KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT
GEDUNG KARYA
JL. MERDEKA BARAT NO. 8
JAKARTA 10110
TELP. (021) 3506138, 3506129, 3506145, 3506143, 3506127
FAX : (021) 3507202, 3506129 3506145, 3506143,3506179
email : ditjenhubdat@dephub.go.id
Home Page : http://hubdat.dephub.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR SARANA TRANSPORTASI JALAN

NOMOR : SK.09 B/KP.901/DSTJ/I/2024

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SARANA TRANSPORTASI JALAN TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR SARANA TRANSPORTASI JALAN

Menimbang : a. Bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, berpedoman pada Standar Pelayanan serta sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan Direktorat Sarana Transportasi Jalan, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Sarana Transportasi Jalan Tahun 2024;

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf (a), perlu menetapkan Keputusan Direktur Sarana Transportasi Jalan tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Sarana Transportasi Jalan Tahun 2024;

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);

2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 67 Tahun 2021 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 873);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR SARANA TRANSPORTASI JALAN TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SARANA TRANSPORTASI JALAN TAHUN 2024.

PERTAMA : Menetapkan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Sarana Transportasi Jalan Tahun 2024

KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Sarana Transportasi Jalan Tahun 2024 yang dimaksud dalam **DIKTUM PERTAMA** meliputi:

a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
f. Alur Penanganan Pengaduan dan
g. Format Buku Pengaduan.

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara penanganan Pengaduan, Alur penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA huruf a,b,c,d,e,f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEEMPAT : Segala biaya akibat dikeluarkannya Keputusan Direktur Sarana Transportasi Jalan ini dibebankan pada anggaran yang bersumber dari Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Satuan Kerja Direktorat Sarana Transportasi Jalan Tahun Anggaran 2024.

KELIMA : Keputusan Direktur Sarana Transportasi Jalan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2024.

Ditetapkan di Jakarta,
Pada tanggal 4 Januari 2024

DIREKTUR SARANA TRANSPORTASI JALAN



Ir. DANTO RESTYAWAN, MT
NIP. 19640829 199403 1 003

LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR SARANA TRANSPORTASI JALAN
Nomor : SK.09 B/KP.901/DSTJ/I/2024
Tanggal : 4 Januari 2024

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SARANA TRANSPORTASI JALAN TAHUN 2024

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan
   1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak secara langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Direktorat Sarana Transportasi Jalan;
   2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
      a. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Direktorat Sarana Transportasi Jalan;
      b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di Direktorat Sarana Transportasi Jalan atau Surat yang dialamatkan ke Direktorat Sarana Transportasi Jalan
         Gedung Karya Lantai 11 Kementerian Perhubungan
         Jalan Medan Merdeka Barat No. 8 Jakarta Pusat 10110
      c. SMS/WA : 081286505083 (Call Centre Sertifikasi Uji Tipe)
      d. Email :
         ujitipe@kemenhub.go.id
         pengaduanmk@gmail.com
         pengaduanujiberkala@gmail.com

B. Pejabat Pengelola Pengaduan terdiri dari:
   A. Ir. DANTO RESTYAWAN, MT/NIP.196408291994031003 (Direktur Sarana Transportasi Jalan)

   B. TARMA, S.SiT., MMTr/NIP.197903132001121007 (Kasubdit Uji Berkala Kendaraan Bermotor)

   C. YUSUF NUGROHO, ST., MT/NIP. 19740614 199803 1 001 (Kasubdit Uji Tipe Kendaraan Bermotor)

   D. JOKO KUSNANTO, ST, M.Sc./NIP.19781115 2006041001 (Kasubdit Manajemen Keselamatan)

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan antara lain:

NO	NAMA LAYANAN	TIM PENELAAH/PENJAWAB ADUAN	SARANA PENGADUAN
1	Penerbitan Sertifikat Uji Tipe (SUT) Kendaraan Bermotor	LINA LISTIANINGRUM,A.Ma.PKB NIP. 19920113 201402 2 005 RIKSA BAYU PUTRA DUNDA, A.MD.LLAJ NIP. 19960530 202012 1 005	081286505083 (Call Centre Sertifikasi Uji Tipe) email; ujitipe@kemenhub.go.id
2	Penerbitan Sertifikat Registrasi Uji Tipe (SRUT) Kendaraan Bermotor Produksi Agen Pemegang Merek (APM)/Importir Umum	LINA LISTIANINGRUM,A.Ma.PKB NIP. 19920113 201402 2 005 RIKSA BAYU PUTRA DUNDA, A.MD.LLAJ NIP. 19960530 202012 1 005	081286505083 (Call Centre Sertifikasi Uji Tipe) email; ujitipe@kemenhub.go.id
3	Penerbitan Sertifikat Registrasi Uji Tipe (SRUT) Kendaraan Bermotor Produksi Perusahaan Karoseri	LINA LISTIANINGRUM,A.Ma.PKB NIP. 19920113 201402 2 005 RIKSA BAYU PUTRA DUNDA, A.MD.LLAJ NIP. 19960530 202012 1 005	081286505083 (Call Centre Sertifikasi Uji Tipe) email; ujitipe@kemenhub.go.id
4	Penerbitan Surat Keputusan Pengesahan Rancang Bangun dan Rekayasa	LINA LISTIANINGRUM,A.Ma.PKB NIP. 19920113 201402 2 005 RIKSA BAYU PUTRA DUNDA, A.MD.LLAJ NIP. 19960530 202012 1 005	081286505083 (Call Centre Sertifikasi Uji Tipe) email; ujitipe@kemenhub.go.id

	Kendaraan Bermotor (SKRB)		
5	Penerbitan Sertifikat Bengkel Konversi Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB)	LINA LISTIANINGRUM,A.Ma.PKB NIP. 19920113 201402 2 005 RIKSA BAYU PUTRA DUNDA, A.MD.LLAJ NIP. 19960530 202012 1 005	081286505083 (Call Centre Sertifikasi Uji Tipe) email; ujitipe@kemenhub.go.id
6	Penerbitan Surat Keputusan Pengesahan Varian Tipe Kendaraan Bermotor	LINA LISTIANINGRUM,A.Ma.PKB NIP. 19920113 201402 2 005 RIKSA BAYU PUTRA DUNDA, A.MD.LLAJ NIP. 19960530 202012 1 005	081286505083 (Call Centre Sertifikasi Uji Tipe) email; ujitipe@kemenhub.go.id
7	Penerbitan Sertifikat dan Tanda Kualifikasi Kompetensi Tenaga Penguji Berkala Kendaraan Bermotor	WENDY YOGA PRATAMA, A.MD.PKB NIP. 19990610 202203 1 009 AGE KURNIAWAN, A.Md.PKB NIP. 19950822 201902 1 003	pengaduanujiberkala@gmail.com
8	Penerbitan Surat Keterangan Hasil Kalibrasi (SKHK) Peralatan Uji Berkala Kendaraan Bermotor	WENDY YOGA PRATAMA, A.MD.PKB NIP. 19990610 202203 1 009 AGE KURNIAWAN, A.Md.PKB NIP. 19950822 201902 1 003	pengaduanujiberkala@gmail.com

9	Penerbitan Sertifikat Akreditasi Unit Pelaksanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor (UPUBKB)	WENDY YOGA PRATAMA, A.MD.PKB NIP. 19990610 202203 1 009 AGE KURNIAWAN, A.Md.PKB NIP. 19950822 201902 1 003	pengaduanujiberkala@gmail.com
10	Uji Kompetensi Penguji Berkala Kendaraan Bermotor	WENDY YOGA PRATAMA, A.MD.PKB NIP. 19990610 202203 1 009 AGE KURNIAWAN, A.Md.PKB NIP. 19950822 201902 1 003	pengaduanujiberkala@gmail.com
11	Peningkatan Kompetensi Penguji Berkala Kendaraan Bermotor	WENDY YOGA PRATAMA, A.MD.PKB NIP. 19990610 202203 1 009 AGE KURNIAWAN, A.Md.PKB NIP. 19950822 201902 1 003	pengaduanujiberkala@gmail.com
12	Pendistribusian Bukti Lulus Uji Elektronik Kendaraan Bermotor	WENDY YOGA PRATAMA, A.MD.PKB NIP. 19990610 202203 1 009 AGE KURNIAWAN, A.Md.PKB NIP. 19950822 201902 1 003	pengaduanujiberkala@gmail.com
13	Penerbitan Sertifikat Kompetensi Penilai Dokumen Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan	AHMAD AJI BUANA H, S.S. NIP. 19920313 202012 1 011	pengaduanmk@gmail.com

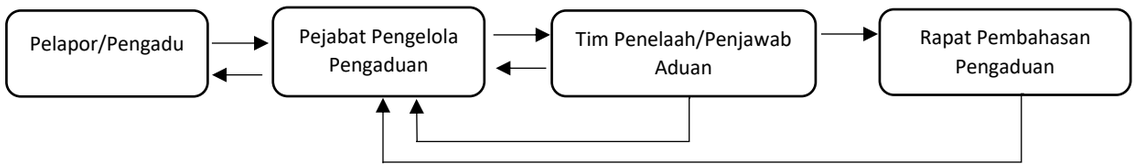
	Angkutan Umum		
14	Penerbitan Sertifikat Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum dan Penetapan SK Dirjen tentang Penetapan Pemenuhan Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum	AHMAD AJI BUANA H, S.S. NIP. 19920313 202012 1 011	pengaduanmk@gmail.com

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi antara lain:
   1. Identitas Pelapor/Pengadu yang jelas
   2. Informasi pengaduan yang disampaikan Valid dan Jelas

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan:
   1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan;
   2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/Telepon dan email ke dalam Buku Pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
   3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dengan membuat jadwal pertemuan/pembahasan;
   4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu atau pihak terkait;
   5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan

statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pelapor	:	
Nomor Telepon/HP	:	
Alamat	:	
Email	:	
Instansi	:	
Tanggal Kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Hasil Penelaah	:	
Tindak Lanjut	:	

DIREKTUR SARANA TRANSPORTASI JALAN

Ir. DANTO RESTYAWAN, MT
NIP. 19640829 199403 1 003