



LAPORAN REWARD AND PUNISHMENT *BRPPUPP PALEMBANG*

**BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM DAN PENYULUHAN PERIKANAN
PUSAT RISET PERIKANAN
BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

TAHUN 2021

LAPORAN PENERAPAN REWARD AND PUNISHMENT

Penanggung Jawab :

Dr. Arif Wibowo, S.P., M.Si

(Kepala BRPPUPP Palembang)

Tim Penyusun :

Anggota Seksi Pelayanan Teknis dan Sarana

Yoga Candra Ditya, S.P., M.Si

Suwinda Pratama, S.St.Pi

Novita Sri Kusumawati, S.Pi

Tia Clara Pradipta

KATA PENGANTAR

Pertama-tama kami panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas izin dan rahmat-Nya Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan (BRPPUPP) Palembang dapat menyelesaikan Laporan Penerapan *Reward* dan *Punishment*.

Laporan Penerapan *Reward* dan *Punishment* menggambarkan hasil penerapan *reward* dan *punishment* kepada pelaksana pelayanan publik pada triwulan I tahun 2021 selama periode Januari – Maret 2021 berjalan yang dilaksanakan oleh BRPPUPP Palembang. Laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen dalam mendukung pelayanan publik dibidang pembangunan kelautan dan perikanan, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya demi terselenggaranya *good government*.

Bagi semua pihak yang membantu penyelesaian laporan ini kami mengucapkan terima kasih, dan harapan kami kiranya laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kepala Balai Riset Perikanan Perairan Umum
dan Penyuluhan Perikanan



Dr. Arif Wibowo,SP.,M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

| | | |
|----------------|--|-----------|
| BAB I | PENDAHULUAN | 3 |
| 1.1 | Umum | 3 |
| 1.2 | Maksud dan Tujuan Penerapan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> | 3 |
| 1.3 | Manfaat Penerapan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> | 7 |
| 1.4 | Ruang Lingkup Pedoman Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> | 7 |
| 1.5 | Dasar Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Bagi Pemberi Layanan | 8 |
| 1.6 | Kriteria Pemberian Penghargaan (<i>Reward</i>) dan Hukuman (<i>Punishment</i>) Petugas Pelayanan Publik | 9 |
| 1.7 | Mekanisme Pemberian Penghargaan (<i>Reward</i>) dan Hukuman (<i>Punishment</i>) Petugas Pelayanan Publik | 11 |
| 1.8. | Ketentuan Pemberian Reward Dan Punishment | 14 |
| | | |
| BAB II | PEMBAHASAN | 16 |
| | | |
| BAB III | PENUTUP | |
| 3.1 | Kesimpulan | 22 |
| 3.2 | Saran | 22 |
| | | |
| BAB IV | LAMPIRAN | 23 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan (BRPPUPP) merupakan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kelautan dan Perikanan di bidang riset perikanan perairan umum daratan dan penyuluhan perikanan, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala badan yang menangani riset kelautan dan perikanan serta pengembangan sumber daya manusia kelautan dan perikanan sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 24/Permen KP/2017 yang mengatur Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan dalam rangka penyempurnaan kedudukan, tugas, dan fungsi Balai Penelitian Perikanan Perairan Umum.

Tujuan keberadaan BRPPUPP adalah melaksanakan kegiatan riset perikanan perairan umum daratan (PUD) meliputi ekosistem waduk, ekosistem danau, ekosistem sungai dan rawa banjiran, dan ekosistem estuaria, di bidang biologi, ekologi, dinamika dan genetika populasi, lingkungan sumber daya dan plasma nutfah ikan PUD serta melakukan penyuluhan perikanan.

Dalam mengemban tugasnya, BRPPUPP menyelenggarakan fungsi sebagai pelayanan teknis, jasa, informasi, komunikasi, dan kerja sama riset perikanan perairan umum daratan. Selain itu dalam rangka mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan membangun Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi bersih dan melayani (WBBM) serta dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di BRPPUPP Palembang, maka kualitas pelayanan sumber daya manusia yang maksimal terhadap konsumen sangat diperlukan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas lembaga.

Mengingat pentingnya sumber daya manusia yang mencakup peran, pengelolaan, serta pendayagunaan karyawan diperlukan untuk memacu semangat kerja karyawan, sebuah lembaga harus memenuhi beberapa kriteria melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumberdaya manusia yang tepat, salah satunya melalui *reward* dan *punishment*.

Pengertian *reward* adalah penghargaan yang diberikan oleh unit kerja kepada petugas pelayanan yang telah menjalankan tugas pelayanan secara baik. *Punishment* adalah hukuman atau sanksi yang diberikan kepada petugas pelayanan yang menjalankan tugas pelayanan secara tidak baik. Sebagai instansi yang bergerak dalam bidang riset, BRPPUPP juga melaksanakan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Visi dan Misi BRPPUPP, yaitu :

Visi :

Balai penelitian yang berkompetensi **“Mewujudkan Sains dan Teknologi Pengelolaan Perikanan Perairan Umum untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Berbasis Kelestarian dan Pemanfaatan yang Berkesinambungan”**.

Misi :

1. Melaksanakan penelitian potensi sumberdaya ikan di perairan umum daratan;
2. Melakukan penelitian kegiatan perikanan tangkap di perairan umum daratan;
3. Melakukan penelitian bio-ekologi ikan di perairan umum daratan;
4. Meningkatkan pemanfaatan praktis hasil penelitian melalui diseminasi, simposium dan workshop kepada stakeholder;
5. Menyebarkan informasi dan teknologi hasil penelitian dalam berbagai bentuk publikasi ilmiah dan semi ilmiah.

Untuk itu, sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik, diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN PENERAPAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT*

Maksud dan tujuan adanya pemberian *reward* dan *punishment* kepada petugas pelayanan adalah:

1. Meningkatkan kepuasan masyarakat;
2. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik;
3. Meningkatkan kinerja petugas pelayanan;
4. Menjadi stimulus bagi petugas pelayanan untuk memperbaiki perilaku kepada pengguna layanan;

5. Mengetahui nilai reward dan punishment melalui penilaian stakeholder terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
6. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada unit pelayanan publik sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
7. Mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
8. Sebagai sarana pengawasan bagi stakeholder terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan publik;
9. Mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan publik sebagai upaya pemenuhankebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.2. MANFAAT PENERAPAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT*

Manfaat penilaian reward dan punishment adalah sebagai berikut :

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

1.3. RUANG LINGKUP PEDOMAN PEMBERIAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT*

Ruang lingkup penerapan *reward* dan *punishment* ini terdiri dari dasar pemberian *Reward and Punishment*, mekanisme pemberian *Reward and Punishment*, ketentuan pemberian *Reward and Punishment*.

1.4. DASAR PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT BAGI PEMBERI LAYANAN

Dasar pemberian *reward* dan *punishment* bagi pemberi layanan di Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluh Perikanan :

1. Dasar Pemberian Reward Bagi Pemberi Layanan :
 - a. Pemberi Layanan memberikan kepuasan bagi pemohon layanan yang dibuktikan melalui nilai IKM (pertahun) minimal target satker yang telah ditentukan.
 - b. Pemberi layanan tidak menerima komplain (baik dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP/SPP).
 - c. Pemberi layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan.
2. Dasar Pemberian Punishment Bagi Pemberi Layanan :
 - a. Pemberi layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan dengan melihat hasil penilaian IKM.
 - b. Pemberi layanan menerima komplain (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP/SPP).
 - c. Pemberi layanan memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan.
 - d. Pemberi layanan menerima sesuatu (uang/barang/jasa) yang tergolong gratifikasi dari penerima layanan.
3. Dasar Hukum standar pelayanan publik di BRPPUPP adalah :
 - a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - b. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Publik;
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PSN/04/2006 tentang Pedoman Menyusun Standar Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat;
- f. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 38 tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- h. Permen KP No. 33/Permen-KP/2017 tentang Perubahan atas Permen KP No. 32/Permen-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- i. Permen KP No. 24/Permen KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan;
- j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- k. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- l. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- m. 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;
- n. 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;
- o. Surat keputusan kepala balai tentang penetapan Standar Pelayanan Publik Laboratorium Penguji BRPPUPP (SK No. 1410/ BRSDMKP/ BRPPUPP/ KP.510 /VI/2017);

- p. Surat keputusan kepala balai tentang Kebijakan dan tim reward/punishment pada pelaksanaan pelayanan publik BRPPUPP (SK No. 47/ BRSDM-BRPPUPP/TU.111/I/2020).

1.5. 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). **Profesional**, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas;
 - b). **Rapi**, yaitu baik, tertib, bersih;
 - c). **Sopan**, hormat dan sopan dalam melayani pelanggan;
 - d). **Ramah**, memiliki budi bahasa, tutur kata dan sikap yang baik;
 - e). **Disiplin**, taat dengan sistem yang dijalankan;
 - f). **Etos Kerja**, memiliki semangat kerja tinggi, sikap, kepribadian, watak, dan karakter yang baik.

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 Piagam dan Sertifikat Penghargaan dari Kepala Unit Kerja.

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 terimakasih, 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.

c). Kategori Penilaian

Kategori nilai dikelompokkan sebagaimana tabel dibawah ini :

| Nilai Interval | Petugas Pelayanan | Kinerja Petugas Layanan |
|----------------|-------------------|-------------------------|
| 1-25 | D | KURANG BAIK |
| 26-50 | C | CUKUP |
| 51-75 | B | BAIK |
| 76-100 | A | SANGAT BAIK |

1.6. 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). Penanggung Jawab merupakan Kepala Unit Kerja setingkat Eselon III.
- b). Ketua Tim Penilai merupakan Pejabat Struktural setingkat Eselon IV yang membidangi urusan Pelayanan Teknis.
- c). Sekretaris Tim Penilai merupakan Koordinator Mutu pada sistem pelayanan teknis.
- d). Anggota Tim Penilai merupakan pegawai Unit Pelaksana Teknis terkait.

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. Penilai menggunakan kriteria sebagai berikut :

| No | Unsur | Skor | | | | | Nilai |
|--------------|--|------|---|---|---|---|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Memberikan pelayanan sesuai SOP | | | | | | |
| 2 | Disiplin dalam jam kerja pelayanan | | | | | | |
| 3 | Kerapihan dala penggunaan atribut pakaian kerja didalam pemberi layanan | | | | | | |
| 4 | Loyalitas dalam penyelesaian pelayanan | | | | | | |
| 5 | Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) di dalam memberikan layanan | | | | | | |
| Total | | | | | | | |

Metode penghitungan :

Total Nilai x 2

- b). Survei Eksternal

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

| No | Unsur | Skor | | | | | Nilai |
|--------------|--|------|---|---|---|---|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Memberikan pelayanan sesuai SOP | | | | | | |
| 2 | Disiplin dalam jam kerja pelayanan | | | | | | |
| 3 | Kerapihan dala penggunaan atribut pakaian kerja didalam pemberi layanan | | | | | | |
| 4 | Loyalitas dalam penyelesaian pelayanan | | | | | | |
| 5 | Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) di dalam memberikan layanan | | | | | | |
| Total | | | | | | | |

Selanjutnya, setelah seluruh petugas pelayanan dinilai oleh Tim Penilai, maka akan dilakukan pemeringkatan dan yang mendapatkan peringkat 1 (satu) tertinggi diusulkan kepada Kepala Unit Kerja untuk menjadi penerima penghargaan (*reward*).

3. Bobot Penilaian
4. Periode Penilaian (Tahunan)
5. Masa Berlaku (satu tahun)
6. 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 public 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 pertama dengan tanggal perintah 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 perintah menghadap untuk diperiksa minimal 7 (tujuh) hari kerja.
- f). Apabila petugas pelayanan tersebut hadir pada tanggal yang ditentukan pada surat panggilan tersebut, 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 menerima, buat catatan pada kolom tanda tangan ybs bahwa ybs tidak bersedia menerima kopian BAP tersebut, 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.

1.7. KETENTUAN PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT BAGI PEMBERI LAYANAN

Ketentuan pemberian *reward* dan *punishment* bagi pemberi layanan adalah sebagai berikut :

- 1) Pemberian reward dan punishment kepada pemberi dan penerima layanan dapat diberikan setelah, atau pada saat pemberian layanan.
- 2) Pemberian reward dan punishment dapat diberikan kepada PNS dan PPNPN yang melakukan kegiatan pemberian layanan.
- 3) Pemberian reward dan punishment diberikan untuk perseorangan.
- 4) Pemberian reward dan punishment diberikan setiap akhir tahun.
- 5) Pemberian reward berupa pemberian piagam dan pemasangan foto di papan pengumuman.
- 6) Penilaian dilakukan Tim yang bentuk oleh Kepala BRPPUPP terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan sesuai SPP yang ada di bawah satuan kerja masing-masing.
- 7) Pemberian reward karena inovasi harus dibuktikan dengan hasil inovasi yang menunjang untuk pelaksanaan pelayanan publik yang ada di lingkungan BRPPUPP.

BAB II

PEMBAHASAN

Penerapan pemberian *reward* dan *punishment* dilaksanakan untuk meningkatkan motivasi dan disiplin kerja, menjadi stimulus bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja, sebagai penghargaan bagi pegawai yang telah bekerja dengan baik, memberikan efek jera bagi pegawai yang melakukan kesalahan, mencegah perilaku yang tidak sesuai prosedur dan menjamin terpenuhinya hak bagi penerima layanan di lingkungan BRPPUPP Palembang. Kegiatan pemberian *reward* dan *punishment* adalah kegiatan yang telah dilakukan pada periode Januari – Maret 2021 (triwulan I), meliputi pelayanan publik yang terkait dengan pelayanan laboratorium di BRPPUPP Palembang.

BRPPUPP Palembang telah menerapkan *Reward and Punishment* kepada pegawai pemberi Pelayanan Publik sesuai dengan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reward and Punishment pada Unit Layanan Publik Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Tahapan kegiatan penilaian *reward and punishment* petugas pelayanan dilakukan dengan 3 tahap antara lain:

1. Penilaian dari stakeholder, bobot 33,3%;
2. Penilaian dari teman sejawat, bobot 33,3;
3. Penilaian atasan langsung, bobot 33,3.

Pengumpulan data dilakukan melalui penilaian kepada pemberi layanan publik Laboratorium Pengujian BRPPUPP Palembang, petugas pemberi layanan adalah

sebanyak 4 orang terdiri atas Mirna Dwirastina, Thia Clara Pradipta, Fina Kamelia, Ari Wahyono, dengan jumlah responden sebanyak 12 orang.

1. Rekap Kuesioner Hasil Penilaian dari Stakeholder

Penilaian terhadap **Mirna Dwirastina**

| No | Kriteria | TS 1 | TS 2 | TS 3 | TS 4 | TS 5 | TS 6 | TS 7 | TS 8 | TS 9 | TS 10 | TS 11 | TS 12 |
|--------------------|-------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | Profesional | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | Kerapihan | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | Kesopanan | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | Keramahan | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | Disiplin | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 6 | Etos Kerja | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Total Nilai | | 24 | 26 | 24 | 26 | 23 | 24 | 23 | 23 | 27 | 23 | 24 | 26 |
| Rata-rata | | 24.42 | | | | | | | | | | | |

Penilaian terhadap **Thia Clara Pradipta**

| No | Kriteria | TS 1 | TS 2 | TS 3 | TS 4 | TS 5 | TS 6 | TS 7 | TS 8 | TS 9 | TS 10 | TS 11 | TS 12 |
|--------------------|-------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | Profesional | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Kerapihan | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | Kesopanan | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Keramahan | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 5 | Disiplin | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 6 | Etos Kerja | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| Total Nilai | | 24 | 28 | 24 | 28 | 24 | 25 | 24 | 24 | 27 | 22 | 25 | 30 |
| Rata-rata | | 25.42 | | | | | | | | | | | |

Penilaian terhadap **Fina Kamelia**

| No | Kriteria | TS 1 | TS 2 | TS 3 | TS 4 | TS 5 | TS 6 | TS 7 | TS 8 | TS 9 | TS 10 | TS 11 | TS 12 |
|--------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | Profesional | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Kerapihan | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Kesopanan | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Keramahan | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Disiplin | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 6 | Etos Kerja | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| Total Nilai | | 24 | 27 | 25 | 26 | 24 | 24 | 24 | 24 | 28 | 18 | 24 | 28 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | | | | |

Penilaian terhadap **Ari Wahyono**

| No | Kriteria | TS 1 | TS 2 | TS 3 | TS 4 | TS 5 | TS 6 | TS 7 | TS 8 | TS 9 | TS 10 | TS 11 | TS 12 |
|--------------------|-------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | Profesional | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | Kerapihan | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | Kesopanan | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | Keramahan | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Disiplin | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Etos Kerja | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| Total Nilai | | 24 | 26 | 24 | 26 | 24 | 24 | 26 | 26 | 27 | 19 | 24 | 27 |
| Rata-rata | | 24.75 | | | | | | | | | | | |

Diketahui nilai rata-rata pada masing-masing petugas yaitu sebagai berikut :

- 1) Mirna Dwirastina = 24.4
- 2) Thia Clara Pradipta = **25.4 (tertinggi)**
- 3) Fina Kamelia = 24.7
- 4) Ari Wahyono = 24.8

2. Rekap Kuesioner Hasil Penilaian dari Teman Sejawat

| No | Kriteria | Mirna Dwirastina | | | Thia Clara Pradipta | | | Fina Kamelia | | | Ari Wahyono | | |
|--------------------|-------------|------------------|-----------|-----------|---------------------|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|
| | | R1 | R2 | R3 | R1 | R2 | R3 | R1 | R2 | R3 | R1 | R2 | R3 |
| 1 | Profesional | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | Kerapihan | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | Kesopanan | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | Keramahan | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | Disiplin | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | Etos Kerja | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Total Nilai | | 30 | 24 | 24 | 30 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 |
| Rata-rata | | 26 | | | 26 | | | 24 | | | 24 | | |

Dari 3 responden, penilaian tertinggi diperoleh **Mirna Dwirastina** dan **Thia Clara Pradipta** dengan nilai rata-rata sebesar **26**

3. Rekap Kuesioner Hasil Penilaian dari Atasan Langsung

| No | Kriteria | Mirna Dwirastina | Thia Clara Pradipta | Fina Kamelia | Ari Wahyono |
|--------------------|-------------|------------------|---------------------|--------------|-------------|
| 1 | Profesional | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | Kerapihan | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | Kesopanan | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | Keramahan | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | Disiplin | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | Etos Kerja | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Total Nilai | | 23 | 25 | 24 | 21 |
| Rata-rata | | 3.8 | 4.2 | 4 | 3.5 |

Dari penilaian Atasan Langsung, penilaian tertinggi diperoleh **Thia Clara Pradipta** dengan nilai rata-rata sebesar **4.2**

4. Hasil Rekapitulasi Nilai

| No | Nama Petugas Layanan | Unsur Penilaian | | |
|----|----------------------|-----------------|----|----|
| | | ST | TS | AT |
| 1 | Mirna Dwirastina | 24.4 | 26 | 23 |
| 2 | Thia Clara Pradipta | 25.4 | 26 | 25 |
| 3 | Fina Kamelia | 24.7 | 24 | 24 |
| 4 | Ari Wahyono | 24.8 | 24 | 21 |

Keterangan :

ST : Penilaian dari Stakeholder

TS : Penilaian dari Teman Sejawat

AT : Penilaian dari Atasan Langsung

5. Perhitungan Bobot

Bobot prestasi pekerjaan = (harga yang sudah dikerjakan / harga total proyek) x 33,3

| No | Nama Petugas Layanan | Unsur Penilaian | | | Nilai | | | Total Nilai |
|----|----------------------|-----------------|----|----|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| | | ST | TS | AT | ST | TS | AT | |
| 1 | Mirna Dwirastina | 24.4 | 26 | 23 | $(24.4/30) \times 33.3$ | $(26/30) \times 33.3$ | $(23/30) \times 33.3$ | $27.1 + 28.9 + 25.5 = 81.5$ |
| 2 | Thia Clara Pradipta | 25.4 | 26 | 25 | $(25.4/30) \times 33.3$ | $(26/30) \times 33.3$ | $(25/30) \times 33.3$ | $28.2 + 28.9 + 27.8 = 84.9$ |
| 3 | Fina Kamelia | 24.7 | 24 | 24 | $(24.7/30) \times 33.3$ | $(24/30) \times 33.3$ | $(24/30) \times 33.3$ | $27.4 + 26.6 + 26.6 = 80.6$ |
| 4 | Ari Wahyono | 24.8 | 24 | 21 | $(24.8/30) \times 33.3$ | $(24/30) \times 33.3$ | $(21/30) \times 33.3$ | $27.5 + 26.6 + 23.3 = 77.4$ |

6. Kategori Penilaian

Kategori nilai dikelompokkan sebagaimana tabel dibawah ini :

| Nilai Interval | Petugas Pelayanan | Kinerja Petugas Layanan |
|----------------|-------------------|-------------------------|
| 1-25 | D | KURANG BAIK |
| 26-50 | C | CUKUP |
| 51-75 | B | BAIK |
| 76-100 | A | SANGAT BAIK |

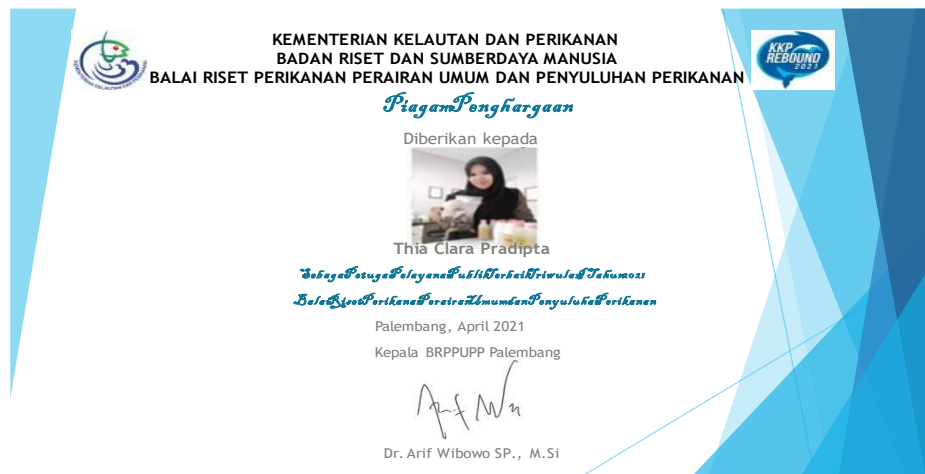
Petugas **Thia Clara Pradipta** mendapatkan nilai tertinggi sebesar **84.9** berada pada nilai interval 76 - 100 dengan kategori A berkinerja **SANGAT BAIK**.

BAB III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Dalam melaksanakan pelayanan khususnya jasa analisa Laboratorium yang dilaksanakan oleh 4 orang petugas pelayanan terdiri atas Mirna Dwirastina, Thia Clara Pradipta, Fina Kamelia, Ari Wahyono. Tim Penilai Pelayanan Publik BRPPUPP Palembang telah melaksanakan penilaian untuk Penerapan *Reward* dan *Punishment* dengan mengedarkan kuesioner kepada stakeholder sesuai dengan kriteria penilaian yang disyaratkan dalam Petunjuk Teknis. Diedarkan pula penilaian yang dilakukan oleh teman sejawat dan atasan langsung, serta telah dilakukan perhitungan atas hasil rekapitulasi penilaian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pemberi layanan atas nama Sdri. **Thia Clara Pradipta**, mendapatkan nilai tertinggi sebesar **84.9** dengan kategori A **berkinerja SANGAT BAIK**. Dengan penilaian tersebut maka Sdri. **Thia Clara Pradipta** mendapatkan *reward* berupa sertifikat penghargaan.



Gambar Sertifikat Penghargaan Kepada Petugas Pelayanan Publik Terbaik
Triwulan I Tahun 2021

3.2 SARAN

Dalam penerapan *Reward and Punishment*, diharapkan *reward* yang diberikan dapat ditingkatkan agar petugas layanan dapat lebih termotivasi dalam memberikan layanan yang lebih baik dan dapat berkinerja lebih baik lagi.