

PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

Oleh: Eduard Feco, SH

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pengadaan barang dan jasa pemerintah merupakan aktivitas yang sangat penting dalam mewujudkan pembangunan. Dilihat dari berbagai perspektif, kemajuan Indonesia tidak dapat dilepaskan dari aktivitas tersebut. Di bidang perekonomian, pembangunan sarana dan prasarana penunjang pertumbuhan perekonomian terwujud melalui mekanisme pengadaan barang dan jasa pemerintah, di antaranya penyediaan fasilitas jalan, jembatan, infrastruktur telekomunikasi, dan lain-lain. Di samping itu, jumlah dana yang disediakan oleh pemerintah dalam kegiatan pengadaan barang dan jasa merupakan jumlah yang tidak dapat diabaikan dalam perhitungan-perhitungan angka pembangunan. Di bidang sosial, pengadaan barang dan jasa pemerintah untuk peningkatan fasilitas kesehatan, pendidikan, dan pengentasan kemiskinan juga membantu mengatasi sebagian masalah sosial. Di samping itu, hubungan antara pengadaan barang dan jasa pemerintah dan aspek politik pemerintah juga merupakan isu yang sangat penting.

Sering kali para politisi memanfaatkan anggaran yang dimiliki oleh pemerintah untuk membantu mengatasi problem yang dihadapi oleh konstituen mereka, di antaranya adalah ketersediaan sarana dan prasarana. Namun demikian, di sisi yang lain, pengadaan barang dan jasa pemerintah bisa dinilai sebagai masalah krusial, seperti ditemukannya kasus-kasus penyimpangan dalam pengadaan barang dan jasa. Data yang dilansir

oleh berbagai media dan institusi pemberantas korupsi menunjukkan bahwa sekitar 20-30 persen dana APBN yang dialokasikan untuk pengadaan barang dan jasa di instansi pemerintah tidak dapat dipertanggungjawabkan, baik dari aspek administratif maupun aspek substansinya. Demikian juga berdasarkan hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) masih banyak terjadi pengadaan barang dan jasa yang menyimpang dari ketentuan, baik yang bersifat administratif maupun pidana (KKN). Tingginya kuantitas dan kualitas penyimpangan dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah merupakan isu yang sangat menarik untuk dicermati. Banyaknya pejabat-pejabat publik yang saat ini sedang melakukan proses peradilan korupsi mampu menyimpan memori yang tidak mudah untuk dilupakan, terutama bagi para pejabat-pejabat publik lainnya. Kekhawatiran pejabat pengadaan barang dan jasa pemerintah tersebut ditengarai sebagai penyebab lambatnya penyerapan APBN dan APBD pemerintah. Salah satu amanat yang harus dilakukan oleh pemerintah menurut Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah, dengan mendasarkan pada arus utama reformasi birokrasi di lingkungan pemerintahan, adalah implementasi sistem pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Di antara beberapa tujuan dan manfaat terselenggaranya aktivitas pengadaan barang dan jasa secara elektronik adalah diharapkan kebocoran anggaran yang disebabkan oleh dis-integritas panitia dan pimpinan proyek (PPK) dapat dikurangi, atau bahkan dihilangkan. Hal ini dapat dijelaskan dengan semakin berkurangnya pertemuan dan potensi deal yang

dapat dilaksanakan antara panitia pengadaan barang dan jasa dengan calon penyedia barang dan jasa. Di samping itu, transaksi di bawah tangan dan pengadaan barang dan jasa yang dilaksanakan sebelum proses pengadaan dilakukan dapat dihilangkan. Ini merupakan mekanisme akuntabilitas dan transparansi yang diwujudkan oleh sistem pengadaan barang dan jasa secara elektronis. Namun demikian, pemberantasan korupsi tentu saja tidak hanya dilakukan dengan menginstal sistem komputer, melainkan juga harus dipersiapkan berbagai hal yang dapat memastikan sistem tersebut berjalan dengan baik, termasuk di antaranya adalah sistem pengelolaan sumber daya manusia, rerangka regulasi, sistem cluster, dan penataan kelembagaan. Untuk mencapai perbaikan sistem secara efektif, maka diperlukan pengembangan sistem integritas yang dapat diinisiasi di seluruh daerah di Indonesia. Sudah barang tentu, sistem integritas yang *acceptable* di semua level di Indonesia dapat diwujudkan hanya jika sistem tersebut dibuat dengan melibatkan berbagai stakeholder yang, baik secara langsung maupun tidak langsung, berhubungan dengan sistem tersebut, dalam hal ini adalah sistem pengadaan barang dan jasa. Sebagai salah satu penopang sistem integritas di dalam pengadaan barang dan jasa, maka *electronic procurement* dapat digunakan sebagai salah satu basis perbaikan sistem pengadaan barang dan jasa publik, dengan melibatkan LPSE, ULP, Inspektorat, LSM, dan Penyedia Barang.

Secara umum, ini bertujuan untuk mendapatkan masukan mengenai kebutuhan-kebutuhan setiap stakeholder pengadaan barang dan jasa publik, di antaranya adalah Lembaga Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Unit Layanan Pengadaan (ULP), Inspektorat, Penyedia Barang/Jasa, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Alasan

mengapa penelitian ini memilih menggunakan pendekatan stakeholder adalah karena selama ini penguatan kapasitas terkait dengan pelaksanaan pengadaan barang dan jasa dilakukan dengan memfokuskan perhatian pada LPSE dan ULP. Di pihak lain, LPSE melakukan penguatan kapasitas kepada calon penyedia barang dan jasa, namun terbatas pada upaya untuk memampukan calon penyedia barang dan jasa tersebut untuk menggunakan sistem pengadaan secara elektronis (SPSE LPSE). Untuk mengimplementasikan pengadaan barang dan jasa publik, baik secara manual maupun elektronis, perlu dipastikan bahwa telah terdapat mekanisme check and balances. Selama ini, mekanisme ini menjadi salah satu aspek penting di dalam Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP), sebagaimana disajikan di dalam Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008 tentang SPIP, di dalam salah satu komponen pengendalian internal, yaitu aktivitas pengendalian. Mekanisme ini dapat dilakukan secara internal dan eksternal, baik melalui kelembagaan formal maupun nonformal yang dilakukan secara langsung oleh masyarakat. Di antara lembaga-lembaga tersebut, Inspektorat dan LSM merupakan dua institusi yang dapat berperan penting dalam menjalankan fungsi pengawasan.

2. Pengertian

Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa oleh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa. Kementerian/Lembaga/satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi adalah instansi/institusi yang menggunakan anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Belanja Daerah (APBD). Pengguna Barang/Jasa adalah Pejabat

pemegang kewenangan penggunaan Barang dan/atau Jasa milik Negara/Daerah di masing-masing Kementerian/Lembaga/Daerah/Institusi. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) adalah Lembaga Pemerintah yang bertugas mengembangkan dan merumuskan kebijakan Pengadaan Barang/Jasa sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

3. Pemerintah Daerah.

Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut PA adalah Pejabat pemegang kewenangan penggunaan anggaran Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Pejabat yang disamakan pada Institusi lain pengguna APBN/APBD. Kuasa Pengguna Anggaran disenut KPA adalah pejabat yang ditetapkan oleh PA untuk menggunakan APBN atau ditetapkan oleh Kepala daerah untuk menggunakan APBD.

4. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)

Pejabat Pembuat Komitmen adalah pejabat yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa.

5. Unit Layanan Pengadaan (ULP).

Unit Pelayanan Pengadaan merupakan unit organisasi Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah/Institusi yang berfungsi melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa yang bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada.

6. Pejabat Pengadaan adalah personil yang ditunjuk untuk melaksanakan Pengadaan Langsung.

7. Panitia/Pejabat Penerimaan Hasil Pekerjaan

merupakan panitia/pejabat yang ditetapkan oleh Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran yang bertugas memeriksa dan menerima hasil pekerjaan.

8. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah atau pengawas intern pada institusi lain yang selanjutnya disebut APIP adalah aparat yang melakukan pengawasan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi.

9. Penyediaa Barang/Jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/ Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh Pengguna Barang.

10. Pakta Integritas adalah surat pernyataan yang berisi ikrar untuk mencegah dan tidak melakukan kolusi, korupsi dan nepotisme dalam Pengadaaan Barang/Jasa.

11. Pekerjaan Konstruksi adalah seluruh pekerjaan yang berhubungan dengan pelaksanaan konstruksi bangunan atau pembuatan wujud fisik lainnya.

12. Jasa Konsultasi adalah layanan professional yang membutuhkan keahlian tertentu diberbagai bidang keilmuan yang mengutamakan adanya olah pikir.

13. Jasa Lainnya merupakan jasa yang membutuhkan kemampuan tertentu yang mengutamakan keterampilan dalam suatu sistem tata kelola yang telah dikenal luas di dunia usaha untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau segala pekerjaan dan/atau penyediaan jasa selain Jasa Konsultansi, pelaksanaan Pekerjaan Konstruksi dan pengadaan barang.

14. Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa adalah tanda bukti pengakuan dari pemerintah atas kompetensi dan kemampuan profesi diiki bidang Pengadaan Barang/Jasa.
15. Swakelola adalah Pengadaan Barang/Jasa dimana pekerjaannya direncanakan, dikerjakan dan/atau diawasi sendiri oleh Kementerian/Lembaga/ Satuan Kerja Pertingkat Daerah/Institusi sebagai penanggung jawab anggaran, instansi pemerintah lain dan/atau kelompok masyarakat.
16. Dokumen Pengadaan adalah dokumen yang ditetapkan oleh Kelompok Kerja Unit Layanan Pengadaan yang memuat informasi dan ketentuan yang harus ditaati oleh para pihak dalam proses Pengadaan Barang/Jasa.
17. Kontrak Pengadaan Barang/Jasa yang selanjutnya disebut Kontrak adalah perjanjian tertulis antara PPK dengan Penyedia Barang/Jasa atau pelaksana swakelola.
18. Pelelangan Umum adalah metode pemilihan penyediaan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya untuk semua pekerjaan yang dapat diikuti oleh semua Penyedia Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya yang memenuhi syarat.
19. Pelelangan terbatas adalah metode pemilihan Penyedia Barang/Pekerjaan Konstruksi dengan jumlah Barang/Pekerjaan Konstruksi dengan jumlah penyedia yang mampu melaksanakan diyakini terbatas dan untuk pekerjaan yang kompleks.
20. Pelelangan Sederhana adalah metode pemilihan Penyedia Pekerjaan Konstruksi untuk pekerjaan yang bernilai paling tinggi Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
21. Pemilihan Langsung adalah metode Pekerjaan Konstruksi untuk pekerjaan yang bernilai paling tinggi Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

22. Seleksi Umum adalah metode pemilihan Penyedia Jasa Konsultansi yang memenuhi syarat.
23. Seleksi Sederhana adalah metode pemilihan Penyediaan Jasa Konsultansi untuk Jasa Konsultansi yang bernilai paling tinggi Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
24. Penunjukan Langsung adalah metode pemilihan Penyedia Barang/Jasa dengan cara menunjuk 1 (satu) Penyedia Barang/Jasa.
25. Pengadaan Langsung adalah Pengadaan Barang/Jasa langsung kepada Penyedia Barang/Jasa, tanpa melalui Pelelangan/Seleksi/Penunjukan Langsung.

Dalam menjalankan fungsi pemerintahan, sudah pasti dibutuhkan logistik, peralatan dan jasa yang menunjang optimalnya kerja instansi tersebut. Kebutuhan ini dipenuhi oleh beberapa pihak, baik itu perusahaan milik pemerintah maupun swasta. Berbeda dengan pengadaan barang dan jasa di instansi dan perusahaan swasta, pengadaan barang dan jasa di instansi pemerintahan lebih rumit karena berhubungan dengan perhitungan APBN/APBD yang digunakan untuk membayar barang atau jasa tersebut. Terlebih lagi ada beberapa aturan yang mengatur proses pengadaan barang tersebut, Perpres 54 tahun 2010 sebagai perubahan tentang tatacara pengadaan barang dan jasa pemerintah dari Keputusan Presiden No 8 tahun 2003.

Dalam proses pengadaan barang dan jasa ini, ada beberapa istilah yang perlu diketahui agar tidak menimbulkan ambiguitas dan misinterpretasi. Beberapa diantaranya adalah:

- Barang, merupakan istilah yang digunakan untuk menyebut benda, baik dalam bentuk bahan baku, setengah jadi, maupun barang jadi yang menjadi objek dari pengadaan barang pemerintah.
- Jasa, terbagi menjadi Jasa Konsultasi, Jasa Pemborongan dan Jasa lainnya.

- Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), merupakan pemilik pekerjaan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan proses pengadaan barang dan jasa pemerintah, yang diangkat oleh Pengguna Anggaran/ Kuasa Pengguna Anggaran.
- Penyedia barang jasa, merupakan perusahaan maupun badan usaha perseorangan yang menyediakan barang/jasa

Perubahan Tata Cara Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah

Sebagai penjelas dan pelengkap dari aturan yang berlaku sebelumnya, Perpres No 54 Tahun 2010 mengatur tata cara pengadaan barang dan jasa sebagai berikut:

A. Pengadaan Pekerjaan Konstruksi

1. Pelelangan Umum, metode pelelangan umum merupakan yang paling sering dilakukan untuk memilih penyedia barang/jasa yang akan mendapatkan proyek pengadaan pekerjaan konstruksi.
2. Pemilihan Langsung, metode untuk memilih penyedia jasa untuk proyek yang maksimal bernilai 200 juta.
3. Pengadaan Langsung, digunakan untuk proyek pengadaan jasa konstruksi yang termasuk kebutuhan operasional dan bernilai paling tinggi 100 juta.
4. Pelelangan Terbatas, dilakukan jika pekerjaan yang dibutuhkan dianggap kompleks dan penyediaanya terbatas.
5. Penunjukan Langsung, dilakukan untuk proyek konstruksi tertentu dengan persetujuan dari jajaran di instansi pemerintah terkait.

B. Pengadaan Barang/ Jasa Lainnya

1. Pelelangan Umum, paling umum dilakukan

untuk dalam proyek pengadaan barang dan jasa pemerintah.

2. Pelelangan Sederhana, dilakukan jika proyek yang ada bernilai paling tinggi 200 juta dan tidak bersifat kompleks.
3. Pengadaan Langsung, dilakukan jika proyek yang ada berupa pengadaan barang/jasa operasional yang beresiko kecil, berteknologi sederhana dan bernilai maksimal 100 juta.
4. Penunjukan Langsung,
5. Kontes/sayembara. Kontes dilakukan dengan memperlombakan gagasan, kreativitas maupun inovasi tertentu yang telah ditentukan harga/biaya satuannya, sedangkan sayembara dilakukan untuk kriteria yang belum ditentukan harga/nilai satuannya di pasaran. Biasanya kontes diaplikasikan untuk pengadaan barang, dan sayembara untuk pengadaan jasa.

C. Pengadaan Jasa Konsultansi.

1. Seleksi umum, merupakan metode paling utama untuk memilih penyedia jasa yang akan menangani penyedia jasa konsultasi pemerintah.
2. Seleksi Sederhana, dilakukan untuk pengadaan jasa konsultansi untuk proyek yang bernilai maksimal 200 juta.
3. Pengadaan Langsung, dilakukan jika proyek pengadaan jasa bernilai tidak lebih dari 50 juta.
4. Penunjuk Langsung.
5. Sayembara.

D. Swakelola Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah

Selain memilih penyedia jasa dari luar, pengadaan barang dan jasa pemerintah juga bisa dilakukan secara mandiri oleh instansi tersebut. Hal ini

memang telah dijelaskan di dalam peraturan yang berlaku. Berbeda dengan menggunakan penyedia barang/jasa diluar institusi, swakelola mengandalkan sumber daya yang ada di dalam instansi tersebut untuk merencanakan, mengorganisasi, mengerjakan dan mengawasi secara mandiri proses pengadaan barang dan jasa. Sistem ini bisa dilakukan untuk pekerjaan dengan kriteria khusus seperti:

- Pekerjaan yang besaran nilai, sifat, lokasi maupun besaran tidak diminati oleh penyedia jasa.
- Pekerjaan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan SDM internal institusi tersebut.
- Pekerjaan yang pelaksanaan dan pemeliharaannya memerlukan partisipasi masyarakat atau SDM instansi tersebut.
- Penyelenggaraan diklat, penataran, lokakarya, seminar, kursus maupun penyuluhan.
- Pekerjaan yang tidak bisa dihitung secara rinci yang menempatkan penyedia jasa di dalam posisi yang kurang menguntungkan.
- Pekerjaan yang berhubungan dengan proses data, pengujian laboratorium, perumusan kebijakan pemerintah serta sistem penelitian tertentu.
- Proyek percontohan khusus yang belum pernah dilakukan oleh penyedia barang/jasa.
- Pekerjaan yang bersifat rahasia di lingkungan instansi tersebut.

Dari kriteria di atas, kita mengetahui bahwa swakelola pengadaan barang dan jasa pemerintah hanya bisa dilakukan pada keadaan tertentu. Meskipun telah diatur dengan aturan diatas, sering ditemui kesalahan interpretasi dan persepsi di dalam instalasi tersebut. Oleh karenanya, perlu

dilakukan penjabaran yang spesifik sebelum memutuskan untuk menjalankan metode swakelola.

E. Panitia Pengadaan dan Penyedia Barang/Jasa.

Saat kita membahas pengadaan barang dan jasa, panitia pengadaan dan penyedia barang/jasa merupakan bagian yang tidak terpisahkan. Perlu diketahui bahwa panitia pengadaan hanya dibentuk untuk menangani proyek yang bernilai lebih dari 100 juta. Jika nilainya kurang dari jumlah tersebut, proses pengadaan barang/jasa akan ditangani oleh pejabat pengadaan yang ditunjuk oleh instansi tersebut.

Anggota panitia harus memenuhi beberapa persyaratan termasuk penguasaan tentang prosedur pengadaan, substansi pengadaan, jenis pekerjaan yang akan dilakukan, serta memiliki sertifikat pengadaan barang/jasa pemerintah dan tidak mempunyai hubungan keluarga dengan pejabat pengangkat.

Sama halnya dengan panitia pengadaan, pengadaan barang dan jasa pemerintah juga diharuskan memenuhi kriteria tertentu yang ditentukan dalam peraturan tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah. Ketidaksiapan persyaratan ini dapat menjadi penyebab tidak diakuinya penyedia barang/jasa dalam lelang atau penunjukan oleh instansi terkait. Berikut ini beberapa kriteria penyedia barang/jasa:

- Memiliki keahlian, kemampuan manajerial dan teknis yang memadai, berpengalaman yang sesuai dengan persyaratan yang diminta oleh instansi yang memberikan proyek pengadaan barang/jasa.
- Memenuhi aturan menjalankan usaha seperti yang ditentukan oleh perundang-undangan menyangkut bentuk dan legalitas usaha.
- Mempunyai kapasitas hukum untuk

menandatangani kontrak untuk proyek yang akan dikerjakan.

- Bebas dari keadaan pailit, pengawasan pengadilan maupun memiliki direksi yang tidak dalam proses hukum.
- Memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak pada tahun sebelumnya yang dibuktikan dengan pelampiran SPT dan SSP tahun terakhir.
- Pernah menangani proyek pengadaan barang/jasa untuk institusi swasta maupun pemerintah dalam kurun waktu 4 tahun terakhir. Poin ini termasuk pengalaman subkontrak pengadaan barang/jasa.
- Memiliki alamat tetap dan dapat dijangkau dengan pos.
- Tidak masuk daftar hitam penyedia barang/jasa

Selain kriteria yang telah disampaikan di atas, masih ada beberapa aturan tambahan mengenai pelaksanaan pengadaan jasa konsultasi. Untuk lebih jelasnya, bisa dilihat dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010.

F. Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Korupsi.

Setelah membaca ulasan tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah diatas, kita mendapatkan gambaran besar tentang proses dan pelaku proyek pengadaan barang/jasa tersebut. Meskipun telah diatur dengan aturan hukum yang jelas dan mengikat, pada kenyataannya ada beberapa penyimpangan yang terjadi termasuk praktek KKN dan kesalahan persepsi dalam proses pengadaan barang/jasa. Berdasarkan data yang dihimpun KPK, sebagian besar kasus KKN yang dilaporkan mempunyai hubungan dengan proses pengadaan barang/jasa baik di instansi pemerintah maupun swasta.

Selain intensi pribadi, penyimpangan yang berupa korupsi, kolusi maupun nepotisme dapat disebabkan oleh sistem yang memberikan celah untuk beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab untuk meraih keuntungan untuk dirinya sendiri. Meski seringkali kita mendengar kasus korupsi, yang ironisnya sudah terlanjur dicapkan kepada sebagian besar orang Indonesia, kasus korupsi dari proyek pengadaan barang/jasa tetap membuat keprihatinan sendiri.

Sampai pada titik ini, pejabat yang sedang memegang jabatan di instansi pemerintah maupun swasta perlu meluruskan niatnya dalam bekerja di instansi tersebut. Memang hal tersebut sangat klise dan terkesan tidak membuat perubahan, tetapi langkah apalagi yang bisa dilakukan ditengah degradasi moral yang merongrong bangsa ini. Jika memang ingin mengandalkan penegakan hukum yang lebih baik dan transparan, tentu keadaannya akan terasa semakin memprihatinkan mengingat kasus korupsi juga sedang merongrong institusi penegak hukum tersebut.

Tanpa bermaksud menggurui, sepatutnya institusi yang terkait dengan kasus pengadaan barang dan jasa pemerintah melakukan refleksi dan introspeksi untuk sistem yang lebih baik dan transparan demi kebaikan bersama. Jika tidak, maka lingkaran yang telah membelenggu selama ini tidak akan terputus dan kredibilitas instansi terkait pun akan semakin buruk.

Seiring dengan penerapan aturan yang baru dan peran KPK, diharapkan semua instansi dapat melakukan proses pengadaan barang dan jasa dengan baik. Tidak hanya secara struktural, tetapi secara fungsional. Dengan terpenuhinya kebutuhan dari instansi tersebut, maka kinerjanya juga akan semakin meningkat. Jika dirunut lagi, kinerja yang meningkat akan

membuat tingkat kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi dan terpenuhinya visi misi instansi tersebut. Memang bukan hal yang mudah untuk memutus rantai pelanggaran yang sudah terlalu mengakar, tetapi dengan dukungan dari berbagai pihak disertai kemauan yang kuat, niscaya proses pengadaan barang dan jasa pemerintah yang lebih baik bisa didapatkan.

Setelah mengetahui seluk beluk mekanisme pengadaan barang dan jasa pemerintah beserta pihak-pihak yang terkait di dalamnya, kita dapat mengambil nilai dan informasi yang dibutuhkan. Tidak hanya mengenai peraturan yang berubah dan problem terbesar dalam pengadaan barang dan jasa, kita pun dapat memahami kinerja dan proses dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan instansi tersebut. Dengan tantangan dan dinamikanya sendiri, instansi dan penyedia jasa telah membangun sebuah hubungan yang tergantung satu sama lain dan membuat sebuah rangkaian yang menyambung mampu menghidupi orang di lingkaran tersebut. Terlepas dari pentingnya proses pengadaan barang dan jasa pemerintah, sungguh akan lebih baik jika kedepannya proses yang dilakukan lebih efisien dan transparan agar tidak ada pihak yang dirugikan.

BAB II

PERENCANAAN UMUM PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

Prosedur penyusunan rencana umum pengadaan dan persiapan pelaksanaan pengadaan barang/jasa yang menghasilkan dokumen rencana umum pengadaan dan dokumen pengadaan barang/jasa. Prepres No. 54/2010, Bab III, Pasal 8, ayat (1) menyatakan bahwa Pengguna Anggaran (PA) memiliki tugas dan wewenang menetapkan rencana umum pengadaan dan mengumumkan secara luas rencana umum pengadaan paling kurang di website K/L/D/I, serta

pasal 17 ayat 2 bahwa ULP/pejabat pengadaan menyusun rencana pemilihan penyedia barang atau jasa dan menetapkan dokumen pengadaan.

Prepres No. 54/2010, Bab I, pasal 1, ayat (1): Kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa oleh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa.

Pelaksanaan Barang/Jasa:

- a. Swakelola
- b. Pemilihan Penyedia Barang/Jasa

Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah:

- a. Barang
- b. Pekerjaan Konstruksi
- c. Jasa Konsultasi
- d. Jasa Lainnya

Tata cara dan pelaksanaan pengadaan yang dilakukan oleh pemerintah terbagi atas 2 (dua) bagian:

1. Barang/Konstruksi/Lainnya:
 - a. Pelelangan umum
 - b. Pelelangan terbatas
 - c. Pemilihan langsung
 - d. Penunjukan langsung
2. Jasa Konsultansi:
 - a. Seleksi umum
 - b. Seleksi terbatas
 - c. Seleksi langsung
 - d. Penunjukan langsung

Pengadaan secara elektronik atau *E-Procurement* adalah Pengadaan Barang/Jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Layanan Pengadaan Secara Elektronik

yang disebut LPSE adalah unit kerja K/L/D/I yang dibentuk untuk menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik.

Berdasarkan Pasal 131 ayat 1 dan 2:

- a. K/L/D/I wajib melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik untuk sebagian/seluruh paket-paket pekerjaan pada Tahun Anggaran 2012.
- b. K/L/D/I mulai menggunakan *E-Procurement* dalam Pengadaan Barang/Jasa disesuaikan dengan kebutuhan, sejak Peraturan Presiden ini ditetapkan.

Para pihak dalam pengadaan barang dan jasa melibatkan 2 (dua) pihak yaitu:

1. Pihak pembeli atau pengguna.
2. Pihak penjual atau penyedia barang dan jasa.

Pembeli atau Pengguna B/J adalah pihak yang membutuhkan barang dan jasa. Dalam pelaksanaan pengadaan, pihak pengguna adalah pihak yang meminta atau memberi tugas kepada pihak penyedia untuk memasok atau membuat barang atau melaksanakan pekerjaan tertentu. Pengguna barang dan jasa dapat merupakan suatu lembaga/organisasi dan dapat pula orang perseorangan. Yang tergolong lembaga antara lain: Instansi pemerintah (Pemerintah Pusat, Pemerintah Propinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota), badan usaha (BUMN, BUMD, Swasta), dan organisasi masyarakat. Sedangkan yang tergolong orang perseorangan adalah individu atau orang yang membutuhkan barang dan jasa.

Larangan di dalam pengadaan barang dan jasa berupa:

1. Memecah, menjadi beberapa paket untuk menghindari pelelangan
2. Memusatkan beberapa kegiatan tersebar di beberapa daerah menurut sifat, dan tingkat efisiensinya seharusnya dilakukan di daerah

3. Menyatukan menggabungkan beberapa pekerjaan besaran nilainya untuk usaha kecil termasuk koperasi menjadi paket pekerjaan untuk usaha menengah dan/atau besar.
4. Menentukan kriteria, persyaratan atau prosedur yang diskriminatif atau pertimbangan yang tidak objektif.

Tahapan pengadaan barang/jasa dan bentuk potensi penyimpangan:

Tahapan Pengadaan.

1. Perencanaan Pengadaan.

- a. Pengadaan yang mengada-ada (proyek pesanan, tanpa evaluasi, kebutuhan dari proses penganggaran sebelumnya-berkaitan dengan sistem penganggaran).
- b. Pengelembungan anggaran (biaya, volume, bahan & kualitas-berkaitan dengan sistem penganggaran).
- c. Jadwal Pengadaan yang tidak realistis (rekanan yang telah tahu lebih dahulu yang dapat siap mengikuti tender).
- d. Pengadaan yang mengarah pada produk/spek tertentu (menutup peluang perus/pengusaha lain, mengarah pada PL/rencana pengadaan diarahkan /rekayasa pemaketan untuk KKN).

2. Pembentukan Panitia Lelang.

- a. Problem Transparansi (panitia tidak dapat menjamin kesamaan dalam memperoleh informasi bagi semua peserta tender).
- b. Panitia tidak berlaku adil dan profesional dalam semua tahapan pengadaan/panitia yang memihak/tidak independen.
- c. Problem integritas (pernah terlibat kasus KKN, memiliki latar belakang yang mendorong kedekatan dengan rekanan).

3. Prakuualifikasi Perusahaan. - Proses prakuualifikasi tidak dilakukan/hanya dilakukan satu kali untuk beberapa proyek pengadaan. - Meloloskan perusahaan yang tidak memenuhi syarat administrasi & teknis (kelas perusahaan, kecukupan modal & cakupan pekerja). - Meloloskan perusahaan memenuhi syarat tapi pernah memiliki cacat dalam kinerja pengerjaan proyek. - Meloloskan lebih dari satu perusahaan yang dimiliki oleh satu pengusaha (perusahaan banyak nama satu alamat dan pemilik). - Meloloskan rekanan yang menggunakan dokumen palsu/tidak mendapatkan legalisasi dari instansi terkait (panitia tidak melakukan pengecekan laporan). 4. Penyusunan Dokumen Lelang. - Rekayasa kriteria evaluasi. - Dokumen lelang yang non standar - Spesifikasi mengarah pada barang/jasa tertentu (lingkup pekerja dan spesifikasi barang - diikuti oleh kriteria ev yang juga tidak rasional/menutup kemungkinan bagi semua rekanan untuk memenuhinya, misalnya: rekomendasi dari distributor utama di luar negeri yang hanya mungkin diberikan pada satu perusahaan di dalam negeri). - Dokumen yang tidak lengkap dapat menyediakan peluang korupsi (lingkup pekerjaan, mutu, jumlah ukuran/volume, dll). 5. Pengumuman Lelang. - Jangka waktu pengumuman yang terlalu	singkat (dilihat dari waktu wajar yang diperlukan untuk memenuhi prasyarat lelang). - Diumumkan lewat media yang tidak terkenal (tidak sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada). - Isi pengumuman lelang tidak lengkap. 6. Pengambilan Dokumen. Ada perbedaan informasi dokumen lelang yang diberikan kepada masing-masing peserta tender (hal ini pernah dilaporkan oleh salah satu peserta tender kotak suara, KPU). 7. Penentuan HPS. - Penggelembungan anggaran. HPS direkayasa baik jumlah unit pekerjaan ataupun volume, penawaran dari rekananpun didekatkan dengan harga yang sudah digelembungkan. - Memasukkan elemen pekerja yang proses pekerjaannya sudah selesai (dari sumber anggaran/proyek yang lain). - Harga dasar yang tidak standar (mengambil kualifikasi yang paling tinggi). - Keterlibatan calon pemenang dalam penentuan HPS. 8. Sanggahan Peserta Lelang. - Tidak seluruh sanggahan ditanggapi. - Substansi sanggahan yang tidak ditanggapi. - Sanggahan performa untuk menghindari tuduhan tender diatur. 9. Penunjukan Pemenang Lelang. - Penundaan surat penunjukan (harus didapatkan dengan menyuap). - Penunjukan dipercepat sebelum masa sanggah berakhir.
--	---

10. Penandatanganan kontrak.

11. Penyediaan Barang/Jasa kepada User.

- a. Kriteria penerimaan barang biasa.
- b. Volume barang yang tidak sama dengan yang tertulis di dokumen lelang.
- c. Jaminan pasca jual palsu.
- d. Tidak sesuai spek & kualifikasi teknis.
- e. Adanya *contract change order* di tengah pengerjaan.
- f. Memungkinkan terjadinya perubahan spek dan kualifikasi pekerjaan.

BAB III

PRINSIP, KEBIJAKAN, DAN ETIKA PENGADAAN BARANG JASA

1. Prinsip dalam Pengadaan Barang Jasa.

Mengapa dalam pengadaan harus memperhatikan prinsip-prinsip dasar PBJ? Apakah prinsip dasar PBJ harus diikuti, bagaimana kalau tidak diikuti, apa konsekuensi hukumnya?

Prinsip artinya adalah aturan, ketentuan/hukum, standar. Dasar artinya adalah kunci, utama/pokok, vital. Dengan pengertian lain prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak. Sebuah prinsip merupakan roh sebuah perkembangan ataupun perubahan, dan merupakan akumulasi pengalaman ataupun pemaknaan oleh sebuah objek atau subjek tertentu.

Prinsip-prinsip dasar pengadaan artinya ketentuan/peraturan/standar yang pokok/utama/kunci/elementer yang harus/wajib dilaksanakan dalam pengadaan. Dengan demikian penerapan prinsip dasar pengadaan adalah merupakan keharusan. Sesuai dengan teori ekonomi dan pemasaran, barang/jasa harus diproduksi dalam rangka memenuhi kebutuhan

konsumen (pembeli). Masing-masing pihak memiliki tujuan yang berbeda-beda. Pengguna barang/pembeli menghendaki barang/jasa berkualitas tertentu dengan harga yang semurah-murahnya, sebaliknya penjual menginginkan keuntungan setinggi-tingginya dengan pengorbanan sekecil-kecilnya. Selain itu dalam pengadaan barang/jasa oleh instansi pemerintah, pada umumnya para pelaku pengadaan cenderung belum merasa "memiliki" seperti dengan membelanjakan dengan uangnya sendiri. Dalam teori agensi, pemilik sumber daya (uang) pada instansi pemerintah adalah rakyat, sedangkan pengguna anggaran/barang adalah manajer yang seringkali memiliki tujuan berbeda dengan pemiliknya. Tanpa prinsip para pihak cenderung untuk memuaskan keinginannya masing-masing. Oleh karena itu, diperlukan kesepakatan yang harus dipenuhi bersama.

Dalam literatur lain menurut Kamus Bahasa Indonesia Prinsip adalah asas, kebenaran yang jadi pokok dasar orang berfikir, bertindak, dan sebagainya. Selanjutnya Prinsip merupakan petunjuk arah layaknya kompas. Sebagai petunjuk arah, Para Pihak bisa berpegangan pada prinsip-prinsip yang telah disusun dalam menjalani pekerjaan tanpa harus kebingungan arah karena prinsip bisa memberikan arah dan tujuan yang jelas pada setiap pelaksanaan pengadaan barang/jasa. Seorang pemimpin atau Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran (PA/KPA) yang baik adalah seorang pemimpin yang berprinsip. Karena seorang pemimpin yang berprinsip pasti akan terarah dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin.

Secara umum prinsip adalah suatu istilah yang sering digunakan dalam dunia ilmu pengetahuan. Dapat diartikan patokan atau landasan yang dijadikan pegangan atau acuan untuk melakukan sesuatu. Pada umumnya dalam istilah prinsip mengandung kebenaran yang sudah teruji dan dapat dibuktikan dalam praktek.

Prinsip adalah sebuah pernyataan mendasar, yang

pada umumnya menjadi landasan berpikir/bertindak. Prinsip sebagai pernyataan yang mendasar bersifat:

1. Praktis, maksudnya prinsip itu selalu dapat dipakai terlepas dari waktu atau saat diterapkan,
2. Relevan (berkaitan) dengan sebuah ketentuan yang bersifat dasar dan luas sehingga memberikan suatu pandangan yang mencakup banyak hal,
3. Konsisten (ajeg) dalam arti bahwa dalam situasi yang serupa akan timbul hasil serupa juga,

Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa prinsip berarti dasar atau disebut juga asas. Asas menurut terminologi bahasa adalah dasar, alas, fondasi; dan sesuatu kebenaran yang menjadi pokok dasar atau rumpun berpikir atau berpendapat. Prinsip merupakan landasan, pilar, atau fondasi dalam pengadaan barang/jasa. Dalam literatur lainnya ada perbedaan yang mendasar antara asas dan norma. Asas merupakan dasar pemikiran yang umum dan abstrak, ide atau konsep, dan tidak mempunyai sanksi. Sedangkan norma adalah aturan yang konkret, penjabaran dari ide, dan mempunyai sanksi. Pada kenyataannya, asas atau prinsip meskipun merupakan asas umum namun tidak semuanya merupakan pemikiran yang umum dan abstrak, dan dalam beberapa hal muncul sebagai aturan hukum yang konkret atau tertuang secara tersurat dalam pasal undang-undang serta mempunyai sanksi tertentu. Berkenaan dengan hal ini, SF. Marbun mengatakan bahwa norma yang berlaku dalam kehidupan masyarakat umumnya diartikan sebagai peraturan, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang mengatur bagaimana manusia seyogyanya berbuat. Karena itu pengertian norma (kaedah hukum) dalam arti sempit mencakup asas-asas hukum dan peraturan hukum konkret, sedangkan dalam arti luas pengertian norma ialah suatu sistem hukum yang berhubungan satu sama lainnya.

Dengan demikian, apabila asas-asas umum pengadaan

barang/jasa pemerintah dimaknakan sebagai asas atau sendi hukum, maka asas-asas/prinsip-prinsip PBJ merupakan norma hukum atau kaidah hukum yang apabila dilanggar mempunyai sanksi hukum.

Pengadaan barang/jasa pemerintah menerapkan prinsip-prinsip dasar merupakan hal mendasar yang harus menjadi acuan, pedoman dan harus dijalankan dalam Pengadaann Barang/Jasa. Di samping itu, terkandung filosofi bahwa Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah upaya untuk mendapatkan barang/jasa yang diinginkan dengan menggunakan pemikiran logis, sistematis, mengikuti norma dan etika yang berlaku berdasarkan metode dan proses pengadaan yang baku.

Adapun manfaat memahami prinsip-prinsip dasar pengadaan barang/jasa adalah:

- a. Mendorong praktek Pengadaan Barang Jasa yang baik,
- b. Menekan kebocoran anggaran (clean governance).

Adapun prinsip-prinsip dasar pengadaan barang/jasa pemerintah adalah:

- a. Efisien adalah pengadaan barang/jasa harus diusahakan dengan menggunakan dana dan daya yang terbatas untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dalam waktu sesingkat-singkatnya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan istilah lain, efisien artinya dengan menggunakan sumber daya yang optimal dapat diperoleh barang/jasa dalam jumlah, kualitas, waktu sebagaimana yang direncanakan. Istilah efisiensi dalam pelaksanaannya tidak selalu diwujudkan dengan memperoleh harga barang/jasa yang termurah, karena di samping harga murah, perlu dipertimbangkan ketersediaan suku cadang, panjang umur dari barang yang dibeli serta besarnya biaya operasional dan biaya pemeliharaan yang harus disediakan di kemudian hari. Langkah-langkah yang perlu dilakukan agar

pengadaan barang/jasa supaya efisien adalah:

- Penilaian kebutuhan, apakah suatu barang/jasa benar-benar diperlukan oleh suatu instansi pemerintah;
- Penilaian metode pengadaan harus dilakukan secara tepat sesuai kondisi yang ada. Kesalahan pemilihan metode pengadaan dapat mengakibatkan pemborosan biaya dan waktu;
- Survey harga pasar sehingga dapat dihasilkan HPS (Harga Perkiraan Sendiri) dengan harga yang wajar;
- Evaluasi dan penilaian terhadap seluruh penawaran dengan memilih nilai *value for money* yang terbaik; dan
- Dalam proses pemilihan penyedia barang/jasa harus diterapkan prinsip-prinsip dasar lainnya.

b. Efektif artinya dengan sumber daya yang tersedia diperoleh barang/jasa yang mempunyai nilai manfaat setinggi-tingginya. Manfaat setinggi-tingginya dalam uraian di atas dapat berupa:

- Kualitas terbaik;
- Penyerahan tepat waktu;
- Kuantitas terpenuhi;
- Mampu bersinergi dengan barang/jasa lainnya; dan
- Terwujudnya dampak optimal terhadap keseluruhan pencapaian kebijakan atau program.
- Dengan penerapan prinsip efektif maka pengadaan barang/jasa harus sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan dan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya sesuai dengan sasaran yang ditetapkan.

c. Terbuka dan bersaing artinya pengadaan barang/

jasa harus terbuka bagi penyedia barang/jasa yang memenuhi persyaratan dan dilakukan melalui persaingan yang sehat di antara penyedia barang/jasa yang setara dan memenuhi syarat/kriteria tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas dan transparan. Persaingan sehat merupakan prinsip dasar yang paling pokok karena pada dasarnya seluruh pengadaan barang dan jasa harus dilakukan berlandaskan persaingan yang sehat. Beberapa persyaratan agar persaingan sehat dapat diberlakukan:

- PBJ harus transparan dan dapat diakses oleh seluruh calon peserta;
- Kondisi yang memungkinkan masing-masing calon peserta mampu melakukan evaluasi diri berkaitan dengan tingkat kompetitifnya serta peluang untuk memenangkan persaingan;
- Dalam setiap tahapan dari proses pengadaan harus mendorong terjadinya persaingan sehat;
- Pengelola Pengadaan Barang/Jasa harus secara aktif menghilangkan hal-hal yang menghambat terjadinya persaingan yang sehat;
- Dihindarkan terjadinya *conflict of interest*; dan
- Ditegakkannya prinsip non diskriminatif secara ketat.

Prinsip terbuka adalah memberikan kesempatan kepada semua penyedia barang/jasa yang kompeten untuk mengikuti pengadaan. Persaingan sehat dan terbuka (*open and efektive competition*) adalah persaingan sehat akan dapat diwujudkan apabila Pengadaan Barang/Jasa yang dilakukan terbuka bagi seluruh calon penyedia barang/jasa yang mempunyai potensi untuk ikut dalam persaingan.

d. Transparan adalah pemberian informasi yang lengkap kepada seluruh calon peserta yang disampaikan melalui media informasi yang dapat menjangkau seluas-luasnya dunia usaha yang diperkirakan akan ikut dalam proses pengadaan barang/jasa. Setelah informasi didapatkan oleh seluruh calon peserta, harus diberikan waktu yang cukup untuk mempersiapkan respon pengumuman tersebut.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan supaya Pengadaan Barang/Jasa transparan adalah:

- Semua peraturan/kebijakan/aturan administrasi/prosedur dan praktek yang dilakukan (termasuk pemilihan metoda pengadaan) harus transparan kepada seluruh calon peserta;
- Peluang dan kesempatan untuk ikut serta dalam proses pengadaan barang/jasa harus transparan;
- Seluruh persyaratan yang diperlukan oleh calon peserta untuk mempersiapkan penawaran yang responsif harus dibuat transparan; dan
- Kriteria dan tata cara evaluasi, tata cara penentuan pemenang harus transparan kepada seluruh calon peserta.

Jadi dalam transparan harus ada kegiatan-kegiatan:

- Pengumuman yang luas dan terbuka;
- Memberikan waktu yang cukup untuk mempersiapkan proposal/penawaran;
- Menginformasikan secara terbuka seluruh persyaratan yang harus dipenuhi;
- Memberikan informasi yang lengkap tentang tata cara penilaian penawaran.

Dengan demikian bahwa dalam transparan

maka semua ketentuan dan informasi mengenai pengadaan barang/jasa termasuk syarat teknis/administrasi pengadaan, tata cara evaluasi, hasil evaluasi, penetapan calon penyedia barang/jasa sifatnya terbuka bagi peserta penyedia barang/jasa yang berminat serta masyarakat luas pada umumnya.

e. Adil/tidak diskriminatif maksudnya adalah pemberian perlakuan yang sama terhadap semua calon yang berminat sehingga terwujud adanya persaingan yang sehat dan tidak mengarah untuk memberikan keuntungan kepada pihak tertentu dengan dan atau alasan apapun.

Hal-hal yang harus diperhatikan supaya pengadaan barang/jasa berlaku adil dan tidak diskriminatif adalah:

- Memperlakukan seluruh peserta dengan adil dan tidak memihak;
- Menghilangkan *conflict of interest* pejabat pengelola dalam pengadaan barang/jasa;
- Pejabat pengelola dalam pengadaan barang/jasa dilarang menerima hadiah, fasilitas, keuntungan, atau apapun yang patut diduga ada kaitannya dengan pengadaan yang sedang dilakukan;
- Informasi yang diberikan harus akurat dan tidak boleh dimanfaatkan untuk keperluan pribadi;
- Para petugas pengelola harus dibagi-bagi kewenangan dan tanggung jawabnya melalui sistem manajemen internal (ada kontrol dan supervisi); dan
- Adanya arsip dan pencatatan yang lengkap terhadap semua kegiatan.

f. Akuntabel berarti harus mencapai sasaran baik fisik, keuangan maupun manfaat bagi kelancaran pelaksanaan tugas umum pemerintahan

dan pelayanan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip serta ketentuan yang berlaku dalam pengadaan barang dan jasa. Akuntabel merupakan pertanggungjawaban pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa kepada para pihak yang terkait dan masyarakat berdasarkan etika, norma dan ketentuan peraturan yang berlaku.

Beberapa hal yang harus diperhatikan sehingga Pengadaan Barang/Jasa akuntabel adalah:

- Adanya arsip dan pencatatan yang lengkap;
- Adanya suatu sistem pengawasan untuk menegakkan aturan-aturan;
- Adanya mekanisme untuk mengevaluasi, mereview, meneliti dan mengambil tindakan terhadap protes dan keluhan yang dilakukan oleh peserta.