



**KEMENTERIAN PERTAHANAN RI
PUSAT KELAIKAN**

**KEPUTUSAN KEPALA PUSAT KELAIKAN KEMHAN RI
NOMOR : KEP/4/I/2024/LAIK**

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN MENGENAI SERTIFIKASI
KELAIKAN PERTAHANAN DI PUSLAIK KEMHAN**

KEPALA PUSAT KELAIKAN,

- Menimbang** :
- a. bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparat sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik;
 - b. bahwa peranan masyarakat selaku pengguna/penerima pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan penyediaan pelayanan yang transparan, akuntabel, sesuai standar pelayanan berdasarkan persamaan perlakuan dan keterjangkauan masyarakat;
 - c. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Pusat Kelaikan Kementerian Pertahanan, maka dipandang perlu untuk diadakan pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kelaikan;
 - d. bahwa untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat perlu ditetapkan dalam surat keputusan;
 - e. bahwa berdasarkan huruf a, b, c, dan d tersebut diperlukan pedoman mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Kepmenhan ...

3. Kepmenhan Nomor 701/M/VI/2022 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kemhan;
4. Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan;
5. Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Kelaikan Pertahanan Untuk Mendukung Pertahanan Negara;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
7. Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT KELAIKAN TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MENGENAI SERTIFIKASI KELAIKAN PERTAHANAN DI PUSLAIK KEMHAN.
- PERTAMA : Pengelolaan pengaduan merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah dalam menjembatani setiap aspirasi dalam menanggapi setiap pelayanan yang diberikan oleh Pusat Kelaikan Kementerian Pertahanan;
- KEDUA : Pengelolaan pengaduan akan ditangani oleh pegawai Pusat Kelaikan yang mendapatkan surat perintah dari Kapuslaik Kemhan;
- KETIGA : Tata cara pengaduan di Pusat Kelaikan Kementerian Pertahanan dapat disampaikan melalui lisan dan tertulis sesuai dengan tata cara pengaduan yang telah ditetapkan oleh Pusat Kelaikan Kemhan;

KEEMPAT ...

- KEEMPAT : Setiap pengaduan yang masuk harus dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya sehingga dapat diproses sesuai dengan tujuan yang dikehendaki;
- 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, 3 Januari 2024



Kepala Pusat Kelaikan,

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