DESA CILIBUR

KECAMATAN PAGUYANGAN KABUPATEN BREBES

KEPUTUSAN KEPALA DESA CILIBUR

NOMOR 12 TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK

PEMERINTAH DESA CILIBUR

KEPALA DESA CILIBUR

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka meningkatkan kepastian, akuntabilitas, dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Desa Cilibur, perlu diberikan jaminan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan;
b. bahwa sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggara pelayanan apabila pelayanan tidak dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur, perlu diberikan kompensasi pelayanan kepada penerima layanan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Desa tentang Penetapan Kompensasi Pelayanan Publik Pemerintah Desa Cilibur;

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 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);

4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6914);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6321);

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 2014 tentang Pedoman Teknis Peraturan di Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 2091);

7. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 158);

8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1037);

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 156);

10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2018 tentang Standar Layanan Informasi Publik Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1899);

11. Peraturan Desa Cilibur Nomor 07 Tahun 2019 Susunan Organisasi dan Tata Kelola Pemerintah Desa;

12. Peraturan Desa Cilibur Nomor 03 Tahun 2019 Tentang Kewenangan Desa berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DESA TENTANG PENETAPAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DESA CILIBUR

KESATU : Menetapkan Kompensasi Pelayanan Publik Pemerintah Desa Cilibur sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Kompensasi pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diberikan apabila penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, sepanjang ketidaksesuaian tersebut bukan disebabkan oleh ketidaklengkapan persyaratan dari pemohon, perubahan permohonan oleh pemohon, gangguan sistem atau jaringan yang berada di luar kendali penyelenggara, keadaan kahar, atau sebab lain yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada petugas layanan.

KETIGA : Bentuk kompensasi pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA meliputi:

a. permintaan maaf dari petugas layanan;
b. pemberian minuman ringan gratis;
c. pengantaran berkas atau produk layanan sampai ke rumah pemohon;
d. pemberian prioritas pada pelayanan berikutnya; dan/atau fasilitasi prioritas untuk menyampaikan aspirasi secara langsung dalam Musyawarah Desa dan/atau Musyawarah Perencanaan Pembangunan Desa sesuai mekanisme, jadwal, kapasitas forum, dan ketentuan yang berlaku.

KEEMPAT : Permintaan maaf sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA huruf a merupakan bentuk kompensasi paling sedikit yang wajib diberikan. Bentuk kompensasi lainnya dapat diberikan secara satuan atau kumulatif dengan mempertimbangkan jenis ketidaksesuaian pelayanan,

dampak terhadap pemohon, dan hasil verifikasi Koordinator Layanan Publik.

KELIMA : Pemberian kompensasi wajib dicatat dalam register kompensasi pelayanan dan menjadi bahan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Koordinator Layanan Publik melakukan pemantauan serta menyampaikan rekapitulasi kepada Sekretaris Desa dan Kepala Desa secara berkala.

KEENAM : Kompensasi pelayanan tidak dapat diganti dengan uang tunai dan tidak boleh mengurangi hak pengguna layanan lainnya.

KETUJUH : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Desa ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Cilibur sesuai kemampuan keuangan Desa dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Di tetapkan di : Desa Cilibur
Tanggal : 06 Desember 2025

KEPALA DESA CILIBUR

PEMERINTAH KABUPATEN BREBES KECAMATAN PAGUYANGAN KEPALA DESA CILIBUR

NUR ROHMAN

Salinan Keputusan Kepala Desa ini disampaikan kepada Yth.:

1. Camat Paguyangan;
2. BPD Desa Cilibur;
3. Sekdes, Kasi/Kaur dan Petugas Layanan;
4. Arsip.

Untuk diketahui dan/atau dilaksanakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DESA
CILIBUR
NOMOR 12 TAHUN 2025
TENTANG
PENETAPAN KOMPENSASI
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH
DESA CILIBUR

A. KETENTUAN UMUM

Kompensasi pelayanan merupakan bentuk tanggung jawab Pemerintah Desa Cilibur kepada masyarakat apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.

B. KONDISI PEMBERIAN KOMPENSASI

a. Pelayanan tidak diselesaikan sesuai prosedur atau jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan;
b. Terdapat kesalahan atau kelalaian petugas yang mengakibatkan pemohon harus mengulang proses pelayanan atau mengalami keterlambatan;
c. Produk layanan yang diberikan tidak sesuai dengan permohonan karena kesalahan petugas;
d. Terdapat ketidaksesuaian lain terhadap SOP pelayanan yang telah diverifikasi oleh Koordinator Layanan Publik.

C. BENTUK KOMPENSASI PELAYANAN

No.	Bentuk Kompensasi	Pelaksanaan
1	Permintaan maaf dari Petugas Layanan	Petugas menyampaikan permintaan maaf secara langsung dan/atau tertulis kepada pemohon atas

		ketidaksesuaian pelayanan yang terjadi.
2	Minuman ringan gratis	Pemohon memperoleh minuman ringan gratis sebagai bentuk perhatian dan tanggung jawab atas ketidaknyamanan pelayanan.
3	Berkas/produk layanan diantar sampai ke rumah	Apabila produk layanan telah selesai, berkas atau produk layanan diantar ke alamat rumah pemohon tanpa biaya tambahan.
4	Prioritas pada pelayanan berikutnya	Pemohon memperoleh prioritas pada pelayanan berikutnya dengan tetap memperhatikan kondisi antrean, kelompok rentan, dan hak pengguna layanan lainnya.
5	Fasilitasi prioritas penyampaian aspirasi	Pemohon difasilitasi untuk memperoleh kesempatan menyampaikan aspirasi secara langsung dalam Musdes dan/atau Musrenbangdes sesuai mekanisme, jadwal, kapasitas forum, dan ketentuan yang berlaku.

D. MEKANISME PEMBERIAN KOMPENSASI

a. Ketidaksesuaian pelayanan dapat diketahui dari pengaduan pemohon, laporan petugas, atau hasil pemantauan penyelenggaraan pelayanan.
b. Petugas Layanan menyampaikan kejadian kepada Koordinator Layanan Publik untuk dilakukan verifikasi singkat.

c. Apabila terbukti terjadi ketidaksesuaian SOP yang menjadi tanggung jawab penyelenggara, kompensasi diberikan sesuai bentuk yang relevan.
d. Permintaan maaf wajib diberikan, sedangkan bentuk kompensasi tambahan disesuaikan dengan kondisi dan dampak ketidaksesuaian pelayanan.
e. Setiap pemberian kompensasi dicatat dalam register kompensasi pelayanan dan didokumentasikan sebagai bahan evaluasi.

E. PENGECUALIAN

a. Ketidaklengkapan atau ketidakabsahan persyaratan dari pemohon;
b. Perubahan data atau permohonan atas kehendak pemohon setelah proses pelayanan berjalan;
c. Gangguan sistem, jaringan, listrik, atau layanan pihak ketiga di luar kendali Pemerintah Desa Cilibur;
d. Keadaan kahar atau kondisi lain yang secara wajar tidak dapat dicegah oleh penyelenggara.

F. PENCATATAN DAN EVALUASI

Koordinator Layanan Publik melakukan rekapitulasi pemberian kompensasi pelayanan secara berkala. Rekapitulasi digunakan untuk evaluasi SOP, peningkatan kualitas pelayanan, pembinaan petugas, dan bahan laporan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepala Desa Cilibur



NUR ROHMAN