



KELURAHAN TENGAH

KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN TENGAH

NOMOR 63 TAHUN 2026

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN
PADA KANTOR KELURAHAN TENGAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN TENGAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, perlu diberikan kompensasi pelayanan sebagai wujud komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan pemberian Kompensasi Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Tengah dengan Keputusan Lurah
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
5. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN TENGAH

- KESATU** : Menetapkan kompensasi atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan di kantor Kelurahan Tengah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini.
- KEDUA** : Kompensasi atas pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan digunakan sebagai acuan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 Juli 2026

LURAH KELURAHANTENGAH,



Budy Hartati, S.Sos., M.Si.
NIP.197209171991032001

Tembusan :

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat
2. Ka. Biro ORB Setda Prov. DKI Jakarta

Lampiran : Keputusan Lurah Kelurahan Tengah
Nomor 63 TAHUN 2026
Tanggal 8 Juli 2026

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI KELURAHAN TENGAH**

A. LATAR BELAKANG

Sebagai wujud komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta kepastian hukum dalam mengimplementasikan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, maka perlu dibuat kompensasi pelayanan terhadap penerima layanan. Kompensasi pelayanan dibuat untuk mengantisipasi potensi maladministrasi sehingga penerima pelayanan tetap dihormati dan diakui haknya dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik baiknya.

B. TUJUAN

Adapun tujuan ditetapkannya pemberian kompensasi ini antara lain :

1. Memitigasi resiko terjadinya potensi maladministrasi
2. Menciptakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai asas dan ketentuan yang berlaku
3. Mencegah terjadinya pengabaian hak penerima layanan
4. Menjaga komitmen dan performa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pemberian kompensasi meliputi bentuk dan tata cara pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak sesuai standar pelayanan di kantor Kelurahan Tengah

D. PENGERTIAN

1. Jenis layanan adalah seluruh layanan yang tercantum dalam SK standar pelayanan
2. Prosedur adalah Langkah kerja yang termuat dalam standar pelayanan Kelurahan Tengah
3. Kompensasi adalah layanan pengganti / substitusi yang diberikan apabila pemberi layanan tidak memberikan layanan sesuai yang ditetapkan dalam standar pelayanan
4. Keadaahn kahar adalah kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan.

E. IDENTIFIKASI BENTUK PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI

Kategori	Bentuk layanan tidak sesuai standar			Tata cara pemberian kompensasi
	Waktu	biaya	Cara pelayanan	
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 hari dari SP	-	Prosedur pelayanan tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam SP	Permohonan maaf secara lisan
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 sampai 4 hari dari SP	-	Petugas berlaku tidak sopan	Permohonan maaf secara tertulis
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 hari dari SP	Terjadi pembiayaan di luar yang telah ditetapkan dalam SP	Petugas melakukan kekerasan fisik / verbal / diskriminasi	1. Permohonan maaf secara tertulis 2. Permohonan maaf dimuat dalam media elektronik selama 5 hari

F. DAN TATA CARA PENGAJUAN KOMPENSASI

Kategori	Tata Cara
Ringan	Mengajukan kompensasi secara lisan kepada petugas dan petugas yang berwenang wajib memberikan kompensasi pada waktu tersebut.
Sedang	Mengajukan kompensasi secara tertulis dan pimpinan unit wajib memproses dan memberikan surat kompensasi
Berat	
Kahar	Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan datau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan normal / pulih oleh pihak yang berwenang.

LURAH KELURAHAN TENGAH,



Budy Hartati, S.Sos., M.Si.
NIP. 197209171991032001