



**LAPORAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

PUSAT KOMUNIKASI PUBLIK 2012



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 *website* 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. Seperti halnya yang dilakukan di Lingkungan Kementerian Perhubungan. Pelayanan Informasi dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor : PM 72 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasional Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan. 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:

Membuka peluang partisipasi dan peran masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik serta meningkatkan profesionalisme dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), transparan dan akuntabel dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Perhubungan.

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. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
- d. Keputusan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi Kementerian Negara Serta Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
- e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 72 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasional dan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
- g. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 53 Tahun 2012 tentang Kelompok Kerja Pelaksana Kegiatan Pelayanan Informasi dan Pengaduan masyarakat;
- h. Keputusan Kepala Pusat Komunikasi Publik Kementerian Perhubungan Nomor KP 15 Tahun 2012 tentang Pemberian Honorarium Tim Pelaksana Kegiatan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat.

4. RUANG LINGKUP

- a. Permohonan Informasi dan Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Kementerian Perhubungan, baik yang disampaikan :
 - 1) secara langsung ;

- 2) secara tertulis/surat ;
 - 3) melalui media elektronik ;
 - 4) melalui media cetak.
- b. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, tertib, terkoordinasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.

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 53 Tahun 2012 tentang Kelompok Kerja Pelaksana Kegiatan Pelayanan Informasi dan Pengaduan masyarakat dan Keputusan Kepala Pusat Komunikasi Publik Kementerian Perhubungan Nomor KP 15 Tahun 2012 tentang Pemberian Honorarium Tim Pelaksana Kegiatan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat. Kegiatan pelayanan informasi publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui *website* dan *SMS centre* dilakukan oleh Pusat Komunikasi Publik.

2. TAHAPAN KEGIATAN

Dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat melalui *website* dan *SMS center*, pengelolaan kegiatan pelayanan informasi dilakukan dengan prosedur dan mekanisme sebagai berikut :

Pelayanan Informasi Publik (Keterbukaan Informasi Publik)

- a. Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan, sebagai berikut:
 - 1) Setiap orang dapat memperoleh informasi dan dokumentasi Kementerian Perhubungan baik secara tertulis maupun tidak tertulis.
 - 2) Setiap permohonan informasi harus mengisi formulir permohonan informasi yang telah disediakan;
 - 3) Petugas informasi akan mengevaluasi permohonan permintaan informasi terkait dengan:
 - a) Nama dan alamat Pemohon Informasi;
 - b) Subjek dan format informasi;
 - c) Cara penyampaian informasi yang diminta oleh Pemohon Informasi;
 - d) Alasan kepentingan permintaan informasi.

- 4) Permohonan permintaan yang telah memenuhi persyaratan administrasi akan dicatat dalam buku register dan kepada pemohon informasi diberikan tanda permintaan informasi;
- 5) Permohonan informasi diteruskan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk didistribusikan kepada unit kerja sesuai dengan tugas fungsinya masing-masing untuk menyiapkan jawabannya;
- 6) Jawaban Informasi disampaikan secara tertulis paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Petugas Informasi dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan memberikan alasan secara tertulis;
- 7) Permohonan informasi dapat dilakukan penolakan dengan pertimbangan informasi tersebut termasuk yang dikecualikan atau bersifat rahasia;
- 8) Penolakan informasi dilakukan dengan Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang disertai alasan penolakan;
- 9) Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui Petugas Informasi berdasarkan alasan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 10) Pengajuan keberatan dicatat dalam buku register keberatan dan diteruskan kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi;
- 11) Atasan pejabat memberikan tanggapan atas keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya keberatan secara tertulis;
- 12) Alasan tertulis disertakan bersama tanggapan apabila atasan pejabat menguatkan putusan yang ditetapkan oleh bawahannya;
- 13) Pencatatan registrasi pemohon, proses pemberian informasi hingga pemberitahuan tertulis pengambilan informasi maupun permintaan perpanjangan pemenuhan informasi maupun penolakan informasi, didokumentasikan secara baik;
- 14) Laporan Pelaksanaan Pelayanan Informasi disusun setiap 3 (tiga) bulan.

b. Mekanisme Pendokumentasian Permohonan Informasi Publik

1) Pencatatan

Pencatatan dilakukan dengan prosedur administrasi yang berlaku di Kementerian Perhubungan. Pelayanan Informasi Publik yang diterima baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

- a) Data surat permohonan informasi, sebagai berikut :
- (1) Nomor pendaftaran yang diisi berdasarkan nomor setelah permohonan Informasi Publik diregistrasi;
 - (2) Nama;
 - (3) Alamat;
 - (4) Pekerjaan;
 - (5) Nomor telepon/e-mail;
 - (6) Rincian Informasi yang dibutuhkan;
 - (7) Tujuan penggunaan informasi;
 - (8) Cara memperoleh informasi;
 - (9) Cara mendapatkan salinan informasi.
- b) Permohonan permintaan yang telah memenuhi persyaratan administrasi, akan dicatat dalam buku register dan kepada pemohon informasi diberikan tanda bukti permintaan informasi.

2) Diteruskan kepada unit kerja terkait

Permohonan informasi yang telah dicatat kemudian diteruskan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk didistribusikan kepada unit kerja sesuai dengan tugas fungsinya masing-masing untuk menyiapkan jawaban.

3) Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan dokumen dilakukan dengan penyimpanan baik berupa bentuk fisik *hardcopy*, pencatatan dalam pembukuan dan secara elektronik. Penyimpanan dokumen diatur dan disesuaikan dengan sarana dan pra sarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

a. Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat

- 1) Petugas Informasi melakukan verifikasi data yang masuk melalui pengaduan masyarakat di email portal www.dephub.go.id dan sms centre.
- 2) Melakukan pencatatan pengaduan masyarakat, sebagai berikut:
 - a) Tanggal Pengaduan

- b) Nama
 - c) Alamat
 - d) Nomor telpon
 - e) Rincian Isi Pengaduan
 - f) Klasifikasi Pengaduan
 - g) Sub sektor/ Unit kerja/ lokasi
- 3) Mengklasifikasikan pengaduan masyarakat berdasarkan unit kerja terkait dengan pengaduan. Dikategorisasikan berdasarkan sub sektor, badan, sekretariat dan inspektorat.
 - 4) Penanggung jawab harian *Information Center* menindaklanjuti pengaduan masyarakat dengan menanggapi, menjawab langsung dan meneruskan pengaduan pada unit kerja terkait.
 - 5) Meneruskan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kepada unit kerja terkait untuk dapat ditindaklanjuti.
 - 6) Unit kerja terkait memproses pengaduan masyarakat dengan menanggapi, menjawab dan menindaklanjuti.
 - 7) Hasil proses pengaduan masyarakat dikembalikan kepada penanggung jawab harian *information center* untuk selanjutnya dijawab melalui media elektronik yang sama.
 - 8) Keseluruhan alur prosedur pengaduan masyarakat dicatat dan didokumentasikan dan kemudian dilaporkan secara berkala.

b. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Petugas IC ditangani secara cepat tepat tertib dengan cara sebagai berikut :

1) Klasifikasi

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat, Petugas IC bertugas mengklasifikasikan Pengaduan Masyarakat sesuai dengan unit kerja terkait. Setelah diklasifikasikan menurut unit kerja terkait, dilakukan penelaahan terhadap pengaduan tersebut.

2) Verifikasi/Penelaahan

Langkah – langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan – kegiatan sebagai berikut :

- 1) Merumuskan inti masalah yang diadukan
- 2) Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan
- 3) Meneliti dokumen dan / atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan pengaduan yang baru saja diterima
- 4) Menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses selanjutnya

Hasil penelaahan pengaduan masyarakat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu :

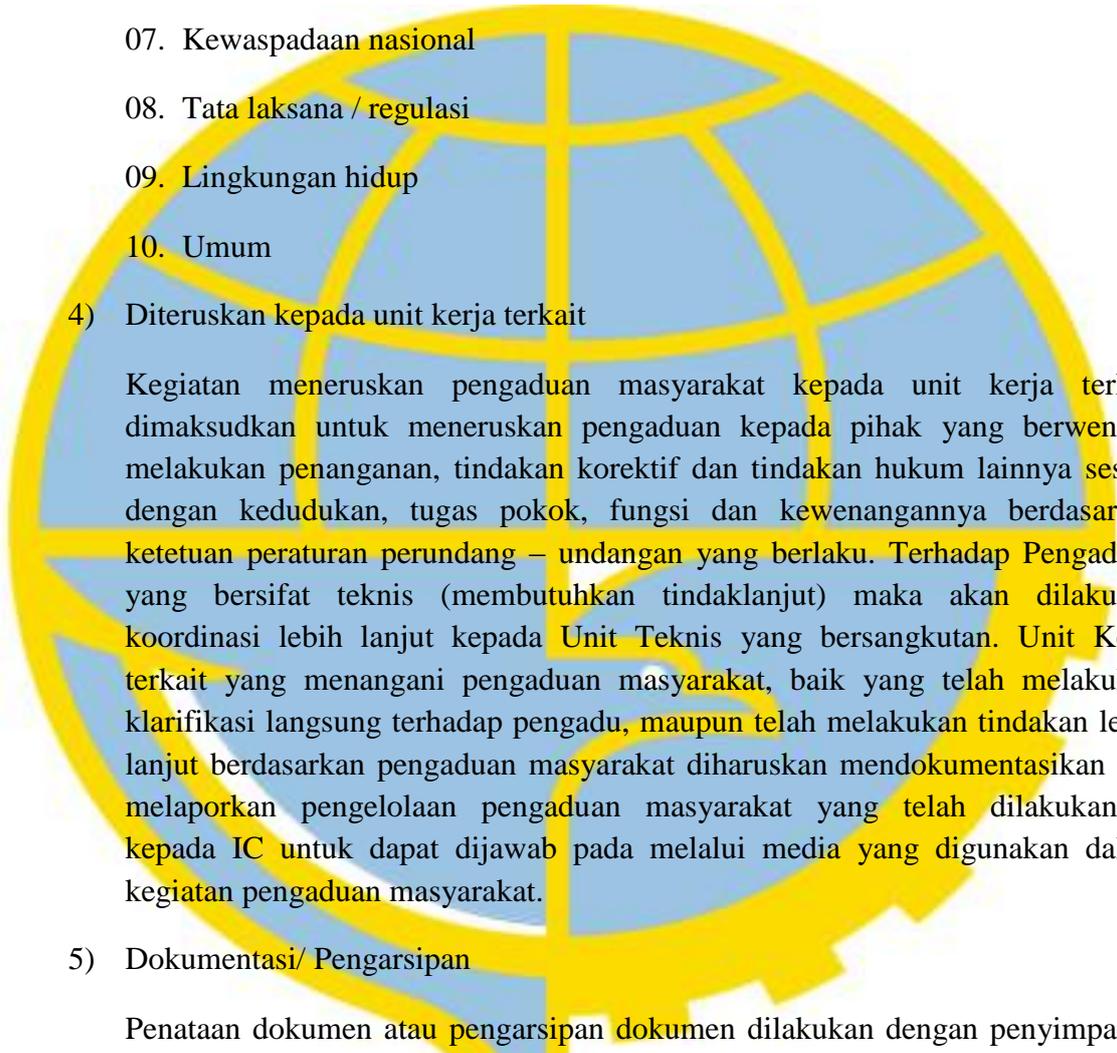
- 1) Ditanggapi / dijawab langsung oleh petugas IC
- 2) Diteruskan kepada unit kerja terkait (dilakukan Registrasi Pengaduan Masyarakat)
- 3) Tidak ditanggapi / diabaikan
- 3) Registrasi/ Pencatatan

Pencatatan dilakukan dengan pengadministrasian yang berlaku di Kementerian Perhubungan. Pengaduan Masyarakat yang diterima melalui *website* (www.dephub.go.id) dan SMS *Center* dilakukan pencatatan sebagai berikut :

- a) Data surat pengaduan meliputi :
 - (1) Nomor dan tanggal agenda
 - (2) Tanggal pengaduan
 - (3) Kategori / klasifikasi pengaduan
- b) Identitas pelapor meliputi :
 - (1) Nama pengirim
 - (2) Alamat
 - (3) No telepon
 - (4) Isi pengaduan
- c) Lokasi kasus meliputi :
 - (1) Sub sektor / unit kerja
 - (2) Kabupaten / kota

Pengaduan yang telah diregistrasi kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah sebagai berikut :

01. Penyalahgunaan wewenang

- 
02. Pelayanan masyarakat
 03. Korupsi / pungli
 04. Kepegawaian / ketenagakerjaan
 05. Pertanahan / perumahan
 06. Hukum / pengadilan dan HAM
 07. Kewaspadaan nasional
 08. Tata laksana / regulasi
 09. Lingkungan hidup
 10. Umum
- 4) Diteruskan kepada unit kerja terkait

Kegiatan meneruskan pengaduan masyarakat kepada unit kerja terkait dimaksudkan untuk meneruskan pengaduan kepada pihak yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Terhadap Pengaduan yang bersifat teknis (membutuhkan tindak lanjut) maka akan dilakukan koordinasi lebih lanjut kepada Unit Teknis yang bersangkutan. Unit Kerja terkait yang menangani pengaduan masyarakat, baik yang telah melakukan klarifikasi langsung terhadap pengadu, maupun telah melakukan tindakan lebih lanjut berdasarkan pengaduan masyarakat diharuskan mendokumentasikan dan melaporkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah dilakukannya kepada IC untuk dapat dijawab pada melalui media yang digunakan dalam kegiatan pengaduan masyarakat.

- 5) Dokumentasi/ Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan dokumen dilakukan dengan penyimpanan baik berupa bentuk fisik *hardcopy*, pencatatan dalam pembukuan dan secara elektronik. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

3. MATRIKS KEGIATAN

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

4. PELAKSANAAN

a. Pelayanan Informasi Publik (Keterbukaan Informasi Publik)

Sebagaimana Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 72 Tahun 2010, penyelenggaraan pengelolaan informasi dan dokumentasi dilaksanakan secara baik, efisien dan mudah diakses dan bersifat desentralisasi.

Dalam pengelolaan pelayanan informasi yang bersifat desentralisasi, PPID di lingkungan Kementerian Perhubungan terdiri dari PPID Utama dan PPID Pelaksana yang melakukan pengelolaan informasi dan dokumentasi sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing, namun dalam pelaksanaannya PPID Pelaksana diharuskan menyampaikan pengelolaan informasi dan dokumentasi tersebut kepada Manager PPID Utama Kementerian Perhubungan sebagaimana ketentuan pada pasal 22 PM Nomor 72 Tahun 2010. Penyampaian pengelolaan informasi dan dokumentasi tersebut dilakukan melalui Pembantu PPID Utama, hal ini dimaksudkan agar dalam setiap pelaksanaan pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Kementerian Perhubungan dapat terpantau oleh Atasan PPID.

Berikut merupakan daftar register permintaan informasi yang ditujukan kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan selama tahun 2012 yang telah disusun dilengkapi dengan proses tindak lanjut yang telah dilaksanakan terhadap permohonan informasi tersebut :

- Marcelina Wahyuni A. S.Psi, Pemohon merupakan Staf Subbid Pelayanan Informasi Publik Pusat Komunikasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum, pada tanggal 13 Februari 2012, pada saat tersebut memohon informasi mengenai Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan, Permohonan tersebut dikabulkan pada hari yang sama dengan memberikan Penjelasan mengenai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 72 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasional Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan, terhadap Informasi yang diberikan Pemohon merasa puas.

- Jacob Schafer, MSc, Pemohon merupakan Project Officer Pandemic Preparedness Project pada tanggal 9 Maret 2012 didampingi oleh sdr. Dwi Yulianti, Country Representative International Medical Corps, mengajukan permohonan informasi berupa data stakeholder/pemangku kepentingan di sektor Transportasi serta Struktur Kementerian Perhubungan. Informasi dan Data tersebut akan dipergunakan sebagai bahan pembahasan Pandemic Preparedness Project. Terhadap permohonan tersebut PPID Utama Kementerian Perhubungan melalui Petugas Pelayanan Informasi telah memberikan Informasi baik berupa data struktur Kementerian Perhubungan dilengkapi dengan alamat BUMN yang memegang peranan penting dalam sektor transportasi.
- M. Junisyka, Pemohon merupakan Mahasiswa datang kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan pada tanggal 12 Maret 2012, pada saat tersebut memohon informasi mengenai *Company Profile* Kementerian Perhubungan, Permohonan tersebut dikabulkan pada hari yang sama dengan memberikan Pemohon Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan, terhadap Informasi yang diberikan Pemohon merasa puas dan tidak mengajukan keberatan terhadap informasi yang diberikan, sehingga permohonan informasi atas nama termohon dinyatakan selesai.
- Rudi Nurhendarsyah, Pemohon merupakan PNS Dinas Pemerintah Daerah Jawa Barat datang kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan pada tanggal 23 April 2012, pada saat tersebut memohon informasi mengenai *Standar Pelayanan Minimum* di Lingkungan Kementerian Perhubungan, Permohonan tersebut disampaikan bahwa SPM di Lingkungan Kementerian Perhubungan merupakan informasi yang diumumkan secara berkala sehingga dapat diakses langsung melalui website, Petugas Pelayanan Informasi PPID Utama Kementerian Perhubungan memberikan Informasi yang dimaksud kepada pemohon, terhadap Informasi yang diberikan Pemohon merasa puas dan tidak mengajukan keberatan terhadap informasi yang diberikan, sehingga permohonan informasi atas nama termohon dinyatakan selesai.
- Giovanni Tridolin, Pemohon merupakan Mahasiswa datang kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan pada tanggal 27 April 2012, pada saat tersebut memohon informasi mengenai Sarana Publikasi Keselamatan Transportasi

Kementerian Perhubungan, Permohonan tersebut dikabulkan pada hari yang sama, terhadap Informasi yang diberikan Pemohon merasa puas dan tidak mengajukan keberatan terhadap informasi yang diberikan, sehingga permohonan informasi atas nama termohon dinyatakan selesai.

- I Made Arjana Pemohon merupakan PNS Dinas Perhubungan dan Komunikasi Daerah Istimewa Yogyakarta datang kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan pada tanggal 30 April 2012, pada saat tersebut memohon informasi mengenai Daftar informasi dikecualikan di lingkungan Kementerian Perhubungan, permohonan tersebut dijawab oleh PPID Utama Kementerian Perhubungan dengan memberikan Draft Pengecualian Informasi hasil Workshop 2010 terhadap Informasi yang diberikan Pemohon merasa puas dan tidak mengajukan keberatan terhadap informasi yang diberikan, sehingga permohonan informasi atas nama termohon dinyatakan selesai.
- Riska, Pemohon merupakan mahasiswi Akademi Komunikasi Bina Sarana Informatika, datang kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan pada tanggal 23 Mei 2012, pada saat tersebut memohon informasi mengenai Program Humas Kementerian Perhubungan dalam Implementasi UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, permohonan tersebut dijawab oleh PPID Utama Kementerian Perhubungan dengan memberikan Penjelasan mengenai mekanisme KIP yang berlaku di Kementerian Perhubungan sesuai dengan PM 72 Tahun 2010, terhadap Informasi yang diberikan Pemohon merasa puas dan tidak mengajukan keberatan terhadap informasi yang diberikan, sehingga permohonan informasi atas nama termohon dinyatakan selesai.
- Nova Purnama S, Pemohon merupakan mahasiswi Akademi Komunikasi Bina Sarana Informatika, datang kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan pada tanggal 23 Mei 2012, pada saat tersebut memohon informasi mengenai Program Humas Kementerian Perhubungan dalam Publikasi Informasi melalui Newsletter sebagai media komunikasi internal Kementerian Perhubungan, permohonan tersebut dijawab oleh PPID Utama Kementerian Perhubungan dengan memberikan Penjelasan mengenai mekanisme penerbitan Newsletter dari pencarian berita sampai proses distribusi, hingga manfaat yang diperoleh oleh Internal Kementerian Perhubungan, terhadap Informasi yang diberikan Pemohon

merasa puas dan tidak mengajukan keberatan terhadap informasi yang diberikan, sehingga permohonan informasi atas nama termohon dinyatakan selesai.

- Zulham Efendi, Pemohon Mahasiswa Universitas Persada Indonesia Y.A.I datang kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan pada tanggal 3 September 2012, pada saat tersebut memohon informasi mengenai Bahan Publikasi dan Penerbitan di Lingkungan Internal Kementerian Perhubungan, Permohonan tersebut dikabulkan pada hari yang sama, terhadap Informasi yang diberikan Pemohon merasa puas dan tidak mengajukan keberatan terhadap informasi yang diberikan, sehingga permohonan informasi atas nama termohon dinyatakan selesai.
- Mulyana, Pemohon Mahasiswa Universitas Persada Indonesia Y.A.I datang kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan pada tanggal 3 September 2012, pada saat tersebut memohon informasi mengenai kegiatan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan, permohonan tersebut dijawab oleh PPID Utama Kementerian Perhubungan dengan memberikan Penjelasan mengenai mekanisme KIP yang berlaku di Kementerian Perhubungan sesuai dengan PM 72 Tahun 2010, terhadap Informasi yang diberikan Pemohon merasa puas dan tidak mengajukan keberatan terhadap informasi yang diberikan, sehingga permohonan informasi atas nama termohon dinyatakan selesai.
- Sutarno, Pemohon merupakan wartawan media cetak Koran Penelusuran Kasus (KPK), datang kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan pada tanggal 7 September 2012, pada saat tersebut memohon informasi mengenai Peraturan Perundang-undangan, antara lain sebagai berikut :
 - SK Menteri Perhubungan Nomor 340/KP.PHB 1980 tertanggal 19 Mei 1980 tentang berlakunya peraturan pegawai negeri sipil bagi pegawai PERUM di bawah naungan Departemen Perhubungan.
 - Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : 190/KP.401/Phb-85 tentang Pengangkatan dalam Pangkat Pegawai Perusahaan Umum di Lingkungan Departemen Perhubungan
 - Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : 191/KP.308/Phb-85 tentang Pengaturan Gaji Pegawai Perusahaan Umum di Lingkungan Departemen Perhubungan

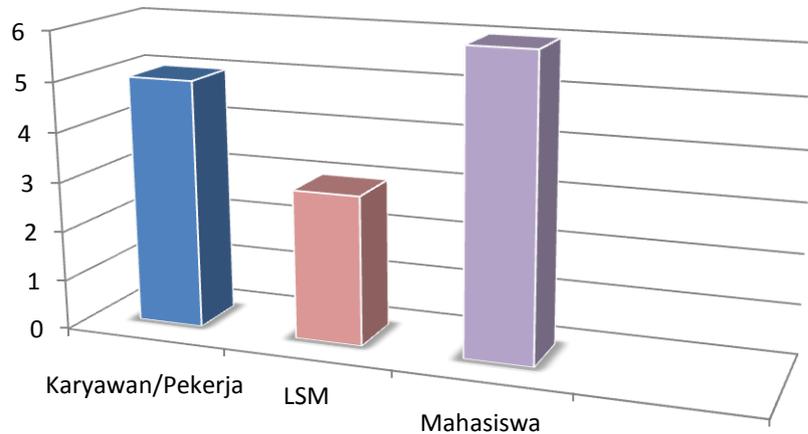
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : 12 Tahun 1996 tentang Pokok-pokok pembinaan kepegawaian Badan Usaha Milik Negara di Lingkungan Departemen Perhubungan.

Terhadap permohonan tersebut PPID Utama Kementerian Perhubungan dengan melakukan prosedur pelayanan informasi sebagaimana prosedur KIP, dengan meneruskan permohonan yang dimaksud kepada Biro Hukum dan KSLN serta Biro Kepegawaian dan Organisasi, dan memberikan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : 12 Tahun 1996 tentang Pokok-pokok pembinaan kepegawaian Badan Usaha Milik Negara di Lingkungan Departemen Perhubungan, sedangkan permohonan lainnya tidak dapat dipenuhi dikarenakan tidak terdapat dalam dokumentasi (tidak terdokumentasikan). Terhadap informasi yang diterima Pemohon mengajukan Keberatan dengan menyampaikan surat Nomor : 46/PI/RED-KPK/0912 tertanggal 26 September 2012.

Terhadap Surat Keberatan tersebut PPID Kementerian Perhubungan telah memproses Keberatan Pemohon sebagaimana ketentuan yang berlaku.

- Bonafasius Fanny P.D.SPD, Pemohon merupakan pegawai swasta yang datang kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan pada tanggal 11 September 2012, pada saat tersebut memohon kerugian yang diderita penumpang atas penerbangan Batavia, permohonan tersebut dijawab oleh Direktorat Angkutan Udara dengan memberikan Penjelasan mengenai Penjelasan Pasal 12 poin 4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011, terhadap Informasi yang diberikan Pemohon merasa puas dan tidak mengajukan keberatan terhadap informasi yang diberikan, sehingga permohonan informasi atas nama termohon dinyatakan selesai

Pemohon Informasi Tahun 2012



Pekerja 5 mahasiswa 6 LSM 2

Permohonan informasi yang ditujukan kepada PPID Kementerian Perhubungan sejumlah 12 (dua belas) pemohon, 5 (lima) pemohon berasal dari karyawan/pekerja yang membutuhkan informasi untuk menunjang pekerjaan dari pemohon. Selain itu, 6 (enam) pemohon lain berasal dari Mahasiswa yang mengajukan permohonan informasi guna mendukung penyelesaian tugas belajarnya, sedangkan 1 (satu) pemohon berasal dari LSM yang meminta informasi mengenai Peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan.

Seluruh permohonan informasi yang ditujukan kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan, bukan merupakan informasi yang dikecualikan, sehingga seluruh permohonan dari pemohon informasi dapat diterima dan ditindak lanjuti.

Permohonan Informasi Publik	Keberatan atas Permohonan Informasi	Kaucus	Mediasi	Ajudikasi	PT TUN	Mahkamah Agung
12 Pemohon	1 Pemohon a.n Sutarno	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Selain permintaan informasi yang ditujukan kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan, terdapat pula permohonan informasi yang ditujukan langsung kepada PPID Pelaksana Kementerian Perhubungan sebagaimana laporan yang disampaikan oleh unit kerja terkait kepada Pusat Komunikasi Publik, antara lain sebagai berikut :

- LSM SARVODAYA KPODI, Pemohon merupakan LSM datang kepada PPID Pelaksana UPT Balai Kesehatan Penerbangan Kementerian Perhubungan pada tanggal 12 Oktober 2011, pada saat tersebut memohon informasi mengenai Laporan Pertanggungjawaban Pelaksanaan Kegiatan Seminar Koroner Akut (SKA) TA 2011 meliputi kwitansi-kwitansi, nama hotel tempat penyelenggaraan, jumlah peserta seminar dan waktu pelaksanaan, Permohonan tersebut dikabulkan oleh PPID Pelaksana UPT Balai Kesehatan Penerbangan dengan memberikan surat jawaban sebagaimana yang dimaksud oleh termohon, namun dikarenakan kegiatan tersebut dilaksanakan melalui kerjasama dengan pihak ketiga sehingga tidak terdapat kwitansi-kwitansi sebagaimana yang dimaksud oleh pemohon. Terhadap permohonan informasi ini, pemohon mengajukan keberatan dan mendaftarkan permohonan informasi ini kepada Komisi Informasi Pusat, sampai saat ini, proses penyelesaian sengketa telah memasuki mediasi 1.
- LSM Sarvodaya-KPODI, Pemohon mengajukan surat permohonan informasi dengan nomor 014/DPP.KPODI/III/2012 tertanggal 2 Maret 2012 perihal Surat Permintaan Salinan Dokumen Realisasi Anggaran TA 2010 sebesar Belanja Barang Rp.38.440.059.000 + Belanja Modal Rp. 72.234.234.000,- Meliputi jenis kegiatan (Pengadaan Barang Jasa) tempat/lokasi, nama dan alamat penyedia jasa,

BAST I dan II, copy kuitansi, serta dokumen pendukung lainnya. Informasi tersebut digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab Pemohon selaku kontrol sosial masyarakat.

- Surat Permohonan informasi tersebut tidak disampaikan langsung melalui desk informasi melainkan diterima PPID Pelaksana UPT Balai Kalibrasi Fasilitas Penerbangan, melalui sdr. Eko yang merupakan petugas keamanan pada Balai Kalibrasi Fasilitas Penerbangan pada tanggal 9 Maret 2012.

Sebagaimana Prosedur Permohonan Informasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan sesuai dengan Pasal 24 ayat (2) PM 72 tahun 2010 :

“Setiap Pemohon Informasi harus mengisi formulir permohonan informasi yang telah disediakan sesuai dengan Lampiran II Peraturan ini.”

- Sehubungan dengan hal tersebut, maka PPID Pelaksana UPT Balai Kalibrasi Fasilitas Penerbangan mengirimkan surat tanggal 13 Maret 2012 yang ditujukan agar pemohon mengisi Formulir (yang dilampirkan bersama surat) dan melengkapi data dukung (identitas pemohon). Akan tetapi surat tersebut dikembalikan dikarenakan alamat pemohon tidak dikenal.
- Pemohon informasi menyampaikan surat keberatan informasi dengan Nomor 025/DPP.KPODI/IV/2012 tertanggal 10 April 2012 perihal Surat Keberatan atas tidak dipenuhinya Permintaan informasi yang diajukan oleh pemohon.
- Atas keberatan yang diajukan pemohon, PPID Pelaksana UPT Balai Kalibrasi Fasilitas Penerbangan menyampaikan surat tanggapan atas keberatan yang diajukan pemohon. Akan tetapi pemohon tidak menggubris tanggapan yang disampaikan, yang kemudian mengajukan permohonan penyelesaian sengketa informasi pada tanggal 12 Juni 2012.
- Terhadap pengajuan sengketa informasi tersebut, Pemohon dan Temohon akan menghadiri pertemuan mediasi pertama pada hari Kamis, 1 November 2012.

Selain pelayanan yang rutin dilaksanakan, pada tanggal 9 Juli 2012 PPID Utama Kementerian Perhubungan melakukan koordinasi dengan PPID Pelaksana di Lingkungan Kantor Pusat Kementerian Perhubungan yang dipimpin langsung oleh Iskandar Abubakar sebagai Pelaksana Tugas Sekretaris Jenderal, hal ini dilakukan guna meningkatkan meningkatkan koordinasi, sinkronisasi dan keterpaduan pengelolaan informasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

Koordinasi yang dilakukan merupakan tindak lanjut dari pembahasan pelaksanaan percepatan implementasi UU KIP dan mendorong suksesnya implementasi Open Government sebagaimana target yang harus dipenuhi oleh masing-masing PPID pada setiap periode pelaporan yaitu : B06 (Juni), B09 (September) dan B12 (Desember), adapun target-target tersebut yaitu :

1. Diterbitkannya SK Menteri/Kepala Badan/Kepala Lembaga menyangkut pendirian organisasi PPID selambat-lambatnya 28 September 2012.
2. Diterbitkannya ketentuan internal mengatur SOP atau proses kerja pemberian layanan informasi publik di Kementerian dan Lembaga.
3. Diterbitkannya ketentuan yang mengatur Daftar Informasi Publik dan atau Daftar Informasi Yang Dikecualikan.
4. Terlaksananya evaluasi implementasi pemberian layanan informasi publik di Kementerian dan Lembaga.
5. Tersedianya fasilitas fisik minimal berupa ruangan, meja/kursi, petugas, dan formulir permohonan informasi.

Sehubungan dengan hal tersebut perkembangan pelaksanaan percepatan implementasi UU KIP dan mendorong suksesnya implementasi Open Government yang dilakukan oleh masing-masing PPID di Lingkungan Kementerian Perhubungan, antara lain sebagai berikut :

1. SK PPID Utama sebagaimana lampiran I Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 72 Tahun 2010.
2. SK PPID Pelaksana yang telah disampaikan yaitu : SK PPID Pelaksana Ditjen Perhubungan Darat, SK PPID Pelaksana UPT Kantor Administrator Pelabuhan Kelas II Biak, SK PPID UPT Distrik Navigasi Kelas I Surabaya, SK PPID Pelaksana Ditjen Perhubungan Udara, SK PPID Pelaksana Balai Kalibrasi Fasilitas Penerbangan.
3. PPID Inspektorat Jenderal telah menyampaikan susunan PPID namun belum dalam bentuk SK Atasan PPID.
4. SOP layanan informasi sebagaimana Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 72 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasional Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan.
5. Daftar Informasi dikecualikan, sampai saat ini yang telah menyampaikan antara lain : PPID Pelaksana Inspektorat Jenderal, PPID Pelaksana Ditjen Perhubungan Darat,

PPID Pelaksana Ditjen Perhubungan Laut, PPID Pelaksana Ditjen Perkeretaapian, PPID Pelaksana Ditjen Perhubungan Udara, PPID Pelaksana Badan Pengembangan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan serta PPID Pelaksana Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

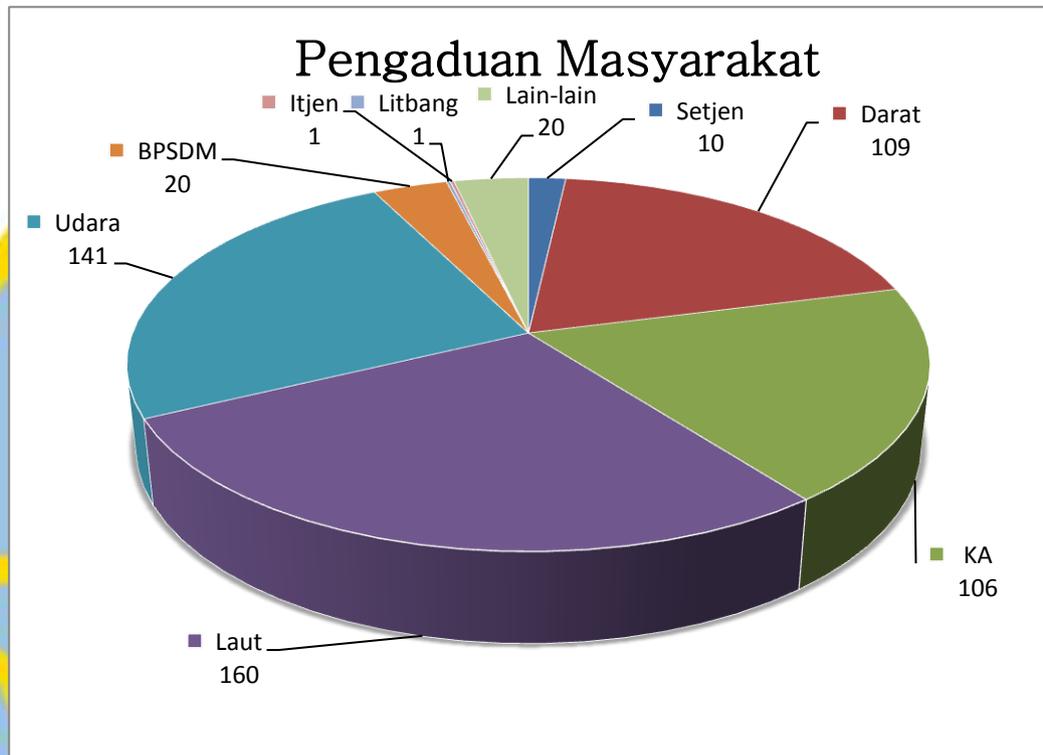
6. Evaluasi dilakukan setiap 3 bulan sekali terhadap pelayanan informasi yang dilakukan oleh PPID Utama Kementerian Perhubungan, dan diharapkan dapat diikuti oleh seluruh PPID Pelaksana di lingkungan Kementerian Perhubungan.
7. Fasilitas Fisik yang telah tersedia, antara lain Ruang Pelayanan Informasi yang bertempat di Gedung Karya Lantai 7 Kementerian Perhubungan. Ruang tersebut dapat dimanfaatkan bersama oleh PPID Pelaksana di Lingkungan Kementerian Perhubungan dalam melakukan pelayanan informasi melalui mekanisme Keterbukaan Informasi Publik.

b. Pengaduan Masyarakat

Berikut ini adalah jumlah pengaduan masyarakat periode tahun 2012 :

No	Pengaduan				Tindak Lanjut	
	Ditujukan	Web	SMS	Dijawab IC	Diteruskan	
					Jumlah	Jawaban
1.	Sekretaris Jenderal	10	0	0	10	0
2.	Ditjen Perhubungan Darat	109	7	0	113	1
3.	Ditjen KA	106	0	0	106	1
4.	Ditjen Perhubungan Laut	160	0	1	160	0
5.	Ditjen Perhubungan Udara	141	1	1	142	12
6.	BPSDM	20	0	0	20	0
7.	Badan Litbang	1	0	0	1	0

8.	Inspektorat Jenderal	1	0	0	1	0
9.	Lain-lain	20	7	14	27	14
Jumlah		568	15	16	580	28



Hal-hal yang menonjol dalam pengaduan selama periode tahun 2012 adalah :

1. Pengaduan kepada Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan mengenai Kepegawaian.
2. Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat mengenai kondisi maupun Pelayanan Masyarakat mengenai transportasi darat dan penyebrangan, pengujian kendaraan, pelayanan terminal.
3. Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Perkeretaapian mengenai hal-hal yang bersifat umum mengenai pelayanan PT. KAI sebagai operator, ketersediaan tiket kereta serta mengenai rute dan sarana prasarana yang mendukung kegiatan transportasi perkeretaapian.
4. Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut regulasi perijinan transportasi laut, pembangunan pelabuhan dan fasilitas pelabuhan, adapun

pengaduan mengenai indikasi penyelewengan wewenang di instansi perhubungan laut.

5. Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara mengenai pelayanan masyarakat terkait dengan maskapai penerbangan, Bandar Udara secara umum, serta indikasi adanya korupsi dalam beberapa kegiatan di Bandar Udara.
6. Pengaduan kepada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan mengenai pelayanan masyarakat terkait dengan informasi pendidikan serta pengaduan terhadap pelayanan oleh satker BPSDM Perhubungan.
7. Lain-lain berupa pengaduan ganda yang dikirim oleh orang yang sama, pengaduan menyangkut persoalan di luar kewenangan Kementerian Perhubungan, pengaduan persoalan pribadi, pengaduan bersifat apriori atau tanpa bukti. Pengaduan-pengaduan tersebut langsung ditanggapi oleh petugas *Information Center*.

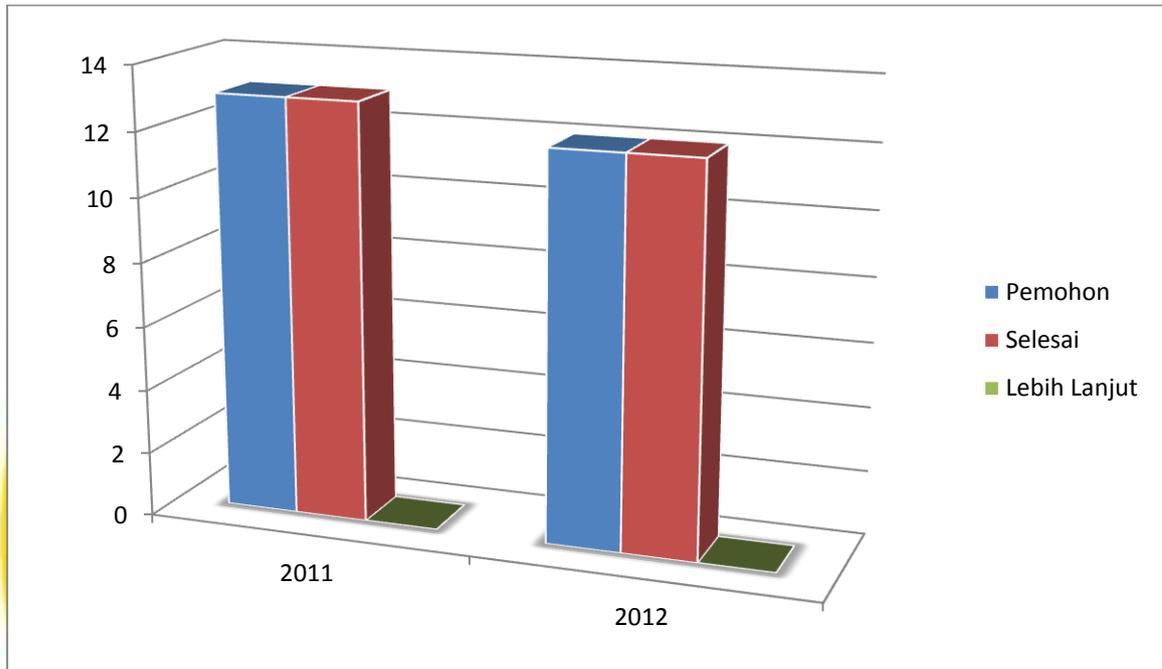
Selain melalui System Website Kementerian Perhubungan, adapula Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui email, surat dan SMS kepada Pusat Komunikasi Publik, antara lain sebagai berikut :

- Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Anak Bangsa Peduli Aparat Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas KKN, pada tanggal 27 April 2012 menyampaikan surat dengan nomer 040/LSM/ABP MTR/I/2012 mengenai penyalahgunaan kewenangan di UPP Kelas III Calabai Dompu NTB, Pengaduan tersebut disampaikan kepada Sesditjen Perhubungan Laut dan Inspektorat Jenderal untuk ditindak lanjuti sesuai prosedur yang berlaku.
- Sdr. A. Zainal Lenon, Sdr. Paong dan Sdr. A. Warist, pada tanggal 29 Juni 2012 menyampaikan email kepada Pusat Komunikasi Publik, mengenai pelaksanaan Proyek “Perpanjangan Landasan Pacu” Bandara Trunojoyo Sumenep, Pengaduan tersebut disampaikan kepada Inspektorat Jenderal untuk ditindak lanjuti sesuai prosedur yang berlaku.
- Sdr. Jamil atas nama LSM Laskar Merah Putih Sumenep, pada tanggal 28 Desember 2012 menyampaikan SMS kepada Pusat Komunikasi Publik, Laskar Merah Putih Sumenep menyampaikan informasi bahwa pihaknya telah melaporkan adanya penyelewengan terkait pelaksanaan proyek pembangunan Bandara Trunojoyo Sumenep, Pengaduan tersebut disampaikan kepada Sesditjen Perhubungan Udara dan Inspektorat Jenderal untuk ditindak lanjuti sesuai prosedur yang berlaku.

BAB III

ANALISIS DAN EVALUASI

1. ANALISIS DAN EVALUASI KEGIATAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



Pada tahun 2012 terdapat 12 pemohon informasi yang ditujukan kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan jumlah tersebut turun dibandingkan jumlah pemohon informasi di tahun 2011 yang berjumlah 13 pemohon informasi,.

Seluruh pemohon informasi pada tahun 2012 telah diselesaikan tanpa adanya pengajuan keberatan maupun sengketa informasi terkait dengan informasi yang telah diberikan oleh PPID Utama Kementerian Perhubungan.

Dalam pelaksanaan pengelolaan pelayanan informasi dengan menggunakan mekanisme Keterbukaan Informasi Publik, kendala-kendala yang dialami oleh PPID Utama antara lain sebagai berikut :

- 1) Sulitnya memperoleh informasi yang realtime dalam memenuhi kebutuhan pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara yang sederhana karena belum tersusunnya daftar informasi yang dikuasai oleh masing-masing unit kerja.
- 2) PPID Pelaksana di lingkungan Kementerian Perhubungan sampai saat ini belum menyampaikan secara tertulis susunan pembentukan PPID yang secara legalitas ditetapkan oleh masing-masing PPID pelaksana, sehingga menghambat proses

koordinasi terkait dengan permohonan informasi yang dikuasai oleh masing-masing PPID Pelaksana.

- 3) Sulitnya menerapkan Prinsip Keterbukaan dengan sistem MALE (Maximum Access Limited Exemption).

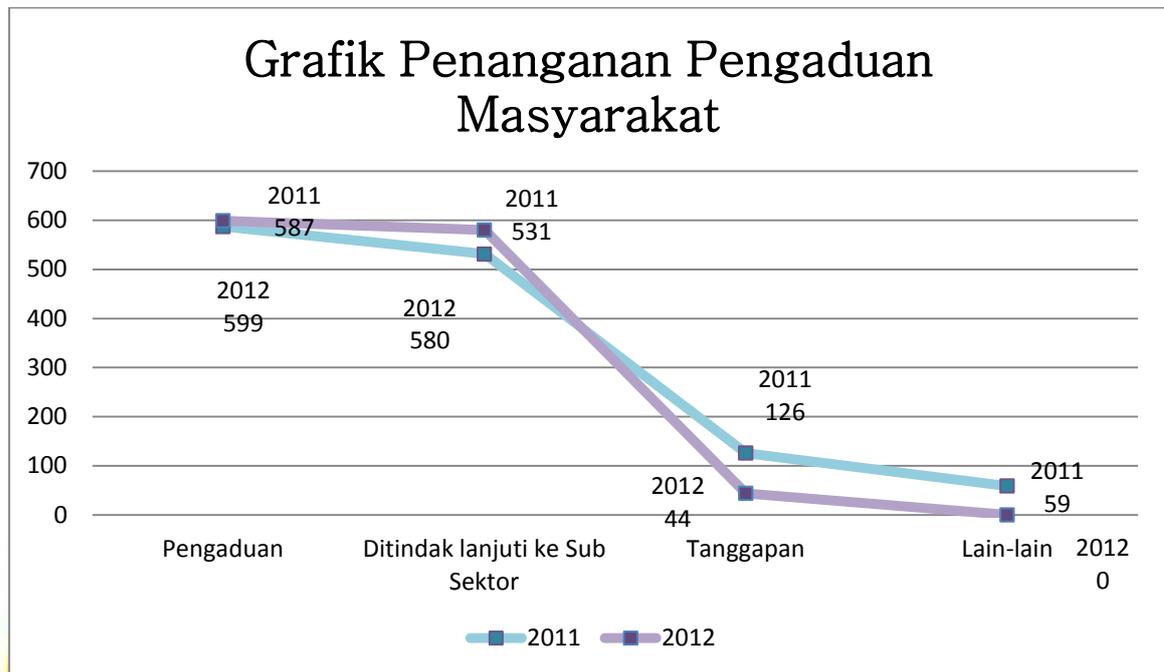
Sebelumnya seluruh informasi yang dimiliki oleh instansi pemerintah/lembaga negara adalah milik pemerintah/negara kecuali yang dibuka ke publik, dengan berlakunya UU ini berubah menjadi informasi publik yang dimiliki oleh pemerintah/negara adalah milik publik kecuali yang ditutup atau dirahasiakan.

Berdasarkan pengalaman ketika menghadapi sengketa informasi, beberapa unit kerja sulit mengabulkan permohonan informasi karena ketakutan informasi tersebut disalahgunakan oleh pemohon, walaupun informasi yang diminta termasuk informasi yang terbuka sebagaimana peraturan yang berlaku (contoh : permohonan informasi tentang RKAKL)

*Surat Edaran Nomor : 1 Tahun 2011 tentang Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga (RKAK/L) serta Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) serta Sebagai Informasi Publik Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan secara Berkala Oleh Badan Publik .

- 4) Belum memiliki Peraturan Menteri yang mengatur Advokasi atau pendampingan dalam penyelesaian sengketa informasi publik.

2. ANALISIS DAN EVALUASI KEGIATAN PENGADUAN MASYARAKAT



Pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media website dan SMS Center pada tahun 2012 mengalami sedikit peningkatan apabila dibandingkan dengan pengaduan masyarakat pada tahun 2011. Jumlah pengaduan yang masuk baik melalui media SMS Center maupun website, tidak seluruhnya ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh *Information Center* Kementerian Perhubungan, hal ini dikarenakan pengaduan tersebut hanyalah pengaduan yang tanpa bukti, tanpa identitas lengkap, serta sebagian besar lain merupakan pengaduan yang tidak perlu mendapatkan tanggapan.

Pada tahun 2012 tercatat 599 pengaduan masyarakat yang perlu mendapatkan penanganan lebih lanjut, 16 pengaduan yang telah ditanggapi langsung oleh *Information Center* merupakan pengaduan yang bersifat informasi umum seputar Kementerian Perhubungan, serta beberapa pengaduan lain yang diarahkan kepada beberapa unit/instansi diluar Kementerian Perhubungan karena bukan merupakan kewenangan dari Kementerian Perhubungan. Sebanyak 568 pengaduan lain, diteruskan kepada sub sektor di lingkungan Kementerian Perhubungan, dikarenakan memerlukan klarifikasi maupun tindakan lebih lanjut dari sub sektor terkait. Dari pengaduan yang disampaikan kepada subsektor terkait, 28 pengaduan telah ditanggapi dan disampaikan kembali kepada masyarakat melalui media SMS Center dan Website, beberapa pengaduan lain disampaikan langsung oleh sub sector kepada yang bersangkutan, namun belum disampaikan kepada *Information Center* untuk dapat dipublish melalui website.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan informasi yang efektif, efisien dan akuntabel dalam pengelolaan informasi melalui pengaduan masyarakat, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Tim Pelaksana Kegiatan, antara lain sebagai berikut :

- a. Kurangnya respons yang cepat terkait dengan pengaduan yang diteruskan kepada sub sektor, sehingga pengaduan masyarakat tersebut tidak dapat segera ditanggapi dengan cepat.
- b. Pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti secara langsung oleh masing-masing unit kerja terkait, tidak segera dilaporkan kepada Penanggung Jawab *Information Center* sehingga menghambat proses evaluasi terhadap tindaklanjut pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Kementerian Perhubungan.
- c. Petugas *Information Center* mengalami kesulitan dalam memantau surat pengaduan masyarakat yang diteruskan kepada sub sektor, karena tidak ditindaklanjuti/ditembuskan melalui Humas dari masing-masing unit kerja terkait sehingga menghambat koordinasi.



BAB IV

PENUTUP

Sejalan dengan amanah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip *good governance*, Kementerian Perhubungan telah melayani Pengaduan masyarakat melalui website www.dephub.go.id dan SMS center 0813-111111-05 dan pelayanan informasi yang mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.72 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasional Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan yang ditetapkan pada tanggal 18 November 2010.

Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi yang dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Kementerian Perhubungan meraih posisi 4 (empat) terbaik dalam implementasi undang-undang keterbukaan informasi dari 82 badan publik, kementerian dan lembaga setingkat menteri di tingkat pusat. Penghargaan ini berdasarkan informasi tentang regulasi keuangan, kinerja dan profil Kementerian yang terbuka kepada publik, yang semuanya ditampung dalam website, selain itu juga penilaian didasarkan pada pelayanan informasi kepada publik secara langsung.

Pada Tahun 2012 Kementerian Perhubungan berpartisipasi sebagai peserta PIAK (Penilaian Inisiatif Anti Korupsi) yang merupakan upaya Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) untuk membangun sistem antikorupsi di instansi dengan lebih sistematis melalui penilaian terhadap inisiatif yang dilakukan oleh pimpinan instansi dalam menerapkan program-program antikorupsi.

Inisiatif Antikorupsi yang dinilai oleh KPK terdiri dari indikator kode etik khusus, transparansi dalam manajemen SDM, transparansi Penyelenggara Negara, transparansi dalam pengadaan barang dan jasa, mekanisme pengaduan masyarakat, akses publik dalam memperoleh informasi, pelaksanaan saran perbaikan yang diberikan oleh BPK/APIP/KPK serta kegiatan promosi antikorupsi. Selain 8 indikator utama tersebut, dalam PIAK juga diukur indikator inovasi yang menunjukkan inisiatif antikorupsi lainnya.

Berdasarkan penilaian tersebut, Kementerian Perhubungan (Kemenhub) berhasil meraih peringkat pertama dalam penilaian inisiatif antikorupsi (PIAK) yang diselenggarakan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Dari 23 instansi pemerintah pusat yang dinilai KPK,

Kemenhub mendapat nilai tertinggi, yakni 7,65, disusul Kementerian Perdagangan (Kemendag), 7,49, Kementerian ESDM 7,23, Kementerian Dalam Negeri 6,99, dan Kementerian Kehutanan 6,99.

Sekretariat Jenderal (Setjen) Kemenhub juga meraih peringkat pertama PIAK untuk kategori unit utama di instansi pemerintah pusat dengan nilai 8,23. Peringkat kedua hingga lima ditempati Setjen Kemendag dengan nilai 7,93, Ditjen Perdagangan Luar Negeri Kemendag (7,84), Ditjen Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika Kemenkominfo (7,65), serta Setjen Kementerian ESDM (7,54).

Selain Pengaduan masyarakat melalui website www.dephub.go.id dan SMS center 0813-111111-05, Kementerian Perhubungan juga melayani pengaduan melalui portal UKP4 yang diberi nama LAPOR! (Layanan Pengaduan Online Rakyat). LAPOR! merupakan media sosial yang mendukung pelaksanaan prioritas nasional dengan melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah sebagai alat bantu melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait dengan pelaksanaan program pembangunan. Kementerian Perhubungan diberikan kewenangan untuk mengakses langsung pengisian materi capaian program pembangunan sektor transportasi. Sementara, publik dapat mengakses secara langsung dan memberikan laporan atau komentar tentang hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan program pembangunan yang dilakukan oleh Kementerian Perhubungan.

1. KESIMPULAN

Pengakuan terhadap hak atas informasi merupakan sarana untuk memantau dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan. Kementerian Perhubungan selaku Badan Publik akan berusaha semaksimal mungkin membuka ruang informasi yang dibutuhkan publik. Karena, 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 akan mengarah ke *good governance*.

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) mensyaratkan Kementerian Perhubungan sebagai Badan Publik yang terbuka sebagai salah satu fondasinya, dan kebebasan memperoleh informasi (*public access to information*) merupakan salah satu prasyarat untuk menciptakan pemerintahan terbuka (*open government*).

Sebagaimana Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Menteri Perhubungan nomor : PM 72 tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasional Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian

Perhubungan juga diharapkan dapat mendorong adanya akuntabilitas publik, adanya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan suatu keputusan publik, mendorong peningkatan kualitas aspirasi masyarakat dalam memberikan masukan bagi pengambilan kebijakan publik, mendorong terwujudnya penyelenggaraan negara yang baik, transparan, akuntabel, efektif, dan efisien, serta dapat mendorong peningkatan kualitas pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Perhubungan.

Namun demikian, untuk mewujudkan sistem pengelolaan, pelayanan informasi dan dokumentasi yang terintegrasi perlu ditingkatkan koordinasi, sinkronisasi dan keterpaduan pengelolaan informasi di lingkungan Kementerian Perhubungan, sehingga dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

2. SARAN

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

1. Perlu dilakukan Sosialisasi berkelanjutan mengenai Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan, terutama di UPT pelaksana di daerah.
2. Perlu dibentuk Forum PPID Kementerian Perhubungan untuk menemukenali berbagai kendala atau permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik baik di PPID Utama maupun di PPID Pelaksana Kementerian Perhubungan.
3. Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan dapat terintegrasi.
4. Efektifitas penggunaan sarana dan prasarana Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan.
5. Penyediaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan secara terorganisir untuk mempermudah pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik.
6. Disusunnya Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

Jakarta, Januari 2013

Atasan PPID Utama

Sekretaris Jenderal

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