



**PUSAT PENDIDIKAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KELAUTAN DAN PERIKANAN**

# **LAPORAN REWARD DAN PUNISHMENT TRIWULAN IV TAHUN 2021 PADA UNIT PELAYAN PUBLIK LINGKUP**

## **SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH WAIHERU AMBON**



## 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

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.

Ambon, Desember 2021

**Tim Pemberi Reward dan Punishment**

## LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN REWARD DAN PUNISHMENT  
TRIWULAN IV (OKTOBER S/D DESEMBER) TAHUN 2021  
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH WAIHERU AMBON**

**Mengetahui,  
Kepala Sekolah**



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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>1</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>3</b>
<b>I PENDAHULUAN</b> .....	<b>4</b>
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2. Dasar Hukum .....	5
1.3. Pengertian Umum .....	6
1.4. Maksud dan Tujuan .....	7
1.5. Manfaat .....	8
<b>II METODOLOGI PELAKSANAAN</b> .....	<b>9</b>
2.1 Tahapan Penilaian Reward dan Punishment .....	9
2.2 Pengumpulan Data.....	9
<b>III HASIL PENGUKURAN</b> .....	<b>10</b>
3.1. Hasil Penilaian Stakeholder.....	10
3.2. Hasil Penilaian Tim .....	11
3.3. Hasil Penilaian Teman Sejawat .....	15
3.4. Hasil Penilaian Atasan Langsung .....	16
3.5. Hasil Rekapitulasi Nilai .....	17
3.6. Kategorisasi Penilaian .....	18
<b>IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>19</b>
4.1. Kesimpulan .....	19
4.2 Saran .....	19

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah satuan kerja pada Unit Kerja Eselon I di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang sebagian atau seluruh tugas dan fungsinya melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon merupakan unit kerja di Lingkup Badan Riset dan Sumberdaya Manusia Kelautan dan Perikanan yang memberikan pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat pengguna layanan atas pelayanan yang disediakan oleh SUPM Waiheru Ambon. Jenis pelayanan publik yang diberikan oleh Unit Kerja Sekolah Usaha Perikanan Menengah Waiheru Ambon adalah Layanan Pendidikan Boarding School Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan, Sertifikat ANKAPIN/ATKAPIN II, HACCP, CBIB, dan Sertifikasi Kompetensi Keahlian serta Praktek Kerja Industri (Prakerin) SMK Kelautan dan Perikanan di Wilayah kerja dalam rangka Mewujudkan Lulusan Terdidik dan Kompeten, Berjiwa Wirausaha, Berdaya Saing, demi Kesejahteraan Masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan public tidak terlepas dari penilaian Reward dan punishment yang mana merupakan dua bentuk metode dalam memotivasi seseorang untuk melakukan kebaikan dan meningkatkan prestasinya. Kedua metode ini sudah cukup lama dikenal dalam dunia kerja. Reward artinya ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan. Dalam konsep manajemen, reward merupakan salah satu alat untuk peningkatan motivasi para personil. Metode ini bisa mengasosiasikan perbuatan dan kelakuan seseorang dengan perasaan bahagia, senang, dan biasanya akan membuat mereka melakukan suatu perbuatan yang baik secara berulang-ulang. Selain motivasi, reward juga bertujuan agar seseorang menjadi giat lagi bekerja untuk memperbaiki atau meningkatkan prestasi yang

telah dapat dicapainya. Sementara punishment diartikan sebagai hukuman atau sanksi. Jika reward merupakan bentuk reinforcement yang positif; maka punishment sebagai bentuk reinforcement yang negatif, tetapi kalau diberikan secara tepat dan bijak bisa menjadi alat motivasi.

Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon dalam pemberian Reward dan Punishmen adalah sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara transparan, bersih dan prosedur, mengoptimalkan pengawasan maksimal kepada personil yang bekerja di bidang pelayanan terhadap masyarakat agar terhindar dari pengaruh negatif sektoral menguntungkan pribadi dengan cara-cara yang menyimpang dari aturan yang berlaku. Untuk mengetahui tingkat pelaksanaan Pelayanan Publik di SUPM Waiheru Ambon, maka disusunlah Laporan Pelaksanaan Reward dan Punishment Triwulan IV Tahun 2021.

Laporan Pelaksanaan Reward dan Punishment Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon adalah tolak ukur kinerja pelayanan publik Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon terhadap semua produk layanan yang diterapkan.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik dilingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31/PERMEN-KP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *WHISTLEBLOWER* dan Pengaduan Masyarakat.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### 1.3 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.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan reward dan punishment adalah :

1. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik SUPM Waiheru Ambon.
3. Mengetahui nilai reward dan punishment melalui penilaian stakeholder terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Publik SUPM Waiheru Ambon sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik SUPM Waiheru.
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.



## 1.5 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. Mengetahui nilai reward dan punishment secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan publik SUPM Waiheru Ambon.

## **BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN**

### **2.1 Tahapan Kegiatan Penilaian**

Pelaksanaan reward dan punishment petugas pelayanan dapat dilakukan 4 cara antara lain :

1. Penilaian dari stakeholder;
2. Penilaian dari tim;
3. Penilaian dari teman sejawat dan;
4. Penilaian dari atasan langsungnya.

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.

### **2.2 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui penilaian kepada pelayan publik di SUPM Waiheru Ambon dengan jumlah responden sebagai berikut :

1. Penilaian dari stakeholder minimal 30 % dari pengguna jasa dengan bobot 25%;
2. Penilaian dari TIM yang di SK kan oleh SUPM Waiheru Ambon pelayanan publik Dengan bobot 25%;
3. Penilaian dari teman Sejawat minimal 50 % dengan bobot 25%;
4. Penilaian dari atasan langsungnya dengan bobot 25%.

### BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner penilaian dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi untuk pelaksanaan kegiatan Pemberian Nilai Rapor Siswa diperoleh hasil sebagai berikut :

#### 3.1 Pelaksanaan Kegiatan Pemberian Nilai Rapor Siswa

##### 3.1.1 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.	Nur Zakyah Muin	Profesionalisme					✓	5
		Kerapian					✓	5
		Kesopanan					✓	5
		Keramahan					✓	5
		Disiplin					✓	5
		Etos Kerja					✓	5
Total Nilai							30	

No.	Nama Petugas	Kriteria Penilaian	Skor					Nilai
			Buruk	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
2.	Saadia Tuakia	Profesionalisme					✓	5
		Kerapian					✓	5
		Kesopanan					✓	5
		Keramahan					✓	5
		Disiplin					✓	5
		Etos Kerja					✓	5
Total Nilai							30	

No.	Nama Petugas	Kriteria Penilaian	Skor					Nilai
			Buruk	Kurang	Cukup	Baik	Sangat	

			Baik				Baik	
			(1)	(2)	(3)	(4)		
3.	Safari Mahulauw	Profesionalisme					√	5
		Kerapian					√	5
		Kesopanan					√	5
		Keramahan				√		4
		Disiplin				√		4
		Etos Kerja					√	5
Total Nilai								28

### 3.1.2 Hasil Penilaian Tim

#### KRITERIA PENILAIAN PETUGAS PELAYANAN

Nama Petugas Layanan : Nur Zakyah Muin

No.	Unsur	Kriteria	Nilai
1.	Status Kepegawaian	PNS CPNS Kontrak (PPPK) Honorar Magang	5 4 3 2 1
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
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.	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
5.	Penghargaan yang diperoleh	Tingkat Nasional Tingkat Kemeterian/Daerah	5 4

		Tingkat Eselon I (Ditjen/Setjen/Itjen/Badan)	3	
		Tingkat Eselon II (Sub Dit/Biro/Ses/Pusat)	2	
		Tingkat UPT	1	
6.	Mendapatkan Apresiasi dari stakeholder	Penghargaan dari Asosiasi Tingkat Nasional	5	
		Penghargaan dari Asosiasi Tingkat Regional/Propinsi	4	
		Penghargaan dari Asosiasi Tingkat Kabupaten/Kota	3	
		Penghargaan dari Stakeholder setempat	2	
		Tidak pernah mendapat penghargaan	1	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				25

Nama Petugas Layanan : Saadia Tuakia

No.	Unsur	Kriteria	Nilai
1.	Status Kepegawaian	PNS CPNS Kontrak (PPPK) Honoror Magang	5 4 3 2 1
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
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.	Jumlah Pelatihan yang pernah diikuti	lebih dari 5 Kali Pernah mengikuti sebanyak 4 Kali	5 4

		Pernah mengikuti sebanyak 3 Kali	3	
		Pernah mengikuti sebanyak 2 Kali	2	
		Hanya 1 kali	1	
5.	Penghargaan yang diperoleh	Tingkat Nasional	5	-
		Tingkat Kemeterian/Daerah	4	
		Tingkat Eselon I (Ditjen/Setjen/Itjen/Badan)	3	
		Tingkat Eselon II (Sub Dit/Biro/Ses/Pusat)	2	
		Tingkat UPT	1	
6.	Mendapatkan Apresiasi dari stakeholder	Penghargaan dari Asosiasi Tingkat Nasional	5	1
		Penghargaan dari Asosiasi Tingkat Regional/Propinsi	4	
		Penghargaan dari Asosiasi Tingkat Kabupaten/Kota	3	
		Penghargaan dari Stakeholder setempat	2	
		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				23

Nama Petugas Layanan : Safari Mahulauw

No.	Unsur	Kriteria	Nilai
1.	Status Kepegawaian	PNS	5
		CPNS	4
		Kontrak (PPPK)	3
		Honoror	2
		Magang	1
2.	Masa Kerja (Masa Kerja di Pelayanan)	Masa kerja > 15 Tahun	5
		Masa kerja 10 - 15 Tahun	4
		Masa kerja 5 - 10 Tahun	3
		Masa kerja 3 - 5 Tahun	2
		Masa kerja < 3 Tahun	1
3.	Pelatihan/Training /Magang	Lebih dari 1 Bulan	5
		2 minggu s/d 1 Bulan	4

		1 - 2 Minggu	3	
		1 - 6 hari	2	2
		Tidak pernah kursus	1	
4.	Jumlah Pelatihan yang pernah diikuti	lebih dari 5 Kali	5	5
		Pernah mengikuti sebanyak 4 Kali	4	
		Pernah mengikuti sebanyak 3 Kali	3	
		Pernah mengikuti sebanyak 2 Kali	2	
		Hanya 1 kali	1	
5.	Penghargaan yang diperoleh	Tingkat Nasional	5	
		Tingkat Kemeterian/Daerah	4	
		Tingkat Eselon I (Ditjen/Setjen/Itjen/Badan)	3	
		Tingkat Eselon II (Sub Dit/Biro/Ses/Pusat)	2	
		Tingkat UPT	1	
6.	Mendapatkan Apresiasi dari stakeholder	Penghargaan dari Asosiasi Tingkat Nasional	5	
		Penghargaan dari Asosiasi Tingkat Regional/Propinsi	4	
		Penghargaan dari Asosiasi Tingkat Kabupaten/Kota	3	
		Penghargaan dari Stakeholder setempat	2	
		Tidak pernah mendapat penghargaan	1	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				17

### 3.1.3 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.	Nur Zakyah Muin	Profesionalisme					√	5
		Kerapian					√	5
		Kesopanan					√	5
		Keramahan					√	5
		Disiplin					√	5
		Etos Kerja					√	5
		Kepatuhan					√	5
Total Nilai								35

No.	Nama Petugas	Kriteria Penilaian	Skor					Nilai
			Buruk	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1.	Saadia Tuakia	Profesionalisme					√	5
		Kerapian					√	5
		Kesopanan				√		4
		Keramahan					√	5
		Disiplin					√	5
		Etos Kerja					√	5
		Kepatuhan					√	5
Total Nilai								34

No.	Nama Petugas	Kriteria Penilaian	Skor					Nilai
			Buruk	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1.	Safari Mahulauw	Profesionalisme					√	5
		Kerapian					√	5
		Kesopanan					√	5
		Keramahan				√		4
		Disiplin				√		4



		Etos Kerja					√	5
		Kepatuhan					√	5
Total Nilai								33

### 3.1.4 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.	Nur Zakyah Muin	Profesionalisme					√	5
		Kerapian					√	5
		Kesopanan					√	5
		Keramahan					√	5
		Disiplin					√	5
		Etos Kerja					√	5
		kepatuhan					√	5
Total Nilai								35

No.	Nama Petugas	Kriteria Penilaian	Skor					Nilai
			Buruk	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1.	Saadia Tuakia	Profesionalisme					√	5
		Kerapian					√	5
		Kesopanan					√	5
		Keramahan					√	5
		Disiplin					√	5
		Etos Kerja					√	5
		kepatuhan					√	5
Total Nilai								35

No.	Nama Petugas	Kriteria Penilaian	Skor					Nilai
			Buruk	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1.	Safari Mahulauw	Profesionalisme					√	5
		Kerapian					√	5
		Kesopanan					√	5
		Keramahan					√	5
		Disiplin					√	5
		Etos Kerja					√	5
		kepatuhan					√	5
Total Nilai							35	35

### 3.5 Hasil Rekapitulasi Nilai

#### 3.5.1 Pelaksanaan Kegiatan Pemberian Nilai Rapor Siswa

No.	Nama Petugas Layanan	Unsur Penilaian			
		ST	Tim	TS	AT
1.	Nur Zakyah Muin	30	25	35	35
2.	Saadia Tuakia	30	23	34	35
3.	Safari Mahulauw	28	17	33	35

Keterangan :

ST : Penilaian dari Stakeholder

Tim : Penilaian dari Tim

TS : Penilaian dari Teman Sejawat

AT : Penilaian dari Atasan Langsung

#### PERHITUNGAN BOBOT

No	Nama Petugas Layanan	Unsur Penilaian				Nilai
		ST	Tim	TS	AT	
1.	Nur Zakyah Muin	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	
		$30/30 \times 25 = 25$	$25/35 \times 25 = 17,85$	$35/30 \times 25 = 29,16$	$35/35 \times 25 = 25$	<b>97,01</b>
2.	Saadia Tuakia	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	
		$30/30 \times 25 = 25$	$23/35 \times 25 = 16,42$	$34/30 \times 25 = 28,33$	$35/35 \times 25 = 25$	<b>94,75</b>
3.	Safari Mahulauw	<b>28</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	
		$28/30 \times 25 = 23,33$	$17/35 \times 25 = 12,14$	$33/30 \times 25 = 27,5$	$35/35 \times 25 = 25$	<b>87,94</b>

### 3.6 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

Dari hasil penghitungan yang telah terisi untuk pelaksanaan kegiatan Pemberian Nilai Rapor Siswa diperoleh hasil sebagai berikut :

Petugas Nur Zakyah Muin mendapatkan nilai **97,01** berada pada nilai interval **81,26 – 100,00** dengan kategori **A** berkinerja **SANGAT BAIK**.

Petugas Hein Saadia Tuakia mendapatkan nilai **94,75** berada pada nilai interval **81,26 – 100,00** dengan kategori **A** berkinerja **SANGAT BAIK**.

Petugas Safari Mahulauw mendapatkan nilai **87,94** berada pada nilai interval **81,26 – 100,00** dengan kategori **A** berkinerja **SANGAT BAIK**.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Secara umum kualitas petugas Pelaksana pelayanan Publik pada Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon dikategorikan **Sangat Baik**, hal ini berdasarkan penilaian Reward dan Punishment melalui pengisian kuisisioner oleh Stake Holder, teman sejawat, atasan langsung dan tim penilai, total nilai yang diperoleh yaitu berkisar di antara **81,26 – 100,00**.

Petugas layanan mendapatkan reward berupa sertifikat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari hasil pengisian kuisisioner oleh Stake Holder, teman sejawat, atasan langsung dan tim penilai, yang mana berdasarkan produk layanan SUPM Waiheru Ambon mendapatkan nilai **97,01** atas nama **Nur Zakyah Muin** berada pada nilai interval **81,26 – 100,00** dengan kategori **A** berkinerja **SANGAT BAIK**.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Demikian Laporan Reward dan Punishment Produk Layanan SUPM Waiheru Ambon yang telah kami susun sebagai bahan acuan dan arahan dalam pemberian reward dan punishment untuk setiap pelaksana produk layanan di SUPM Waiheru Ambon. Semoga dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Ambon, Desember 2021

**Tim Layanan Terpadu**

