

STANDAR PELAYANAN

Dukungan Litbang/Survey 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 melaksanakan Penelitian/Survey tentang pertahanan negara di Balitbang Kemhan. 2. Bagi mahasiswa (membawa makalah/proposal asli penelitian/survey, yang akan dilaksanakan untuk mendapatkan izin penelitian di Balitbang Kemhan) 3. Surat Perintah/Permohonan untuk Penelitian/Survey ditujukan kepada Kabalitbang Kemhan yang memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. Organisasi/Satuan Kerja/Lembaga terkait yang akan melaksanakan penelitian/survey tentang pertahanan b. Bagi mahasiswa (mencantumkan nama, nim dan Jurusan /Program Studi) c. Judul Penelitian yang akan/sedang dilakukan 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/mahasiswa ke Balitbang Kemhan b. Menunjukkan ID (KTP dan KTA/Kartu Mahasiswa) c. Petugas/Mahasiswa menerima Tanda Terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan penelitian/survey telah diterima d. Organisasi/Satuan Kerja/Lembaga terkait menunggu hasil koordinasi dan disposisi pimpinan terkait permohonan tersebut e. Organisasi/Satuan Kerja/Lembaga terkait menerima Surat Jawaban Permohonan melalui WA maupun media penghubung lainnya
3	Jangka Waktu Pelayanan	Informasi/Surat Jawaban Permohonan litbang/survey pertahanan, paling lambat disampaikan 3 (tiga) hari setelah pimpinan menyatakan bahwa litbang/survey tidak/dapat dilakukan
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tariff
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Naskah hasil litbang (<i>full text / eksekutif summary</i>) b. Hasil survey penelitian di Balitbang Kemhan
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:

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		a) Website: b) Twitter:
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	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	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 prasaranan pendukung lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	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	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	a. Layanan litbang Balitbang yang bersifat <i>top down</i> /direktif menjadi prioritas b. Layanan penelitian/survey yang dibutuhkan akan dilakukan oleh para pejabat fungsional terkait atau anggota Balitbang yang memiliki jenjang pendidikan S-2 atau S-1 senior 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	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		b. Litbang yang masuk dalam Program Kerja akan dilaksanakan sesuai mekanisme dan aturan yang berlaku.
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