



KEPUTUSAN
KEPALA SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH WAIHERU
NOMOR : 199/SUPM/OT.210/I/2019

TENTANG

PEDOMAN PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT*
JASA DI LINGKUNGAN SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH
WAIHERU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH WAIHERU

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan membangun Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi bersih dan melayani (WBBM) serta dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public di Sekolah Usaha Perikanan Menengah Waiheru.
- b. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di lingkungan Sekolah Usaha Perikanan Menengah Waiheru, dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur pemberian *Reward and Punishment* serta Kompensasi atas keterlambatan pelayanan publik di lingkungan Badan Riset Sumber Daya Manusia KP;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu ditetapkan dalam suatu keputusan kepala Sekolah Usaha Perikanan Menengah Waiheru;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 4990)
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585)
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PSN/04/2006 tentang Pedoman Menyusun Standar Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat;
8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 38 tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Keautan dan Perikanan;

11. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN-KP/2017 tentang organisasi dan tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 220);
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; dan
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 52 tahun 2014 tentang pedoman pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah;
16. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 62 tahun 2017 tentang Pedoman Pembangunan dan Penetapan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Keputusan Kepala Satker Sekolah Usaha Perikanan Menengah WAIHERU Tentang Pedoman Pemberian Kompensasi Jasa di Lingkungan Sekolah Usaha Perikanan Menengah Waiheru sebagaimana termuat pada lampiran Surat Keputusan ini.

KESATU : Pedoman Pemberian Kompensasi pada pengguna jasa di Lingkungan Sekolah Usaha Perikanan Menengah Waiheru sejalan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat.

- KEDUA : Biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Sekolah Usaha Perikanan Menengah Waiheru ini dibebankan pada anggaran Sekolah Usaha Perikanan Menengah Waiheru.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan ditinjau kembali dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ambon
pada tanggal 28 Januari 2019

Kepala SUPM Waiheru,



Achmad Jais Ely, ST, M.Si

NIP. 19750603 200212 1 001

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata carayang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu cara dalam peningkatan layanan kepada masyarakat adalah dengan melakukan reward dan punishment pada unit layanan publik Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah cermin sebuah tata pemerintahan yang sehat. Proses yang mudah, tidak berbelit-belit, sederhana, dan tuntas merupakan hasil akhir dari rangkaian proses reformasi birokrasi. Hasil tersebut memerlukan komitmen dari pimpinan serta seluruh petugas pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, seluruh penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal sehingga dapat memberikan kepuasan

masyarakat.

Melalui reward dan punishment ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pemberi layanan di lingkup Sekolah Usaha Perikanan (SUPM) Waiheru Ambon dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang, dimohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil reward dan punishment agar memperbaiki tingkat kekeliruan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kepala SUPM Waiheru Ambon



Achmad Jais Ely, ST, M.Si

LAMPIRAN I : SK Kepala SUPM Waiheru Ambon
Nomor : 199/SUPM/OT.210/I/2019
Tanggal : 28 Januari 2019
Tentang : Pedoman pemberian Reward and
Punishment di SUPM Waiheru Ambon.

PEDOMAN MEKANISME PEMBERIAN REWARD AND PUNISHMENT ATAS JASA PELAYANAN DI SUPM WAIHERU AMBON

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan publik. Berbagai kebijakan ditetapkan guna mewujudkan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh akses pelayanan yang baik. Salah satunya melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Pada Perpres tersebut, ada 8 (delapan) program yang hendak dicapai oleh pemerintah yang salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan pemerintah. Hal ini menyebabkan kinerja pelayanan publik dapat berimplikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah cermin sebuah tata pemerintahan yang sehat. Proses yang mudah, tidak

berbelit-belit, sederhana, dan tuntas merupakan hasil akhir dari rangkaian proses reformasi birokrasi. Hasil tersebut memerlukan komitmen dari pimpinan serta seluruh petugas pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, seluruh penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal sehingga dapat memberikan kepuasan masyarakat.

Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Tolok ukur dari kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan salah satunya diupayakan melalui sikap para petugas pelayanan. Oleh karena itu, sedapat mungkin para petugas pelayanan terus dimotivasi agar mampu melayani para pelanggan sebaik-baiknya. Bentuk motivasi itu sebenarnya dapat berupa beberapa hal, yang paling penting adalah adanya “pengakuan dan apresiasi” bahwa mereka sudah memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperluksn paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani

masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 92 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan reward dan punishment penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Sehubungan dengan hal tersebut maka perlu disusun Pedoman Reward dan Punishment sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan Publik.

Selain itu, data reward dan punishment dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan khususnya kompetensi petugas layanan sehingga menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Reward dan punishment adalah data dan informasi tentang hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat stakeholder dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan capaian. Penerapan reward dan punishment bertujuan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Dalam rangka penerapan reward dan punishment kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 92 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui penilaian reward dan

punishment pada unit layanan publik Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.2 Pengertian Umum

Sesuai pedoman umum pelayanan publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Reward adalah penghargaan yang diberikan oleh unit kerja kepada petugas pelayanan yang telah menjalankan tugas pelayanan secara baik;
- b. Punishment adalah hukuman atau sanksi yang diberikan kepada petugas pelayanan yang menjalankan tugas pelayanan secara tidak baik.
- c. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- d. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- e. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- g. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- h. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga

instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penilaian reward dan punishment untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah stakeholder pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan reward dan punishment adalah :

1. Meningkatkan kepuasan masyarakat;
2. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik SUPM Waiheru Ambon.
3. Meningkatkan kinerja petugas pelayanan;
4. Mengetahui nilai reward dan punishment melalui penilaian stakeholder terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Publik SUPM Waiheru Ambon sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi stakeholder terhadap kinerja

pelayanan Unit pelayanan Publik.

8. Mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan publik SUPM Waiheru Ambon sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.4 Manfaat

Manfaat penilaian reward dan punishment adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
4. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Mengetahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang untuk mempertimbangkan penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Publik SUPM Waiheru Ambon
9. Mengetahuinilai reward dan punishment secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan publik SUPM Waiheru Ambon.

BAB II
KRITERIA PEMBERIAN PENGHARGAAN (*REWARD*) DAN HUKUMAN
(*PUNISHMENT*) PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

A. PEMBERIAN PENGHARGAAN (*REWARD*)

1. Petugas pelayanan publik diberikan penghargaan (*reward*) apabila memenuhi kriteria norma dasar pelayanan publik berikut:
 - a. *Profesionalisme*, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas;
 - b. *Kerapian*, yaitu kondisi lingkungan kerja dan berpakaian yang mencerminkan keteraturan, kebersihan dan ketertiban.
 - c. *Kesopanan*, yaitu kondisi kerja dengan mencerminkan sikap dan pelayanan yang baik dan sopan.
 - d. *Keramahan*, yaitu kondisi kerja dengan mencerminkan sikap dan pelayanan yang ramah dan bersahaja.
 - e. *Disiplin*, yaitu ketaatan dalam melaksanakan semua ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - f. *Etos Kerja*, yaitu Ketaatan dalam melaksanakan pekerjaan dan pelayanan dengan baik dan tuntas.

Masing-masing norma tersebut kemudian dilakukan penilaian dan pemeringkatan oleh Tim Penilai selanjutnya yang mendapatkan skor tertinggi ditetapkan sebagai petugas yang diberikan penghargaan (*reward*) pada tahun tersebut.

2. Petugas pelayanan publik yang berdasarkan hasil penilaian Tim Penilai telah memenuhi syarat dan kriteria untuk ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik akan memperoleh :
 - a. Piagam dan Sertifikat Penghargaan dari Kepala Unit Kerja, dan
 - b. Sejumlah uang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. PEMBERIAN HUKUMAN (*PUNISHMENT*)

1. Petugas pelayanan publik dapat diberikan hukuman (*punishment*) apabila terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan sebagai berikut:
 - a. melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian

- masyarakat;
- b. mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih kepada kelompok tertentu/perorangan;
 - c. melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain;
 - d. 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 dan fungsinya;
2. Petugas pelayanan publik yang terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan akan diberikan hukuman (*punishment*) berupa:
- a. Teguran lisan;
 - b. Teguran tertulis;
 - c. Pembinaan;
 - d. Pemindahan (mutasi); dan/atau
 - e. Pembebasan dari jabatan.

BAB III
MEKANISME PEMBERIAN PENGHARGAAN (*REWARD*) DAN HUKUMAN
(*PUNISHMENT*) PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

A. MEKANISME PEMBERIAN PENGHARGAAN (*REWARD*)

Pemberian penghargaan (*reward*) kepada petugas pelayanan berdasarkan mekanisme sebagai berikut:

1. Penetapan Tim Penilai Penghargaan (*Reward*)

Unit penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Tim yang bertugas untuk melakukan penilaian terhadap petugas pelayanan. Tim inilah yang nantinya akan menilai seluruh petugas pelayanan hingga merekomendasikan calon penerima penghargaan.

Kriteria Tim Penilai :

- a. Ketua Tim Penilai merupakan Pejabat Struktural setingkat Eselon IV yang membidangi urusan sumber daya manusia aparatur.
- b. Sekretaris Tim Penilai merupakan Pejabat Struktural setingkat Eselon IV yang membidangi urusan pelayanan publik.
- c. Anggota Tim Penilai merupakan pegawai Unit Pelaksana Teknis terkait. Jumlah anggota Tim Penilai maksimal 5 (lima) orang (ganjil).
- d. Tim Penilai ditetapkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis.

2. Penilaian

a. Penilaian oleh Tim Penilai (Internal Unit Pelaksana Teknis)

Seluruh petugas pelayanan yang ada pada unit penyelenggara pelayanan publik dinilai oleh Tim Penilai. Penilaian menggunakan kriteria sebagai berikut :

1. Penilaian dari tim; Penilaian dari TIM yang di SK kan oleh SUPM Waiheru Ambon pelayanan publik dengan bobot 25%;
2. Penilaian dari teman sejawat dan; Penilaian dari teman Sejawat minimal 50 % dengan bobot 25%;
3. Penilaian dari atasan langsungnya Penilaian dari atasan langsungnya dengan bobot 25%.

b. Survei Eksternal

Seluruh petugas pelayanan yang ada pada unit penyelenggara pelayanan publik dinilai oleh pengguna layanan. Penilaian menggunakan kriteria sebagai berikut :

Penilaian dari stakeholder minimal 30 % dari pengguna jasa

dengan bobot 25%;

Untuk penilaian dari stakeholder dan teman sejawat, apabila yang menilai lebih dari 1 orang, maka nilai akhir adalah rata-rata dari jumlah orang yang menilai.

JENIS PEMBOBOTAN DAN PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner penilaian dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Penilaian Stakeholder

KUISIONER PENILAIAN STAKE HOLDER TERHADAP PETUGAS LAYANAN

No.	Nama Petugas	Kriteria Penilaian	Skor					Nilai
			Buruk	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1.	Rosmina Laturise	Profesionalisme					<input type="checkbox"/>	5
		Kerapian					<input type="checkbox"/>	4
		Kesopanan					<input type="checkbox"/>	4
		Keramahan			<input type="checkbox"/>			3
		Disiplin					<input type="checkbox"/>	5
		Etos Kerja					<input type="checkbox"/>	4
Total Nilai					3	12	10	25
2.	Profesionalisme						
		Kerapian						
		Kesopanan						
		Keramahan						
		Disiplin						
		Etos Kerja						

Hasil Penilaian Tim

KRITERIA PENILAIAN PETUGAS PELAYANAN

Nama Petugas Layanan : Rosmina Laturise

No.	Unsur	Kriteria	Nilai	
1.	Status Kepegawaian	PNS CPNS Kontrak (PPPK) Honoror Magang	5 4 3 2 1	5
2.	Masa Kerja (Masa Kerja di Pelayanan)	Masa kerja > 15 Tahun Masa kerja 10 - 15 Tahun Masa kerja 5 - 10 Tahun Masa kerja 3 - 5 Tahun Masa kerja < 3 Tahun	5 4 3 2 1	4
3.	Pelatihan/Training /Magang	Lebih dari 1 Bulan 2 minggu s/d 1 Bulan 1 - 2 Minggu 1 - 6 hari Tidak pernah kursus	5 4 3 2 1	4
4.	Jumlah Pelatihan yang pernah diikuti	lebih dari 5 Kali Pernah mengikuti sebanyak 4 Kali Pernah mengikuti sebanyak 3 Kali Pernah mengikuti sebanyak 2 Kali Hanya 1 kali	5 4 3 2 1	2
5.	Penghargaan yang diperoleh	Tingkat Nasional Tingkat Kemeterian/Daerah Tingkat Eselon I (Ditjen/Setjen/Itjen/Badan) Tingkat Eselon II (Sub Dit/Biro/Ses/Pusat) Tingkat UPT	5 4 3 2 1	4
6.	Mendapatkan Apresiasi dari stakeholder	Penghargaan dari Asosiasi Tingkat Nasional Penghargaan dari Asosiasi Tingkat Regional/Propinsi Penghargaan dari Asosiasi Tingkat Kabupaten/Kota Penghargaan dari Stakeholder setempat	5 4 3 2	5

		Tidak pernah mendapat penghargaan	1	
7.	Hukuman Disiplin	Tidak pernah mendapatkan hukuman disiplin	5	5
		Teguran Lisan/tertulis	4	
		Hukuman Disiplin Ringan	3	
		Hukuman Disiplin sedang	2	
		Hukuman Disiplin Berat	1	
Total Nilai				29

Hasil Penilaian Teman Sejawat

KUISIONER PENILAIAN TEMAN SEJAWAT

No	Nama Petugas	Kriteria Penilaian	Skor					Nilai
			Buruk	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1.	Abdul Hamid	Profesionalisme			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
		Kerapian			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		4
		Kesopanan				<input type="checkbox"/>		4
		Keramahan			<input type="checkbox"/>			3
		Disiplin				<input type="checkbox"/>		4
		Etos Kerja				<input type="checkbox"/>		4
Total Nilai					3	14	10	24
2.	Profesionalisme						
		Kerapian						
		Kesopanan						
		Keramahan						
		Disiplin						
		Etos Kerja						

Hasil Penilaian Atasan Langsung

KUISIONER PENILAIAN ATASAN LANGSUNG

No	Nama Petugas	Kriteria Penilaian	Skor					Nilai
			Buruk	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1.	Rosmina Laturise	Profesionalisme					<input type="checkbox"/>	5
		Kerapian				<input type="checkbox"/>		4

		Kesopanan				<input type="checkbox"/>		4
		Keramahan			<input type="checkbox"/>			3
		Disiplin				<input type="checkbox"/>		5
		Etos Kerja				<input type="checkbox"/>		4
		kepatuhan				<input type="checkbox"/>		5
Total Nilai				3	12	15		30
2.	Profesionalis me						
		Kerapian						
		Kesopanan						
		Keramahan						
		Disiplin						
		Etos Kerja						
		Kepatuhan						

Hasil Rekapitulasi Nilai

No.	Nama Petugas Layanan	Unsur Penilaian			
		ST	Tim	TS	AT
1.	Rosmina Laturise	25	29	24	30
2.				

Keterangan :

- ST : Penilaian dari Stakeholder
Tim : Penilaian dari Tim
TS : Penilaian dari Teman Sejawat
Penilaian dari Atasan
AT : Langsung

PERHITUNGAN BOBOT

No.	Nama Petugas Layanan	Unsur Penilaian				Nilai
		ST	Tim	TS	AT	
1.	Rosmina Laturise	25	29	24	30	
		25/30 x 25 = 20,83	29/35 x 25 = 20,71	24/30 x 25 = 20	30/35 x 25 = 21,43	82,97

Kategori Penilaian

Nilai Interval	Petugas Pelayanan	Kinerja Petugas Layanan
25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
62,51 – 81,25	B	BAIK
81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Petugas Rosmine Laturise mendapatkan nilai **82,97** berada pada nilai interval **81,26 – 100,00** dengan kategori **A** berkinerja **SANGAT BAIK**.

PENETAPAN

Penetapan penerima penghargaan dilakukan oleh Kepala Unit Kerja dalam bentuk Surat Keputusan.

B. MEKANISME PEMBERIAN HUKUMAN (*PUNISHMENT*)

Pada saat petugas pelayanan melakukan pelanggaran kode etik, maka yang bersangkutan dapat dijatuhi hukuman (*punishment*) sesuai jenis dan tingkat kesalahan yang dilakukan. Penjatuhan hukuman dilakukan oleh Atasan Langsung secara berjenjang. Adapun mekanisme penjatuhan hukuman pada petugas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Pemanggilan

- a. Setiap Petugas Pelayanan yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis Kepala Unit Pelayanan (Kepala Unit Kerja) untuk dapat memperkaya informasi/mencari bukti yang diperlukan dari orang yang dianggap mengetahui/pemberi informasi.
- b. Jarak antara tanggal pembuatan surat panggilan dengan tanggal disuruh menghadap untuk diperiksa minimal 7 (tujuh) hari kerja.
- c. Apabila Petugas Pelayanan tersebut hadir pada tanggal yang ditentukan pada surat panggilan tersebut, maka dilakukan pemeriksaan, tetapi apabila tidak hadir maka dilakukan pemanggilan kedua.
- d. Pemanggilan kedua dibuat selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah tanggal seharusnya yang bersangkutan hadir pada

panggilan pertama.

- e. Jarak antara tanggal pembuatan surat panggilan kedua dengan tanggal disuruh menghadap untuk diperiksa tetap minimal 7 (tujuh) hari kerja.
- f. Apabila Petugas Pelayanan tersebut hadir pada tanggal yang ditentukan pada surat panggilan kedua, maka dilakukan pemeriksaan.
- g. Apabila tidak hadir, maka seluruh pelanggaran disiplin yang diduga dilakukannya dianggap diakui, dan dapat dijadikan bahan pertimbangan menentukan jenis hukuman yang akan dijatuhkan kepadanya.

2. Pemeriksaan

- a. Wujud Pemeriksaan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP).
- b. Format BAP dibuat dalam bentuk “Pertanyaan” dan “Jawaban”.
- c. Utarakan bahwa kejujuran yang bersangkutan merupakan pertimbangan menentukan hukuman.
- d. Utarakan bahwa pengakuan dalam BAP hanya salah satu bukti.

3. Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan (BAP)

- a. BAP harus ditandatangani pemeriksa dan yang diperiksa, jika yang bersangkutan tidak bersedia menandatangani, dibuat catatan pada kolom tanda tangan yang bersangkutan bahwa tidak bersedia menandatangani, dengan demikian BAP sah.
- b. Serahkan satu set BAP kepada yang bersangkutan, bila tidak bersedia
 - c. menerima, buat catatan pada kolom tanda tangan ybs
 - d. bahwa ybs tidak bersedia menerima copi BAP tersebut,
 - e. dengan demikian dianggap telah diterima.

4. Penjatuhan Sanksi

5. Petugas pelayanan dapat dikenakan sanksi berupa penjatuhan hukuman sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil sesuai tingkat pelanggaran yang dilakukan.
6. Petugas pelayanan dapat diikutsertakan dalam Diklat guna menambah kompetensi mengenai pemberian
7. Petugas pelayanan dapat diberikan pembinaan langsung oleh Atasan.

BAB IV PENUTUP

Petunjuk teknis ini disusun sebagai acuan dan pedoman untuk dapat dijadikan referensi bagi unit pelayanan publik dalam melakukan pemberian *reward* dan *punishment* bagi petugas pelayanan.

Pelaksanaan *reward* dan *punishment* pada unit pelayanan publik dilaksanakan oleh unit pelayanan publik dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan minimal satu kali dalam satu tahun.

Ditandatangani di Ambon
pada tanggal 28 Januari 2019

Kepala SUPM Waiheru,



Achmad Jais Ely, ST, M.Si
NIP. 19750603 200212 1 001