



3. Akuntabilitas;
4. Kelembagaan;
5. Tatalaksana;
6. SDM Aparatur;
7. Peraturan Perundang Undangan; dan
8. Pelayanan Publik.

Dalam hal meningkatkan capaian pada area perubahan Pelayanan Publik guna mewujudkan Pelayanan Publik yang prima, Kementerian Kominfo telah melaksanakan perubahan diantaranya telah melaksanakan pelayanan perizinan melalui pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berdasarkan sistem *online*, perizinan *online* dan layanan pengaduan 159 sehingga masyarakat lebih mudah, cepat, transparan dalam mendapatkan layanan sehingga mencegah terjadinya Korupsi Kolusi dan Nepotisme.

Bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima, perlu diterapkan prinsip pemberian penghargaan dan pengenaan 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 lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika terkait dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun jenis pelayanan yang dilaksanakan/diberikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada pemangku kepentingan atau masyarakat adalah sebagaimana yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kominfo Nomor 555 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kominfo.

## 2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

- b. 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);
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- d. 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);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 121, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5258);
- f. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 25/PER/M.KOMINFO/12/2011 tentang Kode Etik Pegawai Kementerian Komunikasi dan Informatika;
- g. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 103);
- h. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pemberian Tunjangan Kinerja bagi Pegawai di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 54);
- i. Keputusan Menteri Kominfo Nomor 555 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
- j. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 686 Tahun 2014 tanggal 7 Juli 2014 tentang Pembentukan Unit Pengendali Gratifikasi Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;

- k. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 315 Tahun 2015 tentang Nilai-Nilai Kementerian Komunikasi dan Informatika;
- l. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Komunikasi dan Informatika Nomor 13/SJ/SE/KOMINFO/08/2011 tentang Penerimaan Gratifikasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

### 3. Maksud & Tujuan

- a. Pedoman ini dimaksudkan sebagai petunjuk dalam pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi bagi pelaksana Pelayanan Publik dan pemberian kompensasi kepada penerima layanan publik di lingkungan Kementerian Kominfo.
- 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.

### 4. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Surat Edaran ini meliputi:

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

### 5. Pelaksanaan

Dalam pemberian penghargaan dan pengenaan sanksi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika wajib mengikuti Pedoman Pemberian

Penghargaan dan Pengenaan Sanksi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini.

6. Penutup

Demikian Surat Edaran ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan oleh Satuan Kerja Pelayanan Publik

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal            Januari 2018

SEKRETARIS JENDERAL  
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA.

FARIDA DWI CAHYARINI

Tembusan Yth:

Menteri Komunikasi dan Informatika.

Karo Hukum	
Sekditjen SDPPI	
Sekditjen PPI	
Sekditjen Aptika	
Sekditjen IKP	
Sekretaris Badan Litbang	
Plt Sekretaris Itjen	



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 serta mempengaruhi kinerja pelayanan publik Kementerian Komunikasi dan Informatika.
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 unit kerja di lingkungan Kementerian Kominfo dan dapat merangkap dengan tim penilai.

## BAB II

### TATA CARA PEMBERIAN PENGHARGAAN

## A. Bentuk Penghargaan

1. Penghargaan dapat berupa:
  - a. piagam penghargaan;
  - b. prioritas untuk promosi dalam jabatan struktural;
  - c. pengembangan kompetensi;
  - d. pengumuman sebagai pelaksana yang berprestasi/teladan;
  - e. penambahan nilai akhir tahun SKP (Sasaran Kerja Pegawai) yang bersangkutan dinaikkan maksimum 2 poin pada Unsur Perilaku Kerja Sub Unsur Orientasi Pelayanan dan Sub Unsur Komitmen; dan
  - f. bentuk penghargaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penghargaan sebagaimana disebutkan dalam angka 1 di atas diberikan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika 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 Pedoman 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 terdiri dari:



- 1). Tim Penilai Kementerian merupakan tim yang dibentuk dan diketuai oleh Menteri dan beranggotakan Pejabat Pimpinan Tinggi Madya yang memimpin unit kerja;
  - 2). Tim Penilai Unit Kerja merupakan tim yang dibentuk dan diketuai oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Madya dan beranggotakan Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama; dan
  - 3). Tim Penilai Satuan Kerja merupakan tim yang dibentuk dan diketuai oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama dan beranggotakan pejabat Administrator.
- c. Untuk kelancaran pelaksanaan penilaian, tim penilai sebagaimana yang dimaksud pada huruf a dapat dibantu oleh sekretariat yang ditetapkan oleh ketua tim penilai.

#### D. Prosedur pelaksanaan penilaian

1. Tim Penilai Satuan kerja 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 menetapkan kriteria tambahan di luar kriteria pada angka 1 sesuai dengan jenis dan fungsi pelayanan.
3. Tim penilai memberikan hasil penilaian dan mengusulkan hasil penilaian kepada Pimpinan Satuan Kerja 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

Sanksi dapat berupa:

1. pengurangan hasil penilaian kinerja pelaksana; dan
2. pengenaan hukuman sesuai dengan peraturan yang berlaku;

##### B. Kriteria

1. Pelaksana akan diberikan sanksi jika melanggar ketentuan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kominfo;
2. Pelaksana akan diberikan sanksi jika melakukan pelanggaran peraturan disiplin yang berlaku di Kementerian Kominfo.

##### 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

1. Kompensasi dapat berupa:
  - a. pemberitahuan secara tertulis melalui surat kepada Penerima Layanan; dan
  - b. mendapatkan prioritas dalam pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Kompensasi sebagaimana disebutkan dalam angka 1 di atas diberikan oleh pimpinan Satuan Kerja Pelayanan Publik.
3. Pemberian kompensasi dilakukan ketika terjadi ketidaksesuaian standar pelayanan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal laporan pengaduan diterima oleh Pelaksana.

B. Syarat pemberian kompensasi

Kompensasi diberikan dengan syarat:

1. penerima layanan dilayani tidak sesuai standar pelayanan; dan/atau
2. berdasarkan pengaduan dari Penerima Layanan yang sudah diverifikasi kebenarannya.

C. Prosedur pelaksanaan pemberian kompensasi

1. Pimpinan Satuan Kerja wajib memonitor dan memastikan pelayanan sudah sesuai standar pelayanan.
2. Jika terdapat ketidaksesuaian dengan standar pelayanan, pimpinan satuan kerja pelayanan publik menetapkan bentuk kompensasi dan memberikan kepada Penerima Layanan.
3. Pimpinan satuan kerja menetapkan bentuk kompensasi berdasarkan rekomendasi tim pemberian kompensasi yang dibentuk oleh pimpinan eselon I.

## BAB V

### KETENTUAN PENUTUP

Pedoman ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal Januari 2018

SEKRETARIS JENDERAL  
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA,

FARIDA DWI CAHYARINI