

**STANDAR PELAYANAN  
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN**

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara langsung dengan lisan. datang langsung ke: Kantor Direktorat Jenderal Kekuatan Pertahanan Jl. Medan Merdeka Barat No. 13 - 14 Jakarta Pusat, dengan mengisi daftar tamu di <i>front office</i> dan menunjukkan kartu identitas yang berlaku.</li> <li>2. Penyampaian melalui surat yang memuat: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. nama dan alamat lengkap;</li> <li>b. penjelasan detail terkait pengaduan pelayanan publik;</li> <li>c. bukti pendukung pengaduan;</li> <li>d. melampirkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; dan</li> <li>e. nomor kontak yang dapat dihubungi.</li> </ol> Dikirimkan ke Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Pertahanan Jl. Medan Merdeka Barat No. 13 – 14 Jakarta Pusat 10110 </li> <li>3. Penyampaian surat pengaduan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. permohonan surat elektronik pada website PPID: <a href="https://ppid.kemhan.go.id">https://ppid.kemhan.go.id</a> atau alamat <i>e-mail</i> : <a href="mailto:ppid@kemhan.go.id">ppid@kemhan.go.id</a>;</li> <li>b. Aplikasi SP4N LAPOR! atau</li> </ol> </li> </ol>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<p><b>Pengaduan Offline</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/Pengguna layanan menyampaikan pengaduan pelayanan baik secara langsung dengan lisan maupun secara tidak langsung melalui surat dan <i>online</i>;</li> <li>2. Pengguna layanan dapat langsung menyerahkan surat pengaduan pada <i>front office</i> di Kantor Ditjen Kuathan</li> <li>3. Surat akan diterima oleh <i>front office</i> yang akan diteruskan ke Subsatker terkait</li> </ol> <p><b>Pengaduan Online</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/Pengguna layanan menyampaikan pengaduan pelayanan baik secara langsung dengan lisan maupun secara tidak langsung melalui surat dan <i>online</i>;</li> <li>2. Petugas Pengelola Pengaduan di Inspektorat Jenderal melakukan tahap pencatatan. Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap (data pengaduan dan identitas Pengadu), maka Admin pengelola akan meminta kelengkapan data dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari;</li> <li>3. Petugas Pengelola Pengaduan melakukan tahap penelaahan selama 3 (tiga) hari sejak surat pengaduan diterima;</li> <li>4. Selanjutnya Petugas Pengelola Pengaduan melakukan penyaluran/meneruskan pengaduan kepada Direktur Jenderal Kekuatan Pertahanan melalui Sekretaris Itjen Kemhan</li> </ol>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>5. Direktur Jenderal Kekuatan Pertahanan melakukan tindaklanjut atas rekomendasi atau saran Pengelola Pengaduan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan yang diadakan masyarakat;</p> <p>6. Direktur Jenderal Kekuatan Pertahanan dapat mendelegasikan pengelolaan pengaduan di lingkungan Direktorat Jenderal Kekuatan Pertahanan kepada Pejabat Struktural setingkat Eselon II. Penyelesaian pengaduan pada tahap tindaklanjut meliputi proses:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Konfirmasi;</li> <li>b. Klarifikasi;</li> <li>c. Penelitian; dan</li> <li>d. pemeriksaan</li> </ol> <p>7. Pemohon/Pengguna layanan akan menerima surat/konfirmasi atas penanganan pengaduan</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu yang diperlukan untuk penyelesaian tindak lanjut Pengaduan Publik berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Pengaduan diterima Satker. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang selama 20 (dua puluh) hari kerja;</li> <li>2. Waktu yang diperlukan untuk penyelesaian tindak lanjut pengaduan publik tidak berkadar pengawasan dilakukan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja.</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Pelayanan Publik

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Dit SDM Ditjen Kuathan Kemhan.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: (021) 382 8730;</li> <li>b. Faksimile: (021) 382 8906;</li> <li>c. website PPID: <a href="https://ppid.kemhan.go.id">https://ppid.kemhan.go.id</a> E-mail <a href="mailto:ppid@kemhan.go.id">ppid@kemhan.go.id</a>;</li> <li>d. Aplikasi SP4N LAPOR! atau <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>3. Permenhan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata kerja Kemhan;</li> <li>4. Peraturan Inspektur Jenderal Kementerian Pertahanan Nomor 07 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pengelolaan Pengaduan Publik di lingkungan Kementerian Pertahanan.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan berpendingin;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> </ol>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		6. Pesawat telepon; 7. Mesin faksimile; dan 8. Mesin fotokopi.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memahami mekanisme pengelolaan pengaduan publik 2. Pegawai yang mampu melakukan koordinasi secara terbuka, bertanggung jawab, serta santun dengan pihak terkait; dan 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan oleh Dirjen Kuathan Kemhan. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	
6	Jaminan Pelayanan	1. Pengaduan ditindaklanjuti dan ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien. 2. Pelayanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi penanganan pengaduan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.