



KEMENTERIAN PERTAHANAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN PELAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT

PUSKOD BALOGHAN KEMHAN

PUSAT KODIFIKASI
BADAN LOGISTIK PERTAHANAN
KEMENTERIAN PERTAHANAN



KONSULTASI

Informasi dan
bimbingan layanan



PENGADUAN

Sampaikan keluhan
dan masukan Anda



**PUSKOD BALOGHAN
KEMHAN**

Melayani dengan Hati, Responsif dan Profesional



TRANSPARAN
Informasi jelas
dan terbuka



AKUNTABEL
Bertanggung jawab
atas setiap layanan



CEPAT DAN TEPAT
Tindak lanjut
secara optimal



**BERORIENTASI
PADA MASYARAKAT**
Kepuasan Anda
adalah prioritas kami

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya Laporan Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Periode Januari s.d Desember 2025 dapat disusun dengan baik.

Laporan ini merupakan bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus media evaluasi terhadap pelaksanaan penanganan Konsultasi dan pengaduan masyarakat. Informasi yang disajikan meliputi jumlah Konsultasi dan pengaduan yang diterima, proses penanganan, tingkat penyelesaian, kendala yang dihadapi, serta rekomendasi perbaikan pelayanan.

Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga tercipta pelayanan yang cepat, transparan, responsif, dan akuntabel.

Jakarta, Desember 2025

Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I Pendahuluan	1
BAB II Gambaran Umum Pelayanan Pengaduan	3
BAB III Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan	4
BAB IV Hasil dan Evaluasi	6
BAB V Penutup	7
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar, masyarakat diberikan kesempatan menyampaikan pengaduan, saran, maupun masukan terhadap pelayanan yang diterima.

Pelayanan konsultasi dan pengaduan masyarakat menjadi sarana komunikasi dua arah antara Puskod Baloghan Kemhan sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Konsultasi dan Pengaduan yang disampaikan tidak hanya menjadi bahan penyelesaian suatu permasalahan, tetapi juga menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan konsultasi dan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan penetapan Kodifikasi dan penetapan kode Entitas (*NATO Commercial Government Entity/Ncage*) selama satu tahun 2025 sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi unit kerja dalam meningkatkan mutu pelayanan.

2. Dasar Hukum

Pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat mengacu pada beberapa ketentuan, antara lain:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

3. Maksud dan Tujuan

Laporan ini bertujuan untuk:

- a. Memberikan informasi mengenai pelaksanaan konsultasi dan pelayanan pengaduan masyarakat.
- b. Mengetahui jumlah, jenis konsultasi dan pengaduan yang diterima.
- c. Mengukur tingkat penyelesaian konsultasi dan pengaduan.
- d. Menjadi dasar evaluasi pelayanan publik.
- e. Menyusun rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan.

4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan meliputi:

- a. Penerimaan konsultasi dan pengaduan.
- b. Verifikasi konsultasi dan pengaduan.
- c. Proses tindak lanjut.
- d. Penyelesaian konsultasi dan pengaduan.
- e. Evaluasi kinerja pelayanan konsultasi dan pengaduan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

PELAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

5. Sistem Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan

Pelayanan konsultasi dan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan penetapan Kodifikasi dan penetapan Kode Entitas (*NATO Commercial Government Entity/Ncage*) dilaksanakan secara langsung maupun daring agar masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dengan mudah. Seluruh Konsultasi dan pengaduan dicatat dalam sistem administrasi dan diproses sesuai prosedur yang berlaku.

6. Media Konsultasi dan Pengaduan

Media pelayanan konsultasi dan pengaduan terdiri atas:

- a. Loker pelayanan (Datang langsung)
- b. Kotak saran atau kotak pengaduan
- c. Surat resmi
- d. Email pengaduan@puskod.kemhan.go.id
- e. Website resmi www.Puskod.kemhan.go.id
- f. Telepon (021) 8087 4444 ext.Puskod

7. Alur Penanganan Konsultasi dan Pengaduan

Tahapan penanganan Konsultasi dan pengaduan meliputi:

- a. Konsultasi dan Pengaduan diterima.
- b. Registrasi konsultasi dan pengaduan.
- c. Verifikasi kelengkapan.
- d. Disposisi kepada unit terkait.
- e. Tindak lanjut penyelesaian.
- f. Penyampaian hasil kepada pelapor.
- g. Dokumentasi dan arsip.

BAB III

PELAKSANAAN

PELAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

8. Pelayanan Konsultasi

Pelayanan Konsultasi selama periode bulan Januari s.d Desember 2025 diterima sebanyak **8 pelayanan konsultasi**, dengan data sebagai berikut:

a. Berdasarkan Media Layanan Konsultasi

Media	Jumlah
Tatap Muka	12
Telepon	3
WhatsApp	0
Email	0
Website	0
Surat	0
Media sosial	0
Total	15

b. Berdasarkan Jenis Layanan Konsultasi

Jenis	Jumlah
Konsultasi Pelayanan Kodifikasi materiel bekal	5
Konsultasi pelayanan data Entitas (NCAGE)	1
Permintaan informasi	9
Pengaduan pelayanan	0
Lainnya (konsultasi Bimtek dan Narasumber workshop	0
Total	15

c. Berdasarkan Status Penyelesaian

Status	Jumlah
Selesai	15
Dalam proses	0
Belum selesai	0
Total	15

Tingkat penyelesaian Layanan Konsultasi mencapai **100%**.

9. Data Pengaduan

Pelayanan Pengaduan selama bulan Januari s.d Desember 2025 diterima sebanyak **NIHIL pengaduan**, dengan data sebagai berikut:

Berdasarkan Media Pengaduan

Media	Jumlah
Tatap Muka	0
Telepon	0
WhatsApp	0
Email	0
Website	0
Surat	0
Media sosial	0
Total	0

10. Waktu Penyelesaian Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan

Rata-rata waktu penyelesaian Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan adalah:

- Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan ringan: 2 hari kerja
- Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan sedang: 5 hari kerja
- Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan kompleks: 10–14 hari kerja

BAB IV

EVALUASI

11. Capaian

Beberapa capaian pelayanan konsultasi dan pengaduan antara lain:

- a. Seluruh pelayanan konsultasi dan pengaduan tercatat dalam sistem.
- b. Tingkat penyelesaian mencapai lebih dari 100%.
- c. Seluruh pelapor memperoleh informasi mengenai status pelayanan konsultasi dan pengaduan.
- d. Tidak terdapat pelayanan konsultasi dan pengaduan yang hilang atau tidak terdokumentasi.

12. Kendala

Pelaksanaan pelayanan konsultasi dan pengaduan masih menghadapi beberapa kendala, yaitu:

- a. Koordinasi lintas unit membutuhkan waktu.
- b. Sebagian masyarakat belum memahami tata cara penyampaian konsultasi dan pengaduan.
- c. Waktu pelayanan konsultasi dan pengaduan Pengaduan di luar jam kerja/dinas.

13. Upaya Perbaikan

Beberapa langkah yang dilakukan antara lain:

- a. Digitalisasi sistem konsultasi dan pengaduan.
- b. Penyusunan SOP terbaru.
- c. Monitoring mingguan s.d harian.
- d. Evaluasi bulanan.
- e. Penyediaan media informasi yang lebih mudah dipahami masyarakat.

14. Rekomendasi

Rekomendasi yang diberikan meliputi:

- a. Mengembangkan aplikasi pengaduan terintegrasi.
- b. Menambah waktu pelayanan konsultasi dan pengaduan secara offline yaitu dengan menambah waktu 1 s.d 2 Jam selesai jam kerja.
- c. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.
- d. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala.
- e. Mempercepat koordinasi antarunit melalui sistem digital.

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan pelayanan konsultasi dan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan penetapan Kodifikasi dan penetapan kode Entitas (*NATO Commercial Government Entity/Ncage*) selama 1(Satu) tahun 2025 secara umum telah berjalan dengan baik.

Ke depan, peningkatan kualitas pelayanan konsultasi dan pengaduan masyarakat akan terus dilakukan melalui penguatan sistem pengelolaan pengaduan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta optimalisasi teknologi informasi agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Dengan adanya laporan ini diharapkan seluruh unit kerja dapat terus melakukan perbaikan berkelanjutan demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

Kepala Pusat Kodifikasi,



Tiana Kurniawan
Marsekal Pertama TNI

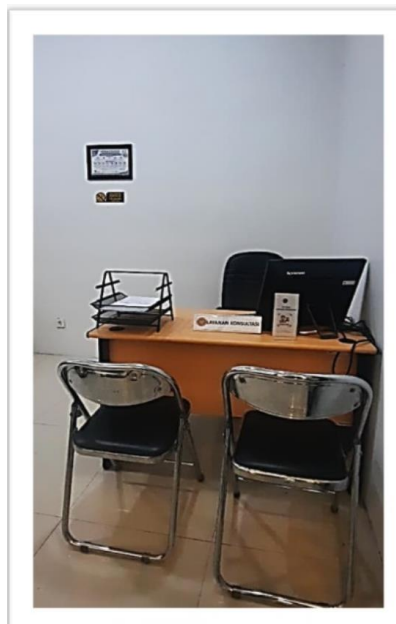
LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Layanan Konsultasi dan Pengaduan

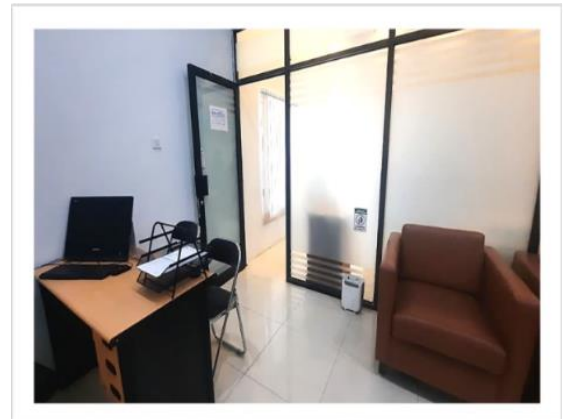
Bulan	Jumlah Konsultasi	Pengaduan	Selesai	Dalam Proses
Januari	2		0	0
Februari	2		0	0
Maret	2		0	0
April	1		0	0
Mei	1		0	0
Juni	1		0	0
Juli	1		0	0
Agustus	1		0	0
September	0		0	0
Oktober	1		0	0
November	2		0	0
Desember	1		0	0

Lampiran 2. Dokumentasi

1. Foto Desk Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan.



2. Foto Ruang Pelayanan Konsultasi Dan Pengaduan.



Kepala Pusat Kodifikasi,

Tisna Kurniawan
Marsekal Pertama TNI