



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BADAN LAYANAN UMUM
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA



Jl. Jemur Andayani 11/73
Surabaya – 60236

Telepon : 031-8410871
031-8472936
Fax : 031-8490005

Email : mail@poltekbangsby.ac.id
Web : www.poltekbangsby.ac.id

KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
NOMOR : KP-Poltekbang.Sby 09 Tahun 2025
TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
TAHUN 2025

DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya;
- b. bahwa untuk menjamin pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat melalui berbagai saluran media pengaduan secara efektif dan terintegrasi, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU KIP;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 99 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Peraturan Menteri Perhubungan tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2025
- KESATU : Menetapkan Susunan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya Tahun 2025 sebagaimana tersebut pada Lampiran I Surat Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan bertugas mengelola, menerima, mencatat, mengoordinasikan, menindaklanjuti, dan melaporkan seluruh pengaduan yang masuk melalui media resmi.

KETIGA...

“Luruskan Niat dan Ikhlas Dalam Bekerja (Luna & Ija)”



- KETIGA : Media pengaduan yang dikelola meliputi:
- a. Tatap muka langsung;
 - b. Surat tertulis;
 - c. Website resmi Politeknik Penerbangan Surabaya;
 - d. Email resmi institusi;
 - e. WhatsApp layanan pengaduan;
 - f. Media sosial resmi (Instagram, TikTok, YouTube);
 - g. Google Review;
 - h. SP4N-LAPOR!;
 - i. Saluran resmi lainnya yang ditetapkan oleh institusi.
- KEEMPAT : Tim wajib menyusun laporan rekapitulasi pengaduan secara berkala dan melaporkannya kepada Direktur.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Surabaya
Pada Tanggal : 2 Januari 2025

DIREKTUR,



AHMAD BAHRAWI
NIP. 198005172000121003

LAMPIRAN I KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK
PENERBANGAN SURABAYA NOMOR : KP-Poltekbang.Sby 09
Tahun 2025 TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN POLITEKNIK
PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2025

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
TAHUN 2025

No	Jabatan/Kedudukan		Jenis Media	Nama Akun/Username
1	Penanggung Jawab	Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya	-	-
2	Ketua	Wakil Direktur II	-	-
3	Sekretaris	Kepala Bagian Keuangan dan Umum	-	-
4	Koordinator Pelayan Publik	Koordinator Substansi Bidang Umum	PPID Tatap Muka	-
5	Koordinator Tindak Lanjut	Koordinator Subbagian terkait	-	-
6	PIC Pengaduan Website	Pranata Komputer Ahli Pertama	Website	https://web.poltkbangsby.ac.id & https://ppid.poltekbangsby.ac.id
7	PIC Pengaduan Email	Pranata Komputer Ahli Pertama	Email	mail@poltekbangsby.ac.id
8	PIC Pengaduan Whatsapp	Pengelola Layanan Operasional	Whatsapp	wa.me/62318410871
9	PIC Pengaduan Instagram & Threads	Pengolah Data dan Informasi	Instagram	@poltekbangsby
			Threads	@poltekbangsby
10	PIC Pengaduan Tiktok	Pengelola Layanan Operasional	Tiktok	@poltekbangsby
11	PIC Pengaduan Youtube	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi	Youtube	@PoliteknikPenerbanganSurabaya

12	PIC Facebook & SP4N-LAPOR!	Pranata Laboratorium Pendidikan-Terampil	Facebook	BLU Politeknik Penerbangan Surabaya
			SP4N-LAPOR!	Poltekbang SBY
13	PIC Google Review	Penata Layanan Operasional I	Google Review	Aviation Polytechnic Of Surabaya atau Poloteknik Penerbangan Surabaya

DIREKTUR,



AHMAD BAHRAWI
NIP. 198005172000121003

LAMPIRAN II KEPUTUSAN DIREKTUR
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA NOMOR:
KP-Poltekbang.Sby 09 Tahun 2025 TENTANG TIM
PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN POLITEKNIK PENERBANGAN
SURABAYA TAHUN 2025

URAIAN TUGAS PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
TAHUN 2025

NO.	Jabatan dalam Tim	URAIAN TUGAS
1	Penanggung Jawab	1. Mengawasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan; 2. Menetapkan kebijakan tindak lanjut strategis; 3. Menerima laporan berkala tim.
2	Ketua	1. Mengkoordinasikan seluruh pengelolaan pengaduan; 2. Memastikan pengaduan ditindaklanjuti sesuai standar waktu pelayanan; 3. Melakukan monitoring dan evaluasi.
3	Sekretaris	1. Mengelola administrasi pengaduan; 2. Menyusun laporan bulanan dan tahunan; 3. Mendokumentasikan seluruh proses.
4	Koordinator Pelayan Publik	1. Memantau dan merespon pengaduan melalui Instagram, TikTok, YouTube, Facebook, dan Google Review 2. Melakukan capture dan pencatatan setiap aduan.
5	Koordinator Tindak Lanjut	1. Mengkoordinasikan unit kerja terkait untuk penyelesaian aduan; 2. Memastikan jawaban substantif dan sesuai ketentuan.
6	PIC Media	1. Mengelola aduan yang masuk melalui website dan email resmi; 2. Mengarsipkan bukti komunikasi; 3. Mendistribusikan ke unit terkait.
7	Pencatat & rekapitulasi	1. Membuat register pengaduan; 2. Menyusun statistik pengaduan; 3. Menyusun laporan monitoring dan evaluasi.
8	Tim Penjawab Aduan	1. Memberikan klarifikasi dan jawaban resmi; 2. Menyelesaikan pengaduan sesuai kewenangan; 3. Memberikan rekomendasi perbaikan layanan.

DIREKTUR,



AHMAD BAHRAWI

NIP. 198005172000121003

LAMPIRAN III KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK
PENERBANGAN SURABAYA NOMOR : KP-Poltekbang.Sby
09 Tahun 2025 TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN POLITEKNIK
PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2025

UNSUR PENGADUAN DAN ALUR PENANGANAN PENGADUAN

I. Unsur Pengaduan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Identitas Pelapor (nama dan kontak);
2. Uraian kejadian;
3. Waktu dan lokasi kejadian;
4. Bukti Pendukung (jika ada).

II. Alur Penanganan Pengaduan



DIREKTUR,



AHMAD BAHRAWI
NIP. 198005172000121003