



**KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN
REPUBLIK INDONESIA**

**JALAN MEDAN MERDEKA BARAT NOMOR 15, JAKARTA 10110
TELEPON (021) 3521121, 3520145; FAKSIMILE (021) 34830612**

Kepada Yth. :

Anggota Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia.

SURAT EDARAN

NOMOR **34** TAHUN 2022

TENTANG

PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PENGENAAN SANKSI DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT UNIT
PELAYANAN PUBLIK DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT DI KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK,
HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA

1. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya untuk melaksanakan Pelayanan Publik bagi masyarakat. Dengan terwujudnya *good governance* diharapkan pemerintah mampu memberikan kinerja yang terbaik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan menjadi Pelayan Publik yang prima bagi masyarakat. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010–2025, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020 – 2024, dan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Nomor 4 Tahun 2021 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024 Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan, maka program kegiatan dan pelaksanaan reformasi birokrasi dibagi ke dalam 8 (delapan) area perubahan yaitu:

1. Organisasi;
2. Tata Laksana;
3. Peraturan Perundang-Undangan;
4. SDM Aparatur;
5. Pengawasan;
6. Akuntabilitas;
7. Pelayanan Publik; dan
8. Pola Pikir dan Budaya Kerja.

Dalam hal mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima, perlu diterapkan prinsip pemberian penghargaan dan peneanaan sanksi khususnya bagi unit kerja dan/atau petugas pelaksana Pelayanan Publik serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan publik jika terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar layanan di Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Yanlik dan SP4N-LAPOR!) di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia terkait dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Pedoman ini dimaksudkan sebagai petunjuk dalam pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi bagi pelaksana Pelayanan Publik dan pemberian kompensasi kepada penerima layanan publik pada Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan.
- b. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pelaksana Pelayanan Publik bertujuan untuk:
 - 1) memberikan motivasi kepada pelaksana pelayanan untuk meningkatkan kinerja; dan
 - 2) membangun perilaku kinerja yang baik.
- c. Pemberian kompensasi kepada penerima layanan publik apabila tidak sesuai dengan standar layanan bertujuan untuk menjamin keadilan dan kepuasan penerima layanan publik.

3. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Surat Edaran ini meliputi:

- a. Tata cara Pemberian Penghargaan;
- b. Tata cara Pengenaan Sanksi; dan
- c. Tata cara Pemberian Kompensasi.

4. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia; dan
- d. Keputusan Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2022 tentang Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Tahun 2022.

5. Pelaksanaan

Dalam pemberian penghargaan dan pengenaan sanksi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan wajib mengikuti Pedoman yang tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini.

6. Penutup

Demikian Surat Edaran ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan oleh Anggota Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 3 Juni 2022

KETUA SEKRETARIAT YANLIK DAN SP4N-
LAPOR! KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN
KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA,




SIDIQ MUSTOFA, SE., MM.

LAMPIRAN

SURAT EDARAN

NOMOR 34 TAHUN 2022

TENTANG

PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PENGENAAN
SANKSI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI SEKRETARIAT UNIT PELAYANAN PUBLIK
DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK,
HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA

PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PENGENAAN SANKSI DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT UNIT
PELAYANAN PUBLIK DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT DI KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK,
HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Ketentuan Umum

Dalam surat edaran 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pelayanan Publik adalah satuan kerja yang memberikan pelayanan administrasi pada Unit Pelayanan Publik dan melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan.

3. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Unit Pelayanan Publik.
4. Penerima Layanan Publik 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 tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan 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 Publik serta mempengaruhi kinerja Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Publik Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan.
8. Kompensasi adalah suatu bentuk penggantian atas tidak terpenuhinya Standar Pelayanan Publik kepada Penerima Layanan Publik.
9. Tim Penilai adalah orang dalam organisasi 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 dalam organisasi yang ditunjuk langsung oleh pimpinan unit kerja untuk memverifikasi dan menginvestigasi mengenai pelaksanaan layanan yang dijalankan oleh Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan dan dapat merangkap dengan Tim Penilai.

BAB II

TATA CARA PEMBERIAN PENGHARGAAN

A. Bentuk Penghargaan

1. Penghargaan dapat berupa:
 - a. piagam Penghargaan;
 - b. pengembangan kompetensi;
 - c. pengumuman sebagai pelaksana yang berprestasi/teladan; dan
 - d. bentuk Penghargaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penghargaan sebagaimana dimaksud dalam angka 1 di atas diberikan oleh Ketua Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan atau pejabat yang ditunjuk.
3. Pemberian penghargaan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setiap tahun.

B. Syarat pemberian penghargaan

Calon penerima Penghargaan harus memenuhi kriteria penilaian yang telah ditentukan oleh Surat Edaran ini dan Tim Penilai.

C. Penilaian

1. Tim Penilai
 - a. Untuk menjamin objektivitas dalam menentukan Pegawai yang berprestasi dibentuk Tim Penilai.
 - b. Tim Penilai sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan tim yang dibentuk dan diketuai oleh Ketua Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan dan dapat beranggotakan Pelaksana Pelayanan Publik yang ditetapkan oleh Ketua Tim Penilai.

D. Prosedur pelaksanaan penilaian

1. Tim Penilai melakukan seleksi pelaksana calon penerima penghargaan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. memberikan pelayanan diatas Standar Pelayanan yang ada;
 - b. kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan; dan
 - c. keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan.
2. Tim Penilai dapat menetapkan kriteria tambahan diluar kriteria pada angka 1 sesuai dengan jenis dan fungsi pelayanan.
 3. Tim Penilai memberikan hasil penilaian dan mengusulkan hasil penilaian kepada Ketua Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan beserta rekomendasi bentuk penghargaan.
 4. Ketua Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan menetapkan dan memberikan penghargaan kepada pelaksana berdasarkan rekomendasi Tim Penilai.

BAB III

TATA CARA PENGENAAN SANKSI

A. Bentuk Sanksi-Sanksi dapat berupa:

1. teguran lisan;
2. teguran tertulis; dan
3. pengenaan hukuman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Kriteria

Pelaksana akan diberikan sanksi jika melanggar ketentuan terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan.

- C. Prosedur pelaksanaan pemberian sanksi
 - 1. Atasan langsung wajib memonitor kinerja pelaksana.
 - 2. Apabila terdapat indikasi pelanggaran, atasan langsung atau pejabat yang berwenang dapat membentuk Tim Verifikasi dan Investigasi.
 - 3. Atasan langsung atau pejabat yang berwenang, memberikan sanksi dengan mempertimbangkan laporan Tim Verifikasi dan Investigasi.

BAB IV

TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI

- A. Bentuk Kompensasi

Kompensasi berupa mendapatkan prioritas dalam pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.
- B. Syarat pemberian kompensasi

Kompensasi diberikan dengan syarat Penerima layanan dilayani tidak sesuai Standar Pelayanan dan/atau berdasarkan pengaduan dari Penerima Layanan yang sudah diverifikasi kebenarannya.
- C. Prosedur pelaksanaan pemberian kompensasi
 - 1. Ketua Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan wajib memonitor dan memastikan pelayanan sudah sesuai Standar Pelayanan.
 - 2. Jika terdapat ketidaksesuaian dengan Standar Pelayanan, Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat menetapkan bentuk kompensasi dan memberikan kepada Penerima Layanan.
 - 3. Ketua Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan menetapkan bentuk kompensasi berdasarkan rekomendasi Pelaksana Pelayanan Publik.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pedoman terkait Pemberian Penghargaan dan Pengenaan Sanksi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, Dan Keamanan Republik Indonesia mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 3 Juni 2022

KETUA SEKRETARIAT YANLIK DAN SP4N-
LAPOR! KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN
KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA,



[Handwritten signature]
SIDIQ MUSTOFA, SE., MM.