



**KEMENTERIAN PERTAHANAN RI  
PUSAT KELAIKAN**

**KEPUTUSAN KEPALA PUSAT KELAIKAN KEMHAN RI  
NOMOR : KEP/4/XII/2023/LAIK**

**TENTANG**

**PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PUSLAIK KEMHAN**

**KEPALA PUSAT KELAIKAN,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada Aplikasi, perlu dilaksanakan pelayanan berkualitas secara efektif, efisien dan akuntabel sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. bahwa terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, perlu diberikan kompensasi kepada penerima layanan sebagai garansi guna peningkatan kepuasan aplikasi;
  - c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Pusat Kelaikan Kemhan tentang Pemberian Kompensasi Terhadap Pelayanan Publik Sertifikasi Kelaikan Pertahanan di Lingkungan Puslaik Kemhan.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  2. Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan;
  3. Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Kelaikan Pertahanan Untuk Mendukung Pertahanan Negara;
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan ...

5. Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan;

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT KELAIKAN TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PUSLAIK KEMHAN.
- KESATU : Pemberian kompensasi merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah dalam menjembatani setiap aspirasi dalam menanggapi setiap pelayanan yang diberikan oleh Pusat Kelaikan Kementerian Pertahanan;
- KEDUA : Pemberian kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan dari pemohon apabila ada pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang telah ditetapkan oleh Pusat Kelaikan Kemhan;
- KETIGA : Tata cara kompensasi di Pusat Kelaikan Kementerian Pertahanan dapat disampaikan melalui lisan dan tertulis sesuai dengan tata cara kompensasi yang telah ditetapkan oleh Pusat Kelaikan Kemhan;
- KEEMPAT : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada di tangan Kepala Pusat Kelaikan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh aplikasi;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 20 Desember 2023

Kepala Pusat Kelaikan,



J. Nono Suwarno, M. Si.  
Laksamana Pertama TNI