

**KEPUTUSAN  
SEKRETARIS KEMENTERIAN USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH  
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 186 TAHUN 2025

TENTANG

PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI BAGI PETUGAS PELAYANAN  
PUBLIK SERTA KOMPENSASI BAGI PENGGUNA LAYANAN DI LINGKUNGAN  
KEMENTERIAN USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH

SEKRETARIS KEMENTERIAN USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH  
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mendorong peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, perlu memberikan penghargaan dan sanksi bagi Petugas Pelayanan Publik;
- b. bahwa untuk menjamin terpenuhinya hak bagi Pengguna Layanan di lingkungan Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, perlu diberikan kompensasi pelayanan bagi Pengguna Layanan yang menerima layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah tentang Pemberian Penghargaan dan Sanksi Bagi Petugas Pelayanan Publik, serta Kompensasi Bagi Pengguna Layanan di Lingkungan Kementerian Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah;
- 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 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6264);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6340);
  6. 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);
- Memperhatikan : Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2023 tentang Disiplin Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH TENTANG PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK SERTA KOMPENSASI BAGI PENGGUNA LAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH.
- KESATU : Menetapkan ketentuan pemberian penghargaan dan sanksi bagi Petugas Pelayanan Publik, serta ketentuan pemberian kompensasi bagi Pengguna Layanan di lingkungan Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Kementerian ini.
- KEDUA : Unit Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UPP merupakan unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Kementerian UMKM.
- KETIGA : UPP sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KEDUA dapat diselenggarakan melalui mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- KEEMPAT : UPP dan jenis layanan publik di lingkungan Kementerian UMKM antara lain:
  - a. Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol, dengan jenis layanan:
    - 1) pengaduan dan aspirasi publik; dan
    - 2) informasi dan dokumentasi.
  - b. Asisten Deputi Legalitas dan Pelindungan Usaha Mikro, dengan jenis layanan bantuan dan pendampingan hukum usaha mikro dan kecil; dan
  - c. Asisten Deputi Inkubasi dan Digitalisasi Wirausaha, dengan jenis layanan pendaftaran lembaga inkubator.
- KELIMA : Petugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU adalah pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun Non-ASN di lingkungan Kementerian UMKM, yang memiliki tugas dan fungsi melakukan pelayanan kepada publik melalui UPP.
- KEENAM : Pengguna Layanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU adalah setiap individu, masyarakat, lembaga instansi pemerintah, dan badan hukum yang menerima layanan dari Kementerian UMKM.

- KETUJUH : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila Petugas Pelayanan Publik tidak memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- KEDELAPAN : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Sekretaris Kementerian ini, dibebankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- KESEMBILAN : Keputusan Sekretaris Kementerian ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 24 Juni 2025



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN  
USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH  
NOMOR 186 TAHUN 2025  
TENTANG  
PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI  
BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK  
SERTA KOMPENSASI BAGI PENGGUNA  
LAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN  
USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH

KETENTUAN PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI BAGI PETUGAS  
PELAYANAN PUBLIK SERTA KOMPENSASI BAGI PENGGUNA LAYANAN

- A. MEKANISME PENILAIAN PENGHARGAAN
1. Mekanisme Penilaian dilakukan berdasarkan:
    - a. hasil survei penilaian Petugas Pelayanan Publik dari Pengguna Layanan; dan
    - b. hasil penilaian kinerja dari Pimpinan Unit Kerja.
  2. Penilaian dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur sebagai berikut:
    - a. pemahaman dan pelaksanaan standar pelayanan;
    - b. penerapan *core value* ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif;
    - c. kedisiplinan;
    - d. sikap dan perilaku dalam memberi pelayanan; dan
    - e. tingkat inovasi dalam pekerjaan yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan, serta memberikan solusi baru.
- B. PEMBERIAN PENGHARGAAN BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK
1. Bentuk penghargaan yang diberikan antara lain:
    - a. Piagam penghargaan sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik; dan
    - b. Pemasangan foto diri pada media informasi yang ada di Kementerian UMKM.
  2. Dalam memberikan penghargaan kepada Petugas Pelayanan Publik, wajib memperhatikan bahwa Petugas Pelayanan Publik tersebut:
    - a. tidak pernah dijatuhi sanksi disiplin tingkat berat selama masa kerja;
    - b. tidak pernah dijatuhi sanksi disiplin tingkat ringan atau sedang selama 2 (dua) tahun terakhir; dan
    - c. tidak sedang dalam proses pemeriksaan atau sedang menjalani sanksi disiplin.
- C. PEMBERIAN SANKSI BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK
1. Pengenaan sanksi disiplin bagi Petugas Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  2. Pemberian sanksi didasarkan pada laporan penilaian kinerja atasan langsung secara tertulis dan/atau laporan/aduan dari Pengguna Layanan.
  3. Sanksi diberikan paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak yang bersangkutan ditetapkan melakukan pelanggaran.

D. PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENGGUNA LAYANAN

1. Pemberian Kompensasi diberikan kepada Pengguna Layanan apabila pelayanan yang diberikan Petugas Pelayanan Publik tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Bentuk kompensasi yang dapat diberikan oleh Unit Pelayanan Publik kepada Pengguna Layanan atas pemberian layanan yang tidak sesuai standar, yaitu:
  - a. penyampaian permohonan maaf oleh Petugas Pelayanan Publik yang bersangkutan dan/atau atasan langsung petugas yang bersangkutan kepada pengguna layanan;
  - b. mendapatkan prioritas pelayanan dan bersifat segera;
  - c. pemberian kudapan dan minuman; dan/atau
  - d. pemberian cinderamata/*souvenir*.

