

LAPORAN  
PEMANFAATAN APLIKASI SP4N LAPOR  
PERIODE TAHUN 2024  
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN



BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK  
ANGGARAN TAHUN 2024

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Kementerian Perhubungan sebagai badan publik mempunyai visi untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan transportasi yang handal, berdaya saing, dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Dengan cakupan tanggung jawab yang sangat luas yaitu di sektor darat, laut, udara, dan perkeretaapian, maupun sektor penunjang lainnya, masyarakat tentu membutuhkan suatu saluran informasi yang menyeluruh terkait pelayanan transportasi di seluruh sektor tersebut. Seiring dengan keterbukaan informasi, masyarakat lebih peduli atas hak pelayanan yang harus diberikan pemerintah dan lebih menuntut akan tersedianya pelayanan publik yang lebih baik lagi. Oleh karena itu, tuntutan pelayanan publik yang cepat dan efektif harus terus diupayakan sebagai salah satu program percepatan reformasi birokrasi.

Untuk mewujudkan komitmen tersebut, Kementerian Perhubungan melalui Biro Komunikasi dan Informasi Publik menyediakan saluran yang lebih formal dan terkendali yaitu salah satunya melalui pelayanan portal LAPOR yang dapat diakses di [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id). Portal LAPOR dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan publik. SP4N LAPOR telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

SP4N LAPOR memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan terkait pelayanan publik atau isu-isu yang mereka alami. Ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah atau keluhan terkait dengan pelayanan publik yang mereka terima dari berbagai instansi pemerintah. SP4N LAPOR dapat diakses melalui beberapa kanal yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). SP4N LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang menangannya.

## **2. Dasar Hukum**

- a. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Komunikasi Publik;
- g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan; dan
- h. Instruksi Menteri Perhubungan Nomor IM 9 Tahun 2017 tentang Peningkatan Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Bidang Perhubungan.

## **3. Penerima Manfaat**

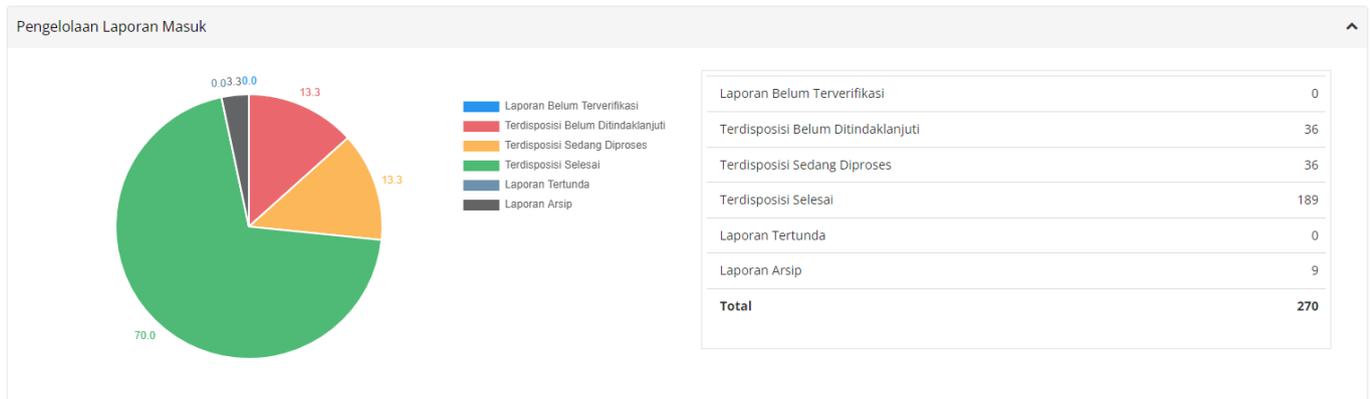
Pemberdayaan masyarakat untuk ikut melakukan pengawasan secara komprehensif terhadap kinerja Kementerian Perhubungan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian Perhubungan sehingga dapat mewujudkan citra positif. Dengan demikian penerima manfaat dari kegiatan ini adalah:

1. Masyarakat/Publik yang membutuhkan informasi mengenai sektor transportasi, maupun informasi lain yang telah didokumentasikan dan dalam penguasaan Kementerian Perhubungan dan yang membutuhkan penanganan pengaduan di bidang transportasi;
2. Badan Publik dalam hal ini Kementerian Perhubungan selaku penyelenggara negara, untuk meningkatkan profesionalisme dan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Perhubungan.

## 4. Statistik SP4N LAPOR Tahun 2024

### Bulan Januari s.d September 2024

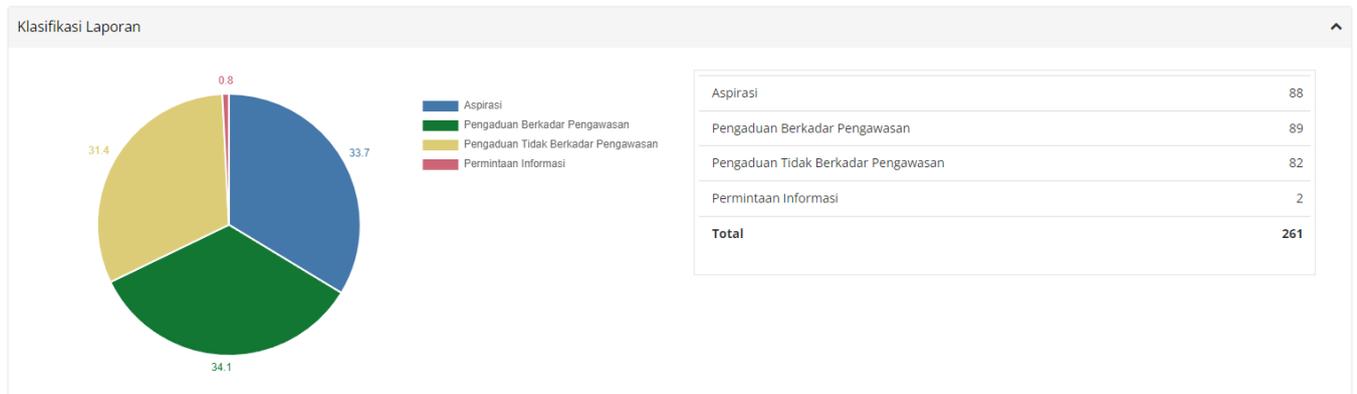
#### 1. Jumlah Laporan Masuk



Laporan masuk selama periode bulan Januari s.d September 2024 sebanyak 270 laporan pengaduan dengan rincian sebagai berikut :

- Laporan belum terverifikasi = 0 laporan
- Terdisposisi belum ditindaklanjuti = 36 laporan
- Terdisposisi sedang diproses = 36 laporan
- Terdisposisi selesai = 189 laporan
- Laporan tertunda = 0 laporan
- Laporan arsip = 9 laporan

#### 2. Klasifikasi Laporan / Jenis Laporan



Klasifikasi laporan yang masuk periode bulan Januari s.d September 2024 sebagai berikut :

- Aspirasi = 88 laporan
- Pengaduan berkadar pengawasan = 89 laporan
- Pengaduan tidak berkadar pengawasan = 82 laporan
- Permintaan informasi = 2 laporan

### 3. Gambaran Umum Laporan/Pengaduan Masuk

Berikut kategori laporan/pengaduan masuk yang ditujukan kepada Kementerian Perhubungan :

No.	Kategori	Jumlah Pengaduan
1	Infrastruktur Pendukung	2
2	Lainnya terkait Perhubungan	11
3	Penerangan Jalan	21
4	Anggaran dan Perbendaharaan	2
5	Lainnya terkait Transportasi Udara	2
6	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	4
7	Transportasi Darat	53
8	Kebijakan ASN	3
9	Lainnya terkait Perkeretaapian	9
10	Lainnya terkait Infrastruktur Jalan	4
11	Infrastruktur Jalan	7
12	Mutasi Pegawai	2
13	Hak Pekerja	3
14	Lainnya terkait Kepegawaian	7
15	Lainnya terkait Kelautan dan Perikanan	1
16	SP4N-LAPOR!	6
17	Topik Lainnya	4
18	Transportasi Udara	14
19	lampu pju	2
20	Balai Diklat	2
21	Ketertiban Umum	3
22	Lainnya terkait Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	7
23	Transportasi Laut	21
24	Tarif Penerbangan	5
25	Rekrutmen Tenagakerja	2
26	Pengadaan Barang/Jasa	1
27	Layanan Tiket	11
28	Tenaga Honoror	1
29	CPNS	3
30	Perundungan (Bullying)	5
31	Kebijakan ASN	3
32	Transportasi Perkeretaapian	41
33	Lainnya terkait Layanan Kereta Api	1
34	Sarana/Prasarana Kelistrikan	1
35	Lainnya terkait Sosial dan Kesejahteraan	1
36	Pemulihan Ekonomi Nasional	1
37	Anggaran dan Perbendaharaan	2
38	Transportasi Online	4
39	Perlindungan Konsumen terkait Jasa Transportasi	3
40	Lainnya terkait Teknologi Informasi dan Komunikasi	6
41	Kritik dan Saran untuk SP4N-LAPOR!	1

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sepuluh laporan pengaduan paling banyak yang masuk pada portal LAPOR Kementerian Perhubungan adalah sebagai berikut :

1. Laporan pengaduan tentang Transportasi darat sebanyak 53 laporan
2. Laporan pengaduan tentang Transportasi Perkeretaapian sebanyak 41 laporan
3. Laporan pengaduan tentang Transportasi Laut sebanyak 21 laporan
4. Laporan pengaduan tentang Penerangan Jalan sebanyak 21 laporan
5. Laporan pengaduan tentang Transportasi Udara sebanyak 14 laporan
6. Laporan pengaduan tentang Layanan Tiket sebanyak 11 laporan
7. Laporan pengaduan tentang Lainnya terkait Perhubungan sebanyak 11 laporan
8. Laporan pengaduan tentang Lainnya terkait Perkeretaapian sebanyak 9 laporan
9. Laporan pengaduan tentang Infrastruktur Jalan sebanyak 7 laporan
10. Laporan pengaduan tentang Lainnya terkait Layanan Online/Aplikasi Pemerintah sebanyak 7 laporan

#### 4. Tindak Lanjut

Berikut beberapa tindak lanjut dari pengaduan/laporan yang masuk pada periode tahun 2024 pada portal LAPOR Kementerian Perhubungan :

- a. Pengaduan ditujukan untuk Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, sudah ditindaklanjuti sesuai batas waktu tindak lanjut dan sudah ditutup oleh Admin/Sistem

The screenshot shows a report titled "Pembatasan Layanan Oleh Petugas" from John Doe, dated 19 Jan, 07:44. The report is categorized as "LAINNYA TERKAIT PERHUBUNGAN". Below the report, there is a list of follow-up actions:

- Pengelola LAPOR!**: Laporan dilempar ke **Pemerintah Kabupaten Sidoarjo** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!** (18 Jan, 09:54)
- Pemerintah Kabupaten Sidoarjo**: Laporan didisposisikan ke **Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo** oleh **Pemerintah Kabupaten Sidoarjo** (18 Jan, 10:09)
- Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo** (Rahasia): Yth. Pelapor. Terima kasih atas laporan Anda. Terkait hal tersebut akan kami sampaikan ke unit yang bersangkutan dan akan segera kami tindaklanjuti sesuai batas waktu tindaklanjuti di SP4N LAPOR! (18 Jan, 14:50)
- Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo** (Rahasia): Yth. Pelapor. Terkait hal tersebut telah kami sampaikan ke unit yang bersangkutan, bahwa Terminal Purabaya merupakan Terminal tipe A dan yang memiliki wewenang dari terminal tersebut adalah Kementerian Perhubungan. Terimakasih atas laporan Anda! (18 Jan, 15:00)
- Kementerian Perhubungan**: Laporan diubah disposisi dari **Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo** ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat** oleh **Kementerian Perhubungan** (26 Jan, 09:18)
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat**: Mohon maaf atas kendala yang terjadi. Dapat kami sampaikan bahwa saat ini dari 4 eskalator yang berfungsi hanya 1 saja, jadi sebagai bentuk antisipasi agar eskalator yang masih berfungsi bisa bertahan dan tidak overload sementara setiap hari jam 20.30 dimatikan. Tetapi hal ini juga mempertimbangkan volume penumpang yang beraktivitas. Tambahkan informasi pada tahun ini rencana akan dilaksanakan penggantian/ revitalisasi eskalator mengingat yang sekarang digunakan usia sudah cukup lama dan tidak bisa maksimal. Demikian disampaikan, terima kasih. (23 Feb, 15:35)

At the bottom right, there is a red button labeled "Ke Atas".

 **Lapor Sleman** 16 Jul, 14:50   29 Agu, 00:02  
★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi: **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat**

**Lpju Jalan Solo**

Id laporan : <https://x.com/gurupetruk/status/1812843730376020333> | pukul : 8.36 pm 15 Jul 2024 | pelapor : hijrahtelotelo | akun : @gurupetruk | deskripsi : jogja solo tepat e pasar kalasan sampai barat rsi pas puter balik podo mati .. ndrawasi tenan je nek lihat ada yg puter balik min ...

TRANSPORTASI DARAT

#e7977838    Lainnya -

 **Kementerian Perhubungan** 17 Jul, 07:40  
Laporan didisposisikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat** oleh **Kementerian Perhubungan**

 **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat** 14 Agu, 17:00  
Mohon maaf atas kendala yang terjadi. Terkait laporan Bapak/Ibu akan segera ditindaklanjuti dan dilakukan pemeliharaan oleh tim teknis kami. Terima kasih.

 **Lapor Sleman** 16 Jul, 14:50   29 Agu, 00:02  
★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi: **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat**

**Lpju Jalan Solo**

Id laporan : <https://x.com/gurupetruk/status/1812843730376020333> | pukul : 8.36 pm 15 Jul 2024 | pelapor : hijrahtelotelo | akun : @gurupetruk | deskripsi : jogja solo tepat e pasar kalasan sampai barat rsi pas puter balik podo mati .. ndrawasi tenan je nek lihat ada yg puter balik min ...

TRANSPORTASI DARAT

#e7977838    Lainnya -

 **Kementerian Perhubungan** 17 Jul, 07:40  
Laporan didisposisikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat** oleh **Kementerian Perhubungan**

 **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat** 14 Agu, 17:00  
Mohon maaf atas kendala yang terjadi. Terkait laporan Bapak/Ibu akan segera ditindaklanjuti dan dilakukan pemeliharaan oleh tim teknis kami. Terima kasih.

 **Anonim** 5 Jun, 09:50    29 Agu, 00:02  
★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi: **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat**

**Kir Big Bird Teridentifikasi Pemalsuan**

Selamat pagi, saya salah satu pengguna big bird, karena untuk urusan sekolah kami harus melalui uji kir terlebih dahulu untuk melakukan perjalanan, kir big bird di salah satu bus kami mengalami kendala pengecekan dishub tangsel dari kir lewat masa berlaku, sampai terakhir adalah kir yang dikeluarkan teridentifikasi terjadi pemalsuan, mohon ditindak.

SELASA, 2024/05/28 | PERLINDUNGAN KONSUMEN

#e7739953    Lainnya -

 **Admin Nasional SP4N-LAPOR!** 4 Jun, 20:54  
Laporan dilempar ke **Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

 **Kementerian Perhubungan** 7 Jun, 08:42  
Laporan didisposisikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat** oleh **Kementerian Perhubungan**

 **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat** 14 Agu, 16:51  
Mohon maaf atas kendala yang terjadi. Terkait laporan Bapak/Ibu mohon dapat dilengkapi data berikut agar dapat ditindaklanjuti oleh tim teknis kami. Terima kasih.  
Nama Pelapor :  
No HP :  
Plat Nomor Kendaraan :  
Bukti Fisik :  
- Foto Bus  
- Foto Kir

b. Pengaduan ditujukan untuk Inspektorat Jenderal, sudah ditindaklanjuti sesuai batas waktu tindak lanjut dan sudah ditutup oleh Admin/Sistem

Anonim 28 Agu, 16:09 Jumat, 00:00  
★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi : **Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan**

**Penyampaian Temuan Kegiatan Pekerjaan Peningkatan Fasilitas Terminal Tipe A Bayuangga Probolinggo**

Nomor : 020/pt/dpd lira prob. /viii/2024 probolinggo, 21 agustus 2024  
lampiran : -  
sifat : penting  
Selengkapnya

MINGGU, 2024/08/18 | TRANSPORTASI DARAT

[Surat Lira Termin...](#)

#8113171 Tindak Lanjut 2 Komentar 0 Arsipkan Lainnya ▾

**Admin Nasional SP4N-LAPOR!** 26 Agu, 09:42  
Laporan dilempar ke **Pemerintah Kabupaten Probolinggo** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

**Kementerian Perhubungan** 29 Agu, 14:50  
Laporan didisposisikan ke **Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan** oleh **Kementerian Perhubungan**

**Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan** 4 Sep, 15:16  
terimakasih atas tanggapan dan masukannya, jika terdapat dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidaksiapan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai kementerian perhubungan silakan disampaikan melalui aplikasi SIMADU (simadu.kemhub.go.id) untuk dapat ditindaklanjuti, terima kasih

Anonim 30 Mei, 18:24 7 Agu, 03:00  
★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi : **Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan**

**Phising Web**

Tolong take down situs phising ini. <https://tjen.kemhub.go.id/daftar/crazy-rich88>

INFORMASI TERKAIT APLIKASI PEMERINTAH

#7806280 Tindak Lanjut 2 Komentar 0 Arsipkan Lainnya ▾

**Admin Nasional SP4N-LAPOR!** 3 Jun, 20:47  
Laporan dilempar ke **Kementerian Perhubungan** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

**Kementerian Perhubungan** 7 Jun, 09:21  
Laporan didisposisikan ke **Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan** oleh **Kementerian Perhubungan**

**Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan** 7 Jun, 09:21  
Yth. Pelapor,  
Terima kasih atas laporan Anda. Berdasarkan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) ada 2.348 situs resmi pemerintah yang disusupi situs judi online termasuk salah satunya website Kementerian Perhubungan. Kami terus berupaya untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terkait hal tersebut.

c. Pengaduan ditujukan untuk Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, sudah ditindaklanjuti sesuai batas waktu tindak lanjut dan sudah ditutup oleh Admin/Sistem

Anonim 13 Jul, 20:38 27 Agu, 02:03  
★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi : **Direktorat Jenderal Perhubungan Laut**

**Tiket Ferizy**

Saya melakukan pemesanan tiket sendiri via aplikasi ferizy, namun terjadi kesalahan dalam menginput plat kendaraan, seharusnya diberikan kebijakan dan dipermudah untuk dilakukan pergantian ke plat yg sebenarnya, kebijakan yg di berikan hanya mengakomodir perubahan plat hanya 1 digit saja, klo merubah total tidak diperbolehkan jadi harus pesen tiket baru lagi, sehingga konsumen tidak harus memesan tiket ulang, dengan nilai rp. 749.128, jadi tiket yg salah plat hangus tidak bisa terpakai begitu saja, dan konsumen harus memesan kembali seharga tersebut, sama saja sekali penyebrangan harus bayar dua kali lipat dan yg lama hangus begitu saja, ini sangat tidak manusiawi dalam menerapkan kebijakan bisnisnya konsumen harus membayar dua

Selengkapnya

LAINNYA TERKAIT PERHUBUNGAN

#7965958 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Arsipkan Lainnya ▾

**Admin Nasional SP4N-LAPOR!** 22 Jul, 08:46  
Laporan dilempar ke **Kementerian Perhubungan** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

**Kementerian Perhubungan** 29 Jul, 14:47  
Laporan didisposisikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Laut** oleh **Kementerian Perhubungan**

**Direktorat Jenderal Perhubungan Laut** 12 Agu, 11:47  
Yth. Pelapor,  
Terima kasih atas laporan Anda. Hal tersebut berada di lingkup kewenangan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Terkait hal tersebut akan kami bantu untuk disampaikan ke unit yang bersangkutan untuk segera ditindaklanjuti.  
Hubungi kami melalui akun Resmi Ditjen Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan  
Hotline: 081196209634  
Twitter: @djpkemhub151  
Email: humashubla@dephub.go.id

Anonim 13 Jul, 17:42 Website Ditutup oleh Sistem 27 Agu, 02:02  
 Terdisposisi: **Direktorat Jenderal Perhubungan Laut** ★ Belum dinilai pelapor

**Penyelundupan Barang Ilegal**

Saya mengetahui adanya pengiriman barang melalui kapal yang dikirim dari Jepang dan tongkok ke Indonesia secara legal atau tidak membayar pajak. barang tersebut di jual lagi di Indonesia melalui beberapa ecommerce seperti shopee dan tiktok.

■ KAPAL LAUT ASING

#7965652 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Arsipkan Lainnya -

	<b>Admin Nasional SP4N-LAPOR!</b> Laporan dilempar ke <b>Kementerian Perhubungan</b> oleh <b>Admin Nasional SP4N-LAPOR!</b>	22 Jul, 08:54
	Laporan didisposisikan ke <b>Direktorat Jenderal Perhubungan Laut</b> oleh <b>Kementerian Perhubungan</b>	29 Jul, 14:46
	Salamat siang Bapak/Ibu, apakah dapat didetalkan laporannya dan eviden terkait penyelundupan barang legal yang dimaksud? agar dapat segera kami tindaklanjuti	12 Agu, 10:45

d. Pengaduan ditujukan untuk Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, sudah ditindaklanjuti sesuai batas waktu tindak lanjut dan sudah ditutup oleh Admin/Sistem

Tanpa Nama02 Rahasia 8 Jun, 10:54 Android Ditutup oleh Sistem Kamis, 01:01  
 Terdisposisi: **Direktorat Jenderal Perhubungan Udara** ★ Belum dinilai pelapor

**Tes Pns**

Yth. kepala perhubungan dan pihak menajemen dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini : nama lengkap : annisah, l.k : 9104015711870001 no hp : 081240175571 bukti nilai : ada di kantor terekam digital semua peserta ujian, saat itu juga kami para peserta tidak boleh membawa hp. kantor unit kerja : kantor bin jayapura saya pernah mengikuti ujian tes CPNS perhubungan udara tahun 2013, 2014, atau 2015 dan saya lupa tahunnya. nilai saya masuk standar akan tetapi saya tidak di nyatakan lulus. mengapa demikian pak/ibu, apakah saya tidak ada orang dalam? yang seharusnya saya sudah mendapatkan sk dan bekerja. saya mohon hak saya pak/buk saya menunggu proses dan tindak lanjutnya. apakah saya menunggu di hubungi pihak perhubungan atau kemana selengkapnya

■ CPNS

#7838263 Tindak Lanjut 2 Komentar 1 Arsipkan Lainnya -

	<b>Admin Nasional SP4N-LAPOR!</b> Laporan dilempar ke <b>Kementerian Perhubungan</b> oleh <b>Admin Nasional SP4N-LAPOR!</b>	12 Jun, 17:10
	Laporan didisposisikan ke <b>Direktorat Jenderal Perhubungan Udara</b> oleh <b>Kementerian Perhubungan</b>	19 Jun, 11:31
	Yth. Pelapor, Terima kasih sudah menghubungi Lapor Kementerian Perhubungan. Terkait hal tersebut mohon difokan secara rinci Instansi tempat saudara mendaftar, tahun mendaftar dan nilai yang muncul saat saudara selesai mengikuti tes CPNS. Akan kami sampaikan kepada unit kerja terkait.	19 Jun, 11:31

e. Pengaduan ditujukan untuk Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek, sudah ditindaklanjuti sesuai batas waktu tindak lanjut dan sudah ditutup oleh Admin/Sistem

Anonim 20 Mei, 08:48 Website Ditutup oleh Sistem 7 Agu, 01:01  
 Terdisposisi: **Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek** ★ Belum dinilai pelapor

**Integrasi Transportasi Publik**

Bismillah, transportasi publik merupakan salah satu unsur penting dalam kehidupan masyarakat, sehingga perlu adanya inovasi dalam hal kemudahan dalam mengaksesnya, salah satu inovasinya adalah adanya integrasi transportasi publik, masyarakat akan sangat terbantu jika dalam bermobilisasi ada kemudahan dalam berpindah tempat dengan menggunakan moda transportasi umum yang nyaman, aman, mudah diakses, dan mencakup wilayah yang penting dan luas di seluruh penjuru negeri, terkhusus di kota-kota yang berpenduduk besar. integrasi transportasi publik dilakukan dengan melibatkan berbagai elemen, seperti: kementerian dan lembaga negara terkait, pemerintah daerah, perusahaan milik negara, perusahaan swasta, akademisi, pemerhati transportasi selengkapnya

■ LAINNYA TERKAIT PERHUBUNGAN

#7776046 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Arsipkan Lainnya -

	<b>Admin Nasional SP4N-LAPOR!</b> Laporan dilempar ke <b>Kementerian Perhubungan</b> oleh <b>Admin Nasional SP4N-LAPOR!</b>	26 Mei, 07:59
	Laporan didisposisikan ke <b>Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek</b> oleh <b>Kementerian Perhubungan</b>	27 Mei, 09:31
	Yth. Pelapor, Terima kasih atas masukan yang telah Anda berikan, akan kami tampung masukan Anda dalam mewujudkan Jabodetabek terintegrasi. Terima kasih.	6 Jun, 14:42

# LAPORAN HASIL EVALUASI PENGELOLAAN SIMADU DAN VERIFIKASI PENGADUAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

Periode 01 Januari s.d. 30 Juni (Semester I) T.A. 2024

## 1. Dasar Penugasan

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 53 Tahun 2014 tentang Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelanggaran (*Whistleblower*) di lingkungan Kementerian Perhubungan;
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
- Peraturan Inspektur Jenderal Kementerian Perhubungan Nomor KP. 95 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Organisasi, Tata Kerja, dan Kegiatan Inspektorat Jenderal;
- Peraturan Inspektur Jenderal Kementerian Perhubungan Nomor KP-ITJEN 39 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelaksanaan Audit Dengan Tujuan Tertentu di Lingkungan Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan.

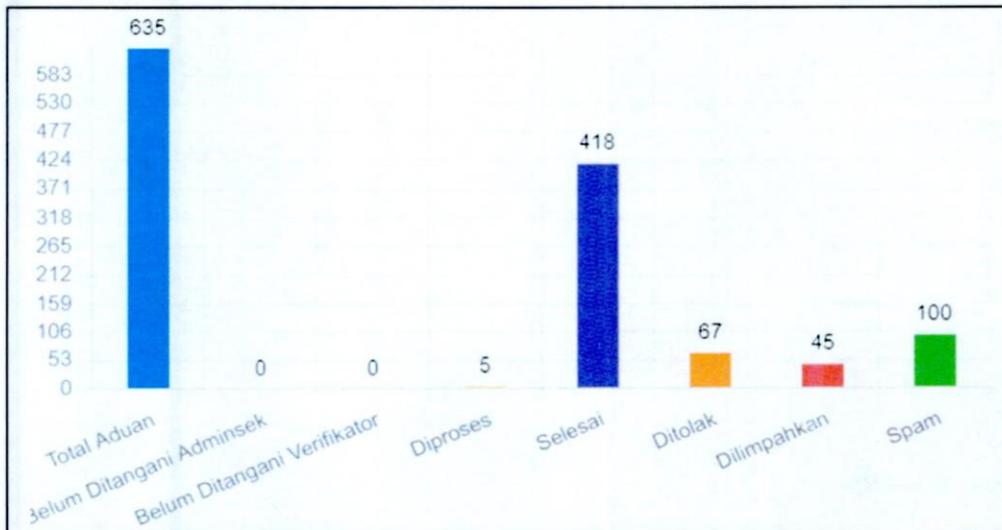
## 2. Tujuan Penugasan

Tujuan pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) adalah dalam rangka membantu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme di lingkungan Kementerian Perhubungan.

## 3. Statistik Pengaduan Tahun 2019 s.d. 2023



Grafik pengaduan masuk Tahun 2019 s.d. 2023 dengan total 647 Pengaduan Masuk, berikut rinciannya:



#### 4. Hasil Kegiatan Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan Tahun 2024

Hasil kegiatan pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) periode 01 Januari s.d. 30 Juni 2024 berdasarkan jumlah dan status pengaduan, kanal sumber pengaduan, Eselon I, jenis/tema pengaduan, dan berdasarkan kategori pengaduan sebagai berikut:

##### a. Jumlah Pengaduan Masuk dan Penanggung Jawab

Jumlah pengaduan berdasarkan bulan dan Penanggung Jawab (PIC) Korwas adalah sebagai berikut:



Jumlah pengaduan masuk periode 01 Januari s.d. 30 Juni 2024 ke masing-masing Koordinator Pengawasan (Korwas) sebagai berikut:

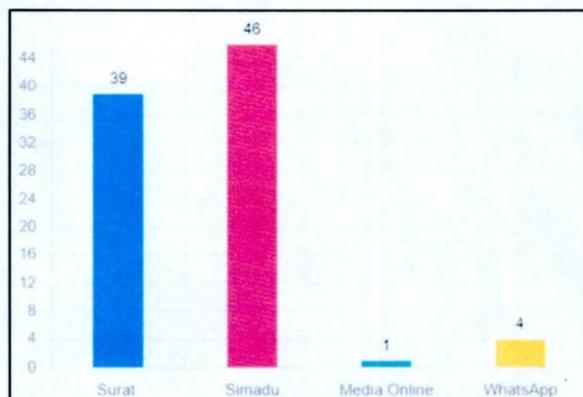
1. Korwas I jumlah 17 pengaduan (18,89%);
2. Korwas II Jumlah 12 pengaduan (13,33%);
3. Korwas III Jumlah 14 pengaduan (15,55%);
4. Korwas IV Jumlah 23 pengaduan (25,56%);
5. Korwas V Jumlah 12 pengaduan (13,33%).

Keterangan:

Untuk 12 pengaduan lainnya 2 pengaduan (2,22%) ditolak, dan 10 pengaduan (11,12%) SPAM (berulang/tidak sesuai kategori).

### b. Kanal Sumber Pengaduan

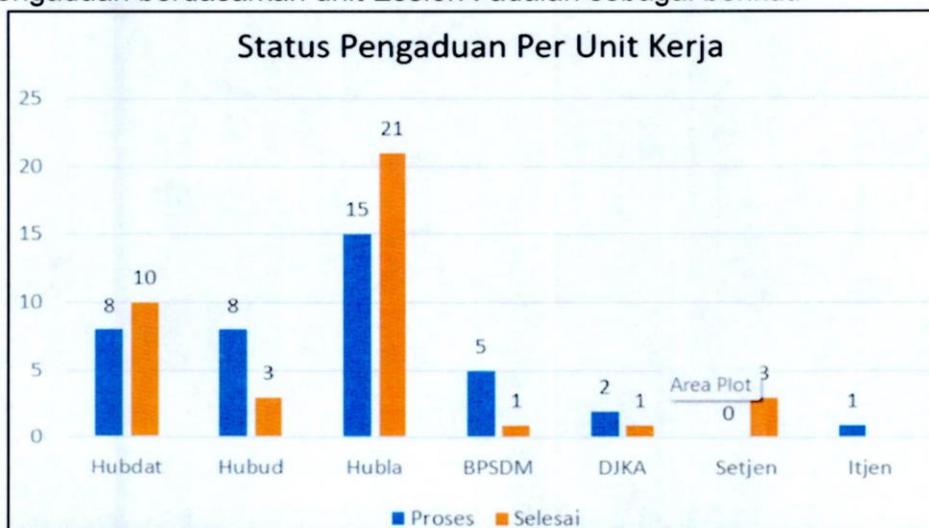
Kanal yang menjadi sumber pengaduan adalah sebagai berikut:



Sumber kanal pengaduan melalui Surat sebanyak 39 pengaduan (43,33%), 46 pengaduan melalui aplikasi SIMADU (51,11%), 4 pengaduan melalui aplikasi Whatsapp (4,45%) dan 1 pengaduan melalui Media Online (1,11%) dengan total 90 pengaduan.

### c. Pengaduan Berdasarkan Eselon I

Pengaduan berdasarkan unit Eselon I adalah sebagai berikut:



- 1) Direktorat Jenderal Perhubungan Darat sebanyak 18 pengaduan (20%);
- 2) Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sebanyak 11 pengaduan (12,22%);
- 3) Direktorat Jenderal Perhubungan Laut sebanyak 36 pengaduan (40%);
- 4) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebanyak 6 pengaduan (6,67%);

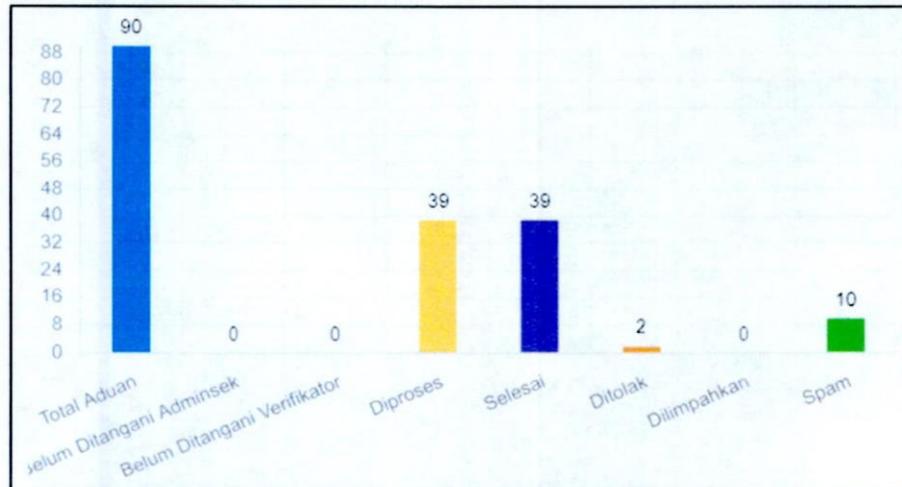
- 5) Direktorat Jenderal Perkertaapian sebanyak 3 pengaduan (3,33%);
- 6) Sekretariat Jenderal sebanyak 3 pengaduan (3,33%);
- 7) Inspektorat Jenderal sebanyak 1 pengaduan (1,11%).

Keterangan:

Untuk 12 pengaduan lainnya 2 pengaduan (2,22%) ditolak, dan 10 pengaduan (11,12%) SPAM (berulang/tidak sesuai kategori).

#### d. Status Pengaduan

Pada periode 01 Januari s.d. 30 Juni 2024 sebanyak 90 pengaduan masuk dengan status sebagai berikut:



- 1) Selesai sebanyak 39 pengaduan (43,33%);
- 2) Proses lolos verifikasi sebanyak 39 pengaduan (43,33%);
- 3) Ditolak sebanyak 2 pengaduan (2,22%);
- 4) SPAM (Berulang/tidak sesuai kategori) sebanyak 10 pengaduan (11,12%).

#### e. Jenis Pengaduan

Pengaduan berdasarkan jenis yang diadukan (tema pengaduan) adalah sebagai berikut:



- 1) Pelayanan Publik (PP) sebanyak **27** pengaduan (**30%**);
- 2) Pengadaan Barang/Jasa (PBJ) **25** pengaduan (**27,77%**);
- 3) Kepegawaian (KPG) **26** pengaduan (**28,89%**).

Keterangan:

Untuk **12** pengaduan lainnya **2** pengaduan (**2,22%**) ditolak, dan **10** pengaduan (**11,12%**) **SPAM** (berulang/tidak sesuai kategori).

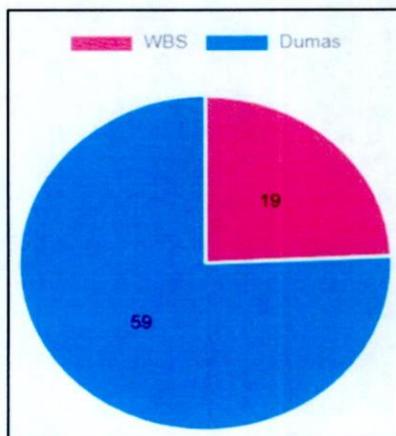
Pengaduan Pelayanan Publik terkait diantaranya permohonan pengawasan TUKS, keberatan atas proses pemeriksaan lanjutan, dugaan menerima gratifikasi dan KKN, penyalahgunaan wewenang dan/atau pemufakatan jahat dalam dugaan tindak pidana korupsi, dan tidak melaksanakan aturan.

Pengaduan Pengadaan Baran/Jasa (PBJ) terkait dengan laporan pengaduan penyelesaian pembayaran, permintaan klarifikasi/konfirmasi terkait dugaan pelanggaran pakta integritas oleh Perusahaan pemenang tender, dan penyalahgunaan wewenang dalam proses pelaksanaan tender.

Pengaduan Kepegawaian terkait dengan penyalahgunaan wewenang dan aset, netralitas ASN, pelanggaran kode etik ASN dan tuntutan pencopotan kepala kantor.

#### f. Kategori Pengaduan

Pengaduan berdasarkan kategori kategori pengaduan adalah sebagai berikut:



Pengaduan Masyarakat (Dumas) sebanyak **59** pengaduan (**65,55%**) dan **19** pengaduan *Whistleblowing* (**21,11%**) dari pengaduan yang ditangani. Untuk **12** pengaduan lainnya **2** pengaduan (**2,22%**) ditolak, dan **10** pengaduan (**11,12%**) **SPAM** (berulang/tidak sesuai kategori).

Demikian hasil kegiatan evaluasi pengelolaan SIMADU dan Verifikasi Pengaduan Kementerian Perhubungan periode 01 Januari s.d. 30 Juni 2024 yang dapat kami sampaikan.

Koordinator Pengawasan IV

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kus Harnowo', with a stylized flourish at the end.

**Kus Harnowo, S.E., CRMO.**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP.197106041996031001