

# **SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL**



## **LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN DAN KONSULTASI**

**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.

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 pada pelayanan dan konsultasi 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 goverment*) dan baik (*good goverment*) akan 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 unit 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 Unit Layanan 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, informasi, pengaduan dan aspirasi ketika kinerja atau pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan perjanjian.

Di Unit Layanan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional kebijakan penanganan pengaduan masyarakat telah diatur dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor 42 tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Tata Cara Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional dan telah menerbitkan Keputusan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor 01 tahun 2021 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

### 1.2 Tujuan dan Sasaran

Unit Layanan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional sebagai lokus Jasa Layanan pada tahun 2022 telah melakukan pelayanan informasi dan dokumentasi 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 Penangan Pengaduan Pelayanan dan Konsultasi 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, pengaduan dan aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan, antara lain:

1. Surat

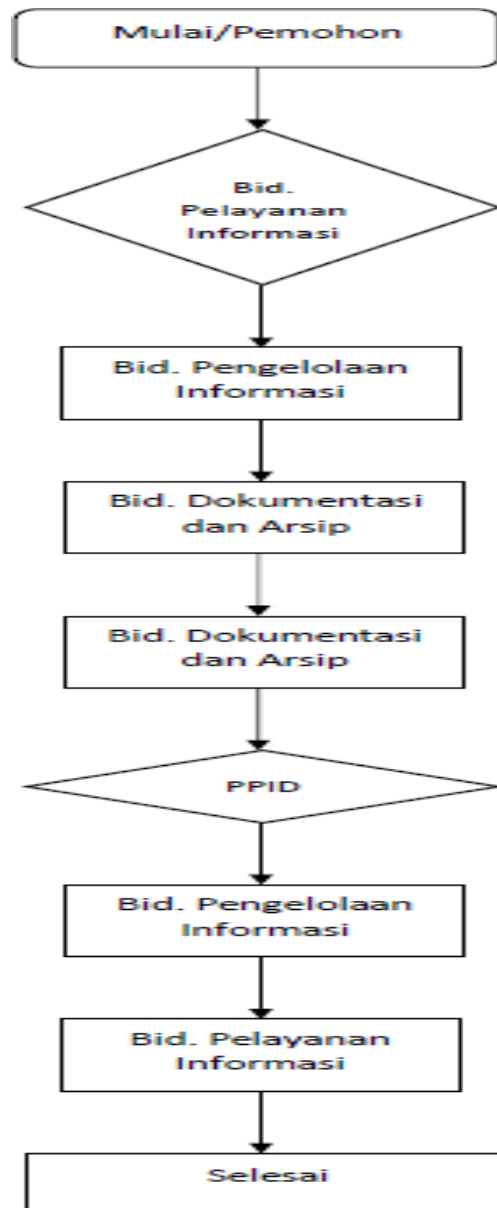
Pengaduan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Biro Persidangan, Sistem Informasi dan Pengawasan Internal selaku PPID Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Jalan Medan Merdeka Barat No. 15, Jakarta Pusat.

2. Email

Pengaduan dapat disampaikan melalui email:

[dangmaswantannas@gmail.com](mailto:dangmaswantannas@gmail.com)

## 2.2.2 Alur Pelayanan Informasi dan Dokumentasi



## 2.3 Hasil Kegiatan

Pada tahun 2022, tidak terdapat pengaduan pelayanan dan konsultasi yang masuk ke Unit Layanan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

## **BAB III PENUTUP**

### **3.1 Kesimpulan**

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

### **3.2 Tindak Lanjut**

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