

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
ATAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2022**



**PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
REFORMASI DAN BIROKRASI SETJEN WANTANNAS
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan melebihi harapan penerima pelayanan. Salah satu indikator baik atau tidaknya kinerja unit pelayanan publik adalah kemampuannya menyediakan layanan publik yang efektif, efisien dan akuntabel.

Unit Layanan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas kinerjanya. Hal ini diwujudkan dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan/atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan dan perjanjian.

Hasil analisis terhadap pengaduan masyarakat menjadi salah satu tolak ukur yang selanjutnya dijadikan dasar bagi pimpinan untuk mengambil kebijakan terkait Unit Layanan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

Jakarta, Februari 2023

Kepala Biro Persidangan, Sistem Informasi
dan Pengawasan Internal



Elphis Rudy, M.M., M.S.S.
Brigadir Jenderal TNI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang dicanangkan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) dan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis dan peningkatan sumber daya manusia di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional, dengan harapan dapat memberikan kinerja yang terbaik.

Namun demikian, dalam upaya Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional memberikan kinerja terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat atau pegawai di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan atau melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Dalam rangka mendorong reformasi birokrasi yang bersih dan baik maka upaya yang dapat dilakukan untuk membenahi kinerja adalah dengan mewujudkan dengan memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan ketika kinerja atau pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan perjanjian.

Di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional kebijakan penanganan pengaduan masyarakat telah diatur dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor 43 tahun 2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

Dalam hal ini Unit Layanan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional tentunya mendukung reformasi birokrasi yang bersih dan baik dalam upaya membenahi kinerja atau pelayanan dengan melakukan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan dan Sasaran

Unit Layanan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional pada tahun 2022 telah melakukan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat yang bertujuan memperoleh bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

BAB II RUANG LINGKUP DAN HASIL KEGIATAN

2.1 Koordinasi

Koordinasi dilaksanakan dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal agar kegiatan berjalan dengan baik dan lancar.

2.2 Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penangannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

2.2.1 Media atau Sarana Pengaduan

Terdapat beberapa media dan/atau sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan antara lain:

1. Surat

Pengaduan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan ke Bagian Pengawasan Internal, Biro PSP. Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Jalan Medan Merdeka Barat No. 15, Jakarta Pusat.

2. *Online*

Pengaduan dapat disampaikan melalui <https://www.wantannas.go.id/contact> dan <https://lapor.go.id>

2.3 Hasil Evaluasi Dan Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi atas penanganan Pengaduan Masyarakat di Unit Layanan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional pada Tahun 2022 sebagai berikut:

No.	Bulan	Nama Terlapor	Tindakan yang dilaporkan	Tindak lanjut laporan
1	Januari	Nihil	Nihil	Nihil
2	Februari	Nihil	Nihil	Nihil
3	Maret	Nihil	Nihil	Nihil
4	April	Nihil	Nihil	Nihil
5	Mei	Nihil	Nihil	Nihil
6	Juni	Nihil	Nihil	Nihil
7	Juli	Nihil	Nihil	Nihil
8	Agustus	Nihil	Nihil	Nihil
9	September	Nihil	Nihil	Nihil
10	Oktober	Nihil	Nihil	Nihil
11	November	Nihil	Nihil	Nihil
12	Desember	Nihil	Nihil	Nihil

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

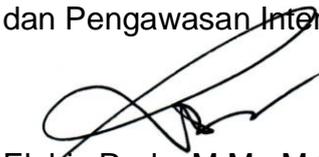
Berdasarkan rekaman data dan informasi yang terkait dengan pengaduan masyarakat Unit Layanan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional tahun 2022 tidak terdapat pengaduan masyarakat.

3.2 Tindak Lanjut

Telah dilakukan Sosialisasi Penanganan Gratifikasi, Benturan Kepentingan, WBS (*Whistleblowing System*), dan Pengaduan Masyarakat yang dilaksanakan pada tanggal 27 Januari 2022. Unit Layanan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional akan terus berupaya melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas kinerja yang diberikan kepada masyarakat.

Jakarta, Februari 2023

Kepala Biro Persidangan, Sistem Informasi
dan Pengawasan Internal


Elphis Rudy, M.M., M.S.S.
Brigadir Jenderal TNI