



**SALINAN**

**KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 268 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PENGENAAN SANKSI BAGI PEGAWAI  
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DAN PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DESA PEMBANGUNAN DAERAH  
TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI

SEKRETARIS JENDERAL  
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk meningkatkan prestasi kerja dan kedisiplinan pelaksana pelayanan publik yang sesuai dengan beban kerja dan tuntutan organisasi, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi tentang Pedoman Pemberian Penghargaan dan Pengenaan Sanksi Bagi Pegawai Pelaksana Pelayanan Publik dan Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi;

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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);  
4. Peraturan Presiden Nomor 85 Tahun 2020 tentang Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 192);

5. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 540);
6. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 15 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1256);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PENGENAAN SANKSI BAGI PEGAWAI PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DAN PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DESA PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI.
- KESATU : Menetapkan Pedoman Pemberian Penghargaan dan Pengenaan Sanksi Bagi Pegawai Pelaksana Pelayanan Publik dan Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Jenderal ini.
- KEDUA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 21 Juni 2021

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

TAUFIK MADJID, S.Sos., M.Si.  
NIP. 19710701 19903 1 013

**Salinan sesuai aslinya**  
**Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan**  
**Transmigrasi**  
**Kepala Biro Hukum**



**Teguh**

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN  
DAERAH TERTINGGAL, DAN  
TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR TAHUN 2021  
TENTANG  
PEDOMAN PEMBERIAN PENGHARGAAN  
DAN PENGENAAN SANKSI BAGI PEGAWAI  
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DAN  
PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN  
DAERAH TERTINGGAL, DAN  
TRANSMIGRASI

PEDOMAN PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PENGENAAN SANKSI BAGI  
PEGAWAI PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DAN PEMBERIAN  
KOMPENSASI BAGI PENERIMA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN  
TRANSMIGRASI

BAB I  
KETENTUAN UMUM

A. DEFINISI

Dalam Keputusan Sekretaris Jenderal ini yang dimaksud dengan:

1. 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Satuan kerja Penyelenggara yang selanjutnya disebut Satuan Kerja adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi
3. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam satuan kerja pelayanan publik.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
6. Penghargaan adalah pengakuan atau apresiasi atas prestasi Satuan Kerja atau Pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan secara adil dan obyektif.
7. Sanksi adalah hukuman atas perilaku dan/atau hasil kerja yang buruk dari Satuan Kerja atau Pelaksana dalam penyelenggaraan

pelayanan publik yang dapat merugikan penerima layanan serta mempengaruhi kinerja pelayanan publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

8. Kompensasi adalah suatu bentuk imbalan dan/atau sesuatu yang diberikan kepada masyarakat akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
9. Tim penilai adalah orang yang ditunjuk langsung oleh pimpinan unit kerja untuk menilai kinerja layanan publik yang diterapkan oleh unit kerja serta dapat merangkap dengan tim verifikasi dan investigasi.
10. Tim verifikasi dan investigasi adalah orang yang ditunjuk langsung oleh pimpinan unit kerja untuk memverifikasi dan menginvestigasi mengenai pelaksanaan layanan yang dijalankan unit kerja di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dan dapat merangkap tim penilai.
11. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang desa, pembangunan daerah tertinggal, dan transmigrasi.
12. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang desa, pembangunan daerah tertinggal, dan transmigrasi.

#### B. TUJUAN

Tujuan pemberian penghargaan dan pengenaan sanksi bagi Pelaksana terdiri atas:

1. meningkatkan prestasi kerja Pelaksana yang sesuai dengan beban kerja dan tuntutan organisasi; dan
2. meningkatkan disiplin Pelaksana dalam melaksanakan tugas.

## BAB II

### TATA CARA PEMBERIAN PENGHARGAAN

#### A. BENTUK PENGHARGAAN

1. Penghargaan yang diberikan dapat berupa:
  - a. piagam penghargaan;
  - b. prioritas untuk promosi dalam jabatan struktural;
  - c. peningkatan kapasitas;
  - d. pengembangan kompetensi;
  - e. pengumuman sebagai Pelaksana yang berprestasi;
  - f. bentuk penghargaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penghargaan diberikan oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk.
3. Pemberian penghargaan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setiap tahun.

#### B. PENILAIAN

1. Calon penerima penghargaan harus memenuhi kriteria penilaian yang telah ditentukan.
2. Untuk menjamin objektivitas dalam menentukan Pelaksana yang mendapatkan penghargaan dibentuk Tim Penilai.
3. Tim Penilai terdiri atas:
  - a. Tim Penilai Kementerian merupakan tim yang dibentuk dan diketuai oleh Menteri dan beranggotakan Pejabat Pimpinan Tinggi Madya yang memimpin unit kerja;

- b. Tim Penilai Unit Kerja merupakan tim yang dibentuk dan diketuai oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Madya dan beranggotakan Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama;
- c. Tim Penilai Satuan Kerja merupakan tim yang dibentuk dan diketuai oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama dan beranggotakan Pejabat Administrator; dan
- d. Untuk kelancaran pelaksanaan penilaian, tim penilai dapat dibantu oleh sekretariat yang ditetapkan oleh ketua tim penilai.

#### C. PROSEDUR PENILAIAN

1. Tim Penilai melakukan seleksi pelaksana calon penerima penghargaan dengan kriteria sebagai berikut:
  - a. memberikan pelayanan di atas standar pelayanan yang ada;
  - b. kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan; dan
  - c. keramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan.
2. Tim penilai dapat menerapkan kriteria tambahan di luar kriteria sesuai dengan jenis dan fungsi pelayanan.
3. Tim penilai memberikan hasil penilaian dan mengusulkan hasil penilaian kepada Pimpinan terkait beserta rekomendasi bentuk penghargaan.
4. Pimpinan satuan kerja menetapkan dan memberikan penghargaan kepada Pelaksana berdasarkan rekomendasi Tim penilai.

### BAB III

#### TATA CARA PENGENAAN SANKSI

##### A. BENTUK SANKSI

Pengenaan sanksi dapat berupa:

1. Teguran lisan;
2. Teguran tertulis;
3. pengurangan hasil penilaian kinerja Pelaksana; dan
4. pengenaan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

##### B. PROSEDUR PENGENAAN SANKSI

1. Pengenaan sanksi kepada Pelaksana berdasarkan kriteria sebagai berikut:
  - a. melanggar ketentuan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi; dan
  - b. melanggar peraturan disiplin yang berlaku di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.
2. Atasan langsung wajib memonitor kinerja Pelaksana.
3. Apabila terdapat indikasi pelanggaran, atasan langsung atau pejabat yang berwenang dapat membentuk Tim Verifikasi dan Investigasi.
4. Atasan langsung atau pejabat yang berwenang, mengenakan sanksi dengan mempertimbangkan laporan Tim Verifikasi dan Investigasi.

BAB IV  
TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI

A. BENTUK KOMPENSASI

Kompensasi dapat berupa mendapatkan prioritas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. PROSEDUR PEMBERIAN KOMPENSASI

1. Masyarakat yang mendapatkan kompensasi akan diberitahukan secara tertulis.
2. Pemberian kompensasi kepada masyarakat didasarkan atas:
  - a. Masyarakat dilayani tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan/atau
  - b. Pengaduan dari masyarakat yang sudah diverifikasi kebenarannya.
3. Pimpinan wajib memonitor dan memastikan pelayanan sesuai standar pelayanan.
4. Jika terdapat ketidaksesuaian dengan standar pelayanan, pimpinan menetapkan bentuk kompensasi dan memberikan kepada masyarakat.
5. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi berkewajiban memberikan kompensasi kepada masyarakat atas adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
6. Bentuk kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa mendapatkan prioritas pelayanan secara khusus.

BAB V  
PENUTUP

Keputusan Sekretaris Jenderal ini menjadi acuan dalam Pemberian Penghargaan dan Pengenaan Sanksi Bagi Pegawai Pelaksana Pelayanan Publik dan Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

TAUFIK MADJID, S.Sos., M.Si.  
NIP. 19710701 19903 1 013

**Salinan sesuai aslinya**  
**Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan**  
**Transmigrasi**  
**Kepala Biro Hukum**



**Teguh**