



LAPORAN
PELAYANAN INFORMASI
DAN
PENGADUAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

TAHUN 2010

PUSAT KOMUNIKASI PUBLIK

BAB I PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*) telah dilakukan berbagai upaya pemerintah untuk membuka peluang partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik serta mengawasi penyelenggaraan negara dan pelayanan publik.

Kementerian Perhubungan telah melakukan beberapa upaya diantaranya Launching Portal Web Kementerian Perhubungan www.dephub.go.id pada akhir tahun 2009. Portal ini merupakan pengembangan *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mengakses informasi dengan mudah, murah dan cepat terkait Kementerian Perhubungan

Selain itu, dalam upaya meningkatkan peran serta masyarakat terhadap kebijakan maupun pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan, telah disediakan bilik pengaduan melalui *electronic mail (e-mail)* dari Portal Website dan *Short Message Service (SMS)* dengan nomor **0813-111-111-05** yang telah dikelola sejak 18 Januari 2010. Pengaduan masyarakat ini dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi terkait kebijakan, pelayanan maupun program Kementerian Perhubungan.

Sejalan dengan itu telah diberlakukan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada April 2010, seluruh Badan Publik wajib memberikan pelayanan Keterbukaan Informasi Publik. Pelayanan ini dilakukan baik secara langsung kepada pemohon informasi maupun melalui media. Pelayanan informasi ini merupakan salah satu upaya membangun komunikasi publik yang efektif sekaligus edukasi publik secara sistematis mengenai kebijakan di sektor transportasi.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud:

- a. Mewujudkan pelayanan pengaduan yang akuntabel, transparan dan berkelanjutan.
- b. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi kepada masyarakat sebagai komitmen perwujudan demokrasi.
- c. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian Perhubungan sehingga dapat mewujudkan citra positif.
- d. Memberdayakan masyarakat untuk ikut bertanggung jawab menjaga fasilitas prasarana dan sarana transportasi.

Tujuan:

Meningkatkan pengelolaan dalam rangka *good governance* dan pelayanan informasi di lingkungan Kementerian Perhubungan untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas sehingga hubungan Kementerian Perhubungan dengan masyarakat terjaga dengan adanya keterbukaan informasi.

3. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722);
- c. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 214 Tahun 2010 Tentang Penetapan Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
- d. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 296 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat.

4. RUANG LINGKUP

Kegiatan pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat diselenggarakan setiap hari kerja di Information center dan Lantai 2 Gedung karya Kementerian Perhubungan.

5. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan pelayanan informasi publik dan pengaduan masyarakat:

- a. Tersedianya informasi yang diminta oleh publik.
- b. Tersedianya media komunikasi dan informasi kepada masyarakat secara langsung maupun melalui media.
- c. Terselenggaranya pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat yang akuntabel, efektif dan sesuai dengan standar pelayanan prima.
- d. Terwujudnya komunikasi pemerintah yang efektif dan edukatif.

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

1. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pelayanan informasi publik dan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 214 Tahun 2010 Tentang Penetapan Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 296 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat. Kegiatan pelayanan informasi publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui web dan SMS centre dilakukan oleh Pusat Komunikasi Publik.

2. TAHAPAN KEGIATAN

Dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi publik dan Pengaduan masyarakat melalui web dan SMS center, terdapat beberapa tahapan kegiatan sebagai berikut:

Pelayanan Informasi Publik

a. Persiapan Pelaksanaan

Menyusun daftar informasi yang dimiliki Kementerian Perhubungan dari masing-masing unit kerja untuk diklasifikasikan menjadi informasi yang tersedia setiap saat secara berkala, serta merta maupun dikecualikan.

b. Pelaksanaan

Mencatat registrasi pemohon, proses pemberian informasi hingga pemberitahuan tertulis pengambilan informasi maupun permintaan perpanjangan pemenuhan informasi maupun penolakan informasi.

c. Laporan Pelaksanaan

Hasil akhir pelayanan informasi berupa tanda bukti pengambilan informasi.

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

a. Persiapan Pelaksanaan

Mencatat dan mengklasifikasikan jenis pengaduan masyarakat sesuai dengan kriteria penanganan pengaduan dan pelayanan informasi (langsung ditanggapi, monitor, tindaklanjut).

b. Pelaksanaan

Meneruskan pengaduan masyarakat kepada unit terkait untuk di jawab ataupun menjadi aspirasi.

c. Laporan Pelaksanaan

Pemberian tanggapan pengaduan masyarakat melalui web portal Kementerian Perhubungan maupun SMS setiap bulan dihitung berdasarkan sub sektor dan tanggapan.

3. MATRIKS KEGIATAN

Kegiatan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
Pelayanan Informasi Publik												
Pengelolaan Pengaduan masyarakat												

4. PELAKSANAAN

Pelayanan Informasi Publik

Berikut ini adalah rincian proses permintaan informasi sampai dengan desember 2010 dan proses tindak lanjut:

FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI	
NO	1
TANGGAL	08-Okt-10
NAMA	Muhammad H.S
ALAMAT	Jl. Harapan Indah No.1 Rt 02/12 Cipinang Melayu Jakarta Timur
PEKERJAAN	Ketua LSM Sahabat Muslim
NPWP	-
NO TELPON	(021) 41385818, 081384003070
E-MAIL	sahabat.muslim@ymail.com
RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	1. Daftar Informasi Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan 2. Daftar Peraturan dan Keputusan Menteri Perhubungan tahun 2000 s.d 2010 3. RKA-KL Setjen Kementerian Perhubungan Tahun Anggaran 2010 4. Laporan Keuangan Kementerian Perhubungan Tahun Anggaran 2009
TUJUAN PENGGUNAAN INFORMASI	Untuk bahan advokasi peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan negara (UU no.28 Tahun 1999)
CARA MEMPEROLEH INFORMASI	
MELIHAT/MENDENGAR	-
MEMINTA SALINAN	Mendapatkan Salinan Dokumen (hardcopy/Softcopy)
CARA MENDAPAT SALINAN INFORMASI	
MENGAMBIL LANGSUNG	√
KURIR	-
POS	-
FAXIMILI	-
E-MAIL	-
PENERIMA FORMULIR	SUBANDI

TINDAK LANJUT PERMOHONAN INFORMASI	
DITERUSKAN KE	Biro Perencanaan, biro Keuangan, Biro Hukum dan KSLN, Pusat Data dan Informasi, Sesitjen,
	Sesditjen Darat, Sesditjen Perkeretaapian, Sesditjen Laut, Sesditjen Udara, Sesbadan Litbang&PBSDM
NOMOR SURAT	UM.007/1/12 PKP 2010
TANGGAL	12-Okt-10
BALASAN SURAT DARI	-
NOMOR SURAT	-
TANGGAL	-
STATUS INFORMASI	
DIBAWAH PENGUASAAN	2,3,4
YA	√
TIDAK	-
BELUM DIDOKUMENTASIKAN	1 (tahap penetapan dan pengesahan)
BENTUK YANG DIKUASAI	
SOFTCOPY	-
HARDCOPY	√
PEMBERITAHUAN PENGAMBILAN INFORMASI	
PENANDATANGAN SURAT	Sekretaris Jenderal
NOMOR SURAT	HM.101/1/11 Phb 2010
TANGGAL	18-Okt-10
AKAN DIBERIKAN	Ya
ALASAN PENOLAKAN	-
HARI TANGGAL PEMBERIAN INFORMASI	Tidak Diambil sampai mengajukan keberatan
FORMULIR PENGAJUAN KEBERATAN	
NO	-
TANGGAL	02-Nop-10
ALASAN MENGAJUKAN KEBERATAN	Permintaan Informasi Tidak Ditanggapi
PENERIMA FORMULIR	Lintang
TINDAK LANJUT	Diteruskan Kepada Menteri Perhubungan
KAUKUS	
SURAT DARI	Ketua Komisi Informasi Pusat
NOMOR SURAT	12/KIP/II/2011
TANGGAL	01-Feb-11
HARI/TANGGAL	Senin, 7 Februari 2011
WAKTU	10.00 WIB
TEMPAT	Rang Rapat Komisi Informasi Pusat
KOMISIONER	Amirudin dan Dono Prastyo
TINDAK LANJUT	
LAPORAN	Kepala Pusat Komunikasi Publik ke Sekretaris Jenderal
SURAT PEMBERITAHUAN	Pengambilan Informasi dapat dilakukan
NOMOR SURAT	2/KIP/II/2011
TANGGAL	28-Feb-11

TANDA TERIMA PENYAMPAIAN INFORMASI	
NOMOR	03/A/KIP/2011
TANGGAL	10-Mar-11
PENERIMA FORMULIR	Mia Ermaya
MEDIASI	
SURAT DARI	Komisi Informasi Pusat
NOMOR SURAT	037/III/KIP-RLS/2011
TANGGAL	09-Mar-11
HARI/TANGGAL	Selasa, 22 Maret 2011
WAKTU	14.00-15.00 WIB
TEMPAT	Ruang Mediasi Komisi Informasi Pusat
MEDIATOR	Komisione: Dono Prasetyo dan Mediator: Amirudin
HASIL	Pemohon (Muhammad H.S) tidak hadir dalam mediasi dan akan ada mediasi tahap 2

FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI	
NO	2
TANGGAL	26-Okt-10
NAMA	A. Fernando, SH
ALAMAT	Jl. Raya poncol 19 Susukan Ciracas Jakarta Timur
PEKERJAAN	Pimpinan Redaksi Sinar Pagi Baru
NPWP	01.732.015.1.005.000
NO TELPON	(021) 8705801, 0818817843
E-MAIL	sinarpagibaru@yahoo.com
RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	Pelaksanaan pengadaan barang/jasa di Bandar Udara Pangsuma Putussibau (kalimantan Barat) Pengumuman rencana pengadaan, rincian pekerjaan, besaran pagu terinci, pengumuman lelang, pekerjaan jasa konsultan, DIPA Tahun Anggaran 2008, POK, Nama perusahaan dan alamat pemenang lelang, pengumuman pengadaan barang/jasa perawatan landasan, txiway fillet
TUJUAN PENGGUNAAN INFORMASI	Bahan pemberitaan
CARA MEMPEROLEH INFORMASI	
MELIHAT/MENDENGAR	-
MEMINTA SALINAN	Mendapatkan Salinan Dokumen (hardcopy/Softcopy)
CARA MENDAPAT SALINAN INFORMASI	
MENGAMBIL LANGSUNG	√
KURIR	-
POS	√
FAXIMILI	-
E-MAIL	-
PENERIIMA FORMULIR	

TINDAK LANJUT PERMOHONAN INFORMASI	
DITERUSKAN KE	Sesditjen Udara, Sesitjen
NOMOR SURAT	UM. 007/1/24 PKP 2010
TANGGAL	1-Nov- 2010
BALASAN SURAT DARI	Sesitjen
NOMOR SURAT	UM. 007/55/5/ltjen 2010
TANGGAL	10-Nov-2010
STATUS INFORMASI	
DIBAWAH PENGUASAAN	
YA	√
TIDAK	-
BELUM DIDOKUMENTASIKAN	-
BENTUK YANG DIKUASAI	
SOFTCOPY	
HARDCOPY	√

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Berikut ini adalah pengaduan masyarakat sejak 18 Januari 2010 sampai dengan 31 Desember 2010:

NO	SUB SEKTOR DAN BADAN	PENGADUAN MELALUI EMAIL DAN SMS	SUDAH DITANGGAPI
1.	SETJEN	107	14
2.	DITJEN PERHUBUNGAN DARAT	89	47
3.	DITJEN PERHUBUNGAN LAUT	192	10
4.	DITJEN PERHUBUNGAN UDARA	166	44
5.	DITJEN PERKERETAAPIAN	89	14
6.	BADAN LITBANG	2	1
7.	BPSDM PERHUBUNGAN	27	5
8.	LAIN-LAIN	382	
9.	JUMLAH	1054	124

Catatan:

- Dari jumlah 1054 pengaduan, yang telah ditanggapi melalui *Information Center* Pusat Komunikasi Publik Kementerian Perhubungan berjumlah 124 pengaduan. Namun demikian, menurut informasi, sebagian sudah dijawab langsung oleh masing-masing unit kerja terkait.
- Pengaduan lain-lain merupakan pengaduan yang bukan kewenangan Kementerian Perhubungan. Terhadap pengaduan tersebut, telah diberikan tanggapan dengan mengarahkan kepada instansi maupun Kementerian yang lebih berwenang.

Hal-hal yang menonjol dalam pengaduan periode tanggal 18 Januari s/d 31 Desember 2010 adalah

- a. Pengaduan kepada Biro Kepegawaian dan Organisasi di lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan mengenai prosedur pengadaan CPNS Tahun 2009, dan disiplin pegawai.
- b. Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat mengenai tarif bus AKAP menjelang dan setelah Lebaran 1431 H.
- c. Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut mengenai pelaksanaan tender proyek pembangunan di beberapa daerah, persoalan kepegawaian, dan dugaan pungutan liar oleh oknum di lingkungan Ditjen Perhubungan Laut.
- d. Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, tentang pelayanan maskapai penerbangan, ketentuan tarif, dan persoalan kepegawaian di lingkungan Ditjen Perhubungan Udara.
- e. Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Perkeretaapian mengenai kualitas pelayanan kereta api dengan berbagai tujuan.
- f. Pengaduan kepada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan menyangkut ketersediaan lowongan pekerjaan untuk lulusan Badan Diklat di bawah naungan BPSDM Perhubungan, permintaan informasi seputar kurikulum atau jadwal pendaftaran di lingkungan BPSDM Perhubungan.
- g. Lain-lain berupa pengaduan di luar kewenangan Kementerian Perhubungan, atau pengaduan bersifat apriori atau tanpa bukti.

BAB III PENUTUP

1. KESIMPULAN

Kementerian Perhubungan berusaha semaksimal mungkin membuka ruang informasi yang dibutuhkan publik. disadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana untuk mengoptimalkan penyelenggaraan negara secara umum, mengoptimalkan peran dan kinerja Kementerian Perhubungan serta segala sesuatu yang berkontribusi pada kepentingan publik sehingga mengarah ke *good governance*. Namun demikian, dalam proses tanggapan, penjelasan maupun jawaban serta tindak lanjut perlu adanya dukungan dan sinkronisasi informasi dari unit kerja terkait sehingga pengaduan masyarakat ini dapat dijadikan masukan bagi kemajuan Kementerian Perhubungan.

2. SARAN

Untuk terus meningkatkan pelayanan dan pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat diperlukan perencanaan strategis, adapun rencana strategis tersebut adalah:

1. Rencana Penyusunan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat
2. Penyiapan mekanisme pengelolaan dan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat
3. Penyiapan Information Center dan Desk Informasi yang lebih efektif
4. Sosialisasi Tata Cara (SOP) pelayanan Informasi Publik dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Jakarta, Januari 2011

Atasan PPID Utama

A.n MENTERI PERHUBUNGAN
Sekretaris Jenderal



MOH. IKSAN TATANG
Pembina Utama (IV/e)
NIP.19520505 197803 1 002