Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi

BUKU SAKU

PANDUAN PENGISIAN PENGADUAN

SiNGADON

(Sistem Pengaduan Online)

“Mudah, Jelas dan Terarah”



Kata Pengantar



Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Buku Saku Panduan Pengisian Pengaduan **SiNGADON** pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi.

Buku saku ini disusun sebagai panduan praktis bagi masyarakat, penyedia barang/jasa, perangkat daerah, instansi, perusahaan, organisasi, maupun pihak lainnya yang ingin menyampaikan pengaduan terkait tugas dan kewenangan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kabupaten Bekasi.

SiNGADON merupakan sarana pelaporan pengaduan secara online yang dirancang untuk mendukung layanan pengaduan pengadaan yang cepat, tanggap, dan transparan. Melalui SiNGADON, pelapor dapat menyampaikan identitas, uraian pengaduan, serta bukti pendukung secara daring (SiNGADON).

Buku saku ini memberikan petunjuk mulai dari membuka aplikasi, mengisi data pelapor, memilih jenis pengaduan, menuliskan topik dan isi laporan, mengunggah bukti pendukung, memberikan persetujuan penggunaan data, mengirim laporan, hingga melakukan pelacakan status menggunakan nomor tiket.

Diharapkan buku saku ini dapat membantu pelapor menyampaikan pengaduan secara benar, jelas, lengkap, dan sesuai dengan ketentuan yang tersedia pada SiNGADON.

Kabupaten Bekasi, 2026

Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi

Daftar Isi



KATA PENGANTAR ..... **i**

DAFTAR ISI ..... **ii**

BAB I — MENGENAL SiNGADON **1**
1.1 Apa Itu SiNGADON? 1
1.2 Tujuan SiNGADON 1
1.3 Manfaat SiNGADON 1

BAB II — MEMULAI PENGADUAN **2**
2.1 Mengakses Website SiNGADON 2
2.2 Memilih Menu Formulir Pengaduan 2
2.3 Hal yang Perlu Disiapkan 2

BAB III — PENGISIAN IDENTITAS PELAPOR **3**
3.1 Nama Lengkap 3
3.2 Email 3
3.3 Nomor Telepon 3
3.4 Alamat 3
3.5 Instansi/Perusahaan/Organisasi 3

BAB IV — PENGISIAN SUBSTANSI PENGADUAN **4**
4.1 Jenis Pengaduan 4
4.2 Topik 4
4.3 Isi Laporan 4
4.4 Cara Menulis Pengaduan yang Jelas 5

BAB V — PENGUNGGAHAN BUKTI PENDUKUNG **6**
5.1 Jenis Bukti Pendukung 6
5.2 Format File 6
5.3 Cara Mengunggah Bukti 6
5.4 Tips Menyiapkan Bukti 6

BAB VI — PERSETUJUAN DAN PENGIRIMAN LAPORAN 7
6.1 Persetujuan Penggunaan Data 7
6.2 Pemeriksaan Kembali Data 7
6.3 Mengirim Laporan 7

Daftar Isi



BAB VII — NOMOR TIKET PENGADUAN 8
7.1 Mendapatkan Nomor Tiket 8
7.2 Fungsi Nomor Tiket 8
7.3 Menyimpan Nomor Tiket 8

BAB VIII — MELACAK STATUS PENGADUAN 9
8.1 Membuka Menu Lacak Status 9
8.2 Memasukkan Nomor Tiket 9
8.3 Melihat Status Laporan 9

BAB IX — PENGADUAN YANG TIDAK LAYAK 10
9.1 Tidak Berkaitan dengan Tugas dan Kewenangan Organisasi 10
9.2 Duplikasi Aduan 10
9.3 Informasi Tidak Dapat Diverifikasi 10
9.4 Penghinaan, Ujaran Tidak Patut, Ancaman, atau Konten Tidak Relevan 10

BAB X — CONTOH PENGISIAN LAPORAN 11
10.1 Contoh Pengisian Topik 11
10.2 Contoh Isi Laporan 11
10.3 Contoh Pengaduan yang Perlu Diperbaiki 11

BAB XI — CHECKLIST SEBELUM MENGIRIM LAPORAN 12

BAB XII — RESPONS DAN PENYELESAIAN PENGADUAN 13

BAB XIII — INFORMASI KONTAK 14

PENUTUP 16

BAB I
Mengenal SiNGADON



1.1 Apa Itu SiNGADON?

SiNGADON merupakan layanan pengaduan online yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan terkait pengadaan kepada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi.

SiNGADON dirancang untuk mendukung layanan pengaduan pengadaan yang cepat, tanggap, dan transparan. (SiNGADON)

Melalui layanan ini, pelapor dapat menyampaikan pengaduan secara online tanpa harus menyampaikan laporan secara langsung ke kantor.

1.2 Tujuan SiNGADON

SiNGADON bertujuan untuk menyediakan sarana yang mudah bagi masyarakat dan pihak terkait dalam menyampaikan pengaduan yang berkaitan dengan tugas dan kewenangan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.

1.3 Manfaat SiNGADON

Dengan adanya SiNGADON, pelapor dapat:

- menyampaikan pengaduan secara online;
- mengisi data dan uraian pengaduan secara mandiri;
- melampirkan bukti pendukung;
- memperoleh nomor tiket;
- melakukan pelacakan status pengaduan; dan
- menerima hasil penanganan melalui email.

BAB II
Memulai Pengaduan



2.1 Mengakses Website SiNGADON

Untuk mulai membuat pengaduan, buka:

singadon.com

Halaman SiNGADON menyediakan beberapa menu utama, antara lain Formulir Pengaduan, Lacak Status, Panduan, Profil, dan Regulasi. (SiNGADON)

2.2 Memilih Menu Formulir Pengaduan

Pilih menu:

FORMULIR PENGADUAN

Menu ini digunakan untuk mengisi dan mengirim laporan pengaduan.

2.3 Hal yang Perlu Disiapkan

Sebelum mengisi formulir, siapkan:

- nama lengkap;
- email aktif;
- nomor telepon;
- alamat;
- nama instansi/perusahaan/organisasi apabila ada;
- informasi mengenai pengaduan; dan
- bukti pendukung apabila tersedia.

BAB III
Pengisian Identitas Pelapor



Formulir SiNGADON meminta beberapa informasi identitas pelapor. Pelapor harus mengisi data yang valid. (SiNGADON)

3.1 Nama Lengkap
Masukkan nama lengkap pelapor.
Contoh: **Budi Santoso**

Hindari menggunakan nama samaran apabila identitas sebenarnya diperlukan untuk proses komunikasi atau klarifikasi.

3.2 Email
Masukkan alamat email yang aktif.
Contoh: **nama@email.com**

Pastikan alamat email benar dan aktif karena hasil penanganan pengaduan dikirimkan melalui email setelah laporan dinyatakan selesai. (SiNGADON))

3.3 Nomor Telepon
Masukkan nomor telepon yang aktif.
Contoh: **081234567890**

Nomor telepon sebaiknya dapat dihubungi apabila petugas membutuhkan klarifikasi.

3.4 Alamat
Masukkan alamat yang dapat memberikan informasi mengenai domisili atau alamat pelapor.
Contoh: **Jl. Contoh No. 1, Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi**

3.5 Instansi/Perusahaan/Organisasi
Masukkan nama instansi, perusahaan, atau organisasi apabila pelapor mewakili suatu institusi.

Apabila tidak terkait dengan instansi/perusahaan/organisasi, isilah sesuai kondisi pada formulir.

BAB IV
Pengisian Substansi Pengaduan



4.1 Jenis Pengaduan
Pilih Jenis Pengaduan yang paling sesuai dengan substansi permasalahan yang dilaporkan.

Pastikan pilihan yang digunakan sesuai dengan isi laporan.

4.2 Topik
Topik merupakan ringkasan singkat mengenai pokok pengaduan.
Website SiNGADON memberikan petunjuk agar topik berupa ringkasan singkat laporan. (SiNGADON), Contoh:

Kurang tepat:
Masalah pengadaan

Lebih informatif:
Pengaduan terkait proses pengadaan barang/jasa pada kegiatan tertentu

Topik sebaiknya langsung menggambarkan pokok permasalahan.

4.3 Isi Laporan
Bagian Isi Laporan digunakan untuk menjelaskan pengaduan secara lebih lengkap.

Pada aplikasi SiNGADON, isi laporan harus memiliki minimal 10 karakter dan tersedia ruang hingga 2.000 karakter. (SiNGADON)
Gunakan pola sederhana seperti:

APA: Apa permasalahan yang terjadi?

KAPAN: Kapan permasalahan terjadi?

DI MANA: Di mana permasalahan terjadi?

SIAPA: Siapa pihak yang berkaitan?

BAGAIMANA: Bagaimana kronologi atau kondisi yang terjadi?

BUKTI: Bukti apa yang tersedia?

BAB IV
Pengisian Substansi Pengaduan



4.4 Cara Menulis Pengaduan yang Jelas

Gunakan bahasa:

- jelas;
- objektif;
- sopan;
- berdasarkan fakta;
- mudah dipahami; dan
- tidak berlebihan.

Contoh:

"Saya menyampaikan pengaduan terkait pelaksanaan pengadaan barang/jasa pada kegiatan ..... Berdasarkan informasi yang saya ketahui, terdapat permasalahan pada tahap ..... yang terjadi pada ..... Adapun pihak/kegiatan yang berkaitan adalah ..... Sebagai bahan pendukung, saya melampirkan dokumen/foto yang berkaitan dengan pengaduan."

Contoh tersebut dapat disesuaikan dengan fakta yang sebenarnya.

BAB V
Pengunggahan Bukti Pendukung



5.1 Jenis Bukti Pendukung
Bukti pendukung dapat berupa:

- foto;
- dokumen;
- surat;
- tangkapan layar;
- dokumen administrasi;
- atau bukti lain yang relevan.

Bukti pendukung bersifat wajib, tetapi dapat membantu petugas memahami laporan. Website SiNGADON menyediakan fasilitas unggah bukti pendukung. (SiNGADON)

5.2 Format File
Format file yang dapat digunakan:

- JPG
- PNG
- PDF

Ketentuan format tersebut tercantum pada formulir SiNGADON. (SiNGADON)

5.3 Cara Mengunggah Bukti
Pada bagian:
BUKTI PENDUKUNG (WAJIB)
Pelapor dapat:
1. Menarik berkas ke area unggah, atau
2. Memilih tombol “Pilih Berkas”.
Kemudian pilih dokumen yang akan dilampirkan.

5.4 Tips Menyiapkan Bukti
Pastikan bukti:
✓ dapat dibaca;
✓ tidak rusak;
✓ relevan dengan laporan;
✓ mendukung uraian pengaduan;
✓ tidak berisi informasi yang tidak berkaitan dengan laporan.

BAB VI
Persetujuan & Pengiriman Laporan



6.1 Persetujuan Penggunaan Data
Sebelum mengirim laporan, pelapor akan menemukan pernyataan:

“Saya menyetujui data digunakan untuk penanganan laporan.”

Pelapor perlu membaca dan memahami pernyataan tersebut sebelum memberikan persetujuan. (SiNGADON)

6.2 Pemeriksaan Kembali Data
Sebelum menekan tombol Kirim Laporan, lakukan pemeriksaan:

□ Nama lengkap benar
□ Email benar dan aktif
□ Nomor telepon benar
□ Alamat benar
□ Instansi/perusahaan/organisasi sudah sesuai
□ Jenis pengaduan sudah sesuai
□ Topik sudah jelas
□ Isi laporan sudah lengkap
□ Bukti sudah dilampirkan
□ Persetujuan penggunaan data sudah dicentang

6.3 Mengirim Laporan
Setelah seluruh data diperiksa, tekan:

KIRIM LAPORAN

Laporan kemudian diterima oleh SiNGADON untuk ditindaklanjuti oleh tim.

BAB VII
Nomor Tiket Pengaduan



7.1 Mendapatkan Nomor Tiket
Setelah laporan berhasil dikirim, SiNGADON menampilkan informasi bahwa pengaduan telah diterima dan memberikan Nomor Tiket. Nomor tiket juga dikirimkan ke email pelapor. (SiNGADON)

7.2 Fungsi Nomor Tiket
Nomor tiket digunakan untuk:
- mengidentifikasi laporan;
- melakukan pelacakan status;
- memudahkan pelapor mengetahui perkembangan laporan.

7.3 Menyimpan Nomor Tiket
PENTING!
Simpan nomor tiket setelah laporan berhasil dikirim.

Contoh format nomor tiket yang ditampilkan pada fitur pelacakan:
NGADON-2026-AB12CD

Format aktual nomor tiket mengikuti nomor yang diberikan sistem. (SiNGADON)

PEMERINTAHAN KABUPATEN BEKASI
KANTOR
BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA

BAB VIII
Melacak Status Pengaduan



8.1 Membuka Menu Lacak Status
Pada website SiNGADON, pilih:

LACAK STATUS

Fitur ini digunakan untuk mengetahui status laporan berdasarkan nomor tiket.

(SiNGADON)

8.2 Memasukkan Nomor Tiket
Masukkan nomor tiket yang diterima setelah laporan dikirim.

Contoh:

SiNGADON-2026-AB12CD

Kemudian pilih:

CARI

(SiNGADON)

8.3 Melihat Status Laporan
Simpan nomor tiket sampai proses pengaduan selesai.
Nomor tiket penting karena digunakan sebagai identitas laporan pada fitur pelacakan status.

BAB IX
Pengaduan yang Tidak Layak



Berdasarkan informasi pada SiNGADON, pengaduan dinyatakan tidak layak apabila: (SiNGADON)

9.1 Tidak Berkaitan dengan Tugas dan Kewenangan Organisasi
Pengaduan tidak berkaitan dengan tugas dan kewenangan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.

9.2 Duplikasi Aduan
Pengaduan merupakan duplikasi dari laporan yang telah disampaikan sebelumnya.

9.3 Informasi Tidak Dapat Diverifikasi
Laporan berisi informasi yang tidak dapat diverifikasi.

9.4 Penghinaan, Ujaran Tidak Patut, Ancaman, atau Konten Tidak Relevan
Pengaduan mengandung unsur penghinaan, ujaran yang tidak patut, ancaman, atau konten lain yang tidak berkaitan dengan substansi pengaduan. (SiNGADON)

Oleh karena itu, pelapor disarankan:
Jelas → Faktual → Relevan → Sopan → Dapat Diverifikasi

PEMERINTAHAN KABUPATEN BEKASI
KANTOR
BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA

BAB X
Contoh Pengisian Laporan



10.1 Contoh Pengisian Topik

Contoh 1:
Pengaduan terkait proses pengadaan barang/jasa

Contoh 2:
Pengaduan terkait pelaksanaan proses pemilihan penyedia

Contoh 3:
Topik: Pengaduan terkait informasi pelaksanaan pengadaan

Topik harus disesuaikan dengan substansi sebenarnya.

10.2 Contoh Isi Laporan

"Saya menyampaikan pengaduan terkait pelaksanaan pengadaan barang/jasa pada kegiatan ..... Berdasarkan informasi yang saya ketahui, terdapat permasalahan pada tahap ..... yang terjadi pada tanggal/periode ..... Lokasi/kegiatan yang berkaitan adalah ..... Sebagai bahan pendukung, saya melampirkan dokumen/foto/tangkapan layar yang berkaitan dengan pengaduan ini."

10.3 Contoh Pengaduan yang Perlu Diperbaiki

Kurang jelas:
"Ada masalah dalam pengadaan. Tolong diperiksa."

Lebih jelas:
"Saya menyampaikan pengaduan terkait pelaksanaan pengadaan barang/jasa pada kegiatan ..... Permasalahan yang saya ketahui terjadi pada tahap ..... pada periode ..... Sebagai bahan pendukung, saya melampirkan dokumen yang berkaitan dengan laporan."

Pengaduan yang jelas akan membantu petugas memahami substansi laporan.

BAB XI
Checklist Sebelum Mengirim Laporan



Gunakan checklist berikut sebelum menekan tombol Kirim Laporan:

No.	Pemeriksaan	✓
1	Nama lengkap sudah benar	☐
2	Email aktif sudah benar	☐
3	Nomor telepon sudah benar	☐
4	Alamat sudah benar	☐
5	Instansi/perusahaan/organisasi sudah sesuai	☐
6	Jenis pengaduan sudah sesuai	☐
7	Topik sudah menggambarkan masalah	☐
8	Isi laporan sudah jelas	☐
9	Isi laporan minimal 10 karakter	☐
10	Isi laporan tidak melebihi 2.000 karakter	☐
11	Bukti pendukung sudah disiapkan jika tersedia	☐
12	Format bukti JPG/PNG/PDF	☐
13	Persetujuan penggunaan data sudah dicentang	☐
14	Siap menekan tombol Kirim Laporan	☐

BAB XII
Respons & Penyelesaian Pengaduan



Setelah laporan dikirim, SiNGADON memberikan konfirmasi bahwa pengaduan telah diterima dan memberikan Nomor Tiket. Nomor tersebut juga dikirimkan ke email pelapor. (SiNGADON)

Pelapor perlu menyimpan nomor tiket tersebut untuk keperluan pelacakan. Setelah laporan dinyatakan selesai, hasil penanganan akan dikirimkan ke email pelapor. (SiNGADON)

Alur sederhana:

Pelapor

↓

Mengisi Formulir

↓

Mengirim Laporan

↓

Mendapat Nomor Tiket

↓

Penanganan oleh Tim

↓

Pelacakan Status

↓

Laporan Selesai

↓

Hasil Penanganan melalui Email

PEMERINTAHAN KABUPATEN BEKASI
KANTOR
BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA

BAB XIII
Informasi Kontak



BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BEKASI

Website SiNGADON:
https://singadon.com

Alamat:
Komp. Perkantoran Pemda Kab. Bekasi, Sukamahi, Kecamatan Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530. (SiNGADON)

Jam Kerja:
Senin–Jumat, 08.30–16.00
Hari libur nasional tutup. (SiNGADON)

WhatsApp:
0857-8198-2378
(WhatsApp Only) (SiNGADON)

singadon.com

Penutup



Buku Saku Panduan Pengisian Pengaduan **SiNGADON** disusun untuk membantu masyarakat dan pihak terkait dalam menyampaikan pengaduan secara mudah, jelas, dan terarah.

Keberadaan SiNGADON memberikan sarana pelaporan secara online yang dapat digunakan untuk menyampaikan pengaduan kepada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi.

Pelapor diharapkan mengisi data secara benar, menyampaikan substansi pengaduan berdasarkan fakta, melampirkan bukti pendukung apabila tersedia, serta menyimpan nomor tiket yang diberikan setelah laporan berhasil dikirim.

Dengan mengikuti panduan ini, diharapkan proses penyampaian pengaduan dapat berlangsung secara lebih tertib dan informasi yang diterima dapat dipahami dengan baik oleh petugas yang menangani.

MUDAH MELAPOR

JELAS INFORMASINYA

TERARAH PENANGANANNYA

SiNGADON — Layanan Pengaduan Pengadaan Kabupaten Bekasi

Kunjungi SiNGADON di **singadon.com**

BUKU SAKU

PANDUAN PENGISIAN PENGADUAN

SiNGADON

SiNGADON atau Sistem Pengaduan Online merupakan layanan pengaduan online yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan terkait pengadaan kepada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi. SiNGADON bertujuan untuk menyediakan sarana yang mudah bagi masyarakat dan pihak terkait dalam menyampaikan pengaduan yang berkaitan dengan tugas dan kewenangan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.

Buku Saku Panduan Pengisian Pengaduan SiNGADON ini berisi informasi tentang pengenalan singkat SiNGADON, mekanisme pengaduan disertai contoh pengisian laporan, hingga informasi kontak.

Dengan mengikuti panduan ini, diharapkan proses penyampaian pengaduan dapat berlangsung secara lebih tertib dan informasi yang diterima dapat dipahami dengan baik oleh petugas yang menangani.

singadon.com

