



**SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL**

**PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL
NOMOR 43 TAHUN 2020**

TENTANG

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah;
- b. bahwa agar penanganan pengaduan masyarakat tersebut dapat dilaksanakan secara baik, terpadu, dan terkoordinasi, perlu diatur pedoman penanganan pengaduan masyarakat pada Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional; dan
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang . . .

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135);
8. Keputusan Presiden Nomor 101 Tahun 1999 tentang Dewan Ketahanan Nasional dan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor 13 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor 1.1101.30013101 tentang Organisasi, Tugas dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2019 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; dan
12. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional yang selanjutnya disingkat Setjen Wantannas adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang bertugas

merumuskan . . .

merumuskan rancangan kebijakan dan strategi nasional dalam rangka pembinaan ketahanan nasional untuk menjamin pencapaian tujuan dan kepentingan nasional Indonesia.

2. Pegawai Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional yang selanjutnya disebut Pegawai Setjen Wantannas adalah Pegawai Negeri Sipil, Calon Pegawai Negeri Sipil, TNI, Polri, Pegawai Tidak Tetap Pemerintah, dan tenaga lainnya termasuk tenaga rekanan yang bekerja di lingkungan Setjen Wantannas.
3. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah keluhan, pengaduan, kritik dan/atau saran yang disampaikan secara tertulis oleh masyarakat kepada Setjen Wantannas sebagai bentuk penerapan pelaksanaan pengawasan oleh masyarakat.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.
6. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pegawai Setjen Wantannas yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
7. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah Pegawai Setjen Wantannas yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
8. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan.
9. Yang diadukan adalah Setjen Wantannas atau Pegawai Setjen Wantannas.
10. Penanganan Dumas adalah serangkaian proses penanganan pengaduan berupa penelaahan, monitoring, konfirmasi, klarifikasi dan atau audit dengan tujuan tertentu untuk mengungkap kebenaran perihal yang diadukan.
11. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
12. Penelaahan adalah kegiatan penelitian atas dokumen dan/atau informasi yang diadukan agar dapat

dirumuskan . . .

dirumuskan inti masalahnya dalam laporan hasil penelaahan untuk penanganan lebih lanjut.

13. Penyaluran adalah kegiatan untuk menyalurkan Dumas untuk diteruskan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menangani pengaduan sesuai dengan kewenangannya.
14. Tindak Lanjut Dumas adalah kegiatan aksi yang harus dilakukan oleh pimpinan atau pejabat pada unit kerja yang berwenang atas rekomendasi hasil penelaahan dari pengaduan yang disampaikan.
15. Pemantauan Tindak Lanjut Dumas adalah aktivitas penanganan secara langsung yang meliputi kegiatan pengumpulan data/informasi, klarifikasi/konfirmasi dan koordinasi atas tindak lanjut pengaduan masyarakat.
16. Pelaporan adalah penyampaian hasil dari pelaksanaan tindak lanjut Dumas yang disusun dalam bentuk laporan kepada pihak yang berwenang.
17. Pengarsipan adalah penataan dokumen atas laporan pengaduan, tindak lanjut Dumas dan dokumen pendukung lainnya yang terkait.
18. Konfirmasi adalah kegiatan untuk mendapat penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi maupun mengenai masalah yang dilaporkan.
19. Klarifikasi adalah kegiatan untuk mendapatkan penjelasan mengenai permasalahan yang sebenarnya dari sumber pengaduan dan atau yang diadakan.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan ini, yaitu :

- a. Penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Setjen Wantannas; dan
- b. Mengatur sikap, tindakan, ucapan, dan perilaku pegawai Setjen Wantannas yang menangani pengaduan masyarakat.

BAB III ASAS-ASAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 3

Penyelenggaraan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan pada asas:

- a. Kepastian Hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat.
- b. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar,

- jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
- c. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan pegawai Setjen Wantannas terkait, berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
 - d. Efektivitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya.
 - e. Akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.
 - f. Obyektivitas, yaitu berdasarkan data atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu.
 - g. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.
 - h. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kecuali bila ada hak dan kewajiban profesionalitas atau hukum untuk mengungkapkannya.

BAB IV

ETIKA DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

- (1) Pegawai Setjen Wantannas yang menangani pengaduan masyarakat wajib:
 - a. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan pelapor dan terlapor;
 - d. Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas; dan
 - e. Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung, dan juga bila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

- (2) Pegawai Setjen Wantannas yang menangani pengaduan masyarakat dilarang:
- a. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - b. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberikan kewenangan; dan
 - c. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

BAB V PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara terpadu oleh Bagian Pengawasan Internal pada Biro Persidangan dan Humas, Sistem Informasi, dan Pengawasan Internal yang berkoordinasi dengan unit kerja lain di lingkungan Setjen Wantannas.

Pasal 6

Tata cara penyampaian pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui:

- a. Secara tertulis/surat; dan
- b. Secara *online*.

Pasal 7

Dumas yang disampaikan secara tertulis atau surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a disampaikan kepada Bagian Pengawasan Internal, Biro Persidangan dan Humas, Sistem Informasi, dan Pengawasan Internal Setjen Wantannas dengan alamat Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Lt. 5 Gedung B Jl. Medan Merdeka Barat No. 15, Jakarta Pusat, 10110.

Pasal 8

Dumas yang disampaikan secara online sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b dilakukan melalui <https://www.wantannas.go.id/pengaduan-masyarakat/>.

Pasal 9

Pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 mencakup:

- a. Pencatatan;
- b. Penelaahan;
- c. Penyaluran;
- d. Tindak Lanjut;

e. Pelaporan . . .

- e. Pelaporan; dan
- f. Pengarsipan.

Pasal 10

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a dilakukan secara manual dalam agenda penerimaan pengaduan sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. Data Pengaduan:
 - 1. Nomor dan tanggal surat pengaduan diterima/agenda;
 - 2. Tanggal pada surat pengaduan;
 - 3. Perihal; dan
 - 4. Kategori.
 - b. Identitas Pelapor:
 - 1. Nama;
 - 2. NIK/NIP/NRP;
 - 3. Pekerjaan;
 - 4. Alamat; dan
 - 5. *Scan/copy* kartu identitas pelapor yang masih berlaku sebagai bukti identitas pelapor.
 - c. Identitas Terlapor:
 - 1. Nama;
 - 2. NIP/NRP;
 - 3. Unit Kerja; dan
 - 4. Jabatan.
 - d. Lokasi Kasus.

Pasal 11

- (1) Penelaahan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b dikoordinasikan oleh Kepala Biro PSP melalui Kepala Bagian Pengawasan Internal.
- (2) Dalam melakukan penelaahan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), apabila yang diadukan adalah Pejabat Eselon I, maka Kepala Biro PSP melaporkan pengaduan masyarakat tersebut ke Sesjen dan selanjutnya Sesjen mengoordinasikan penelaahan pengaduan masyarakat bersama dengan Pejabat Eselon I lainnya.
- (3) Dalam hal Yang Diadukan adalah Pejabat Eselon II atau yang lebih rendah, Kepala Biro PSP dapat melibatkan Pejabat Eselon II lainnya.
- (4) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b meliputi:
 - a. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. Menelaah dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan substansi pengaduan;

- c. Menguji dan menghubungkan substansi yang diadukan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan relevan;
- d. Menentukan substansi pengaduan yang diterima dan menentukan kategori Dumas; dan
- e. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya dan disusun dalam bentuk laporan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.

Pasal 12

Kategori Hasil Penelaahan Dumas sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 ayat (4) huruf d, yaitu:

- a. Dumas dikategorikan menjadi:
 1. Dumas berkadar pengawasan; dan
 2. Dumas tidak berkadar pengawasan.
- b. Dumas berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada huruf a angka 1 merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan dan/atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pegawai Setjen Wantannas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.
- c. Dumas tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada huruf a angka 2 merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat.

Pasal 13

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c merupakan penyampaian laporan hasil penelaahan atas pengaduan masyarakat kepada Aparat Pengawas Intern Pemerintah Setjen Wantannas.
- (2) Penyaluran laporan hasil penelaahan Dumas beserta dokumen pendukung disampaikan melalui nota dinas Kepala Biro PSP kepada pimpinan satuan unit kerja (Para Karo/Para Deputi/Sesjen) yang bersangkutan dengan melampirkan dokumen aduan untuk ditindaklanjuti.

Pasal 14

- (1) Tindak lanjut penyelesaian Dumas sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 huruf d meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian dan pemeriksaan.

(2) Tindak . . .

- (2) Tindak lanjut atas Dumas yang berkadar pengawasan dilakukan oleh Kepala Bagian Pengawasan Internal selaku APIP dengan menanggapi secara tertulis.
- (3) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam jangka waktu paling lama 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan dicatat dalam agenda penerimaan Dumas atau unit kerja terkait, kecuali ada alasan yang dapat diterima.
- (4) Tindak lanjut atas Dumas yang tidak berkadar pengawasan dilakukan oleh pimpinan satuan unit kerja yang bersangkutan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima agenda penerimaan Dumas atau unit kerja terkait.

Pasal 15

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf e merupakan hasil dari tindak lanjut Dumas yang disusun dalam bentuk laporan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) disusun oleh Kepala Biro PSP secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut dalam bentuk laporan format sebagaimana tercantum pada Lampiran III.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) disampaikan kepada Sesjen.

Pasal 16

- (1) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f merupakan penataan dokumen laporan tindak lanjut Dumas.
- (2) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Bagian Pengawasan Internal.
- (3) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada jenis masalah, unit kerja terlapor dan waktu pengaduan.

BAB VI

PEMANTAUAN DAN STATUS PENANGANAN DUMAS

Pasal 17

- (1) Pemantauan penanganan Dumas dilakukan oleh Kepala Biro PSP selaku APIP berkoordinasi dengan Sesjen.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan secara:
 - a. Langsung; dan
 - b. Tidak langsung.

Pasal 18

- (1) Pemantauan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf a dilakukan melalui:
 - a. Pemutakhiran data;
 - b. Rapat koordinasi dengan unit kerja yang bersangkutan;
 - c. Rapat koordinasi dengan pihak pengadu dan pihak yang diadukan; dan/atau
 - d. Monitoring ke unit kerja yang tersebut.
- (2) Pemantauan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf b dilakukan melalui:
 - a. Komunikasi elektronik; dan/atau
 - b. Surat-menyurat.

Pasal 19

- (1) Status penanganan Dumas terdiri atas:
 - a. Status “dalam proses” apabila permasalahan yang diadukan sedang dalam proses penanganan; dan
 - b. Status “selesai” apabila permasalahan yang diadukan telah selesai ditangani, dibuktikan dengan laporan hasil tindak lanjut penanganan Dumas.
- (2) Status penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Dumas berkadar pengawasan disampaikan oleh Kepala Biro PSP selaku APIP kepada pengadu.
- (3) Status penanganan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) untuk Dumas tidak berkadar pengawasan disampaikan oleh Kepala Bagian Pengawasan Internal kepada pengadu setelah mendapatkan laporan penanganan dari unit kerja yang bersangkutan.

BAB VII

PERLINDUNGAN TERHADAP PENGADU DAN YANG DIADUKAN

Pasal 20

Selama proses penyelesaian penanganan Dumas, Pengadu maupun Yang Diadukan wajib diberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar.

BAB VII

SANKSI

Pasal 21

- (1) Pimpinan unit kerja yang menolak pemeriksaan oleh APIP yang berwenang dan/atau tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas Dumas sebagaimana mestinya dan/atau melindungi Pegawai Setjen Wantannas yang melanggar aturan dikenai sanksi administratif dan/atau sanksi lain sesuai

dengan . . .

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (2) Pimpinan unit kerja yang bertanggung jawab menangani Dumas yang tidak melakukan penanganan pengaduan masyarakat dalam waktu yang telah ditentukan tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, dikenakan sanksi administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IX
PENUTUP

Pasal 22

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Ditetapkan di J a k a r t a
Pada tanggal 12 Mei 2020

SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL,



ACHMAD DJAMALUDIN
LAKSAMANA MADYA TNI

LAMPIRAN I
PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL
NOMOR **43** TAHUN 2020
TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT
JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL

AGENDA PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Tanggal Diterima	Nomor/Tanggal Surat Pengaduan	Cara Penyampaian	Perihal	Pelapor (Nama, NIK/NIP/NRP, Pekerjaan, Alamat)	Terlapor (Nama, NIP/NRP, Alamat)	Lokasi Kasus/ Unit Bagian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9

SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL,



ACHMAD DJAMALUDIN
LAKSAMANA MADYA TNI

LAMPIRAN II
PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL
NOMOR 43 TAHUN 2020
TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT
JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL

LAPORAN HASIL PENELAAHAN PENGADUAN MASYARAKAT

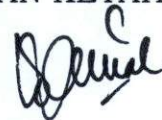
*KODE
KELOMPOK

- I. DATA UMUM
1. Tanggal Pengaduan :
 2. Pelapor :
 - a. Nama :
 - b. Alamat :
 - c. Pekerjaan :
 - d. Kartu Identitas/NIK :
 3. Terlapor :
 - a. Nama/NIP :
 - b. Alamat :
 - c. Jabatan :
 - d. Unit Kerja/Bagian :
 4. Lokasi Kasus/Kejadian :
- II. SUBSTANSI PENGADUAN
1. Dumas berkadar :
pengawasan/tidak berkadar
pengawasan
 2. Gratifikasi/Benturan :
Kepentingan
 3. Saran/Kritik :
- III. HASIL PENELAAHAN
- A. KESIMPULAN :
1.
 2.
- B. REKOMENDASI :
1.
 2.
- C. LAMPIRAN
(dokumen pendukung)

Jakarta,
Kepala Biro PSP

.....

SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL,



ACHMAD DJAMALUDIN
LAKSAMANA MADYA TNI

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT/AUDIT KHUSUS PENGADUAN
MASYARAKAT PADA (UNIT KERJA/BAGIAN)**

- A. RINGKASAN HASIL AUDIT
B. URAIAN HASIL AUDIT PENGADUAN MASYARAKAT

BAB I : PENDAHULUAN

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup Pengaduan

BAB II : PELAKSANAAN AUDIT

1. Masalah Pokok Aduan
2. Analisa dan Evaluasi

BAB III : KESIMPULAN DAN SARAN

Jakarta,
Kepala Biro PSP

.....

SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL,



ACHMAD DJAMALUDIN
LAKSAMANA MADYA TNI