

STANDAR PELAYANAN

Pemberian Saran dan Tanggapan tentang Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organisasi/Satuan Kerja/Lembaga terkait mengirimkan Surat Perintah/Permohonan asli untuk mengajukan Saran dan Tanggapan tentang issue issue pertahanan negara. 2. Surat Perintah/Permohonan untuk Saran dan Tanggapan Kabalitbang Kemhan yang memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. Issue apa yang membutuhkan saran dan tanggapan dari Balitbang Kemhan. b. Peruntukkan/tujuan dari saran dan tanggapan dimaksud. c. Berapa lama (tenggat waktu) yang diperlukan oleh organisasi/satuan kerja/lembaga pengguna. d. Nomor Kontak (yang bisa dihubungi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<p>Standar Operasional Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat dikirim secara elektronik (WA) dan surat fisik dibawa langsung oleh petugas ke Balitbang Kemhan b. Menunjukkan ID (KTP dan KTA) c. Petugas menerima Tanda Terima dari petugas berisi pernyataan bahwa permohonan saran dan tanggapan telah diterima d. Pimpinan memberikan Disposisi kepada satu orang atau lebih untuk mempelajari dan membahas issue termaksud guna mendapatkan saran dan tanggapan dan disajikan dalam bentuk tertulis. e. Pimpinan memeriksa dan menyetujui saran dan tanggapan selanjutnya dikirimkan kepada organisasi yang membutuhkan tepat waktu.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jawaban/Pengiriman Saran dan Tanggapan dari Balitbang Kemhan diusahakan disampaikan tepat waktu atau menyesuaikan kebutuhan.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tariff
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban berisi Saran dan Tanggapan yang dibutuhkan dalam bentuk Slide Paparan, Narasi, Tabel. dll
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan, saran, dan masukan atau apresiasi dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sesbalitbang Kemhan di Jl. Jati No.1 Pondok Labu Jakarta Selatan 12450 b. Dapat juga menyampaikan pengaduan, saran dan masukan atau apresiasi secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> 1) telepon: 2) kanal pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a) Website: b) Twitter:

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Permenhan Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penyusunan Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan c. Permenhan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang kerja dan Ruang Rapat b. Ruang Ruang Perpustakaan c. Meja dan kursi d. Komputer dan printer e. Jaringan Internet/WIFI f. sarana dan prasarana pendukung lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Penanggung jawab pelaksana layanan litbbang/survey berada di Set Balitbang Kemhan b. Kompetensi petugas/pegawai pelaksana layanan, memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan terkait administrasi perkantoran di lingkungan Kemhan d. Petugas/pegawai pelaksana layanan memiliki ketrampilan mengelola data dan informasi e. Petugas/pegawai pelaksana layanan mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai di Set Balitbang dan 1 (satu) orang pegawai di Puslitbang Balitbang Kemhan.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan pemberian saran dan tanggapan yang bersifat <i>top down</i>/direktif menjadi prioritas b. Layanan pemberian saran dan tanggapan yang dibutuhkan akan dilakukan oleh para pejabat struktural maupun fungsional terkait, berdasarkan pertimbangan dan disposisi pimpinan. c. Tools/software (peralatan) dipersiapkan sesuai sasaran dan tujuan yang ingin diwujudkan, dan dilakukan secara efektif, efisien serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Saran dan tanggapan yang diterima baik dan memerlukan tindak lanjut dari kedua pihak akan dilaksanakan sesuai mekanisme dan aturan yang berlaku.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan publik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Sekretaris
Badan Penelitian dan Pengembangan

Abdullah Sani
Brigadir Jenderal TNI