	<b>KEMENTERIAN PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA</b> <b>SEKRETARIAT JENDERAL</b> <b>BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT</b>		
	<b>Standar Operasional Prosedur</b> <b>Pelayanan Informasi Publik</b>		
	<b>Pengolah Data Pelayanan Informasi Publik</b>		
No. SOP Teknis: I/ROHUMAS/D.1/1	Tgl. Pembuatan:	Tgl. Revisi:	Tgl. Efektif:

### A. Deskripsi Umum

Merupakan SOP yang bertujuan untuk meningkatkan dan memberikan keseragaman dalam pelayanan Informasi Pertahanan.

### B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Permenhan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pertahanan.
3. Permenhan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.
4. Kepmenhan Nomor 614 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pertahanan.
5. Kepmenhan Nomor: KEP/1134/M/XI/2016 tentang Daftar Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kemhan terkait PPID.
6. Persekjen Kemhan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kemhan.

### C. Definisi

1. PPID Kepala adalah pejabat pengelola informasi dan dokumentasi yang bertanggungjawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi di lingkungan Kemhan.
2. PPID Pelaksana adalah pejabat yang bertanggungjawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi di Satker/Subsatker di lingkungan Kemhan.

### D. Kualifikasi

1. Memahami tentang penyampaian informasi publik.
2. Mampu mengoperasikan komputer.

### E. Peralatan

1. ATK.
2. Alkaptor.
3. Alsintor.

### F. Peringatan

1. Memperhatikan kelengkapan data pemohon informasi publik guna dicatat dalam buku register.
2. Waktu penyiapan informasi pertahanan yang diminta paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan informasi pertahanan disetujui oleh PPID Kepala/PPID Pelaksana, apabila belum selesai dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan memberikan alasan secara tertulis.

### G. Pendataan


Disimpan dalam bentuk *softfile* dan/atau *hardfile* sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.

## H. Prosedur

1. Menindaklanjuti layanan informasi pertahanan secara langsung dengan cara:
  - a. Mengarahkan kepada pemohon informasi publik untuk mengisi formulir permohonan informasi pertahanan dengan melampirkan kopi KTP.
  - b. Mencatat data pemohon informasi publik dalam register.
  - c. Menyampaikan formulir permohonan Informasi pertahanan kepada PPID Kepala/PPID Pelaksana untuk mendapat tanggapan (persetujuan/penolakan).
  - d. Menyiapkan dan memberikan informasi pertahanan yang diminta oleh pemohon informasi publik, jika permohonan informasi pertahanan disetujui.
2. Menindaklanjuti layanan informasi pertahanan secara tidak langsung dengan cara:
  - a. Menerima pengajuan permohonan tertulis melalui surat dan/atau *e-mail* dari pemohon informasi publik.
  - b. Mencatat data pemohon informasi publik dalam buku register.
  - c. Menyampaikan surat permohonan informasi pertahanan kepada PPID Kepala/PPID Pelaksana untuk mendapat tanggapan.
  - d. Menyiapkan dan memberikan informasi pertahanan yang diminta oleh pemohon informasi publik melalui *e-mail* atau jasa pengiriman setelah permohonan disetujui.
  - e. Menyimpan bukti pengiriman informasi pertahanan.
3. Memberitahukan penolakan kepada pemohon informasi publik dengan formulir penolakan disertai dengan alasan jika permohonan Informasi pertahanan ditolak.
4. Menindaklanjuti pengajuan permohonan keberatan, jika permohonan Informasi pertahanan tidak ditanggapi.
5. Membuat laporan pelayanan informasi publik.

Disahkan oleh:  
Kepala Biro Hubungan Masyarakat,

Totok Sugiharto, S.Sos.  
Brigadir Jenderal TNI

	<b>KEMENTERIAN PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA</b> <b>SEKRETARIAT JENDERAL</b> <b>BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT</b>		
	<b>Standar Operasional Prosedur</b> <b>Pembuatan Survei Kepuasan Masyarakat</b>		
	<b>Pengolah Data Pelayanan Informasi Publik</b>		
No. SOP Teknis: I/ROHUMAS/D.1/2	Tgl. Pembuatan:	Tgl. Revisi:	Tgl. Efektif:

### A. Deskripsi Umum

Merupakan SOP yang bertujuan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

### B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Permenhan Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan.
3. Permenhan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pertahanan.
4. Permenhan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.
5. Kepmenhan Nomor 614 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pertahanan.
6. Kepmenhan Nomor: KEP/1134/M/XI/2016 tentang Daftar Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kemhan terkait PPID.
7. Persekjen Kemhan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kemhan.

### C. Definisi

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik bidang pertahanan negara.
2. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan.

### D. Kualifikasi

1. Memahami tentang penyampaian informasi publik.
2. Mampu mengoperasikan komputer.

### E. Peralatan

1. ATK.
2. Alkaptor.
3. Alsintor.

### F. Peringatan

1. Memperhatikan ketelitian dalam mengolah hasil kuesioner survei.
2. Waktu penyelesaian tidak lebih dari 2 (dua) bulan.

### G. Pendataan


Disimpan dalam bentuk *softfile* dan/atau *hardfile* sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.

## H. Prosedur

1. Menyusun Rencana Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Melaksanakan koordinasi dengan Satker/Subsatker atau unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Kemhan tentang:
  - a. Pembuatan Surat Permohonan kepada Satker/Subsatker tentang kesiapan unit penyelenggara layanan publik dalam rangka pendistribusian kuesioner kepada pengguna layanan publik.
  - b. Pembuatan Surat Permohonan kepada Satker/Subsatker tentang kesiapan masyarakat penerima layanan publik dalam rangka pengisian kuesioner.
3. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, antara lain:
  - a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
  - b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
  - c. Kuesioner elektronik (internet).
  - d. Menyiapkan dan memberikan informasi pertahanan yang diminta oleh pemohon informasi publik melalui *e-mail* atau jasa pengiriman setelah permohonan disetujui.
  - e. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.
4. Melaksanakan survei, dengan cara:
  - a. Menetapkan pelaksana.
  - b. Menyiapkan bahan survei
  - c. Menggolongkan bagian kuesioner, antara lain:
    - 1) Identitas responden berdasarkan umur, pendidikan, jenis pekerjaan dan jenis kelamin.
    - 2) Jenis pelayanan.
    - 3) Jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.
5. Mengolah hasil survei.
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survei, yang terdiri dari:
  - a. Pendahuluan.
  - b. Metode survei.
  - c. Pelaksanaan dan teknis survei.
  - d. Hasil survei dan pembahasan.
  - e. Langkah penyusunan skor.
  - f. Langkah pengolahan data.
  - g. Analisis hasil survei dan tindak lanjut.
  - h. Kesimpulan dan saran.
  - i. Penutup.
7. Membuat dan mengirimkan Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Disahkan oleh:  
Kepala Biro Hubungan Masyarakat,

Totok Sugiharto, S.Sos.  
Brigadir Jenderal TNI

	<b>KEMENTERIAN PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA</b> <b>SEKRETARIAT JENDERAL</b> <b>BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT</b>		
	<b>Standar Operasional Prosedur</b> <b>Persiapan Forum Konsultasi Publik</b>		
	<b>Pengolah Data Pelayanan Informasi Publik</b>		
No. SOP Teknis: I/ROHUMAS/D.1/3	Tgl. Pembuatan:	Tgl. Revisi:	Tgl. Efektif:

### A. Deskripsi Umum

Merupakan SOP yang bertujuan untuk mempersiapkan pelaksanaan Forum Konsultasi Publik, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman hingga solusi antara penyelenggara layanan publik dengan penerima layanan publik sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

### B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Permenhan Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan.
3. Permenhan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pertahanan.
4. Permenhan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.
5. Kepmenhan Nomor 614 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pertahanan.
6. Kepmenhan Nomor: KEP/1134/M/XI/2016 tentang Daftar Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kemhan terkait PPID.
7. Persekjen Kemhan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kemhan.

### C. Definisi

Forum Konsultasi Publik adalah kegiatan lanjutan dari kegiatan survei kepuasan masyarakat dan diikuti oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kemhan. Forum Konsultasi Publik merupakan wahana partisipasi masyarakat dalam rangka memberikan saran, masukan dan opininya guna peningkatan pelayanan publik di lingkungan Kemhan.

### D. Kualifikasi

1. Memahami tentang penyampaian informasi publik.
2. Mampu mengoperasikan komputer.

### E. Peralatan

ATK, Alkaptor dan Alsintor.

### F. Peringatan

1. Memastikan kesiapan unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Kemhan dalam rangka paparan kegiatan layanan publik di lingkungan Kemhan.
2. Memastikan partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan publik di lingkungan Kemhan dalam bentuk saran, masukan dan opini guna peningkatan pelayanan publik di lingkungan Kemhan.
3. Waktu penyelesaian kegiatan selama 1 (satu) hari kerja.

### G. Pendataan

Disimpan dalam bentuk *softfile* dan/ atau *hardfile* sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.

**H. Prosedur**

1. Menyusun Rencana Pelaksanaan Kegiatan Forum Konsultasi Publik.
2. Melaksanakan koordinasi dengan Satker/Subsatker atau unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Kemhan tentang:
  - a. Pembuatan Surat Permohonan kepada Satker/Subsatker tentang kesiapan personel dari unit penyelenggara layanan publik dan Instansi terkait sebagai Tim Pemapar.
  - b. Pembuatan Surat Permohonan kepada Satker/Subsatker tentang kesiapan masyarakat penerima layanan publik guna mengikuti Kegiatan Forum Konsultasi Publik.
3. Menerima Daftar Personel yang terlibat dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik.
4. Mendata sarana prasarana yang diperlukan dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik.
5. Mendesain denah dan tempat yang digunakan dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik.
6. Memastikan pihak-pihak yaitu baik panitia maupun peserta yang terlibat dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik.
7. Memastikan kelengkapan administrasi dan logistik.
8. Membuat dan mengirimkan Laporan Kegiatan Forum Konsultasi Publik.

Disahkan oleh:  
Kepala Biro Hubungan Masyarakat,

Totok Sugiharto, S.Sos.  
Brigadir Jenderal TNI

	<b>KEMENTERIAN PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA          SEKRETARIAT JENDERAL          BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT</b>		
	<b>Standar Operasional Prosedur          Pengetikan Dokumen Terkait Informasi Publik          dan Perpustakaan</b>		
	<b>Pranata Teknologi Informasi Komputer</b>		
No. SOP Teknis: I/ROHUMAS/D.1/4	Tgl. Pembuatan:	Tgl. Revisi:	Tgl. Efektif:

### A. Deskripsi Umum

Merupakan SOP yang menggambarkan tentang proses pengetikan menggunakan komputer sesuai dengan standar, pedoman dan prosedur serta menyimpan hasil pengetikan yang aman sehingga memudahkan dalam pencarian *file*/dokumen dan data.

### B. Dasar Hukum

1. Permenhan Nomor 60 Tahun 2014 tentang Administrasi Umum Kementerian Pertahanan.
2. Permenhan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.

### C. Definisi

1. Administrasi Umum Kementerian Pertahanan selanjutnya disingkat Minu Kemhan adalah semua pekerjaan, kegiatan dan prosedur administrasi yang meliputi tata cara tulisan dinas, penamaan lembaga/satuan, ejaan, singkatan, akronim, surat menyurat dinas, tata naskah dinas dan formulir di lingkungan Kemhan yang dilakukan secara teratur dan terarah dalam rangka pelaksanaan tugas pokok Kemhan.
2. Naskah Dinas adalah semua tulisan yang dibuat oleh pejabat yang berwenang di lingkungan Kemhan dalam rangka melaksanakan tugas/kegiatan di bidang masing-masing dan disusun menurut aturan yang telah ditetapkan.

### D. Kualifikasi

1. Memahami tentang tata dinas.
2. Memahami tentang administrasi umum.
3. Mampu mengoperasikan komputer.

### E. Peralatan

1. Konsep surat, naskah atau bahan lainnya.
2. ATK.
3. Alsintor.
4. Alkaptor.
5. Komputer, printer dan perlengkapan lainnya.

### F. Peringatan

1. Memperhatikan ketelitian dan kebenaran dalam mengetik sesuai standar.
2. Memperhatikan kerapian dan kebersihan hasil pengetikan.
3. Memperhatikan Minu Kemhan.
4. Menjaga kerahasiaan atas konsep yang diketik dengan klasifikasi rahasia.
5. Waktu penyelesaian tidak melebihi batas waktu yang ditentukan.

### G. Pendataan

Disimpan dalam bentuk *softfile* dan/atau *hardfile* sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.


## H. Prosedur

1. Mengumpulkan dan menyiapkan konsep-konsep surat, naskah atau bahan lainnya yang akan diketik atas perintah atasan.
2. Membaca dan mempelajari konsep-konsep yang akan diketik.
3. Menanyakan kepada pembuat konsep yang akan diketik untuk menghindari kesalahan pada pengetikan, perihal:
  - a. Poin yang tidak dipahami.
  - b. Poin yang belum jelas.
4. Mengatur ukuran kertas, margin dan lainnya sesuai administrasi umum di Kemhan, misalnya:
  - a. Besar kecilnya huruf.
  - b. Warna tulisan.
  - c. Tebal/Miring/Garis bawah.
  - d. Jenis huruf.
5. Melakukan pengetikan konsep-konsep surat, naskah dan lainnya.
6. Mengoreksi hasil pengetikan dan memperbaiki jika terdapat kesalahan ketik, seperti:
  - a. Ejaan.
  - b. Tata Bahasa.
  - c. Kapitalisasi.
  - d. Simbol.
7. Menyimpan *softfile* hasil pengetikan dengan rapi agar memudahkan pencarian.
8. Mencetak dalam bentuk *hardfile*.
9. Menyampaikan hasil ketikan kepada atasan.
10. Menyimpan dengan rapi arsip hasil-hasil pengetikan pada tempat yang disediakan.
11. Melaporkan jika terdapat kerusakan komputer.

Disahkan oleh:  
Kepala Biro Hubungan Masyarakat,

Totok Sugiharto, S.Sos.  
Brigadir Jenderal TNI



	<b>KEMENTERIAN PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA</b> <b>SEKRETARIAT JENDERAL</b> <b>BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT</b>		
	<b>Standar Operasional Prosedur</b> <b>Pengarsipan Dokumen Terkait Informasi Publik</b> <b>dan Perpustakaan</b>		
	<b>Pengadministrasi Umum</b>		
No. SOP Teknis: I/ROHUMAS/D.1/5	Tgl. Pembuatan:	Tgl. Revisi:	Tgl. Efektif:

#### A. Deskripsi Umum

Merupakan SOP yang menggambarkan proses pengarsipan dan pengagendaan dalam menyimpan hasil kegiatan sebagai bentuk dokumentasi.

#### B. Dasar Hukum

1. Permenhan Nomor 30 Tahun 2010 tentang Pedoman Kearsipan di Lingkungan Kementerian Pertahanan dan Tentara Nasional Indonesia.
2. Permenhan Nomor 60 Tahun 2014 tentang Administrasi Umum Kementerian Pertahanan.
3. Permenhan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.

#### C. Definisi

Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

#### D. Kualifikasi

1. Memahami tentang peraturan administrasi umum Kemhan.
2. Memahami tentang tata cara pengarsipan.
3. Mampu mengoperasikan komputer.

#### E. Peralatan

1. ATK.
2. Alsintor.
3. Alkaptor.

#### F. Peringatan

1. Memperhatikan kerapian dan ketepatan dalam pengarsipan.
2. Waktu penyelesaian tidak melebihi batas waktu yang ditentukan.

#### G. Pendataan

Disimpan dalam bentuk *softfile* dan/atau *hardfile* sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.

**H. Prosedur**

1. Menerima penugasan tentang pengarsipan dokumen dari atasan.
2. Mengumpulkan bahan sesuai dengan kegiatan.
3. Mengagendakan bahan dengan:
  - a. Memeriksa kembali kesesuaian jumlah.
  - b. Memeriksa kembali tanggal, waktu dan kondisi bahan.
  - c. Memasukkan ke dalam buku agenda.
4. Menjilid hasil laporan/dokumen.
5. Memeriksa hasil penjilidan untuk melihat:
  - a. Kerapian hasil jilid.
  - b. Kesesuaian *cover* dengan isi.
  - c. Kebersihan hasil jilid.
  - d. Tidak terbalik atau terputar isinya.
6. Menyimpan hasil jilid di tempat yang telah disediakan.
7. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.

Disahkan oleh:  
Kepala Biro Hubungan Masyarakat,

Totok Sugiharto, S.Sos.  
Brigadir Jenderal TNI