



BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

NOMOR 857.3 TAHUN 2026

TENTANG

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI PENGGUNA LAYANAN

DI LINGKUNGAN BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA,

- Menimbang : a. bahwa salah satu bentuk sistem atau mekanisme dalam pemberian layanan kepada pengguna layanan Badan Kepegawaian Negara, adalah dengan memberikan kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan (POS-AP) yang berlaku;
- b. bahwa pemberian kompensasi kepada pengguna layanan, selain untuk meningkatkan kualitas pelayanan, adalah juga sebagai bentuk pertanggungjawaban dari para petugas layanan, agar dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan (POS-AP) yang berlaku sehingga perlu untuk menetapkan suatu pedoman pemberian kompensasi bagi pengguna layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara tentang Pedoman Pemberian Kompensasi Pengguna Layanan di Lingkungan Badan Kepegawaian Negara;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 615);
6. Keputusan Sekretaris Utama Badan Kepegawaian Negara Nomor 756 tahun 2026 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Kepegawaian negara;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI PENGGUNA LAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA.

KESATU : Menetapkan Pedoman Pemberian Kompensasi Pengguna Layanan di Lingkungan Badan Kepegawaian Negara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Segala biaya yang ditimbulkan sebagai akibat dari ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada anggaran Badan Kepegawaian Negara.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 5 Agustus 2026

a.n. KEPALA
BADAN KEPEGAWIAN NEGARA
SEKRETARIS UTAMA,



Ditandatangani Secara Elektronik
Dr. RAHMAN HADI, M.Si.



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
NOMOR : 857.3 TAHUN 2026
TANGGAL : 5 AGUSTUS 2026

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI PENGGUNA LAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan, pemberian kompensasi merupakan suatu hal yang sewajarnya diberikan Badan Kepegawaian Negara selaku Penyedia Layanan, apabila dalam pelaksanaannya terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan (POS-AP) atau kekurangan pelayanan dan hal-hal lainnya sesuai dengan Standar Pelayanan BKN. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan perlu dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban Pemberi Layanan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sarana untuk memberikan pelayanan secara terintegrasi dan terukur dalam satu kesatuan proses pelayanan, agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan.

Dalam hal ini, pemberian kompensasi yang dilakukan adalah memberikan kompensasi atas ketidaksesuaian penanganan pengaduan dengan Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan (POS-AP) PTSP dan Standar Pelayanan BKN.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka diperlukan suatu pedoman yang menjelaskan tentang tata cara pemberian kompensasi kepada pengguna layanan di PTSP Badan Kepegawaian Negara.

2. Tujuan

Pedoman pemberian kompensasi layanan bagi pengguna layanan dilingkungan Badan Kepegawaian Negara, bertujuan untuk:

- a. Sebagai pedoman dalam memberikan kompensasi kepada pengguna jasa layanan;
- b. Menciptakan budaya pelayanan publik yang prima, transparan dan efisien serta terukur;

- c. Mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna layanan dan pengadilan sebagai institusi;
 - d. Menyediakan pelayanan yang prima, nyaman serta bertanggungjawab bagi pengguna jasa layanan.
3. Ruang Lingkup
- a. Pemberian kompensasi layanan diberikan kepada pengguna layanan, yang terkait dengan pelayanan petugas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Badan Kepegawaian Negara yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan POS-AP yang telah ditetapkan.
 - b. Bentuk pelayanan yang akan diberikan kompensasi layanan kepada pengguna layanan, yaitu karena keterlambatan, kelalaian dan juga ketidaksesuaian produk layanan yang disebabkan oleh kelalaian petugas pemberi layanan.

B. PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN

- 1. Kondisi pemberian kompensasi pada pengguna layanan:
 - a. Pengguna layanan yang menerima produk layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan POS-AP yang telah ditetapkan di lingkungan Badan Kepegawaian Negara; DAN
 - b. Pengguna layanan yang menerima produk layanan dengan kriteria yang mendaftar (registrasi) tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dalam Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan (POS-AP).
- 2. Bentuk Kompensasi:

Pengguna layanan yang berhak mendapat kompensasi berupa:

 - a. Permohonan maaf dari Petugas pemberi layanan, Penanggung Jawab PTSP dan Pejabat yang terkait dalam jenis layanan. Dan/atau;
 - b. *Souvenir/Cinderamata* Badan Kepegawaian Negara.

C. PENUTUP

- 1. Pedoman pemberian kompensasi pada pengguna layanan PTSP agar dapat diimplementasikan secara konsisten dan sungguh-sungguh oleh semua pihak yang terkait (*stakeholder*) dengan pelayanan publik, terutama yang dilakukan oleh Petugas Pemberi Layanan pada PTSP dan Tenaga Keamanan;

2. Para penanggungjawab pada tempat layanan di PTSP, dibawah koordinasi Para Pengelola adalah pelaksana langsung, yang harus memahami Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan (POS-AP), sehingga tidak terjadi klaim dari pihak pengguna layanan;
3. Para Penanggungjawab dibawah koordinasi Para Pejabat merekomendasikan petugas yang bersangkutan untuk menerima hukuman dalam bentuk teguran dan/atau sanksi disiplin, apabila tidak melaksanakan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan (POS-AP) dan Standar Pelayanan sehingga terjadi klaim dari pihak pengguna layanan.
4. Pengawas PTSP (Pejabat Terkait) diwajibkan melaporkan adanya kejadian klaim dari pengguna layanan kepada Pejabat Setingkat di atasnya, untuk selanjutnya dilaporkan kepada Sekretaris Utama Badan Kepegawaian Negara.
5. Hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan pemberian kompensasi pada pengguna layanan di lingkungan Badan Kepegawaian Negara dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali oleh Pejabat Terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kepada Pejabat Setingkat di atasnya;
6. Agar pihak-pihak yang bersangkutan melaksanakan tugas sesuai dengan standar pelayanan dan Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan (POS-AP) yang berlaku.

a.n. KEPALA
BADAN KEPEGAWIAN NEGARA
SEKRETARIS UTAMA,

 Ditandatangani Secara Elektronik
Dr. RAHMAN HADI, M.Si.