

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI ATAS  
PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN KEUANGAN  
TAHUN 2023**



**UNIT LAYANAN KEUANGAN  
SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL RI  
TAHUN 2023**

## 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.

Unit Layanan Keuangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas kinerjanya. Hal ini diwujudkan dengan memberikan kesempatan kepada penerima layanan untuk menyampaikan keluhan dan/atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan dan perjanjian.

Hasil analisis terhadap pengaduan layanan menjadi salah satu tolak ukur yang selanjutnya dijadikan dasar bagi pimpinan untuk mengambil kebijakan terkait Unit Layanan Keuangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI.

Jakarta, Februari 2024  
Kepala Biro Perencanaan, Organisasi, dan  
Keuangan



Aminto Senisuka, S.T., M.Eng.  
Marsekal Pertama TNI

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Reformasi birokrasi yang dicanangkan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) dan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis dan peningkatan sumber daya manusia di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI, dengan harapan dapat memberikan kinerja yang terbaik.

Namun demikian, dalam upaya Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI memberikan kinerja terbaik kepada penerima layanan, tidak menutup kemungkinan ada pejabat atau pegawai di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan identifikasi. Oleh karena itu, peran serta penerima layanan 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 penerima layanan untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan ketika kinerja atau pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan perjanjian.

Di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI kebijakan penanganan pengaduan masyarakat telah diatur dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI Nomor 43 tahun 2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI.

Dalam hal ini Unit Layanan Keuangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI tentunya mendukung reformasi birokrasi yang bersih dan baik dalam upaya membenahi kinerja atau pelayanan dengan melakukan pengelolaan dan penanganan pengaduan penerima layanan.

### **1.2 Tujuan dan Sasaran**

Unit Layanan Keuangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI pada tahun 2023 telah melakukan pengelolaan dan penanganan pengaduan penerima layanan yang bertujuan memperoleh bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

## 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 penanganan pengaduan penerima layanan 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, ketidakpuasan dan/atau aspirasi dari seluruh penerima layanan antara lain:

1. Surat Saran

Pengaduan dapat disampaikan melalui kotak saran yang ditujukan ke Unit Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI Jalan Medan Merdeka Barat No. 15, Jakarta Pusat.

2. *Email dan Call Center*

Pengaduan dapat disampaikan melalui email

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

Telpon ext nomor 301/307

Handphone 0853-3545-6553

### 2.3 Hasil Evaluasi Dan Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi atas penanganan Pengaduan Layanan Keuangan di Unit Layanan Keuangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI pada Tahun 2023 sebagai berikut:

No.	Bulan	Nama Terlapor	Tindakan yang dilaporkan	Tindak lanjut laporan
1	Januari	Nihil	Nihil	Nihil
2	Februari	Nihil	Nihil	Nihil
3	Maret	Nihil	Nihil	Nihil
4	April	Nihil	Nihil	Nihil
5	Mei	Nihil	Nihil	Nihil
6	Juni	Nihil	Nihil	Nihil
7	Juli	Nihil	Nihil	Nihil
8	Agustus	Nihil	Nihil	Nihil
9	September	Nihil	Nihil	Nihil
10	Oktober	Nihil	Nihil	Nihil
11	November	Nihil	Nihil	Nihil
12	Desember	Nihil	Nihil	Nihil

## **BAB III PENUTUP**

### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan rekaman data dan informasi yang terkait dengan pengaduan layanan keuangan Unit Layanan Keuangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI tahun 2023 tidak terdapat pengaduan layanan.

### **3.2 Tindak Lanjut**

Unit Layanan Keuangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI akan terus berupaya melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas kinerja yang diberikan kepada penerima layanan.

Jakarta, Februari 2024  
Kepala Biro Perencanaan, Organisasi, dan  
Keuangan



Aminto Senisuka, S.T., M.Eng.  
Marsekal Pertama TNI