



SALINAN

**KEMENTERIAN DESA DAN PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
KEMENTERIAN DESA DAN PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 187 TAHUN 2026

TENTANG

**PEDOMAN KODE ETIK, PERILAKU, PEMBERIAN PENGHARGAAN, PENGENAAN
SANKSI, SERTA TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN DESA DAN PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL**

**SEKRETARIS JENDERAL
KEMENTERIAN DESA DAN PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL
REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, akuntabel, dan berintegritas yang bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, dan praktik diskriminasi, perlu pengaturan mengenai nilai dasar, hak dan kewajiban, kode etik pelaksana pelayanan publik dan tata cara pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal tentang Pedoman Kode Etik, Perilaku, Pemberian Penghargaan, Pengenaan Sanksi, serta Tata Cara Pemberian Kompensasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
4. Peraturan Presiden Nomor 171 Tahun 2024 tentang Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2024 Nomor 367);
5. Peraturan Menteri Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Desa, dan Pembangunan Daerah Tertinggal (Berita Negara Tahun 2024 Nomor 892);
 6. Peraturan Menteri Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Nomor 12 Tahun 2025 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal (Berita Negara Tahun 2025 Nomor 986);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL KEMENTERIAN DESA DAN PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL TENTANG PEDOMAN KODE ETIK, PERILAKU, PEMBERIAN PENGHARGAAN, PENGENAAN SANKSI, SERTA TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DESA DAN PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL.
- KESATU : Menetapkan Pedoman Kode Etik, Perilaku, Pemberian Penghargaan, Pengenaan Sanksi, serta Tata Cara Pemberian Kompensasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Jenderal ini.
- KEDUA : Pedoman Kode Etik, Perilaku, Pemberian Penghargaan, Pengenaan Sanksi, serta Tata Cara Pemberian Kompensasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal memuat:
- a. kode etik, perilaku, dan hak pelaksana;
 - b. larangan bagi pelaksana;
 - c. pemberian penghargaan bagi pelaksana;
 - d. pengenaan sanksi bagi pelaksana; dan
 - e. pemberian kompensasi bagi penerima layanan.
- KETIGA : Pada saat Keputusan Sekretaris Jenderal ini mulai berlaku, Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 40 Tahun 2024 tentang Pedoman Pemberian Penghargaan dan Pengenaan Sanksi Bagi Pegawai Pelaksana Pelayanan Publik dan Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEEMPAT : Keputusan Sekretaris Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Juli 2026

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

Dr. TAUFIK MADJID, S.Sos., M.Si.
NIP. 19710701 19903 1 013

**Salinan sesuai aslinya
Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal
Kepala Biro Hukum**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Muhammad Ali Akbar', is written over a light gray rectangular background.

Muhammad Ali Akbar

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN
DAERAH TERTINGGAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 187 TAHUN 2026
TENTANG
PEDOMAN KODE ETIK, PERILAKU,
PEMBERIAN PENGHARGAAN, PENGENAAN
SANKSI, SERTA TATA CARA PEMBERIAN
KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN DESA DAN
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL

PEDOMAN KODE ETIK, PERILAKU, PEMBERIAN PENGHARGAAN,
PENGENAAN SANKSI, SERTA TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DESA DAN
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal. Melalui pelayanan publik, Kementerian berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh tersedianya standar, prosedur, dan sarana pelayanan, tetapi juga oleh integritas, profesionalitas, kompetensi, dan perilaku setiap pelaksana pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan suatu lingkungan kerja yang mendorong pelaksana untuk memberikan pelayanan secara adil, transparan, responsif, profesional, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, diperlukan pemahaman dan penerapan nilai dasar serta kode etik dan perilaku yang menjadi pedoman bagi pelaksana dalam menjalankan tugas. Di sisi lain, upaya peningkatan kualitas pelayanan juga perlu didukung dengan sistem yang mampu memberikan apresiasi terhadap kinerja dan prestasi yang baik serta memberikan konsekuensi yang tegas, proporsional, dan sesuai dengan ketentuan terhadap setiap pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik tercermin dari terpenuhinya hak masyarakat sebagai penerima layanan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, diperlukan mekanisme penanganan yang memberikan kepastian dan perlindungan bagi masyarakat, termasuk melalui pemberian kompensasi sesuai dengan bentuk ketidaksesuaian pelayanan yang terjadi. Dengan demikian, pengaturan mengenai kode etik dan perilaku, pemberian penghargaan, pengenaan sanksi, serta pemberian kompensasi merupakan satu kesatuan dalam membangun penyelenggaraan pelayanan publik yang berintegritas, akuntabel, berorientasi pada perbaikan berkelanjutan, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

B. BATASAN PENGERTIAN

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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Satuan kerja Penyelenggara yang selanjutnya disebut Satuan Kerja adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan di lingkungan Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal
3. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam satuan kerja pelayanan publik.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
6. Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pelaksana dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal yang berisi nilai dasar, kewajiban, hak, larangan, penghargaan, dan sanksi dalam melaksanakan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan ini.
7. Penghargaan adalah pengakuan atau apresiasi atas prestasi Satuan Kerja atau Pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan secara adil dan objektif.
8. 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 Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal.
9. Kompensasi adalah suatu bentuk imbalan dan/atau sesuatu yang diberikan kepada masyarakat akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
10. Tim Penilai adalah orang 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.
11. Tim Verifikasi dan Investigasi adalah orang yang ditunjuk langsung oleh pimpinan unit kerja untuk memverifikasi dan menginvestigasi mengenai pelaksanaan layanan yang dijalankan unit kerja di lingkungan Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal dan dapat merangkap tim penilai.
12. Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal yang selanjutnya disebut Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan suburusan pemerintahan desa yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang dalam negeri dan menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembangunan daerah tertinggal.

13. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan desa yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang dalam negeri dan menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembangunan daerah tertinggal.

C. TUJUAN

Tujuan disusunnya pedoman ini meliputi:

1. terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Standar Pelayanan;
2. meningkatkan prestasi kerja Pelaksana yang sesuai dengan beban kerja dan tuntutan organisasi;
3. meningkatkan disiplin Pelaksana dalam melaksanakan tugas; dan
4. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat untuk menerima pelayanan publik.

BAB II KODE ETIK, PERILAKU, DAN HAK PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

A. KODE ETIK PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Setiap Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal wajib menganut, membina, mengembangkan, dan menjunjung tinggi kode etik sesuai dengan nilai dasar ASN BerAKHLAK sebagai berikut:

1. Berorientasi Pelayanan
memberikan pelayanan prima secara tangkas, cepat, tepat, dan akurat, serta jeli dan teliti dalam memetakan potensi masalah guna memberikan solusi yang tepat bagi masyarakat desa dan daerah tertinggal.
2. Akuntabel
menjalankan tugas dengan jujur, berintegritas, bermartabat, bertanggung jawab, serta bersikap independen dan netral tanpa terpengaruh oleh benturan kepentingan maupun pihak manapun.
3. Kompeten
terus meningkatkan kapabilitas diri agar cakap, tangkas, berpengetahuan, dan ahli di bidangnya, serta melaksanakan pekerjaan secara profesional sesuai keahlian dan kriteria standar.
4. Harmonis
membangun lingkungan kerja yang kondusif, saling menghargai, serta menerapkan pola hidup sederhana yang wajar dan tidak berlebihan dalam pelaksanaan tugas maupun kehidupan sehari-hari.
5. Loyal
berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa, negara, dan organisasi dengan sikap berani, tegas, dan rasional, serta tangguh dalam menghadapi godaan, hambatan, tantangan, ancaman, maupun intimidasi.
6. Adaptif
terus berinovasi, antusias dalam menghadapi perubahan, serta proaktif dan responsif dalam memetakan tantangan serta dinamika kebutuhan pembangunan daerah.
7. Kolaboratif
bersikap terbuka dan transparan dalam pelaksanaan tugas serta bersinergi secara efektif, baik dalam pergaulan internal maupun kerjasama eksternal demi tercapainya tujuan Kementerian.

B. PERILAKU PELAYANAN PUBLIK

1. Kewajiban Pelaksana Pelayanan Publik
Pelaksana Pelayanan Publik wajib:
 - a. berlaku adil dan tidak diskriminatif.
 - b. memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing.
 - c. menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani.
 - d. bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsif, transparan, dan profesional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - e. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara.
 - f. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan

- pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
 - h. terbuka untuk menghindari benturan kepentingan.
 - i. proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
 - j. memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
 - k. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
 - l. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
 - m. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima pelayanan publik.
 - n. menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan Baju Seragam Pegawai di lingkungan Kementerian.
 - o. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
 - p. melaporkan gratifikasi kepada Inspektorat Jenderal Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak terjadinya gratifikasi.
2. Pelaksana Pelayanan Publik dilarang:
- a. melakukan praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
 - b. melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat.
 - c. mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu/perorangan.
 - d. melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain.
 - e. meminta dan/ atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan, sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi.
 - f. membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - g. menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan/ atau tidak langsung.
 - h. menghilangkan, memalsukan dan/ atau merusak aset negara atau dokumen milik negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik.
 - i. memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi.
 - j. membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan/atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain.
 - k. melakukan kegiatan sendiri dan/ atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan Negara.
 - l. menerima gratifikasi dalam segala bentuk dari pihak lain.

3. Pengklasifikasian Pelanggaran
Pelanggaran terhadap larangan diklasifikasikan menjadi Pelanggaran Ringan, Pelanggaran Sedang, dan Pelanggaran Berat berdasarkan pada tingkat keparahan, niat, serta dampak kerugian yang ditimbulkan terhadap masyarakat maupun instansi, sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Undang-Undang Nomor 20 tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (UU ASN)

C. HAK PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Pelaksana Pelayanan Publik berhak:

1. mendapatkan segala hak yang melekat pada dirinya sebagai Aparatur Sipil Negara dan/ atau Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri sesuai peraturan perundangan yang berlaku;
2. memberikan masukan, saran, dan usul kepada Penyelenggara Pelayanan Publik terkait peningkatan pelayanan;
3. mendapatkan kompensasi berupa uang lembur atau kompensasi lainnya sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, jika melakukan pelayanan di luar jam kerja; dan
4. mendapatkan penghargaan jika memperoleh predikat Pelaksana Pelayanan Publik Terbaik sesuai ketentuan.

BAB III TATA CARA PEMBERIAN PENGHARGAAN

A. BENTUK PENGHARGAAN

1. Penghargaan yang diberikan dapat berupa:
 - a. piagam penghargaan;
 - b. prioritas untuk promosi dalam jabatan struktural;
 - c. peningkatan kapasitas;
 - d. pengembangan kompetensi;
 - e. pengumuman sebagai Pelaksana yang berprestasi;
 - f. bentuk penghargaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penghargaan diberikan oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk.
3. Pemberian penghargaan dilakukan secara berkala.

B. PENILAIAN

1. Calon penerima penghargaan harus memenuhi kriteria penilaian berupa:
 - a. Kehadiran
 - b. Kinerja
 - c. Kerjasama
 - d. Inovasi atau Kreativitas
 - e. Penampilan
 - f. Tidak pernah mendapat komplain dari pelanggan
 - g. Kecepatan dan persentase penyelesaian pengaduan secara tuntas; dan/atau
 - h. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tinggi pada unit layanannya.
2. Untuk menjamin objektivitas dalam menentukan Pelaksana yang mendapatkan penghargaan dibentuk Tim Penilai.
3. Tim Penilai disesuaikan berdasarkan tingkat unit kerjanya yang terdiri dari salah satu mekanisme berikut:
 - a. Tim Penilai Kementerian merupakan tim yang dibentuk dan diketuai oleh Menteri dan beranggotakan Pejabat Pimpinan Tinggi Madya yang memimpin unit kerja;
 - b. Tim Penilai Unit Kerja merupakan tim yang dibentuk dan diketuai oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Madya dan beranggotakan Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama;
 - c. Tim Penilai Satuan Kerja merupakan tim yang dibentuk dan diketuai oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama dan beranggotakan Pejabat Administrator;
 - d. Tim Penilai UPT Balai Level Eselon III merupakan tim yang diketuai oleh Kepala Balai (Pejabat Administrator) dan beranggotakan Pejabat Pengawas/Ketua Tim Kerja; dan
 - e. Untuk kelancaran pelaksanaan penilaian, tim penilai dapat dibantu oleh sekretariat yang ditetapkan oleh ketua tim penilai.

C. PROSEDUR PENILAIAN

1. Tim Penilai melakukan seleksi pelaksana calon penerima penghargaan dengan kriteria yang dimaksud pada bagian Kriteria Penilaian di atas.
2. Tim penilai dapat menerapkan kriteria tambahan di luar kriteria sesuai dengan jenis dan fungsi pelayanan.
3. Tim penilai memberikan hasil penilaian dan mengusulkan hasil penilaian kepada Pimpinan terkait beserta rekomendasi bentuk

- penghargaan.
4. Pimpinan satuan kerja menetapkan dan memberikan penghargaan kepada Pelaksana berdasarkan rekomendasi Tim penilai.

BAB IV TATA CARA PENGENAAN SANKSI

A. BENTUK SANKSI DAN KLASIFIKASI

Pengenaan sanksi dijatuhkan berdasarkan tingkat pelanggaran dengan sesuai dengan ketentuan tentang Disiplin Pegawai yang berlaku. Bentuk sanksi diklasifikasikan menjadi:

1. Sanksi Pelanggaran Ringan, dapat berupa:
 - a. Teguran lisan;
 - b. Teguran tertulis; atau
 - c. Pernyataan tidak puas secara tertulis.
2. Sanksi Pelanggaran Sedang, dapat berupa:
 - a. Pemotongan Tunjangan Kinerja sebesar 25% (dua puluh lima persen) selama 6 (enam) bulan, 9 (sembilan) bulan, atau 12 (dua belas) bulan bagi PNS/PPPK;
 - b. Penundaan kenaikan gaji berkala/berkala tunjangan; dan/atau
 - c. Pemotongan insentif/honorarium bagi Pegawai Non-ASN sesuai dengan ketentuan perjanjian kerja.
3. Sanksi Pelanggaran Berat, (terutama untuk larangan terkait KKN, pungutan liar, membocorkan rahasia negara, dan penyalahgunaan wewenang), dapat berupa:
 - a. Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS):
 - 1) Penurunan jabatan setingkat lebih rendah selama 12 (dua belas) bulan;
 - 2) Pembebasan dari jabatannya menjadi Jabatan Pelaksana selama 12 (dua belas) bulan (khusus bagi pejabat fungsional);
 - 3) Pemberhentian dari Jabatannya menjadi Jabatan Pelaksana (khusus bagi pejabat struktural); atau
 - 4) Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH) sebagai ASN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian yang berlaku.
 - b. Bagi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK):
 - 1) Pemotongan Tunjangan Kinerja sebesar 25% (dua puluh lima persen) selama 12 (dua belas) bulan;
 - 2) Pemutusan Hubungan Perjanjian Kerja dengan Hormat Tidak Atas Permintaan Sendiri; atau
 - 3) Pemutusan Hubungan Perjanjian Kerja Tidak Dengan Hormat sebagai PPPK.
 - c. Bagi Pegawai Non-ASN (Pegawai Kontrak):
 - 1) Pemindahan/rotasi dari unit/tugas pelayanan publik;
 - 2) Skorsing/pemberhentian sementara dari tugas; atau
 - 3) Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) / Pengakhiran Perjanjian Kerja sebelum masa kontrak berakhir tanpa ganti rugi.

B. PROSEDUR PENGENAAN SANKSI

1. Pengenaan sanksi kepada Pelaksana berdasarkan kriteria sebagai berikut:
 - a. melanggar ketentuan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian; dan
 - b. melanggar peraturan disiplin yang berlaku di lingkungan Kementerian.
2. Atasan langsung wajib memantau kinerja Pelaksana.

3. Apabila terdapat indikasi pelanggaran, atasan langsung atau pejabat yang berwenang dapat membentuk Tim Verifikasi dan Investigasi.
4. Atasan langsung atau pejabat yang berwenang, mengenakan sanksi dengan mempertimbangkan laporan Tim Verifikasi dan Investigasi serta dan klasifikasi pelanggaran.

BAB V
TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI

Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan publik berdasarkan unsur layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kompensasi terdiri atas kompensasi atas layanan publik *offline*/langsung dan layanan *online*.

Kompensasi atas layanan publik *offline*/langsung

Unsur Layanan	Layanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan	Kompensasi
Persyaratan	Informasi yang disampaikan oleh pelaksana tidak jelas dan lengkap sehingga pengguna layanan keliru dalam melengkapi persyaratan	Prioritas pelayanan (tanpa melalui antrian umum).
	Pelaksana menambah atau mengurangi persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh suatu layanan dengan sengaja (di luar ketentuan yang telah ditetapkan)	Permohonan maaf secara lisan oleh pelaksana; Segera melakukan perbaikan dan memberikan prioritas pelayanan.
Prosedur	Pelaksana menambah atau mengurangi prosedur pelayanan dengan sengaja (di luar ketentuan yang telah ditetapkan)	Permohonan maaf secara lisan oleh pelaksana/pimpinan; Segera melakukan perbaikan dan memberikan prioritas pelayanan; Pemindahan petugas pelaksana terkait
	Pelaksana berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan	
	Pelaksana terbukti melakukan kekerasan fisik/verbal/mental kepada pengguna layanan	Permohonan maaf secara resmi oleh pimpinan unit kerja; Menjamin perlindungan dan pemulihan korban; Pemrosesan sanksi disiplin tingkat berat, sidang kode etik, serta pelimpahan ke pihak berwenang sesuai ketentuan perundang-undangan yang hasilnya disampaikan terbuka kepada pemohon.
Waktu	Waktu pelayanan melebihi dari standar waktu pelayanan	Permohonan maaf secara lisan oleh pelaksana; Segera melakukan perbaikan dan memberikan prioritas pelayanan.

Unsur Layanan	Layanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan	Kompensasi
Biaya	Pungutan biaya yang tidak sesuai dengan standar biaya pelayanan	Permohonan maaf secara resmi oleh pimpinan; restitusi/pengembalian dana yang dipungut; Penjatuhan sanksi disiplin berat atas tindak pemerasan/pungli serta pelimpahan proses hukum ke pihak berwenang sesuai ketentuan perundang-undangan yang hasilnya disampaikan terbuka kepada pemohon.
Produk	Produk pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan	Segera melakukan perbaikan produk pelayanan; Permohonan maaf secara lisan oleh pelaksana.
Fasilitas	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi, misalnya air di toilet tidak mengalir, toilet tidak berfungsi sehingga menyebabkan ketidaknyamanan	Segera melakukan pemenuhan dan perbaikan fasilitas; Permohonan maaf secara lisan oleh pelaksana.
	Terdapat fasilitas khusus bagi masyarakat rentan (lansia, bu hamil, anak-anak, disabilitas) yang tidak lengkap atau kurang berfungsi, misalnya guiding block rusak, hand rail patah sehingga menyebabkan ketidaknyamanan	Segera melakukan pemenuhan dan perbaikan; Permohonan maaf secara lisan oleh pelaksana;

Kompensasi Atas Layanan Publik *Online*

Unsur Layanan	Layanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan	Kompensasi
Persyaratan	Informasi yang disampaikan melalui media layanan (<i>website</i> /aplikasi, media komunikasi seluler, media sosial) tidak jelas dan tidak lengkap sehingga pengguna layanan keliru dalam melengkapi persyaratan	Segera melakukan <i>update</i> informasi di media layanan.

Unsur Layanan	Layanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan	Kompensasi
	Pelaksana (admin media komunikasi seluler: <i>whatsapp</i> , sms, telepon, media sosial) menambah atau mengurangi persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh suatu layanan dengan sengaja (di luar ketentuan yang telah ditetapkan)	Permohonan maaf secara tertulis melalui kanal komunikasi pemohon layanan; Prioritas/percepatan proses pelayanan; Segera melakukan perbaikan;
Prosedur	Pelaksana (admin media komunikasi seluler: <i>whatsapp</i> , sms, telepon, media sosial) menambah atau mengurangi prosedur pelayanan dengan sengaja (di luar ketentuan yang telah ditetapkan)	Permohonan maaf secara tertulis melalui kanal komunikasi pemohon layanan; Prioritas/percepatan proses pelayanan; Segera melakukan perbaikan SOP;
	Pelaksana (admin media komunikasi seluler: <i>whatsapp</i> , sms, telepon, media sosial) berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan	
	Pelaksana (admin media komunikasi seluler: <i>whatsapp</i> , media social, dll) terbukti melakukan kekerasan verbal/mental kepada pengguna layanan	Permohonan maaf tertulis melalui media komunikasi yang digunakan pemohon layanan oleh pimpinan/yang mewakili; Menjamin perlindungan dan pemulihan korban; Pemulihan hak digital korban; Penjatuhan sanksi disiplin/kode etik tegas kepada pelaksana terkait.
Waktu	Waktu pelayanan melebihi dari standar waktu pelayanan	Permohonan maaf secara tertulis melalui kanal komunikasi yang digunakan pemohon layanan; Penetapan status permohonan menjadi prioritas penanganan;
Biaya	Pungutan biaya yang tidak sesuai dengan standar biaya pelayanan	Permohonan maaf tertulis melalui kanal komunikasi yang digunakan pemohon layanan oleh pimpinan; restitusi/pengembalian dana; Investigasi internal dan penjatuhan sanksi

Unsur Layanan	Layanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan	Kompensasi
		disiplin berat atas tindak pemerasan/pungli serta pelimpahan proses hukum ke pihak berwenang sesuai ketentuan perundang-undangan yang hasilnya disampaikan terbuka kepada pemohon.
Produk	Produk pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan	Segera melakukan perbaikan produk pelayanan; Permohonan maaf oleh pelaksana.
Fasilitas	Media layanan (<i>website</i> /aplikasi, media komunikasi seluler, media sosial) mengalami gangguan sehingga menghambat proses pelayanan.	Segera melakukan perbaikan; Permohonan maaf oleh pelaksana.

BAB VI
PENUTUP

Keputusan Sekretaris Jenderal ini menjadi acuan dalam implementasi Kode Etik, Perilaku, Pemberian Penghargaan, Pengenaan Sanksi, serta Tata Cara Pemberian Kompensasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

Dr. TAUFIK MADJID, S.Sos., M.Si.
NIP. 19710701 19903 1 013

**Salinan sesuai aslinya
Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal
Kepala Biro Hukum**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Muhammad Ali Akbar', is written over a light gray rectangular background.

Muhammad Ali Akbar