



KEPUTUSAN
KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL
NOMOR 318 TAHUN 2020
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 Pelayanan 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 Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2013 tentang Keantariksaan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 133, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5435);
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 Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

7. Peraturan ...

7. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2015 tentang Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 91);
8. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;
9. Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 06 Tahun 2011 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik;
10. Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1573) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1723);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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:

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUN *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;
- 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 pelayanan publik di tingkat Eselon 1 Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional;
- b. Memastikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional; dan
- c. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berkala, dan memberikan arahan agar tetap berjalan konsisten, berkelanjutan, dan terarah.

3. Penanggung ...

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 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 ...

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 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 yang sesuai.

KETIGA : Keputusan ini akan ditinjau ulang paling lama jangka waktu 3 (tiga) tahun sekali atau setiap kali ada perubahan dan perkembangan terkait dengan substansi keputusan ini.

KEEMPAT ...

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Kementerian PANRB;
2. Kantor Staf Presiden;
3. Kementerian Komunikasi dan Informatika;
4. Komisi Informasi Pusat (KIP);
5. Para Deputi di lingkungan LAPAN;
6. Para Kepala Satuan Kerja di lingkungan LAPAN selaku PPID Pelaksana;

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal **23 SEP 2020**

KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN
ANTARIKSA NASIONAL,



THOMAS DJAMALUDDIN

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN
DAN ANTARIKSA NASIONAL
NOMOR 318 TAHUN 2020

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

SUSUNAN KEANGGOTAAN

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

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

5. Dr. Orbita ...

1	2	3	4
5.	Dr. Orbita Roswintiarti/ Deputi Bidang Penginderaan Jauh	Deputi 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, S.H./ Inspektur	Inspektorat	Supervisi Pengawasan
8.	Ir. Jasyanto, M.M./ Koordinaor Bidang Hubungan Masyarakat	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Ketua Tim Pengelola Pengaduan/ Tim Admin
9.	Sigit Nur Tito Achmad Mustaghfirin, S.Sn./ Sub Koordinator Bidang Komunikasi dan Edukasi Publik	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Sekretaris Pengelola Pengaduan
10.	Dipl. Ing. Agus Bayu Utama, M.Sc., M.E./ Koordinator Bidang Diseminasi Pustekbang	Pusat Teknologi Penerbangan	Pejabat Penghubung Pustekbang
11.	Dr. Arif Nur Hakim, M.Eng./Koordinator Bidang Diseminasi Pustekroket	Pusat Teknologi Roket	Pejabat Penghubung Pustekroket
12.	Wahyudi Hasbi, S.Si., M.Kom./Koordinator Bidang Diseminasi Pusteksat	Pusat Teknologi Satelit	Pejabat Penghubung Pusteksat
13.	Dr. Emanuel Sungging Mumpuni, M.Si./Koordinaor Bidang Diseminasi Pussainsa	Pusat Sains Antariksa	Pejabat Penghubung Pussainsa

1	2	3	4
14.	Dr. Lilik Slamet Supriatin, S.Si., M.Si./ Koordinator Bidang Diseminasi PSTA	Pusat Sains dan Teknologi Antariksa	Pejabat Penghubung PSTA
15.	Ir. Rubini Jusuf, M.Si./Koordinator Bidang Diseminasi Pustekdata	Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh	Pejabat Penghubung Pustekdata
16.	Muhammad Priyatna, S.Si., M.TI./ Koordinator Bidang Diseminasi Pusfatja	Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	Pejabat Penghubung Pusfatja
17.	Nurul Sri Fatmawati, S.Sos., M.Si./ Koordinator Bidang Administrasi Pusat KKPA	Pusat Kajian Kebijakan Penerbangan dan Antariksa	Pejabat Penghubung Pusat KKPA
18.	Ade Gunawan, M.Kom./Koordinator Bidang Pemantauan dan Evaluasi Biro Renkeu	Biro Perencanaan dan Keuangan	Pejabat Penghubung Biro Renkeu
19.	Triyadi, S.Sos./ Koordinator Bidang SDM Biro SDM Orkum	Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Hukum	Pejabat Penghubung Biro SDm Orkum
20.	Suwardi, S.Kom./ Koordinator Bidang Sistem Informasi	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa	Pejabat Penghubung Pustikpan
21.	Henny Sulistyawati, S.Sos., M.A. / Koordinator Bidang Inovasi	Pusat Inovasi dan Standar Penerbangan dan Antariksa	Pejabat Penghubung Pusispan

1	2	3	4
22.	Unggul Satrio Yudhotomo, S.T./ Koordinator Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfir Garut	Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfir Garut	Pejabat Penghubung BUTPAA Garut
23.	Aries Kurniawan, S.T./ Koordinator Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang	Pejabat Penghubung BPAA Sumedang
24.	Dian Yudha Risdianto, S.T., M.T./Koordinator Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan	Pejabat Penghubung BPAA Pasuruan
25.	Sutan Takdir Ali Munawar, B.Eng./ Koordinator Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare	Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare	Pejabat Penghubung Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare
26.	Syafrijon, S.Pd., M.Kom./ Koordinator Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	Pejabat Penghubung BPAA Agam
27.	Kuncoro Wisnu, S.E., M.M./Koordinator Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	Pejabat Penghubung BPAA Pontianak

28. Dian Yudistira ...

1	2	3	4
28.	Dian Yudistira, S.Kom., M.Kom./ Koordinator 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.	Drs. Bambang Suhandi/ Koordinator Balai Pengelola Observatorium Nasional	Balai Pengelola Observatorium Nasional	Pejabat Penghubung Balai Pengelola Observatorium Nasional
30.	Titalinda Dwi Permata, S.Sos./Sub Koordinator Tata Usaha Inspektorat	Inspektorat	Anggota Supervisi Pengawasan /Anggota Pengelola Pengaduan Inspektorat
31.	Andriani Agustina, S.Sos./ Sub Koordinator Bidang Publikasi dan Perpustakaan	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan
32.	Elly Nurnazilli, S.A.P./ Pranata Humas Madya	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan
33.	Titi Herawati, S.A.P./ Pustakawan Madya	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan
34.	Nursetiawati, S.Sos./ Arsiparis Madya	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan

1	2	3	4
35.	Haryati, S.A.P./ Arsiparis Muda	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan
36.	Bhintary Fauzya Putri, A.Md./ Staf Bidang Humas	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan
37.	Aurora Zuhrafa Hamada, S.Kom./ Staf Bidang Humas	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan
38.	Robi Aryanto, S.Ds./ Staf Bidang Humas	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Anggota Tim Pengelola Pengaduan

KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN
ANTARIKSA NASIONAL,



THOMAS DJAMALUDDIN