

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



**TAHUN 2011**

**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](http://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 16 Tahun 2011 tentang Tim Pelaksana Kegiatan Pelayanan Informasi dan Pengaduan masyarakat;
- h. Keputusan Kepala Pusat Komunikasi Publik Kementerian Perhubungan Nomor KP 36 tahun 2011 tentang Pemberian Honorarium Tim Pelaksana Kegiatan Pelayanan Informasi 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 16 Tahun 2011 tentang 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](http://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](http://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 pra sarana 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.

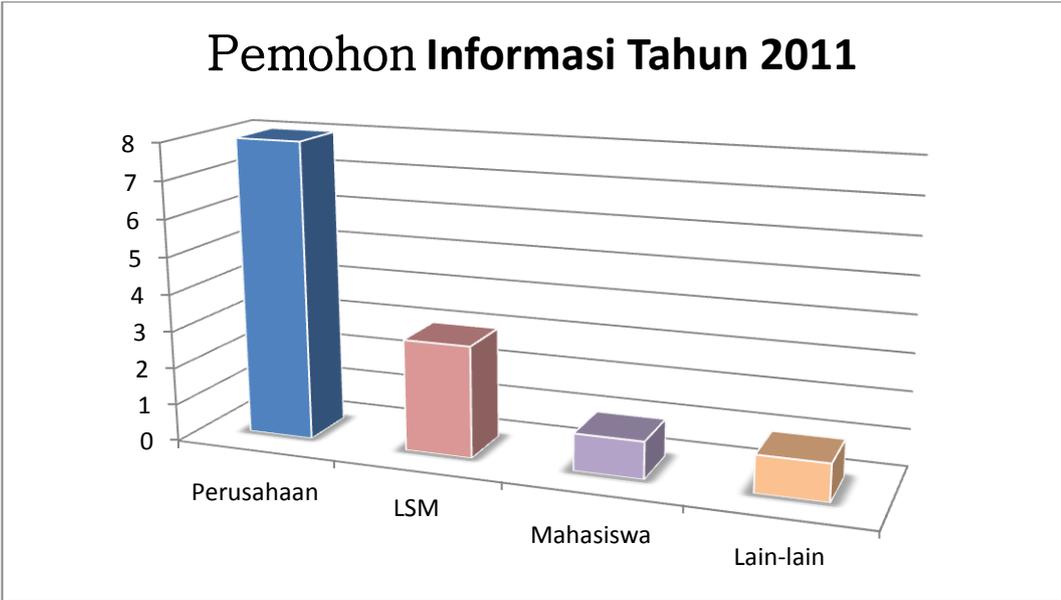
Berikut merupakan daftar register permintaan informasi yang ditujukan kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan dari bulan Januari sampai dengan Desember 2011 yang telah disusun dalam tabulasi dilengkapi dengan proses tindak lanjut yang telah dilaksanakan terhadap permohonan informasi tersebut :



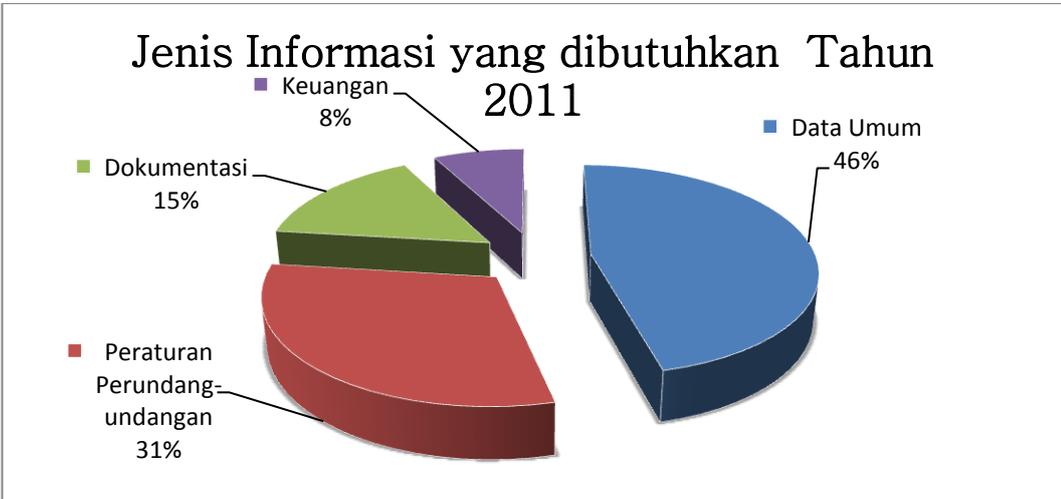
No.	Tgl	Nama	Alamat	Pekerjaan	No. Telepon	Email	Rincian Informasi yang dibutuhkan	Tujuan Penggunaan Informasi	Hari & Tanggal		Keterangan
									Pemberitahuan Tertulis	Pemberian Informasi	
1	31/01/11	Yuna Farhan	Jl. Kalibata Utara II No.78 Jakarta Selatan	(LSM) Sekretaris Jenderal LSM Fitra	021-7947608	seknas_fitra@yahoo.com	1.RKA Tahun 2011 2.Salinan DIPA tahun 2011 3.Salinan Laporan Realisasi Anggaran tahun 2010	Acuan dalam kajian pengelolaan keuangan negara tahun 2011		16/02/11	Kurir
2	23/02/11	Edward Hasugian	Jl. Mabes Hankam No.48/70A Jakarta	(LSM) Ketua Umum Indonesia Social watch	0813-1708-6494		Peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan transportasi laut.	Menambah wawasan kepada elemen masyarakat	1/03/11	3/03/11	Ambil Sendiri
3	2/03/11	Risky Syauta	Jl. Danau Tamblingan F1/30A RT 009/003	Karyawan	0818-0830-1001	risky.syauta@gmail.com	Data Pelabuhan Di Indonesia	Riset Internal			Disampaikan kepada PPIID Pelaksana Ditjen Laut dan Pusat Data dan Informasi
4	27/04/11	Tri Wahyuningsih	Jl. Buncis Raya No.23 Pejaten Jakarta	Konsultan	0819-0804-447	yayu_tri@yahoo.com	1.Data Rute dan Frekuensi jumlah penumpang, jumlah barang, jumlah kapal, peta rencana pengembangan sistem transportasi laut di pulau Jawa 2. Data Rute dan Frekuensi jumlah penumpang, jumlah barang, jumlah kapal, peta rencana pengembangan sistem transportasi Kereta Api di pulau Jawa 3. Data Rute dan Frekuensi jumlah penumpang, jumlah barang, jumlah kapal, peta rencana pengembangan sistem transportasi udara di pulau Jawa	Pekerjaan Study Pembangunan Database Permodelan Permintaan Lalu Lintas Di Jabodetabek, Bandung, Surabaya dan Jawa	6/05/11	11/05/11	Ambil Sendiri

No.	Tgl	Nama	Alamat	Pekerjaan	No. Telepon	Email	Rincian Informasi yang dibutuhkan	Tujuan Penggunaan Informasi	Hari & Tanggal		Keterangan
									Pemberitahuan Tertulis	Pemberian Informasi	
5	27/06/11	M. Nasrul Massi	Jl. Jenderal Sudirman No.9 Kolaka	(LSM) Ketua LSM LIRA	0813-4192-8008	lsmlirakolaka sultra@ymail.com	Peraturan mengenai Kepelabuhanan (ijin pelabuhan dan penjelasannya)	Bahan Informasi LSM Lira			Diarahkan kepada PPID Pelaksana Perhubungan Laut
6	19/09/11	Hanum Ariana Tobing	Jl. Siaga II c No. 35 Pasar Minggu Jakarta 12510	Karyawan	0818-8384-43	hanum.tobing@gmail.com	1. Prosedur dan peraturan terkait pengoperasian kapal berbendera indonesia di luar perairan indonesia 2. Prosedur penggunaan awak kapal asing pada kapal berbendera indonesia	Pengajuan pengoperasian kapal Indonesia di luar Indonesia	19/09/11	19/09/11	Ambil Sendiri
7	21/09/11	Febriwan Rajab	Jl Jambu no.7 Margonda Raya Depok Jawa Barat	Mahasiswa	0813-6832-5592	febriwan.rajab@gmail.com	1. Jumlah pegawai PNS berdasarkan jenis kelamin beserta golongan dan kepangkatannya di kantor Pusat Kemenhub 2. Jumlah pejabat eselon berdasarkan jenis kelamin 3. Daftar nama pejabat erempuan di setiap tingkat eselon	Penelitian	4/10/11	5/10/11	Ambil Sendiri
8	10/10/11	Yuni (PT. Surya Kwon Sung)	Rukan Crown Palace Blok E 2 Supomo 23 TOT Jks	Perusahaan	0812-1961-5377	suryakwongsung@yahoo.com	Data Keadaan kendaraan bermotor (mobil, sedan, truck, motor) untuk wilayah DKI Jakarta	Data Masukan pelayanan untuk SPBU			Diarahkan pada PPID Polda Metrojaya dan Dinas Pemerintahan Daerah

No.	Tgl	Nama	Alamat	Pekerjaan	No. Telepon	Email	Rincian Informasi yang dibutuhkan	Tujuan Penggunaan Informasi	Hari & Tanggal		Keterangan
									Pemberitahuan Tertulis	Pemberian Informasi	
9	26/10/11	Dessy Eko Prayitno	Jl. Malaka Baru No. 15 RT.001 RW 007 Pondok Kopi Duren Sawit Jakarta Timur	Swasta	0815-9086-006	de.prayitno@gmail.com	1.PM No.72 Th.2010 2. SK Menhub No: KP 16 Th.2011 3.Informasi mengenai tatacara atau prosedur pengecualian di Kemenhub	Penelitian	15/12/11	15/12/11	Ambil Sendiri
10	14/11/11	Soleh Subakti (Chief of City Directory)	Jl. Plafon I No. 20 Kayu Putih Pulo Gadung Jakarta Timur	Swasta (Media Elektronik)	0817-0780-624	solehsubakti@citydirectory.co.id	Maskapai Penerbangan, Data Bandar Udara Internasional, Bandar Udara Nasional, Data Jasa Angkutan Udara, Data Kapal Angkutan, Data Pelabuhan Besar, Data Pelabuhan Kecil, Data Jasa Angkutan Laut.	Sebagai Bahan Informasi Publik			Disampaikan kepada PPID Pelaksana Ditjen Udara dan Ditjen Laut
11	21/11/11	Ria Sari Dewi	Jl. Gajah Mada No.14 Jakarta Pusat	Karyawan BUMN	021-6334342 ext.1310	ria@pelni.co.id	Foto Sertijab Menteri Perhubungan, Pas Foto Menteri Perhubungan	Penerbitan Internal Perhubungan	21/11/11	21/11/11	Ambil Sendiri
12	23/11/11	Novi Natalia	Jl. Peny. Tomang I Blok 32/29	PNS	0856-2123-483	nnsimangunsong@gmail.com	Data Ekspor-Impor Kargo Indonesia Jepang (2006-2010)	Pembuatan Laporan			Melalui Email
13	24/11/11	Finkan Mutia Herianne	Jl. Anggrek IV No.8 Larangan	Mahasiswa	021-5848986	finkan.mutia@yahoo.co.id	Foto Kegiatan Pameran Kementerian Perhubungan	Tugas Kuliah Kerja Praktek Universitas	24/11/11	24/11/11	Ambil Sendiri



Permohonan informasi yang ditujukan kepada PPID Kementerian Pehubungan sejumlah 13 (tiga belas) pemohon, 8 (delapan) pemohon berasal dari perusahaan swasta, sebagian dari pemohon tersebut membutuhkan informasi berupa data-data umum dan peraturan di sektor transportasi yang ditujukan untuk menunjang pekerjaan dari pemohon. Selain itu, 3 (tiga) pemohon lain berasal dari LSM yang mengajukan permohonan terkait dengan keuangan (terkait dengan SE KIP Nomor 1 Tahun 2011), 2 (dua) pemohon merupakan mahasiswa yang memerlukan informasi guna mendukung penyelesaian tugas belajarnya, sedangkan 1 (satu) pemohon berasal dari media elektronik yang meminta informasi mengenai data sarana dan prasarana transportasi yang digunakan sebagai bahan publikasi media elektronik tersebut.



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. Dari beberapa permohonan informasi yang disampaikan, sebagian permohonan informasi diteruskan kepada PPID Pelaksana untuk ditindaklanjuti sesuai informasi yang dikuasai. Sebagaimana monitoring yang dilakukan oleh PPID Utama Kementerian Perhubungan, seluruh permohonan informasi melalui PPID Pelaksana tersebut telah ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan tidak terdapat keberatan terhadap informasi yang telah disampaikan kepada para pemohon informasi.



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 :

No.	Nama	Jenis Pengaduan/Permohonan Informasi	Unit Kerja Terkait	Tindaklanjut
1.	PT. Marga Bumikhatulistiwa	Pengaduan Indikasi pelanggaran Perpres 54 tahun 2010	Satker Pengembangan LLAJ Kalimantan Barat	Ditjen Perhubungan Darat
2.	LSM Garda Sriwijaya Sumatra Selatan	Klarifikasi gagalnya Pembangunan Dermaga	Ditjen Perhubungan Laut	Ditjen Perhubungan Darat

3.	Ilham (Direksi PT. Galih Medan Persada)	Pelaksanaan Lelang Pembangunan Bandara Morowali Tahap I	Ditjen Perhubungan Udara	Sesditjen Perhubungan Udara
4.	LSM Kabupaten Banyumas	Laporan Dugaan Korupsi di PT. KAI DAOP V	Ditjen Perkeretaapian	PT. KAI (Persero)
5.	Forum Pengkaji Keadilan	Klarifikasi Hasil Sewa Jasa WC Umum pada Stasiun stasiun besar	Ditjen Perkeretaapian	Humas Ditjen Perkeretaapian
6.	TOPAN RI (Team Operasional Penyelamat Asset Negara Republik Indonesia)	-Alokasi Anggaran Belanja Balai Kesehatan Penerbangan Tahun 2009 -Peraturan Perundang-undangan Perhubungan Laut	Balai Kesehatan Penerbangan	Sesditjen Perhubungan Udara
7.	BAHAR & PARTNERS	Permohonan mengenai Data Dukung	Pusat Komunikasi Publik	Pusat Komunikasi Publik
8.	LSM SARVODAYA-KPODI	Permohonan Pertanggung jawaban Anggaran Kegiatan Seminar Sindrom Koroner Akut	Balai Kesehatan Penerbangan	Balai Kesehatan Penerbangan
9.	Majda El. Muhtaj (Pusat Studi Hak Asasi Manusia Universitas Negeri Medan)	Klaim Ganti Kerugian Kehilangan Bagasi Tercatat	Ditjen Perhubungan Udara	PT. Garuda Indonesia

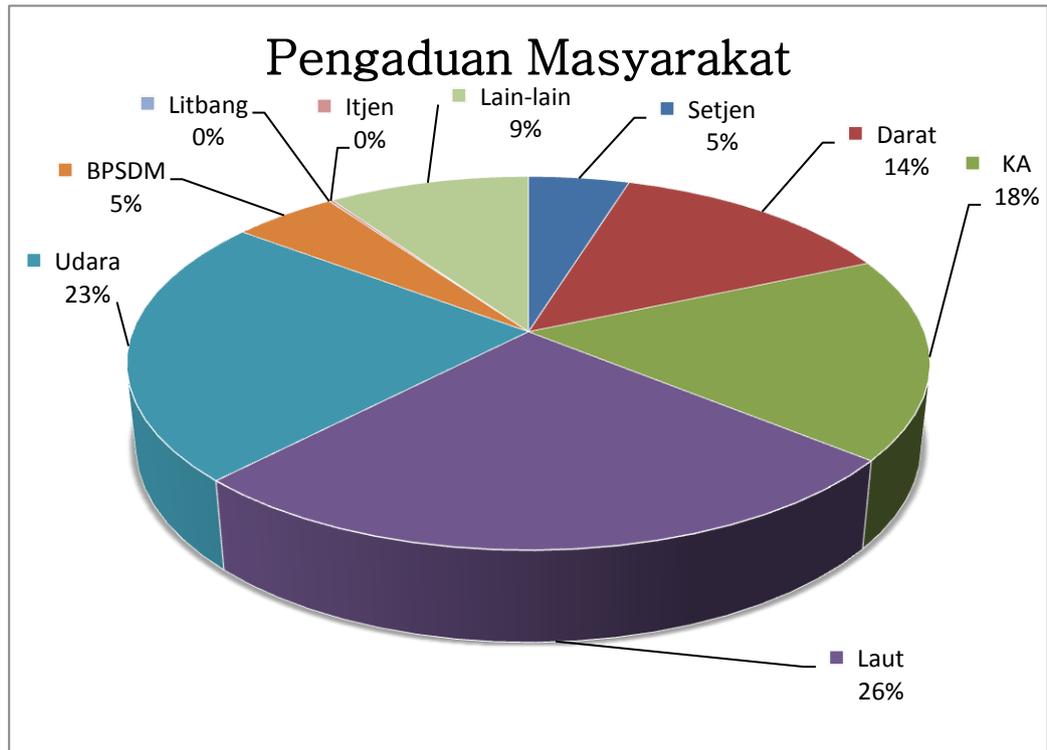
b. Pengaduan Masyarakat

Berikut ini adalah pengaduan masyarakat dari bulan Januari sampai dengan Desember 2011 :

No	Pengaduan				Tindak Lanjut	
	Ditujukan	Web	SMS	Dijawab	Diteruskan	
				IC	Jumlah	Jawaban
1.	Sekretaris Jenderal	28	0	0	28	6
2.	Ditjen Perhubungan Darat	80	0	0	80	26
3.	Ditjen KA	103	0	0	103	44
4.	Ditjen Perhubungan Laut	154	0	0	154	27
5.	Ditjen Perhubungan Udara	136	0	0	136	21
6.	BPSDM	29	0	0	29	2
7.	Badan Litbang	0	0	0	0	0
8.	Inspektorat Jenderal	1	0	0	1	0
9.	Lain-lain	56	0	59	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>587</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	<b>531</b>	<b>126</b>

Catatan:

- Dari jumlah 587 pengaduan, yang telah ditanggapi melalui *Information Center* Pusat Komunikasi Publik Kementerian Perhubungan berjumlah 126 pengaduan. Sedangkan sebagian pengaduan, menurut informasi, 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 selama periode bulan Januari sampai dengan Desember 2011 adalah :

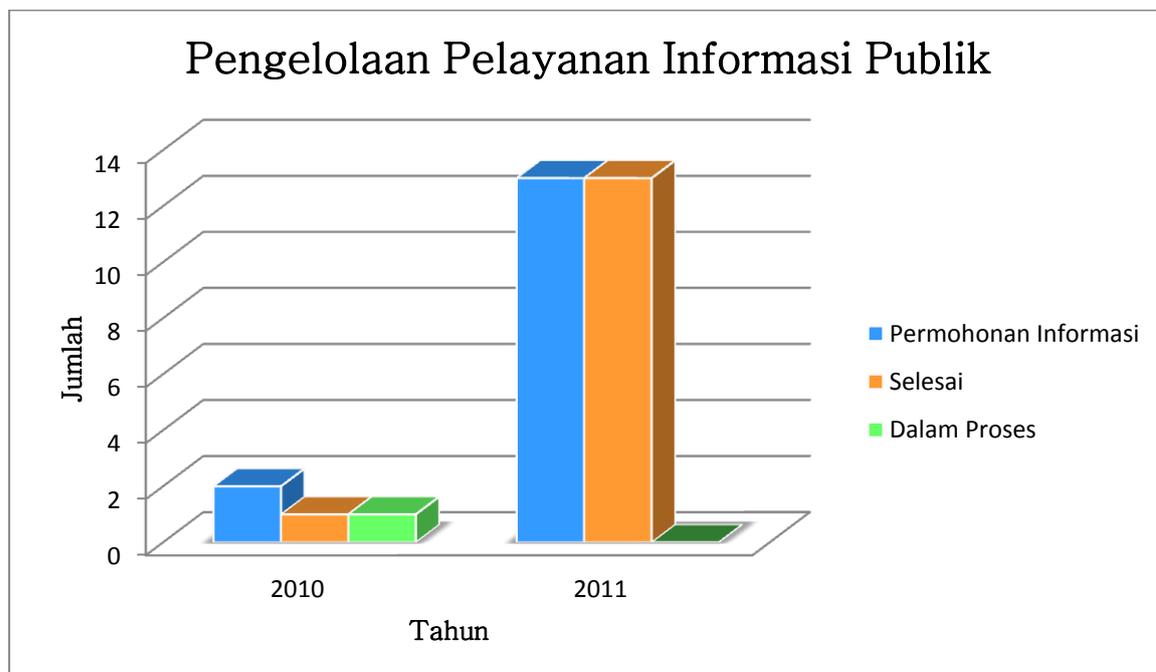
- a. Pengaduan kepada Biro Kepegawaian dan Umum di lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan berupa pertanyaan-pertanyaan umum seputar pengadaan CPNS tahun anggaran 2011 berkaitan dengan adanya moratorium pegawai negeri.
- b. Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat mengenai tarif bus angkutan antar kota dan provinsi, kemacetan yang terjadi di Merak dikarenakan adanya perbaikan kapal ro-ro di Pelabuhan Tanjung Priok, selain itu beberapa pengaduan mengenai adanya calo di terminal-terminal yang meresahkan pengguna angkutan umum.
- c. Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut mengenai pelaksanaan tender proyek pembangunan sarana prasarana pendukung kegiatan transportasi laut di beberapa daerah, persoalan kepegawaian yang terjadi di lingkup unit kerja Direktorat Perhubungan Laut, dan dugaan pungutan liar oleh oknum di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut terhadap pengguna jasa transportasi.
- d. Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, tentang pelayanan maskapai penerbangan, ketentuan tarif, pemberlakuan regulasi mengenai ganti kerugian angkutan udara dan persoalan kepegawaian di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

- e. Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Perkeretaapian mengenai kualitas pelayanan kereta api dengan berbagai tujuan, keluhan seputar operator layanan kereta api (PT.KAI).
- 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

#### ANALISIS DAN EVALUASI

##### 1. ANALISIS DAN EVALUASI KEGIATAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



Pada tahun 2011 terdapat 13 pemohon informasi yang ditujukan kepada PPID Utama Kementerian Perhubungan jumlah tersebut naik sebesar 550 % dibandingkan jumlah pemohon informasi di tahun 2010 yang berjumlah 2 (dua) pemohon informasi,.

Seluruh pemohon informasi pada tahun 2011 telah diselesaikan tanpa adanya pengajuan keberatan maupun sengketa informasi terkait dengan informasi yang telah diberikan oleh PPID Utama Kementerian Perhubungan. Namun, masih terdapat proses penyelesaian Sengketa Informasi terhadap keberatan informasi yang diajukan oleh Sdr. Muhammad HS kepada PPID Utama pada tahun 2010. Proses Sengketa Informasi tersebut, saat ini telah sampai pada tahap adjudikasi. Informasi yang diminta oleh pihak termohon, sebagai berikut :

- Daftar Informasi Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan yang wajib diumumkan secara berkala, diumumkan secara serta merta, tersedia setiap saat, dan informasi yang dikecualikan;
- Daftar Peraturan dan Keputusan Menteri Perhubungan dari tahun 2000 sampai dengan 2010;
- Salinan RKAK-L (Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Lembaga) Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan Tahun Anggaran 2010;
- Salinan Laporan keuangan Kementerian Perhubungan Tahun Anggaran 2009.

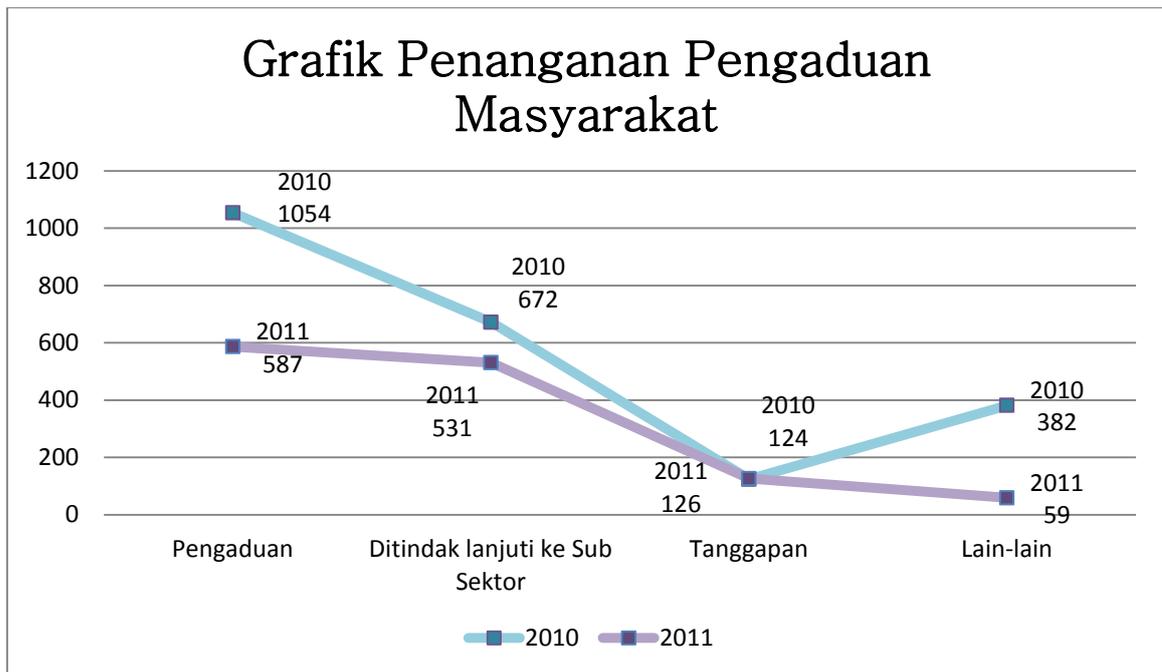
Bahan informasi yang diminta oleh Pemohon sebagian sudah dipenuhi, meskipun daftar informasi Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan yang wajib diumumkan secara berkala, diumumkan secara serta merta, tersedia setiap saat, dan informasi yang dikecualikan masih dalam berbentuk draf, karena PPID Pelaksana di lingkungan Kementerian Perhubungan hingga saat ini belum menyampaikan kategorisasi informasi beserta justifikasinya untuk dilakukan uji konsekuensi oleh PPID Utama Kementerian Perhubungan. Sedangkan, bahan informasi mengenai RKAK-L (Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Lembaga) Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan Tahun Anggaran 2010 belum tersedia. Bahan informasi tersebut, saat ini masih dikoordinasikan lebih lanjut dengan unit kerja terkait.

Untuk menghadapi proses adjudikasi, saat ini PPID Kementerian Perhubungan tengah menyusun kesimpulan akhir yang akan dijadikan sebagai dasar pertimbangan Majelis Komisioner dalam mengambil putusan dalam penyelesaian sengketa informasi tersebut.

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

- a. Sejak diberlakukannya Instruksi Menteri Perhubungan Nomor : IM 6 Tahun 2010 tentang Langkah-langkah Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan pada tanggal 23 Desember 2010, sampai dengan saat ini masing-masing PPID Pelaksana belum menyampaikan usulan kategori informasi yang dikecualikan di lingkungan unit kerja masing-masing yang dilengkapi dengan justifikasi untuk dilakukan uji konsekuensi dan ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama. Meskipun PPID Utama sudah berulang kali menyampaikan surat kepada PPID Pelaksana terkait dengan usulan kategori informasi tersebut.
- b. Terkait dengan belum tersedianya kategori informasi khususnya informasi yang dikecualikan, PPID Kementerian Perhubungan masih dihadapkan dengan proses penyelesaian Sengketa Informasi terhadap keberatan informasi yang diajukan oleh Sdr. Muhammad HS kepada PPID Utama pada tahun 2010. Proses Sengketa Informasi tersebut, saat ini telah sampai pada tahap adjudikasi.
- c. 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.
- d. Perlu ditingkatkan koordinasi antar PPID Utama dan PPID Pelaksana agar informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat dapat lebih terintegrasi terkait dengan pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Kementerian Perhubungan bersifat desentralisasi, hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang belum memahami mekanisme pengelolaan informasi dan dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

## 2. ANALISIS DAN EVALUASI KEGIATAN PENGADUAN MASYARAKAT



Pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media website dan SMS Center pada tahun 2011 mengalami penurunan sebesar 44,3 % apabila dibandingkan dengan pengaduan masyarakat pada tahun 2010. Penurunan ini sebagian besar disebabkan adanya gangguan teknis pada jaringan yang digunakan provider SMS Center. Berdasarkan pencatatan di tahun 2010, dari 1.664 pengaduan masyarakat yang ditujukan pada Kementerian Perhubungan, sebanyak 623 pengaduan disampaikan melalui SMS Center, dan 1.041 pengaduan masyarakat melalui website. Sedangkan pada tahun 2011, tercatat 1.356 pengaduan yang ditujukan kepada Kementerian Perhubungan, sebanyak 125 pengaduan melalui SMS Center, dan sejumlah 1.231 pengaduan melalui website. 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.

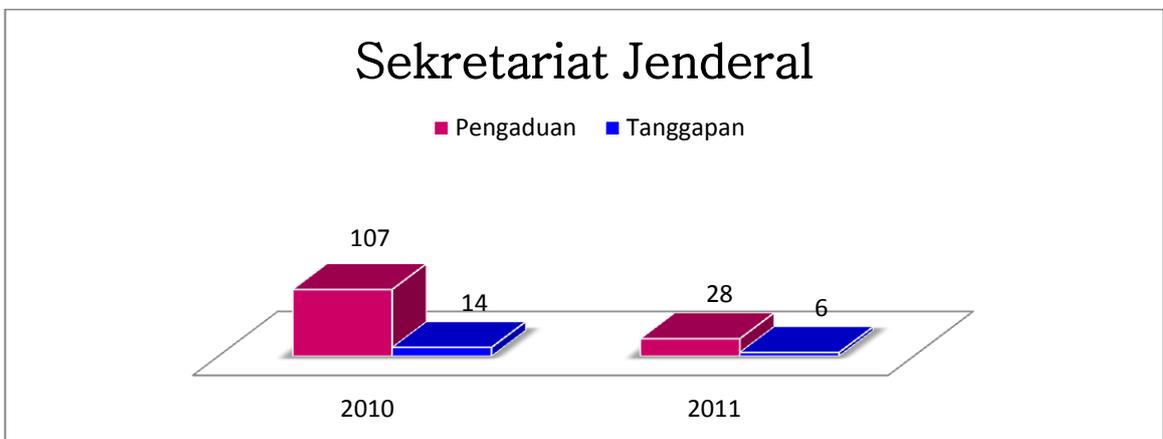
Pada tahun 2011 tercatat 587 pengaduan masyarakat yang perlu mendapatkan penanganan lebih lanjut, 56 pengaduan yang telah ditanggapi langsung oleh *Information Center* merupakan pengaduan yang bersifat informasi umum seputar Kementerian Perhubungan, serta beberapa pengaduan lain yang diarahkan kepada beberapa unit/instansi diluar Kementerian Perhubungan karena bukan merupakan kewenangan dari Kementerian Perhubungan. Sebanyak 531 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, 126 pengaduan telah ditanggapi dan disampaikan kembali kepada masyarakat melalui media SMS Center dan Website, jumlah tersebut naik 101% dibandingkan pengaduan yang telah ditanggapi oleh sub sektor pada tahun 2010.

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 tindak lanjut 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.

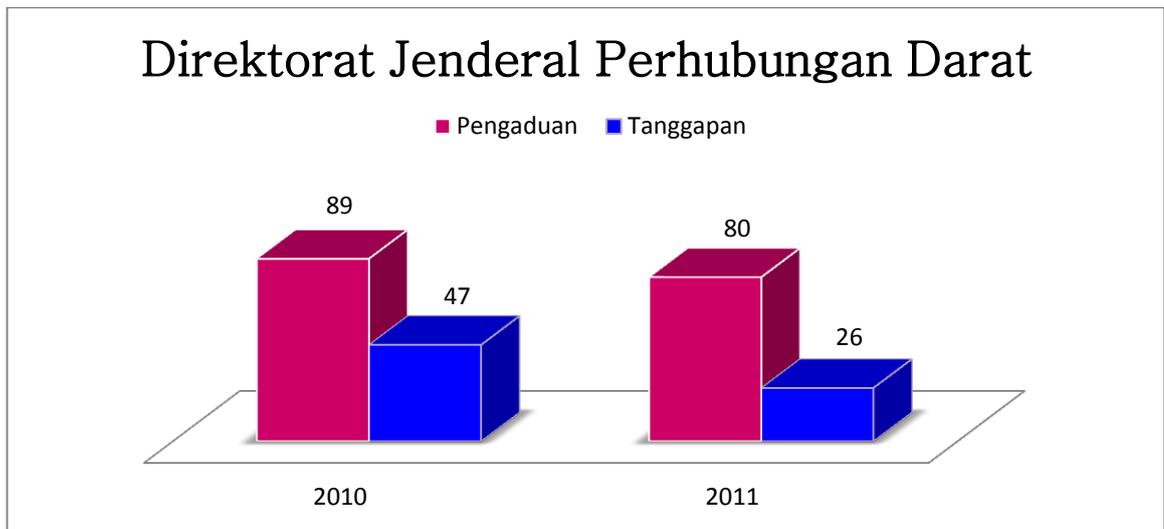
Pengaduan yang diteruskan kepada Sub Sektor pada tahun 2011 mengalami perbedaan kuantitas apabila dibandingkan dengan pengaduan masyarakat pada tahun 2010, hal ini dikarenakan beberapa faktor terkait isu strategis yang berkembang di masyarakat sepanjang tahun 2011. Berikut disampaikan perkembangan kuantitas pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada sub sektor di lingkungan Kementerian Perhubungan.

**a. Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Sekretariat Jenderal**



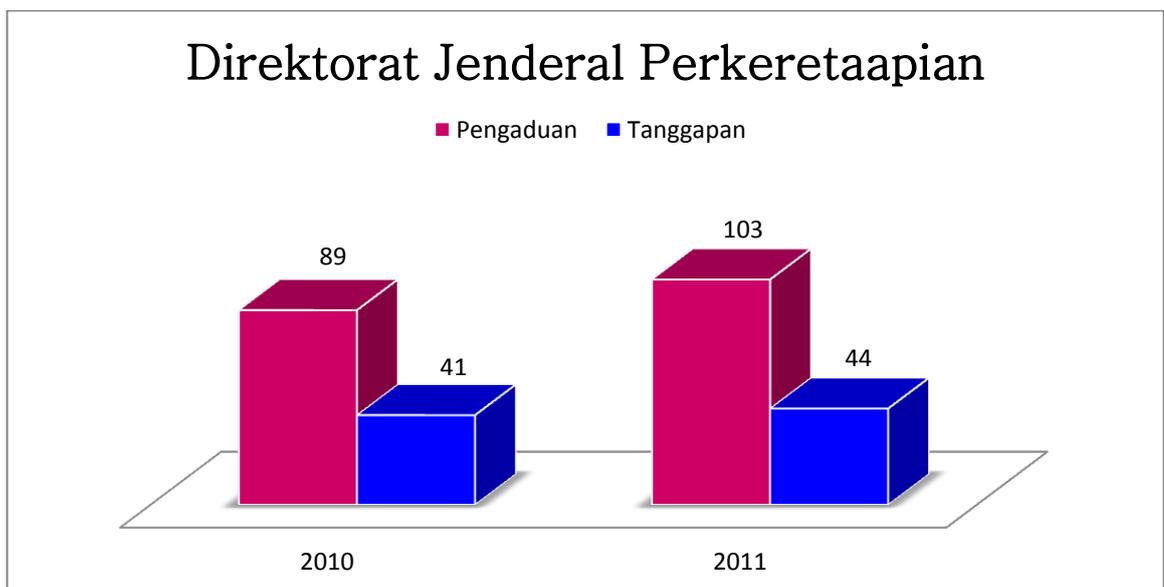
Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Sekretariat Jenderal pada tahun 2011 mengalami penurunan sebesar 73,83 % apabila dibandingkan dengan pengaduan pada tahun 2010. Setelah dilakukan analisis terhadap pengaduan yang ditujukan kepada Sekretariat Jenderal, penurunan kuantitas pengaduan terindikasi dari adanya moratorium pegawai negeri sipil yang diberlakukan pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2014, sehingga pertanyaan-pertanyaan seputar pendaftaran dan mekanisme penerimaan CPNS yang sebelumnya mendominasi pengaduan masyarakat di tahun 2010, tidak ditemukan pada pengaduan masyarakat pada tahun 2011.

**b. Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat**



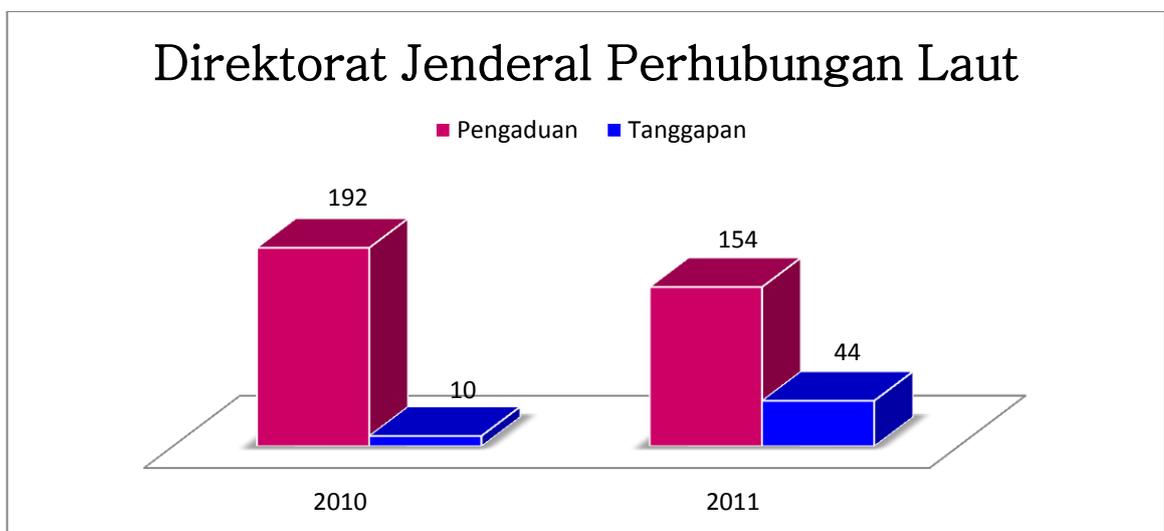
Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat pada tahun 2011 mengalami penurunan sebesar 11,25 % apabila dibandingkan dengan pengaduan pada tahun 2010. Setelah dilakukan analisis terhadap pengaduan yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, tidak terdapat penurunan yang signifikan namun terdapat perbedaan materi pengaduan, dimana pada tahun 2010 pengaduan didominasi mengenai tarif, pada tahun ini diwarnai dengan pengaduan mengenai kemacetan yang terjadi pelabuhan tanjung priuk, serta adanya calo di terminal-terminal yang meresahkan pengguna transportasi.

**c. Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Perkeretaapian**



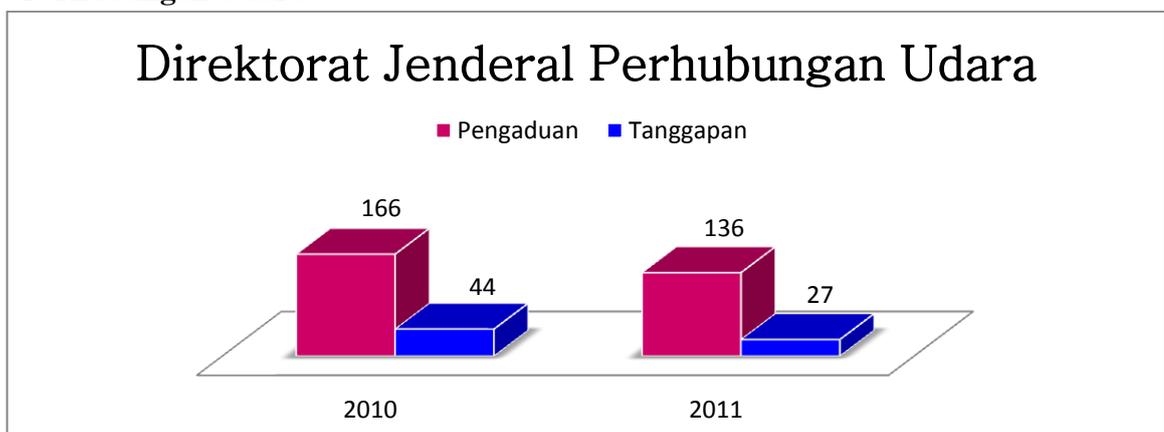
Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Perkeretaapian pada tahun 2011 mengalami peningkatan sebesar 15,73 % apabila dibandingkan dengan pengaduan pada tahun 2010. Setelah dilakukan analisis terhadap pengaduan yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Perkeretaapian, peningkatan kuantitas pengaduan masyarakat tersebut masih didominasi mengenai pelayanan PT. Kereta Api Indonesia selaku Operator dibidang Transportasi Perkeretaapian.

**d. Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut**



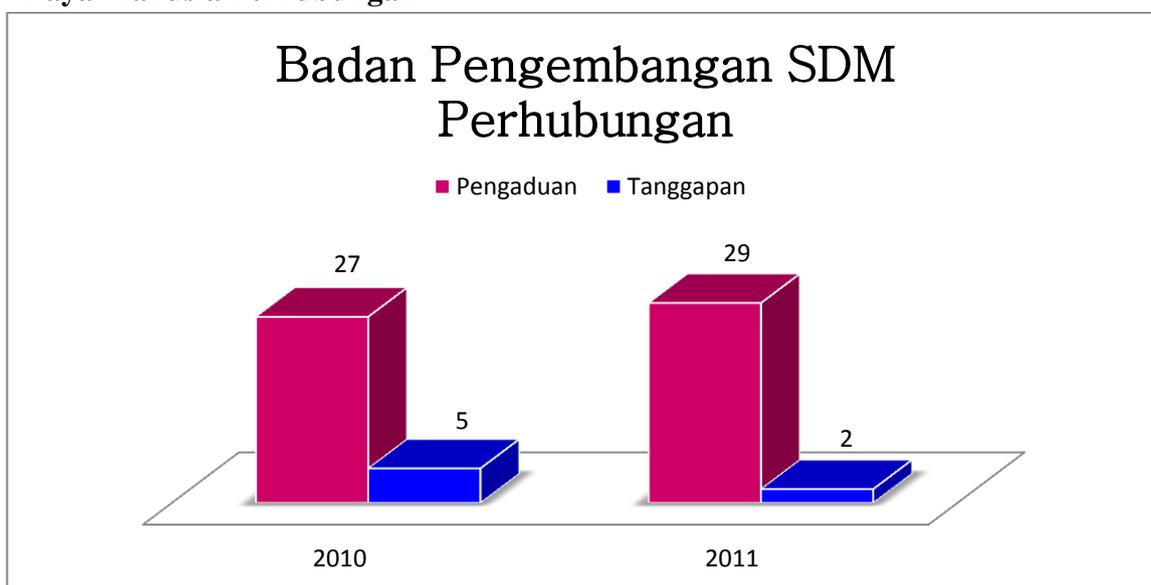
Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut pada tahun 2011 mengalami penurunan sebesar 19,79 % apabila dibandingkan dengan pengaduan pada tahun 2010. Setelah dilakukan analisis terhadap pengaduan yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, terdapat penurunan dari segi kuantitas. Pengaduan masyarakat yang ditujukan pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut masih didominasi dengan permasalahan internal.

**e. Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara**



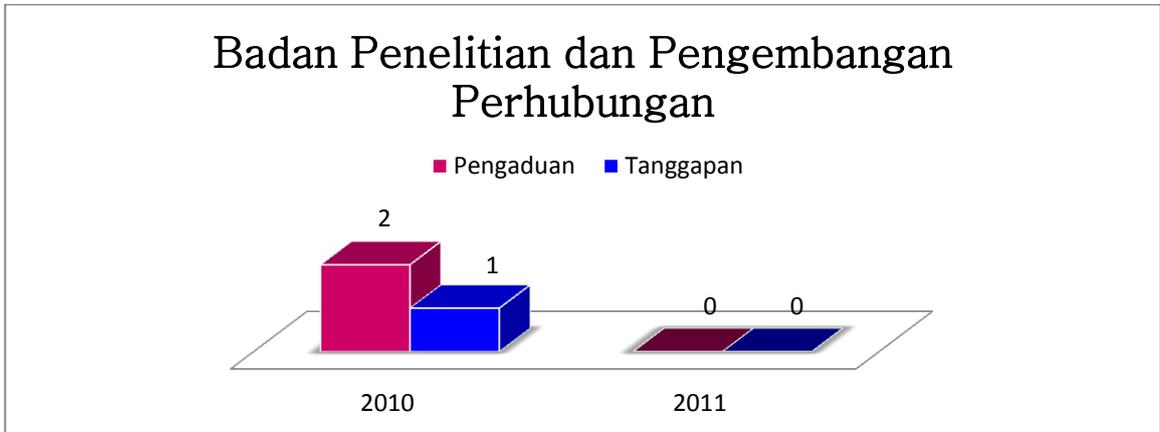
Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara pada tahun 2011 mengalami penurunan sebesar 18,07 % apabila dibandingkan dengan pengaduan pada tahun 2010. Setelah dilakukan analisis terhadap pengaduan yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, mengalami penurunan dari segi kuantitas. Materi pengaduan masyarakat yang ditujukan pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara pada tahun 2011 didominasi dengan persoalan ganti rugi penumpang oleh maskapai penerbangan, hal ini berkaitan dengan penerbitan PM Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang ditetapkan pada tanggal 8 Agustus 2011 yang mulai diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2012.

**f. Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan**



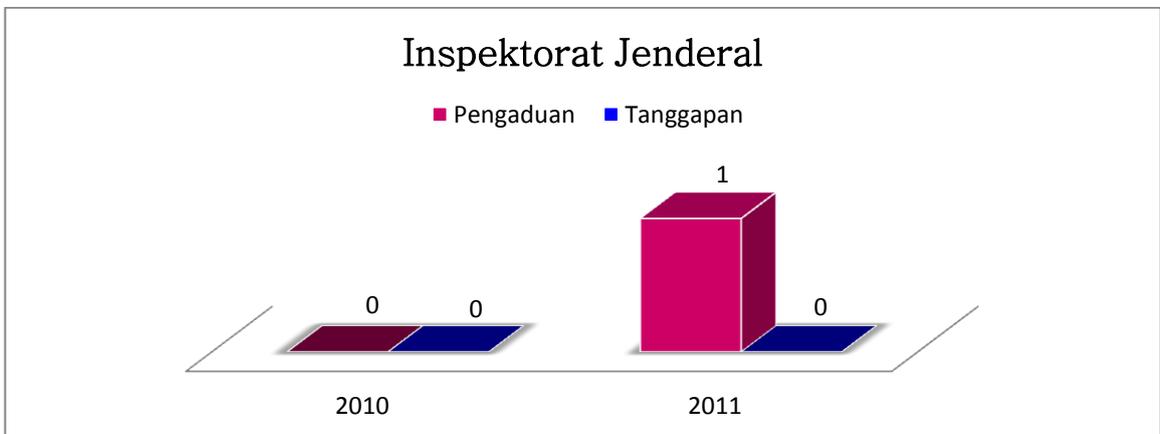
Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan pada tahun 2011 mengalami peningkatan sebesar 7,4 % apabila dibandingkan dengan pengaduan pada tahun 2010. Setelah dilakukan analisis terhadap pengaduan yang ditujukan kepada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, terdapat peningkatan pengaduan masyarakat yang didominasi dengan pengaduan terkait dengan informasi pekerjaan bagi para lulusan dari Satuan Kerja dibawah naungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan.

**g. Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan**



Pada tahun 2011, tidak tercatat pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, dimana pada tahun 2010 terdapat 2 pengaduan yang ditujukan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan.

**h. Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Inspektorat Jenderal**



Pada tahun 2011, terdapat 1 (satu) pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan. Setelah dilakukan analisis, terhadap pengaduan tersebut diperlukan pengawasan secara langsung oleh Inspektorat Jenderal, terkait dengan tugas kewenangannya sebagai pengawas interen di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

## **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](http://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 2011 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. PIAK tahun 2011 ini melibatkan 29 Instansi Pemerintah yakni 18 Instansi Pusat dan 11 Pemerintah Daerah. Instansi Pusat peserta PIAK diwakili oleh 15 Kementerian, dua Badan dan Kepolisian. Pemerintah Daerah diwakili oleh satu Pemerintah Provinsi dan 10 Pemerintah Kota. Unit utama yang terlibat dalam penilaian sebanyak 70 unit utama.

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 meraih posisi 2 (dua) instansi pusat dengan Nilai Indikator Transparansi Penyelenggara Negara di Atas 6 dengan nilai total indikator 9,27 (mekanisme pelaporan gratifikasi 9,00 dan kepatuhan LHKPN 9,55). Sedangkan untuk Unit Utama di Instansi Pusat, Nilai Indikator Transparansi Penyelenggara Negara di Atas 6, Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan meraih peringkat 1 (satu) dengan nilai total indikator sebesar 9,41 (mekanisme pelaporan gratifikasi 9,00 dan kepatuhan LHKPN 9,83), Direktorat Jenderal Perhubungan Laut berada pada peringkat 8 (delapan) dengan nilai total indikator sebesar 7,49 (mekanisme pelaporan gratifikasi 6,67 dan kepatuhan LHKPN 8,33) dan Direktorat Perhubungan Darat berada pada peringkat 9 (sembilan) dengan nilai total indikator 7,48 (mekanisme pelaporan gratifikasi 5,67 dan kepatuhan LHKPN 9,33)

Selain Pengaduan masyarakat melalui website [www.dephub.go.id](http://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.

Pengelolaan Layanan ini telah berjalan selama 2 bulan sejak bulan November 2011. Terkait pengaduan yang disampaikan, Pusat Komunikasi Publik selaku penanggung jawab mengenai aplikasi ini telah memberikan 2 tanggapan atas laporan masyarakat antara lain :

- Mengenai KM Kelimutu
- Pembangunan Terminal Tipe A di Kendari

## 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.
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.

Jakarta, 7 Februari 2012

PPID Utama Kementerian Perhubungan

Sekretaris Jenderal



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