



**SURAT EDARAN**  
**KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 REMBANG**  
**NOMOR : 373 TAHUN 2021**  
**TENTANG**  
**PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT BAGI TENAGA PENDIDIK DAN**  
**TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DAN**  
**KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN**  
**DI LINGKUNGAN MAN 2 REMBANG**

1. Umum

Dalam upaya memberikan kepada pelayanan kepada konsumen, dipandang perlu dalam bentuk online dan tatap muka. Maka dibutuhkan standar pelayanan prima yang dapat memenuhi kebutuhan. Atas dasar tersebut, MAN 2 Rembang menerbitkan tentang pemberian reward dan punishment bagi pelaksana, serta kompensasi penerima layanan di lingkungan MAN 2 Rembang.

2. Maksud dan Tujuan

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang mudah, efektif dan efisien untuk para penerima layanan perlu diapresiasi. Hal ini ditujukan agar dapat meningkatkan kinerja pelaksana layanan.

Apresiasi bagi pelaksana layanan yang dilakukan berdasarkan monitoring dan evaluasi setiap akhir bulan oleh Tim Manajemen Mutu yang dilaporkan kepada Kepala MAN 2 Rembang sebagai penanggung jawab layanan. Dengan begitu, diharapkan agar pelaksana layanan dapat memberikan layanan yang akuntabel.

Adapun apresiasi yang dimaksud adalah dalam bentuk pemberian reward dan punishment. Reward merupakan pemberian piagam penghargaan dan cinderamata. Sedangkan punishment merupakan pemberian sanksi atas kinerja yang kurang baik. Kompensasi merupakan permohonan maaf atau bias pemberian cinderamata kepada penerima layanan apabila terjadi kesalahan dalam memberikan layanan

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penyelenggaraan layanan di lingkungan MAN 2 Rembang diantaranya:

- a. Pelaksana layanan  
Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- b. Penerima layanan  
Siswa, Orang Tua Siswa dan Masyarakat
- c. Penanggung Jawab  
1. Kepala MAN 2 Rembang  
2. Tim Manajemen Mutu
- d. Layanan yang terdapat di lingkungan MAN 2 Rembang

4. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
- b. PMA No.65 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Agama Republik Indonesia;
- c. KMA No.109 tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Agama Republik Indonesia

5. Pemberian Reward, Punishment dan Kompensasi

Penilaian dilakukan oleh penanggung jawab pelaksana layanan, Penanggung jawab memberikan penilaian berdasarkan laporan bulanan, rekap pemberi layanan, serta rekap kepuasan layanan. Hasil tersebut digunakan sebagai dasar pemberian:

a. Reward

Pelaksanaan layanan yang dinilai baik berdasarkan kecepatan, ketepatan, keaktifan, inovasi dan tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan akan diberikan reward dan cinderamata, yang dilaksanakan waktu upacara. (Dipublikasikan)

b. Punishment

Pelaksanaan layanan kurang baik akan diberikan sanksi maupun teguran dari Kepala MAN 2 Rembang

c. Kompensasi

Penerima layanan mengadu atau ke customer service atas keterlambatan atau kesalahan layanan

6. Tim Manajemen Mutu sebagai penanggung jawab rutin memberikan laporan kinerja pelaksanaan layanan kepada Kepala MAN 2 Rembang secara berkala.

Ditetapkan di Rembang  
Pada tanggal 1 Mei 2021

Kepala

Drs. H. Kasnawi, M.Ag  
NIP.196404121991031005