



KOMITE NASIONAL KESELAMATAN TRANSPORTASI

Jl. Medan Merdeka Timur No. 5
Jakarta 10110
INDONESIA

Phone : (021) 351 7606
(021) 384 7601
Fax : (021) 351 7606

Website : www.dephub.go.id/knkt
Email : knkt@dephub.go.id

KETUA KOMITE NASIONAL KESELAMATAN TRANSPORTASI
KEPUTUSAN KETUA KOMITE NASIONAL KESELAMATAN TRANSPORTASI
NOMOR **SK/KETUA/038/VIII/KNKT/TAHUN 2017**

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PADA SATUAN KERJA KOMITE NASIONAL KESELAMATAN
TRANSPORTASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA KOMITE NASIONAL KESELAMATAN TRANSPORTASI

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Komite Nasional Keselamatan Transportasi;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Ketua Komite Nasional Keselamatan Transportasi tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Komite Nasional Keselamatan Transportasi;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015);

6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 62 tahun 2013 tentang Investigasi Kecelakaan Transportasi;
8. Peraturan Presiden Nomor 2 tahun 2012 tentang Komite Nasional Keselamatan Transportasi;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Birokrasi Nomor 3 tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik;

Menetapkan :

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Komite Nasional Keselamatan Transportasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Komite Nasional Keselamatan Transportasi tahun 2017 sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional Komite Nasional Keselamatan Transportasi bertugas :

1. Pembina

- Pembinaan berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Komite Nasional Keselamatan Transportasi yang meliputi organisasi, Sumber Daya Manusia dan anggaran yang memadai;
- Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Komite Nasional Keselamatan Transportasi;

2. Penanggung Jawab / Ketua

- Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota
 - Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - Merencanakan, mensikronisasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
 - Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada pembina / penanggung Jawab;
 - Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab / Ketua.
4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin
 - Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level nasional untuk ditindaklanjuti;
 - Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - Melakukan pemantauan atas tidak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi penyelenggara;
 - Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional, LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
5. Pejabat Penghubung
 - Menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara / Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
 - Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara / Satuan Kerja;
 - Memeberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara / Satuan Kerja.

KETIGA : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Komite Nasional Keselamatan Transportasi Tahun Anggaran 2017.

KEMPAT : Keputusan Ketua Komite Nasional Keselamatan Transportasi ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di JAKARTA

Pada tanggal 31 Agustus 2017

Ketua Komite Nasional Keselamatan Transportasi



DR. Ir. SOERYANTO TIAHJONO

LAMPIRAN KEPUTUSAN
KETUA KOMITE NASIONAL KESELAMATAN TRANSPORTASI

NOMOR : SK/Ketua/038/Um/KNKT / TAHUN 2017
TANGGAL : 21 Agustus 2017

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KOMITE NASIONAL KESELAMATAN TRANSPORTASI TAHUN 2017

- Pembina : 1. Ketua Komite Nasional Keselamatan transportasi
2. Wakil Ketua Komite Nasional Keselamatan transportasi
- Penanggung Jawab : Kepala Sekretariat Komite Nasional Keselamatan transportasi
- Anggota : 1. Kasubkom Investigasi Kecelakaan Pelayaran
2. Kasubkom Investigasi Kecelakaan Penerbangan
3. Kasubkom Investigasi Kecelakaan Kereta Api
4. Kasubkom Investigasi Kecelakaan Lalu Lintas Angkutan jalan
5. Kepala Bagian Tata Usaha
6. Kepala Bagian Pelayanan Investigasi dan Kerjasama

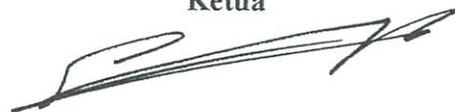
Pengelola Pengaduan / tim Admin :

No.	Nama Admin	Jabatan	No. HP	e-mail
1.	Rosi Pentasila	Fungsional Umum	0878-7117-3885	pentasila@yahoo.com
2.	Yayat Supriyatna	Fungsional Umum	0812-8100-4270	yayatsupriyatnamtg@gmail.com

Pejabat Penghubung :

No.	Satuan Kerja	Nama penghubung	Jabatan	No. HP	e-mail
1.	KNKT	Dian Susanti	Kassubag Kepegawaian dan Umum	0853-1997-2255	diansusanty77@gmail.com
2.	KNKT	Nyamino	Kassubag Keuangan dan Perlengkapan	0812-9873-1554	nyamino6820@gmail.com
3.	KNKT	Belfri Togatorop	Kassubag Perencanaan	0813-9852-5587	Belfri9@gmail.com
4.	KNKT	Fidelia Tri Siswanti	Kasubag Pelayanan Investigasi	0815-1900-4465	Fidelia.ts@gmail.com
5.	KNKT	R. Irdiantono	Kasubag Humas dan Datin	0812-9443-745	r.irdiantono@gmail.com
6.	KNKT	Getha Swibindu	Kassubag Kerjasama	0812-8014-553	Getha.swibindu@gmail.com

KOMITE NASIONAL
KESELAMATAN TRANSPORTASI
Ketua



DR. Ir. SOERJANTO TJAHOJONO