



**KEMENTERIAN PERTAHANAN RI
DIREKTORAT JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN**

**KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN
NOMOR: KEP/09/II/2023/DJSTRA**

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DITWILHAN DITJEN STRAHAN KEMHAN**

DIREKTUR JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN KEMENTERIAN PERTAHANAN,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, 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 masyarakat;
 - c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Direktur Jenderal Strategi Pertahanan Kementerian Pertahanan tentang Pemberian Kompensasi Terhadap Pelayanan Publik yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan Ditwilhan Ditjen Strahan Kemhan.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2008 tentang Wilayah Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4925);
 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 2014 tentang Penataan Wilayah Pertahanan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 190, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5574);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);

7. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 26 Tahun 2013 tentang Pengamanan Survei dan Pemetaan Wilayah Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1116);
8. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1552);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 20 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 26 Tahun 2013 tentang Pengamanan Survei dan Pemetaan Wilayah Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1458);
11. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 314);
12. Peraturan Direktur Jenderal Strategi Pertahanan Kementerian Pertahanan Nomor 01 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Pengamanan Survei dan Pemetaan Wilayah Nasional;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DITWILHAN DITJEN STRAHAN KEMHAN.
- KESATU** : Standar Pelayanan Publik pada Direktorat Wilayah Pertahanan Ditjen Strahan Kemhan digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 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 pada Direktorat Wilayah Pertahanan Direktorat Jenderal Strategi Pertahanan Kementerian Pertahanan.
- KETIGA** : Kompensasi sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA dapat berupa:
- a. penyampaian permintaan maaf secara lisan atau tertulis atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku;
 - b. memberikan layanan prioritas pada proses pelayanan berikutnya; dan/atau
 - c. memberikan souvenir.
- KEEMPAT** : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada di tangan Tim Pejabat Pengelola Pengaduan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon.
- KELIMA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Program Kerja dan Anggaran Ditwilhan Ditjen Strahan Kemhan Tahun Anggaran 2023.

KEENAM : 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 14 Februari 2023

Direktur Jenderal
Strategi Pertahanan,



[Handwritten signature]
Santibang Trisnohadi
Mayor Jenderal TNI