

LAPORAN PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT DI POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
TAHUN 2021**

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka reformasi birokrasi yang dicanangkan Kementerian Perhubungan merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean govermance*) dan menciptakan pemerintahan yang baik (*good govermance*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Kementerian Perhubungan.

Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit Eselon I di lingkungan Kementerian Perhubungan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun demikian, dalam upaya Kementerian Perhubungan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Perhubungan yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan. Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan Pimpinan Kementerian Perhubungan Khusus Politeknik Transportasi Darat Bali agar tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai Politeknik Transportasi Darat Bali.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

a. Maksud

- 1) Mewujudkan pelayanan pengaduan yang akuntabel, transparan, dan berkelanjutan

- 2) Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi kepada masyarakat sebagai komitmen perwujudan demokrasi
- 3) Membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Politeknik Transportasi (Poltrada) Bali sehingga dapat mewujudkan citra positif
- 4) Memberdayakan masyarakat untuk ikut bertanggung jawab menjaga fasilitas prasarana dan sarana transportasi

b. Tujuan

Meningkatkan pengelolaan dalam rangka *clean governance* dan *good governance* dan pelayanan informasi di lingkungan Politeknik Transportasi Darat Bali (Poltrada) Bali guna menghasilkan layanan informasi yang berkualitas sehingga dapat menciptakan hubungan dengan masyarakat atas keterbukaan informasi publik.

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 republic Nomor 4846);
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Perhubungan No. 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan
- e. Peraturan Menteri Perhubungan No. 30 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Transportasi Darat Bali.

4. RUANG LINGKUP

Kegiatan pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat diselenggarakan setiap hari kerja di Politeknik Transportasi Darat Bali

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;
- d. Terwujudnya komunikasi yang efektif dan edukatif.

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

1. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pelayanan informasi publik dan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan mengacu pada Keputusan Direktur Poltrada Bali Nomor KP-Poltrada Bali 322 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Politeknik Transportasi Darat Bali dan Keputusan Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali Nomor SK.20 Poltrada Bali-2021 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana UPT Politeknik Transportasi Darat Bali.

2. TAHAPAN KEGIATAN

Dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat terdapat tahapan sebagai berikut :

a. Pelayanan Informasi Publik

1) Persiapan Pelaksanaan

Menyusun daftar informasi publik (DIP) yang dimiliki PPID Pelaksana UPT Poltrada Bali untuk diklasifikasikan menjadi informasi yang tersedia setiap saat, secara berkala, serta merta maupun dikecualikan.

2) Pelaksanaan

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

3) Laporan Pelaksanaan

Hasil akhir pelayanan informasi berupa tanda bukti pengambilan informasi

b. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

1) Persiapan Pelaksanaan

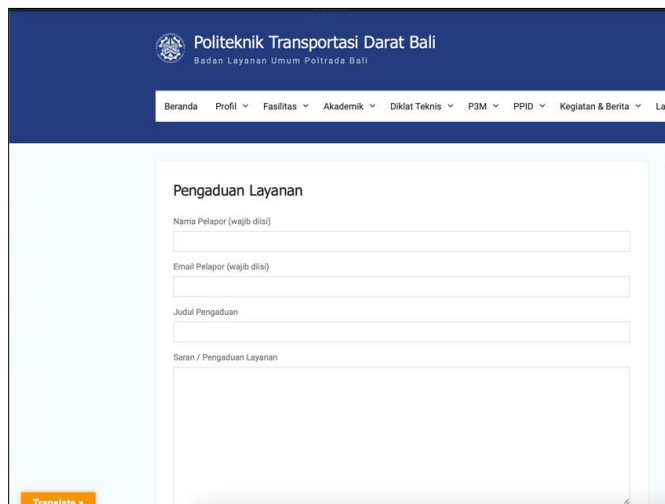
Mencatat dan mengklasifikasikan jenis pengaduan masyarakat sesuai dengan kriteria penanganan pengaduan dan pelayanan informasi (langsung ditanggapi, monitor, tindaklanjut)

2) Pelaksanaan

Meneruskan pengaduan masyarakat kepada unit terkait untuk dijawab maupun menjadi aspirasi

3) Laporan Pelaksanaan

Pemberian tanggapan pengaduan masyarakat melalui web portal <https://www.poltradabali.ac.id/> maupun disampaikan langsung ke kampus I Poltrada Bali di Jl, Batuyang no. 109x Batubulan, Gianyar, Bali atau kampus II Poltrada Bali Jalan Cempaka Putih, Desa Samsam, Kecamatan Kerambiatan, Tabanan, Bali.



The image shows a screenshot of a web portal for 'Politeknik Transportasi Darat Bali'. The header includes the institution's name and a navigation menu with items like 'Beranda', 'Profil', 'Fasilitas', 'Akademik', 'Diklat Teknis', 'P3M', 'PPID', 'Kegiatan & Berita', and 'Layanan'. The main content area is titled 'Pengaduan Layanan' and contains a form with the following fields: 'Nama Pelapor (wajib diisi)', 'Email Pelapor (wajib diisi)', 'Judul Pengaduan', and 'Saran / Pengaduan Layanan'. A 'Translate' button is visible at the bottom left of the form area.

Gambar 1. Pengaduan Layanan Website

b. Pelayanan Informasi Publik

Berikut ini adalah laporan pelayanan informasi publik tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Pemohon Informasi	Jumlah Permintaan Informasi Publik	Dipenuhi	Ditolak	Proses	Waktu		Alasan Penolakan
							Jam	Menit	
1	Januari	2	2	√	-	-	1	30	-
2	Februari	0	0	√	-	-	0	0	-
3	Maret	1	1	√	-	-	0	50	-
4	April	9	9	√	-	-	5	20	-
5	Mei	3	3	√	-	-	0	40	-
6	Juni	0	0	√	-	-	0	0	-
7	Juli	0	0	√	-	-	0	0	-
8	Agustus	1	1	√	-	-	0	30	-
9	September	0	0	√	-	-	0	0	-
10	Oktober	0	0	√	-	-	0	0	-
11	November	1	1	√	-	-	0	20	-
12	Desember	5	5	√	-	-	3	00	-

BAB III PENUTUP

Politeknik Transportasi Darat Bali berusaha semaksimal mungkin membuka ruang informasi yang dibutuhkan publik bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana untuk mengoptimalkan peran dan kinerja Kementerian Perhubungan pada kepentingan publik sehingga mengarah ke *clean governance* dan *good governance*

Laporan Pelayanan Informasi Publik dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim PPID Poltrada Bali mendatang sehingga dapat dijadikan masukan bagi kemajuan Politeknik Transportasi Darat Bali.

Gianyar, 31 Desember 2021

PPID Pelaksana UPT



Dr. EFENDHI PRIH RAHARJO, S.T., S.SiT., M.T
Pembina (IV/a)
NIP. 19760215 200003 1 002