

LAPORAN
PEMANFAATAN APLIKASI SP4N LAPOR
PERIODE TAHUN 2023
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN



BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK
ANGGARAN TAHUN 2023

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. 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, 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.

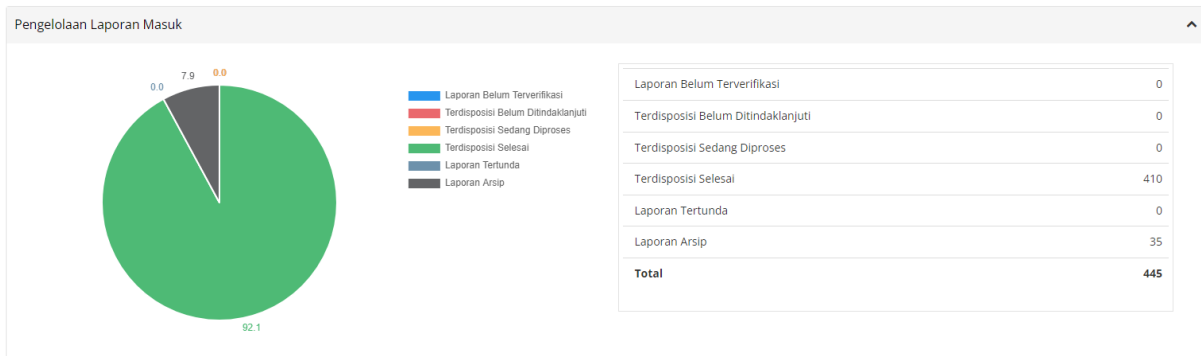
3. Penerima Manfaat

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 2023

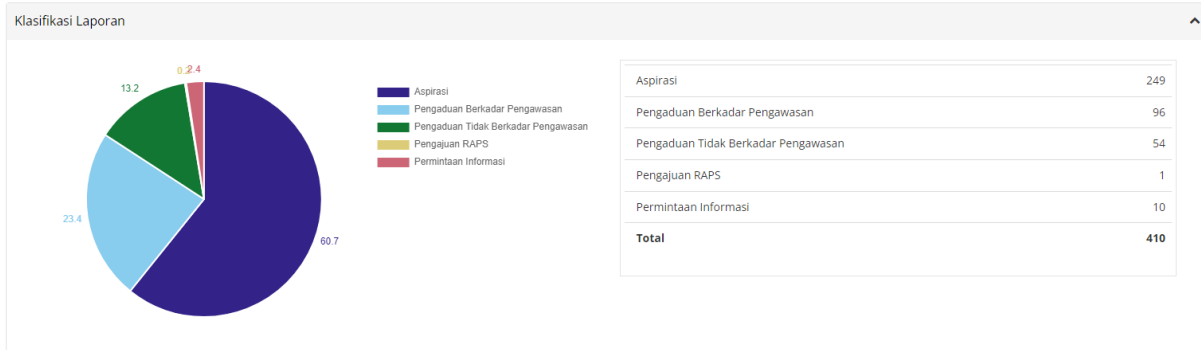
1. Jumlah Laporan Masuk



Laporan masuk selama periode tahun 2023 sebanyak 445 laporan pengaduan dengan rincian sebagai berikut :

- Laporan belum terverifikasi = 0 laporan
- Terdisposisi belum ditindaklanjuti = 0 laporan
- Terdisposisi sedang diproses = 0 laporan
- Terdisposisi selesai = 410 laporan
- Laporan tertunda = 0 laporan
- Laporan arsip = 35 laporan

2. Klasifikasi Laporan / Jenis Laporan



Klasifikasi laporan yang masuk periode tahun 2023 sebagai berikut :

- Aspirasi = 249 laporan
- Pengaduan berkadar pengawasan = 96 laporan
- Pengaduan tidak berkadar pengawasan = 54 laporan
- Pengajuan RAPS = 1 laporan
- Permintaan informasi = 10 laporan

3. Gambaran Umum Laporan/Pengaduan Masuk

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

No.	Kategori	Jumlah Pengaduan
1	Infrastruktur Pendukung	12
2	Lainnya terkait Perhubungan	126
3	Penerangan Jalan	28
4	Anggaran dan Perbendaharaan	8
5	Lainnya terkait Transportasi Udara	1
6	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	10
7	Transportasi Darat	43
8	Kebijakan ASN	3
9	Lainnya terkait Perkeretaapian	9
10	Transportasi Perkeretaapian	12
11	Infrastruktur Jalan	12
12	Corona Virus	2
13	Corona - Karantina Wilayah	1
14	SP4N-LAPOR!	17
15	Topik Lainnya	9
16	Transportasi Udara	25
17	Balai Diklat	4
18	Ketertiban Umum	10
19	Transportasi Laut	34
20	Tarif Penerbangan	9
21	Pengaduan Call Center 117 COVID-19	2
22	CPNS	3
23	Perundungan (Bullying)	7
24	Kebijakan ASN	3
25	Aplikasi Perizinan	3
26	Lainnya terkait Layanan Kereta Api	7
27	Lainnya terkait Sosial dan Kesejahteraan	1
28	Pemulihan Ekonomi Nasional	2
29	Anggaran dan Perbendaharaan	8
30	Transportasi Online	6
31	Perlindungan Konsumen terkait Jasa Transportasi	11
32	Jaga Jarak Aman (Social Distancing)	2
33	Anggaran dan Perbendaharaan	9
34	Hukum	4
35	Pembinaan Kepegawaian	3
36	Pungutan Liar	2
37	Blokir Website	13
38	Lainnya	12

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sepuluh laporan pengaduan paling banyak yang masuk pada portal LAPOR Kementerian Perhubungan tahun 2023 adalah sebagai berikut :

1. Laporan pengaduan tentang Lainnya terkait Perhubungan sebanyak 126 laporan
2. Laporan pengaduan tentang Transportasi Darat sebanyak 43 laporan
3. Laporan pengaduan tentang Transportasi Laut sebanyak 34 laporan

4. Laporan pengaduan tentang Penerangan Jalan sebanyak 28 laporan
5. Laporan pengaduan tentang Transportasi Udara sebanyak 25 laporan
6. Laporan pengaduan tentang Corona – Karantina Wilayah sebanyak 17 laporan
7. Laporan pengaduan tentang Blokir Website sebanyak 13 laporan
8. Laporan pengaduan tentang Transportasi Perkeretaapian sebanyak 12 laporan
9. Laporan pengaduan tentang Infrastruktur Pendukung sebanyak 12 laporan
10. Laporan pengaduan tentang Infrastruktur Jalan sebanyak 12 laporan

4. Tindak Lanjut

Berikut beberapa tindak lanjut dari pengaduan/laporan yang masuk pada periode tahun 2023 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

Lampu Pju Nasional Mati

Dari perbatasan kabupaten lamongan dgn gresik hingga simpang tiga lampu merah kec dekat terhitung 15 lampu mati kak, mohon untuk diperbaiki, Jawa timur

INFRASTRUKTUR JALAN

#7222456 Tindak Lanjut 5 Komentar 0 Arsipkan

Pengelola LAPOR! 21 Des 2023, 11:44
Laporan dilempar ke **Kementerian Perhubungan** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

Kementerian Perhubungan 27 Des 2023, 09:59
Laporan didisposisikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat** oleh **Kementerian Perhubungan**

Anonim 1 Jan, 12:30
Dengan hormat,
Sehubungan dengan laporan kami sebelumnya tentang kondisi lampu merah di perbatasan Kabupaten Lamongan dan Gresik hingga simpang tiga lampu merah Kecamatan Deket, kami ingin menyampaikan follow up.
Berdasarkan pengamatan kami, hingga saat ini masih terdapat beberapa lampu yang mati di ruas jalan tersebut. Kondisi tersebut sangat mengganggu kelancaran arus lalu lintas dan keselamatan pengguna jalan.

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat 8 Jan, 11:01
Mohon maaf atas kendala yang terjadi. Terkait Laporan Bapak/Ibu akan ditindaklanjuti oleh BPTD Kelas II Jawa Timur. Demikian disampaikan, terima kasih.

Anonim 9 Jan, 04:42
Oke kak, ditunggu bukti tindaklanjut nya

Kurangnya Penerangan Jalan Manado-Tomohon

Mohon bantuannya kepada pihak terkait untuk menambah penerangan jalan di ruas jalan manado-tomohon, pada saat ini jalan tersebut masih sangat gelap pada malam hari karena tidak ada penerangan lampu jalan, padahal jalan tersebut merupakan jalan yang sangat sering dilewati oleh masyarakat

PENERANGAN JALAN

#7128667 Tindak Lanjut 4 Komentar 0 Arsipkan

Pengelola LAPOR! 17 Nov 2023, 09:50
Laporan dilempar ke **Kementerian Perhubungan** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

Kementerian Perhubungan 20 Nov 2023, 17:42
Laporan didisposisikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat** oleh **Kementerian Perhubungan**

Kementerian Perhubungan 26 Nov 2023, 13:34
Dengan hormat
Terkait hal tersebut, silakan Saudara dapat langsung menghubungi Contact Centre 151 Kemenhub melalui email ke info151@dephub.go.id
Terima kasih.
Ubah Hapus

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat 28 Nov 2023, 16:37
Mohon maaf atas kendala yang terjadi. Terkait laporan yang Bapak/Ibu sampaikan akan ditindaklanjuti oleh BPTD Kelas II Sulawesi Utara. Demikian disampaikan, terima kasih.



Gilang Nur Vebianto 5 Okt 2023, 08:36 Website Diturup oleh Sistem

29 Okt 2023, 02:04

★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi: **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat**

Pju Jln. Solo

Mohon untuk dinas terkait untuk segera memperbaiki lampu pju di jln. solo km11. 5. berubah, sleman, karena sering terjadi kecelakaan akibat minimnya lampu penerangan, terakhir korban md 2org.

INFRASTRUKTUR JALAN

#6984241 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Arsipkan

Lainnya



Admin Nasional SP4N-LAPOR!

Laporan dilempar ke **Pemerintah Kabupaten Sleman** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

4 Okt 2023, 20:47



Kementerian Perhubungan

Laporan didisposisikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat** oleh **Kementerian Perhubungan**

5 Okt 2023, 10:28



Direktorat Jenderal Perhubungan Darat

Mohon maaf atas kendala yang terjadi. Terkait laporan yang Bapak/Ibu sampaikan akan ditindaklanjuti oleh BPTD Kelas III D.I Yogyakarta. Demikian disampaikan, terima kasih.

18 Okt 2023, 18:56



Yoshelsa Wardhana Rahasia 6 Okt 2023, 09:58 Website Diturup oleh Sistem

29 Okt 2023, 02:04

★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi: **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat**

Dugaan Pelanggaran Sop Oleh Oknum Kementerian Perhubungan Kota Malang

Saya hendak melaporkan kejadian dari hari Jumat, tanggal 29 september 2023. oknum kementerian perhubungan yang menangani jumlah order tempat duduk untuk bus damri tujuan pantai balekambang dari terminal hamid rusdi pada waktu itu memaksakan jumlah penumpang padahal sebenarnya sudah mengetahui ada order online dari aplikasi damri. hal ini terbukti dari kesaksian pak lksn, driver damri yang sempat berdebat dengan petugas kementerian perhubungan mengenai masalah kuota order online yang telah masuk. petugas ini bersih kujuk bahwa tidak ada order online yang masuk padahal dari tim it damri telah menunjukkan data pada driver tersebut ada Selengkapnya

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT JASA TRANSPORTASI



#6999424 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Arsipkan

Lainnya



Pengelola LAPOR!

Laporan dilempar ke **Kementerian Perhubungan** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

10 Okt 2023, 15:45



Kementerian Perhubungan

Laporan didisposisikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat** oleh **Kementerian Perhubungan**

13 Okt 2023, 07:45



Direktorat Jenderal Perhubungan Darat

Mohon maaf atas kendala yang terjadi. Terkait laporan yang Bapak/Ibu sampaikan akan menjadi perhatian dan akan ditindaklanjuti oleh BPTD Kelas II Jawa Timur. Semoga hal tersebut tidak terjadi lagi oleh Bapak/Ibu maupun orang lain dikemudian hari. Demikian disampaikan, terima kasih.

18 Okt 2023, 18:52



Anonim 3 Okt 2023, 11:16 Website Diturup oleh Sistem

27 Okt 2023, 00:04

★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi: **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat**

Pungli Calo Terminal Bungurasih Surabaya!

Yth. presiden joko widodo
yth. kementerian perhubungan ri
yth. kepolisian republik indonesia
Selengkapnya

LAINNYA TERKAIT PERHUBUNGAN

#6976303 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Arsipkan

Lainnya



Pengelola LAPOR!

Laporan dilempar ke **Pemerintah Kota Surabaya** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

3 Okt 2023, 11:02



Kementerian Perhubungan

Laporan didisposisikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Darat** oleh **Kementerian Perhubungan**

5 Okt 2023, 10:24



Direktorat Jenderal Perhubungan Darat

Mohon maaf atas kendala yang terjadi. Dapat kami sampaikan bahwa sudah dilakukan himbauan di lapangan melalui pengeras suara dan banner serta melalui media sosial kepada penumpang untuk membeli tiket langsung di dalam bus atau di Lounge PO yang tersedia di ruang tunggu TTA Purabaya. Saat ini melalui BPTD Kelas II Jawa Timur sedang diupayakan peningkatan sistem pelayanan terkhusus sistem pembelian tiket agar tidak ada lagi penyelewengan tarif tiket yang dilakukan oleh calo. Demikian disampaikan, terima kasih.

16 Okt 2023, 11:07

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

Anonim 25 Sep 2023, 09:26 Website Ditutup oleh Admin 28 Nov 2023, 08:08
★ Belum dinilai pelapor

Terdistribusi ke: **Direktorat Jenderal Perhubungan Udara**

Harga Tiket Pesawat

Selamat pagi,
mohon izin bertanya mengenai harga tiket pesawat dari bandara h. asan sampit tujuan ke surabaya kenapa selisih sekitar 900 rbu - 1 juta dengan bandara di kalteng yang lainnya seperti bandara palangkaraya dan pangkalan bun.

Selengkapnya

TRANSPORTASI UDARA

#6956548 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Arsipkan Lainnya

Pengelola LAPOR! 30 Sep 2023, 14:42
Laporan dilempar ke **Kementerian Perhubungan** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

Kementerian Perhubungan 2 Okt 2023, 07:16
Laporan didistribusikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Udara** oleh **Kementerian Perhubungan**

Kementerian Perhubungan 26 Nov 2023, 13:36
Dengan hormat
Terkait hal tersebut, silakan Saudara dapat langsung menghubungi Contact Centre 151 Kemenhub melalui email ke info151@dephub.go.id

Terima kasih.
Ubah Hapus

Anonim 9 Agu 2023, 19:10 Website Ditutup oleh Admin 25 Sep 2023, 10:18
★ Belum dinilai pelapor

Terdistribusi ke: **Direktorat Jenderal Perhubungan Udara**

Tiket Pesawat Sangat Sangat Mahal

Selamat malam, saya ingin mengeluh kembali perihal harga tiket pesawat dari dan menuju berau. tolong kemenhub dan pmda cari solusi, ini harga sudah menyentuh 1.8jt ke Balikpapan padahal masih di 1 provinsi pak. apakah memang ada monopoli harga? pikirin rakyat kecil pak kami perantau juga ingin pulang kampung tp kenapa mahal sekali pak. masa harga tiket lebih mahal berau-balikpapan dibandingkan dari Balikpapan-surabaya?

Selengkapnya

TRANSPORTASI UDARA


#6802726 Tindak Lanjut 4 Komentar 0 Arsipkan Lainnya

Admin Nasional SP4N-LAPOR! 13 Agu 2023, 19:28
Laporan dilempar ke **Kementerian Perhubungan** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

Kementerian Perhubungan 14 Agu 2023, 08:15
Laporan didistribusikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Udara** oleh **Kementerian Perhubungan**

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 14 Agu 2023, 08:15
Dengan hormat,
Pemerintah sudah menetapkan aturan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 106 Tahun 2019. Untuk Tarif Batas Atas (TBA) ditentukan oleh tarif jarak penerbangan dan Tarif Batas Bawah (TBB) ditentukan oleh 35% dari batas atas, dari masing-masing kelompok pelayanannya.
Terima kasih

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


 **Robby Franiko** 28 Agu 2023, 14:50 Website Ditutup oleh Admin 25 Sep 2023, 09:41
★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi : Direktorat Jenderal Perhubungan Laut

Ksop Teluk Bayur Mempersulit Proses Administrasi Kapal Baru


Selamat siang, saya mau mengurus surat-surat ukur kapal dan pas besar disana, tapi permohonan saya ditolak oleh petugas bernama ronald dengan alasan no rt/rw saya tidak sesuai dengan ktp. padahal cuma beda penulisan yakni rt 003 dengan rt 03 dan itupun dengan penulisan no rt seperti saya tadi juga tetap diakui oleh kecamatan dan kelurahan bahkan udah dilegalisir.


PERLINDUNGAN KONSUMEN




#6858295 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Arsipkan Lainnya

Pengelola LAPOR! 2 Sep 2023, 08:21
Laporan dilempar ke **Kementerian Perhubungan** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

 **Kementerian Perhubungan** 4 Sep 2023, 08:28
Laporan didisposisikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Laut** oleh **Kementerian Perhubungan**

 **Direktorat Jenderal Perhubungan Laut** 22 Sep 2023, 15:15
Yth. Pelapor

Terkait hal tersebut sudah kami sampaikan kepada direktorat terkait. untuk dokumennya coba diupload ulang dan masukan data sesuai dokumen. Apabila data tidak sesuai dengan dokumen yg ada nanti akan sulit terbaca, karena semua data yang masuk ke sistem harus sesuai dengan dokumen yang di upload. Terima kasih.

 **Anonim** 18 Sep 2023, 15:37 Website Ditutup oleh Admin 25 Sep 2023, 09:30
★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi : Direktorat Jenderal Perhubungan Laut


Sop Proses Revisi Di Aplikasi Simlala


Revisi sering sekali dibuat bergantian 1 per 1, sehingga memakan waktu proses yang cukup lama.
contoh:
revisi - tujuan surat permohonan dirubah - submit (menunggu 1-3hari)
Selengkapinya

SENIN, 2023/09/18 | LAINNYA TERKAIT PERHUBUNGAN

#6932371 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Arsipkan Lainnya

Pengelola LAPOR! 21 Sep 2023, 21:02
Laporan dilempar ke **Kementerian Perhubungan** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

 **Kementerian Perhubungan** 22 Sep 2023, 09:15
Laporan didisposisikan ke **Direktorat Jenderal Perhubungan Laut** oleh **Kementerian Perhubungan**

 **Direktorat Jenderal Perhubungan Laut** 22 Sep 2023, 16:38
Yth. Pelapor

Terima kasih telah memberikan masukan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut terkait aplikasi SIMLALA. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya ya. Terima kasih.

Activate Windows

**LAPORAN HASIL EVALUASI
PENGELOLAAN SIMADU DAN VERIFIKASI PENGADUAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
PERIODE TAHUN 2023**

1. Dasar Penugasan

- a. Peraturan Menetri Perhubungan Nomor PM. 53 Tahun 2014 tentang Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelanggaran (*Whistleblower*) di lingkungan Kementerian Perhubungan;
- b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
- c. Peraturan Inspektur Jenderal Nomor SK.75/PS.302/ITJEN-2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Audit pada Inspektorat Investigasi;
- d. Peraturan Inspektur Jenderal Kementerian Perhubungan Nomor KP.95 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Organisasi, Tata Kerja, dan Kegiatan Inspektorat Jenderal.

2. Tujuan Penugasan

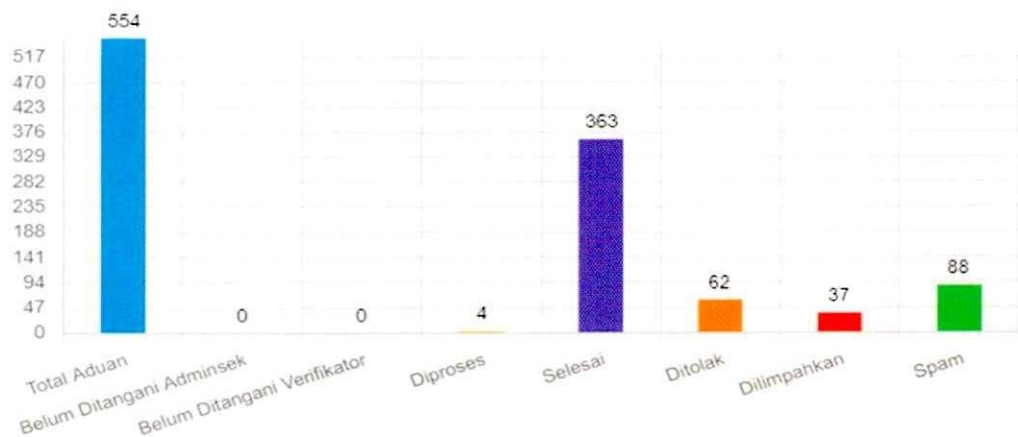
Tujuan pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) adalah dalam rangka membantu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme di lingkungan Kementerian Perhubungan.

3. Statistik Pengaduan Tahun 2019 s.d. 2022



Grafik pengaduan masuk Tahun 2019 s.d. 2022 dengan total 554 Pengaduan Masuk, berikut rinciannya:

Rincian Total Aduan



4. Hasil Kegiatan Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan Tahun 2023

Hasil kegiatan pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) periode 01 Januari s.d. 31 Desember 2023 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. 31 Desember 2023 ke masing-masing Koordinator Pengawasan (Korwas) sebagai berikut:

1. Korwas I jumlah **21** pengaduan (**22,58%**);
2. Korwas II Jumlah **14** pengaduan (**15,05%**);
3. Korwas III Jumlah **13** pengaduan (**13,97%**);
4. Korwas IV Jumlah **10** pengaduan (**10,75%**);
5. Korwas V Jumlah **12** pengaduan (**12,90%**).

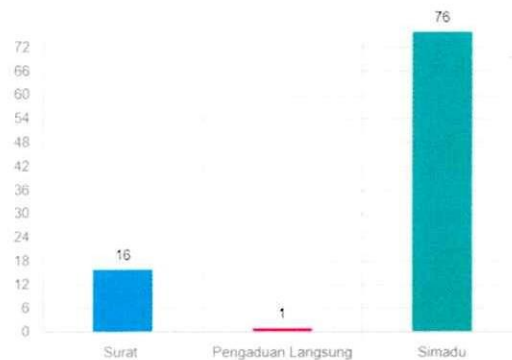
Keterangan:

Tidak masuk ditangani Korwas sebanyak **23** Pengaduan ketagori SPAM (**24,73%**).

b. Kanal Sumber Pengaduan

Kanal yang menjadi sumber pengaduan adalah sebagai berikut:

Saluran Aduan

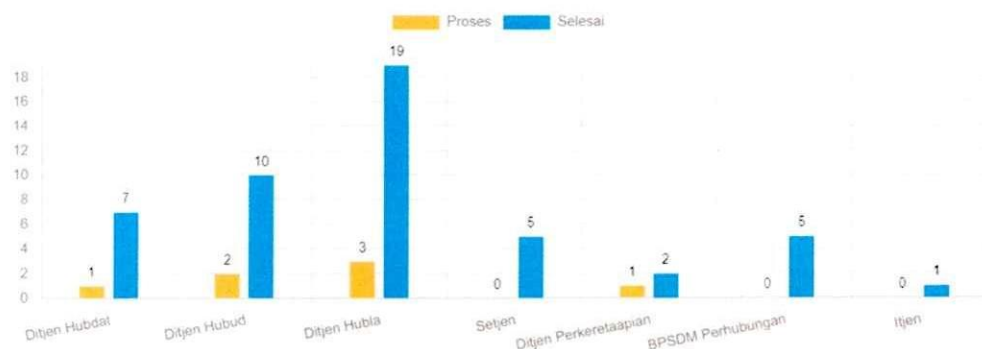


Sumber kanal pengaduan dari aplikasi dari aplikasi SIMADU sebanyak 76 pengaduan (**81,72%**), 16 pengaduan melalui surat (**17,20%**), dan 1 pengaduan langsung (**1,07%**) dengan **total 93** pengaduan.

c. Pengaduan Berdasarkan Eselon I

Pengaduan berdasarkan unit Eselon I adalah sebagai berikut:

Status Pengaduan Per Unit Kerja



- 1) Direktorat Jenderal Perhubungan Darat sebanyak **8** pengaduan (**8,60%**);
- 2) Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sebanyak **12** pengaduan (**12,90%**);
- 3) Direktorat Jenderal Perhubungan Laut sebanyak **22** pengaduan (**23,65%**);
- 4) Sekretariat Jenderal sebanyak **5** pengaduan (**5,37%**);
- 5) Direktorat Jenderal Perkeretaapian sebanyak **3** pengaduan (**3,22%**);
- 6) BPSDM Perhubungan sebanyak **5** pengaduan (**5,37%**);
- 7) Inspektorat Jenderal sebanyak **1** pengaduan (**1,07%**).

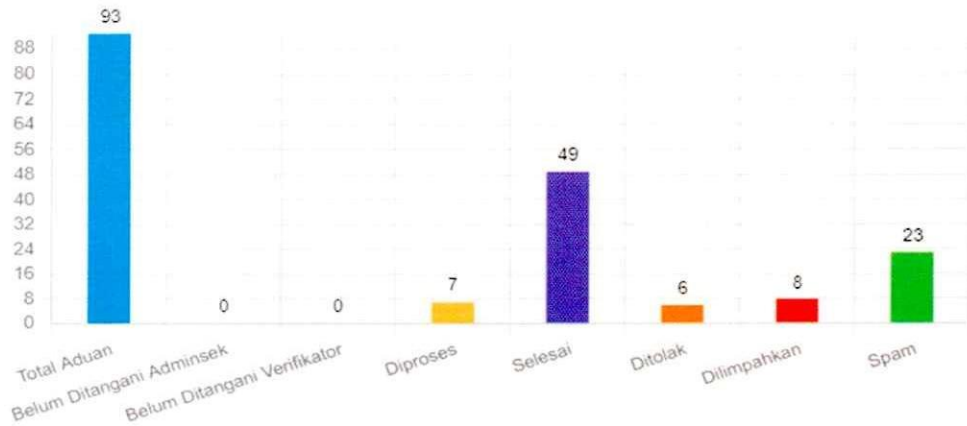
Keterangan:

Untuk 37 pengaduan lainnya 8 pengaduan (8,60%) dilimpahkan, 6 pengaduan (6,45%) ditolak, dan 23 pengaduan (24,73%) SPAM (berulang/tidak sesuai kategori).

d. Status Pengaduan

Pada periode 01 Januari s.d. 31 Desember 2023 sebanyak 93 pengaduan masuk dengan status sebagai berikut:

Rincian Total Aduan



- 1) Selesai sebanyak 49 pengaduan (52,68%);
- 2) Proses lolos verifikasi sebanyak 7 pengaduan (7,52%);
- 3) Dilimpahkan (bukan kewenangan Itjen) sebanyak 8 pengaduan (8,60%);
- 4) Ditolak sebanyak 6 pengaduan (6,45%);
- 5) SPAM sebanyak 23 pengaduan (24,73%).

e. Jenis Pengaduan

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

Jenis Pelanggaran



- 1) Pelayanan Publik (PP) sebanyak 27 pengaduan (29,03%);
- 2) Pengadaan Barang/Jasa (PBJ) 12 pengaduan (12,90%);
- 3) Kepegawaian (KPG) 17 pengaduan (18,27%).

Keterangan:

Untuk 37 pengaduan lainnya 8 pengaduan (8,60%) dilimpahkan, 6 pengaduan (6,45%) ditolak, dan 23 pengaduan (24,73%) SPAM (berulang/tidak sesuai kategori).

Pengaduan Pelayanan Publik terkait diantaranya pungli pembuatan sertifikat kapal, reschedule sepihak maskapai, menghalangi kegiatan berusaha perizinan memerlukan tambahan persyaratan diluar ketentuan, perizinan lambat, dan biaya diluar ketentuan.

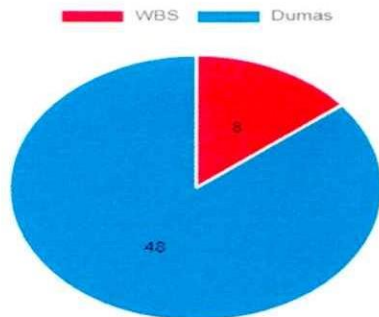
Pengaduan Pengadaan Baran/Jasa (PBJ) terkait dengan sanggahan dan keberatan keputusan pemenang lelang, pengadaan langsung melebihi batas nilai, adanya persekongkolan dalam Tender Paket di Kementerian Perhubungan, dan sanggahan hasil evaluasi.

Pengaduan Kepegawaian terkait dengan perceraian tanpa ijin, meminta penumpang memiliki surat karantina, penipuan status duda, kekerasan verbal dan non verbal, dugaan perselingkuhan, dugaan pemalsuan tanda tangan, tindakan kesewenang-wenangan, kematian pegawai tidak wajar, harta dan aset tak wajar.

f. Kategori Pengaduan

Pengaduan berdasarkan kategori kategori pengaduan adalah sebagai berikut:

Jenis Laporan

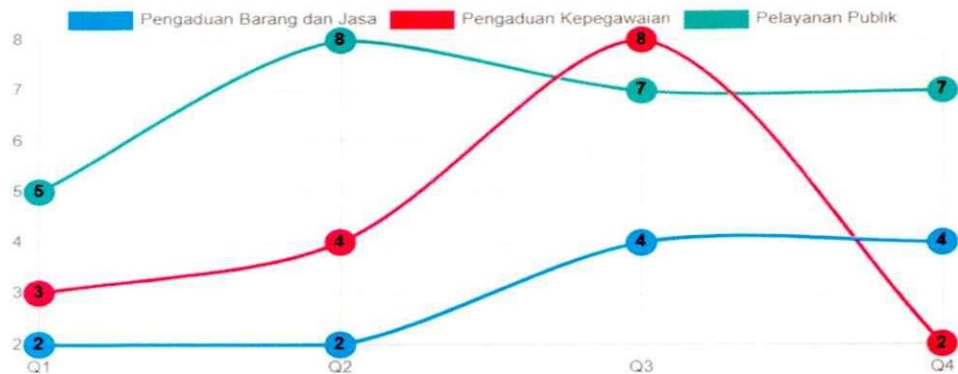


Pengaduan Masyarakat (Dumas) sebanyak 48 pengaduan (51,61%) dan 8 pengaduan *Whistleblowing* (8,60%) dari pengaduan yang ditangani, sisanya merupakan 8 pengaduan (8,60%) dilimpahkan, 6 pengaduan (6,45%) ditolak, dan 23 pengaduan (24,73%) SPAM (berulang/tidak sesuai kategori).

g. Evaluasi Pelaksanaan

Pelaksanaan penanganan pengaduan Kuartal I, II, III dan IV Tahun 2023 sebagai berikut:

Jenis Aduan Per Triwulan



- 1) Terdapat penurunan jumlah pengaduan kategori pengaduan Kepegawaian pada Kuartal IV dibandingkan Kuartal I sebesar **30%**;
- 2) Terdapat peningkatan jumlah pengaduan kategori Pengadaan Barang/Jasa pada Kuartal IV dibandingkan Kuartal I sebesar **102%**;
- 3) Terdapat peningkatan jumlah pengaduan kategori Pelayanan Publik pada Kuartal IV dibandingkan Kuartal I sebesar **45%**.

h. Simpulan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat menggunakan Sistem Informasi Pengaduan (SIMADU) Tahun 2023 mencapai target Perjanjian Kinerja, dimana target yang ditetapkan **81%** dan realisasi pencapaian sebesar **92.47%**.

Perlu antisipasi terhadap trend penurunan tiap tahun periode 2019 s.d. 2023 jumlah pengaduan rata-rata turun sebesar **22%** pertahun, dimana apabila kita banding jumlah pengaduan masuk tahun 2020 dibandingkan dengan tahun 2023 mengalami penurunan sebesar **55.28%**.

Demikian hasil kegiatan evaluasi pengelolaan SIMADU dan Verifikasi Pengaduan Kementerian Perhubungan periode Tahun 2023 yang dapat kami sampaikan.

Koordinator Pengawasan IV

Kus Harnowo, S.E., CRMO.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP.197106041996031001