



KEPUTUSAN

KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL,

NOMOR 473 TAHUN 2019

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL

KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL,

- 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 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional;
- b bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Lembaga Penerbangan Dan Antariksa Nasional;

Mengingat: ...

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2013 tentang Keantariksaan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5435);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2015 tentang Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 91);

7. Instruksi ...

7. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;
8. Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27)

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL.

KESATU : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Pembina:
 - a. Berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
 - b. Memberikan ...

- b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional.
2. Pengarah:
 - a. Memberikan arahan dalam penyusunan pengelolaan pengaduan dan petugas administrator pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional di tingkat Eselon 1;
 - b. Memastikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan petugas administrator pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional; dan
 - c. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan penyusunan pengelolaan pengaduan dan petugas administrator pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional secara berkala, dan memberikan arahan agar tetap berjalan konsisten, berkelanjutan, dan terarah.
 3. Penanggung jawab:
 - a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
 - c. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
 4. Supervisi Pengawasan:
 - a. Mengawasi ...

- a. Mengawasi penyelenggaraan dan pengelolaan pengaduan masyarakat bersama Ketua Tim Pengelola Pengaduan / Tim Admin.
 - b. Memberikan bantuan teknis dalam pengawasan pengaduan.
5. Pengelola Pengaduan/Tim Admin:
- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang di teruskan oleh pengelola LAPOR -SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai kewenangannya; dan
 - f. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban.
6. Anggota:
- a. Membantu melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;

b. Membantu...

- b. Membantu perencanaan, sinkronisasi, dan mengkonfirmasi rencana program serta rencana anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Menindaklanjuti informasi pengaduan masyarakat kepada masyarakat yang sudah ada jawabannya.

7. Pejabat penghubung:

- a. Menginformasikan pengaduan Kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
- b. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja; dan
- d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

KEDUA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional.

KETIGA : Keputusan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 31 Desember 2019



KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN
ANTARIKSA NASIONAL,

THOMAS DJAMALUDDIN

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA
 PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL
 NOMOR 473 TAHUN 2019
 TENTANG
 PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI
 PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
 ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN
 ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE*
 RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN
 PENGADUAN PELAYANANAN PUBLIK
 NASIONAL LEMBAGA PENERBANGAN DAN
 ANTARIKSA NASIONAL

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN
 DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN
 PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
 PELAYANANAN PUBLIK NASIONAL LEMBAGA PENERBANGAN DAN
 ANTARIKSA NASIONAL

NO.	NAMA JABATAN INSTANSI	UNIT KERJA	JABATAN DALAM TIM
1.	Prof. Dr. Thomas Djamaluddin / Kepala	Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional	Pembina
2.	Prof. Dr. Erna Sri Adiningsih, M.Si. / Sekretaris Utama	Sekretariat Utama Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional	Pengarah
3.	Ir. Halimurrahman, MT / Deputi Bidang Sains	Kedeputian Bidang Sains dan Atmosfer	Pengarah
4.	Dr. Rika Andiarti / Deputi Bidang Teknologi Penerbangan dan	Kedeputian Bidang Teknologi Penerbangan dan Antariksa	Pengarah

	Antariksa		
5.	Dr. Orbita Roswintiarti / Deputi Bidang Penginderaan Jauh	Kedeputian Bidang Penginderaan Jauh	Pengarah
6.	Ir. Christianus R. Dewanto, M.Eng. / Kepala Biro Kerja Sama, Humas, dan Umum	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Penanggung Jawab Kegiatan
7.	Ratih Pratiwi, SH / Inspektur	Inspektorat	Supervisi Pengawasan
8.	Ir. Jasyanto, MM. / Kepala Bagian Hubungan Masyarakat	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat dan Umum	Ketua Tim Pengelola Pengaduan / Tim Admin
9.	Unggul Satrio Yudhotomo, ST. / Kepala Subbagian Komunikasi dan Edukasi Publik	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat dan Umum	Sekretaris Pengelola Pengaduan
10.	Dipl. Ing. Agus Bayu Utama, M.Sc.ME / Kepala Bidang Diseminasi Pustekbang	Pusat Teknologi Penerbangan	Pejabat Penghubung Pustekbang
11.	Lilis Mariani, M.Eng / Kepala Bidang Diseminasi Pustekroket	Pusat Teknologi Roket	Pejabat Penghubung Pustekroket
12.	Wahyudi Hasbi, S.Si., S.Kom / Kepala Bidang Diseminasi Pusteksat	Pusat Teknologi Satelit	Pejabat Penghubung Pusteksat

13.	Dr. Emanuel Sungging Mumpuni, M.Si. / Kepala Bidang Diseminasi Pussainsa	Pusat Sains Antariksa	Pejabat Penghubung Pussainsa
14.	Dr. Lilik Slamet Supriatin, S.Si., M.Si. / Kepala Bidang Diseminasi PSTA	Pusat Sains Teknologi Antariksa	Pejabat Penghubung PSTA
15.	Ir. Rubini Jusuf, M.Si / Kepala Bidang Diseminasi Pustekdata	Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh	Pejabat Penghubung Pustekdata
16.	Muhammad Priyatna, S.Si., MTI / Kepala Bidang Diseminasi Pusfatja	Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	Pejabat Penghubung Pusfatja
17.	Nurul Sri Fatmawati, S.Sos, M.Si / Kepala Bagian Administrasi Pus KKPA	Pusat Kajian Kebijakan Penerbangan dan Antariksa	Pejabat Penghubung Pusat KKPA
18.	Ade Gunawan, M.Kom / Kepala Bagian Pemantauan dan Evaluasi Biro Renkeu	Biro Perencanaan dan Keuangan	Pejabat Penghubung Biro Renkeu
19.	Triyadi, S.Sos / Kepala Bagian SDM Biro SDM	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi Tata Laksana	Pejabat Penghubung Biro SDm Orkum

	Orkum		
20.	Suwardi, S.Kom / Kepala Bidang	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa	Pejabat Penghubung Pustikpan
21.	Henny Sulistyawati, S.Sos., M.A. / Kepala Bidang Inovasi	Pusat Inovasi dan Standar Penerbangan dan Antariksa	Pejabat Penghubung Pusispan
22.	Drs. Bambang Suhandi / Kepala Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut	Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfir Garut	Pejabat Penghubung BUTPAA Garut
23.	Aries Kurniawan, S.T / Kepala Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang	Pejabat Penghubung BPAA Sumedang
24.	Dian Yudha Risdianto, S.T., M.T / Kepala Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan	Pejabat Penghubung BPAA Pasuruan
25.	Sutan Takdir Ali Munawar, B.Eng / Kepala Balai Penginderaan Jauh Parepare	Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare	Pejabat Penghubung Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare
26.	Syafrijon, S.Pd., M.Kom / Kepala	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer	Pejabat Penghubung BPAA Agam

	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	Agam	
27.	Kuncoro Wisnu, SE, MM. / Kepala Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	Pejabat Penghubung BPAA Pontianak
28.	Dian Yudistira, S.Kom., M.Kom. / Kepala Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa dan Atmosfer, dan Penginderaan Jauh Biak	Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa dan Atmosfer, dan Penginderaan Jauh Biak	Pejabat Penghubung Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa dan Atmosfer, dan Penginderaan Jauh Biak
29.	Andriani Agustina, S.Sos. / Kasubbag Publikasi dan Perpustakaan	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan,
30.	Titalinda Dwi Permata, S.Sos / Kepala Sub Bagian Tata Usaha Inspektorat	Inspektorat	Anggota Supervisi Pengawasan / Anggota Pengelola Pengaduan Inspektorat
31.	Elly Nurnazilli, SAP. / Pranata Humas Madya	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan
32.	Haryati, SAP. / Arsiparis Muda	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan
33.	Nursetiawati, S.Sos., / Arsiparis Muda	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan

34.	Sigid Nur Tito Achmad Mustaghfirin, S.Sn. / Pranata Humas Pertama	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan
35.	Aurora Zuhrafa Hamada, S.Kom. / Staf Bagian Humas	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan
36.	Robi Aryanto, S.Ds. / Staf Bagian Humas	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan
37.	Aprian Rizky Fauzi, S.I.K. / Staf Bagian Humas	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan
38.	Bhintary Fauzya Putri, A.Md. / Staf Bagian Humas	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan



KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN
DAN ANTARIKSA NASIONAL,

THOMAS DJAMALUDDIN