

**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

INSTRUKSI MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR IM 9 TAHUN 2017
TENTANG
PENINGKATAN PEMANFAATAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI BIDANG PERHUBUNGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan jasa transportasi yang efektif dan efisien, maka perlu dilakukan upaya peningkatan pemanfaatan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Bidang Perhubungan;

b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut huruf a, perlu mengeluarkan Instruksi Menteri Perhubungan tentang Peningkatan Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Bidang Perhubungan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65);

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);

3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);

Y

4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
5. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
6. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan, sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012);

MENGINSTRUKSIKAN :

Kepada : Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik

Untuk :

PERTAMA : Mengkoordinasikan pemanfaatan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di bidang perhubungan.

KEDUA : Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik dalam melaksanakan peran sebagaimana dimaksud pada diktum PERTAMA, bertanggung jawab:

- a. Menjadikan LAPOR! sebagai kanal aduan resmi Kementerian Perhubungan;
- b. Mengintegrasikan seluruh kanal aduan internal yang dimiliki Kementerian Perhubungan ke LAPOR!;

P

- c. Melaksanakan sosialisasi dan kampanye LAPOR!, guna mendorong masyarakat menggunakan LAPOR! Sebagai kanal pengaduan masalah bidang perhubungan;
- d. Membentuk Tim Admin, mendaftarkan setiap unit kerja ke sistem LAPOR!, menambah jumlah pejabat penghubung di setiap unit kerja;
- e. Menyusun Standar Operasional Prosedur, serta memberikan penghargaan dan hukuman guna menunjang produktivitas SDM Tim Pengelola LAPOR!;
- f. Melaksanakan koordinasi dengan Kedeputian Pelayanan Publik dan Kantor Staf Presiden RI sesuai substansi pengaduan masyarakat; dan
- g. Melaporkan pelaksanaan huruf a sampai dengan huruf e kepada Menteri Perhubungan melalui Sekretaris Jenderal.

KETIGA : Seluruh biaya yang diperlukan untuk melaksanakan ketentuan diktum KEDUA dibebankan pada DIPA Biro Komunikasi dan Informasi Publik atau sumber lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEEMPAT : Agar Instruksi Menteri ini dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

KELIMA : Instruksi Menteri ini mulai berlaku pada tanggal dikeluarkan.

Dikeluarkan di Jakarta
pada tanggal 15 Maret 2017

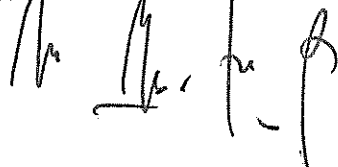
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19620620 198903 2 001