



## PEMERINTAH KOTA SURAKARTA SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Jendral Sudirman No. 2 Telp. (0271) 642020 Telex. 625252 Fax. (0271) 644308  
E-mail : setda@yahoo.co.id  
**SURAKARTA**  
**57111**

### KEPUTUSAN KEPALA SEKRTARIS DAERAH KOTA SURAKARTA

NOMOR 000.9.3.4 / 71 TAHUN 2025

#### TENTANG

#### PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan jaminan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan atas penyelenggaraan pelayanan publik, perlu mengatur pemberian kompensasi layanan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Pemberian Kompensasi Layanan pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa tengah, Jawa Barat dan daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-

Undang...

Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

- KESATU** : Memberikan kompensasi layanan pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta.
- KEDUA** : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diberikan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan seluruh komponen standar pelayanan yang ditetapkan.
- KETIGA** : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diberikan kepada pengguna layanan, meliputi:
- a. prioritas pelayanan di hari berikutnya;
  - b. penggantian produk layanan sesuai permohonan; dan
  - c. permohonan maaf.

**KEEMPAT...**

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

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal 27 Maret 2025

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA,

  
BUDI MURTONO