



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAMBI**

JL. SAMARINDA NO. 11 PAAL LIMA KOTABARU KOTAK POS 118 – JAMBI 36128
JL. RAYA JAMBI – TEMPINO KM.16 DESA PONDOK MEJA – JAMBI
TELEPON : (0741) 40174, FAKSIMILI : (0741) 40413
WEBSITE: jambi.brmp.pertanian.go.id E-MAIL: brmp.jambi@pertanian.go.id

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAMBI
Nomor: 149/Kpts/OT.080/H.12.7/06/2025**

TENTANG

**MEKANISME KOMPENSASI KETIDAKSESUAIAN PELAYANAN KEPADA PENERIMA
PELAYANAN DI BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAMBI
TAHUN ANGGARAN 2025**

KEPALA BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAMBI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk menjamin pemberian layanan berjalan efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan, maka perlu dirumuskan adanya kompensasi ketidaksesuaian layanan;
- b. Bahwa pemberian kompensasi merupakan bentuk komitmen dan kesungguhan pemberian layanan terhadap masyarakat pengguna layanan dalam mengoptimalkan kualitas layanan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Mekanisme Kompensasi Ketidaksesuaian Pelayanan Kepada Penerima Pelayanan pada Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jambi dengan Keputusan Kepala Balai.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian;
6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Modernisasi Pertanian;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
10. SK Nomor 108/Kpts/OT.050/H.12.7/06/2025 tentang Penunjukan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Lingkup Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jambi T.A 2025;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Kompensasi Pemberian Pelayanan Kepada Penerima Pelayanan pada Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jambi sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Menetapkan syarat dan jenis kompensasi ketidaksesuaian yang diberikan kepada pengguna/penerima layanan.

KETIGA : Memerintahkan kepada seluruh aparaturnya Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jambi untuk melaksanakan keputusan ini dengan penuh tanggung jawab.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jambi
Pada tanggal : 26 JUNI 2025

Kepala Balai,

FIRDAUS

Lampiran Keputusan Kepala Balai Penerapan
Modernisasi Pertanian Jambi
Nomor : 149/Kpts/OT.080/H.12.7/06/2025
Tanggal : 26 Juni 2025
Tentang : Mekanisme Kompensasi Ketidaksesuaian
Pelayanan Kepada Penerima Layanan pada
Balai Penerapan Modernisasi Pertanian
Jambi.

A. PENDAHULUAN

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jambi sebagai pemberi layanan kepada masyarakat berkomitmen untuk melakukan berbagai upaya untuk menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan kinerja dan mewujudkan harapan serta kepercayaan masyarakat. Komitmen yang dibangun akan menjadi tolak ukur terhadap eksistensi aturan-aturan yang dibuat dan menilai tingkat efektivitas serta efiseinsi standar pelayanan yang diberikan.

Upaya-upaya yang dilakukan dalam mewujudkan kualitas pelayanan antara lain menerapkan sikap apresiasi dan sanksi yang ditujukan secara formal kepada aparat petugas pelayanan. Apresiasi dan sanksi adalah dua bentuk metode dalam memotivasi petugas layanan public untuk melakukan pemberian pelayanan prima dan meningkatkan prestasinya. Pemberian apresiasi dan sanksi sesuai dengan mekanisme reformasi birokrasi dikementerian/lembaga pemerintahan.

Dalam konteks surat ini penghargaan dipandang layak diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan yang disebut kompensasi, terkait dengan adanya ketidaksesuaian pelayanan yang diterima. Pelayanan tersebut terjadi karena kesalahan, kelalaian, sengaja/ketidaksengajaan yang menimbulkan kerugian waktu dan biaya serta ketidaknyamanan lainnya yang dilakukan petugas layanan.

B. TUJUAN PEMBERIAN KOMPENSASI

1. Menjamin terpenuhny hak menerima pelayanan yang baik bagi penerima layanan;
2. Meningkatkan motivasi kedisiplinan kerja dan prestasi petugas layanan publik;
3. Memberi efek jera bagi petugas layanan publik dan satuan kerja yang melakukan kesalahan dan kelalaian;
4. Persyaratan kompensasi.

C. PERSYARATAN KOMPENSASI

Kompensasi diberikan kepada penerima pelayanan jika;

1. Menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas dengan dasar adanya kelalaian;
2. Pelayanan lambat dan pengguna layanan menunggu lebih dari waktu yang ditentukan untuk satu layanan terhitung sejak berhadapan dengan petugas pelayanan.

D. BENTUK DAN KLASIFIKASI KOMPENSASI

1. Ucapan permohonan maaf dari petugas pelayanan;
2. Cinderamata dan souvenir;
3. Layanan prioritas.

E. MEKANISME PEMBERIAN KOMPENSASI

Jika pengguna layanan menemukan kriteria/klasifikasi kelalaian, hal yang logis diadakan, komplain, maka:

1. Petugas wajib menerima aduan, komplain, keluhan dan mencatatnya ke dalam buku kendali;
2. Petugas meneruskan informasi adanya komplain pengguna (dalam berkoordinasi) dengan atasan langsung/koordinator;
3. Penanggungjawab melakukan konfirmasi dan klarifikasi terhadap pengguna, petugas layanan dan materi yang dikomplain;
4. Penanggungjawab melakukan dan menetapkan jenis kompensasi;
5. Kompensasi diterima pengguna layanan.

F. PENUTUP

Pemberian kompensasi adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya ini penting agar menjamin hak penerima layanan terpenuhi dan meminimalisir mall/administrasi serta ketidaksesuaian antara standar pelayanan.

Ditetapkan di : Jambi
Pada tanggal : 26 Juni 2025

Kepala Balai,

FIRDAUS