



**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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- : 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 (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);

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 Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1552);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Keputusan Kepala Pusat Kelaikan Kemhan tentang Pemberian Kompensasi Terhadap Pelayanan Publik yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan Pusat Kelaikan Kemhan.
- 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 Pusat Kelaikan Kemhan ;
- 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 sesuai dengan standar pada proses pelayanan berikutnya.
- 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 ...

dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal, 20 Desember 2023



Kapolda Kemhan

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