

PANDUAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT*
PELAYANAN PUBLIK



**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP) PROVINSI LAMPUNG
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
TAHUN 2022**

HALAMAN VERIFIKASI DAN VALIDASI

**PANDUAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT*
PELAYANAN PUBLIK
BPMP PROVINSI LAMPUNG**

Verifikasi	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Disahkan	Drs. Djohan Achmadi, M.Ed.	Kepala	
Ditinjau dan diverifikasi	Muhammad Syafran, M.M.	Kepala Subbagian Umum	
Diperiksa	Bambang Irawan, M.Pd.	Widyaprada Ahli Madya	
Disusun	Mahmud Akrom, M.Pd.	Widyaprada Ahli Muda	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas izin dan rahmat-Nya panduan pemberian *reward* dan *punishment* ini dapat diselesaikan dengan baik. Panduan ini merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban BPMP Provinsi Lampung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya demi terselenggaranya *good government*.

Panduan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tugas dan tanggung jawab petugas pelayanan publik yang ada di BPMP Provinsi Lampung. Sangat disadari bahwa panduan ini belum secara sempurna menyajikan *reward* dan *punishment* seperti yang diharapkan, namun setidaknya pemberi layanan di BPMP Provinsi Lampung dan masyarakat dapat memperoleh gambaran terkait *reward* dan *punishment* yang akan diterima setelah kegiatan pelayanan.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh pegawai BPMP Provinsi Lampung maka panduan ini diharapkan dapat terlaksana dengan baik. Semoga pemberi layanan BPMP Provinsi Lampung dapat menambah kepuasan baik.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya disampaikan kepada semua pihak atas tenaga dan pikirannya sehingga panduan ini dapat disusun.

Bandar Lampung, Desember 2022
Kepala,

Drs. Diah Achmadi, M.Ed.
NIP. 196611071995121001



DAFTAR ISI

	Hal :	
HALAMAN VERIFIKASI		i
KATA PENGANTAR		ii
DAFTAR ISI		iii
DAFTAR GAMBAR		iv
1. PENDAHULUAN		1
1.1. Dasar Pemikiran		1
1.2. Tujuan		3
1.3. Sasaran.....		4
2. TATA LAKSANA		5
2.1. Kriteria <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i>		5
2.2. Mekanisme Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i>		6
2.3. Bentuk Penghargaan (<i>Reward</i>).....		9
2.4. Bentuk Sanksi (<i>Punishment</i>)		9
3. PENUTUP.....		10

DAFTAR GAMBAR

	Hal :
Gambar 1. Strategi penilaian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> pelayanan publik	8

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

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.

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

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.

1.2. Tujuan

Tujuan dari pemberian *reward* dan *punishment* bagi pegawai BPMP Provinsi Lampung adalah:

1. Meningkatkan kepuasan masyarakat;
2. Meningkatkan kinerja petugas pelayanan;
3. Memberikan stimulus bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja;
4. Sebagai penghargaan bagi pegawai yang telah bekerja dengan baik;
5. Memberikan efek jera bagi pegawai yang melakukan kesalahan;
6. Mencegah perilaku pegawai yang tidak sesuai prosedur;
7. Menjamin terpenuhinya hak bagi penerima layanan;
8. Sebagai sarana pengawasan bagi *stakeholder* terhadap kinerja pelayanan publik BPMP Provinsi Lampung;

9. Mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik BPMP Provinsi Lampung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.3 Sasaran

Sasaran pemberian *reward* dan *punishment* adalah pegawai BPMP Provinsi Lampung, baik yang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN), dengan kategori:

1. Layanan Penggunaan Sarana dan Prasarana
2. Layanan Informasi dan Pengaduan (ULT)
3. Petugas Keamanan
4. Petugas Kebersihan

BAB II TATA LAKSANA

2.1 Kriteria Pemberian *Reward* dan *Punishment*

A. Dasar Pemberian *Reward*

Petugas pelayanan publik diberikan penghargaan (*reward*) apabila memenuhi kriteria norma dasar pelayanan publik berikut:

- *Profesionalisme*, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas.
- *Kerapian*, yaitu kondisi lingkungan kerja dan berpakaian yang mencerminkan keteraturan, kebersihan dan ketertiban.
- *Kesopanan*, yaitu kondisi kerja dengan mencerminkan sikap dan pelayanan yang baik dan sopan.
- *Keramahan*, yaitu kondisi kerja dengan mencerminkan sikap dan pelayanan yang ramah dan bersahaja.
- *Disiplin*, yaitu ketaatan dalam melaksanakan semua ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- *Etos kerja*, yaitu Ketaatan dalam melaksanakan pekerjaan dan pelayanan dengan baik dan tuntas.

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

B. Dasar Pemberian *Punishment*

Petugas pelayanan publik dapat diberikan hukuman (*punishment*) apabila terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan sebagai berikut:

- Menerima komplain (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, ketidakhadiran petugas, dan pelaksanaan SOP);
- Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan ketugian masyarakat;
- Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih kepada kelompok tertentu/perorangan;
- Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain;
- 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;

2.2. Mekanisme Pemberian *Reward* dan *Punishment*

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

1. Penetapan Tim Penilai Penghargaan (*Reward*)

BPMP Provinsi Lampung 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 Kepala BPMP Provinsi Lampung.
- b. Sekretaris Tim Penilai merupakan Kasubbag Umum BPMP Provinsi Lampung.
- c. Anggota Tim Penilai merupakan pegawai BPMP Provinsi Lampung. Jumlah anggota Tim Penilai maksimal 5 (lima) orang (ganjil).
- d. Tim Penilai ditetapkan dan diSKkan oleh Kepala BPMP Provinsi Lampung.

2. Penilaian

a. Penilaian oleh Tim Penilai (Internal)

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

- Penilaian dari tim; Penilaian dari TIM yang di SK kan oleh Kepala BPMP Provinsi Lampung dengan bobot 25%;

- Penilaian dari teman sejawat. Penilaian dari teman sejawat dengan bobot 25%;
- Penilaian dari atasan langsung. Penilaian dari atasan langsung dengan bobot 25%.

b. Survei Eksternal

Seluruh petugas pelayanan yang ada pada BPMP Provinsi Lampung 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.



Gambar 1. Strategi penilaian *reward* dan *punishment* pelayanan publik

2.3. Bentuk Penghargaan (*Reward*)

Pegawai yang berdasarkan hasil penilaian tim penilai yang ditunjuk telah memenuhi syarat dan kriteria yang ditetapkan sebagai pegawai terbaik akan memperoleh penghargaan berupa piagam penghargaan sebagai pegawai terbaik dan dipublikasikan di media sosial BPMP Provinsi Lampung.

2.4. Bentuk Sanksi (*Punishment*)

Petugas pelayanan publik yang terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan akan diberikan hukuman (*punishment*) berupa:

- Teguran lisan;
- Teguran tertulis;
- Pembinaan;
- Pemindahan (mutasi); dan/atau
- Pembebasan dari jabatan.

BAB III PENUTUP

Panduan 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 2 kali dalam satu tahun. Diharapkan pula dengan pemberian *reward* dan *punishment* dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan BPMP Provinsi Lampung.