



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
REWARD AND PUNISHMENT BAGI APARATUR PELAYANAN PUBLIK
MAN 2 REMBANG**

Revisi ke	: 01
Tanggal	: 01 Oktober 2021
Dibuat oleh	: KEPALA TATA USAHA MAN 2 REMBANG
Dikaji ulang oleh	: WAKIL KEPALA MAN 2 REMBANG
Disetujui oleh	: KEPALA MAN 2 REMBANG

		SOP REWARD AND PUNISHMENT BAGI APARATUR PELAYANAN PUBLIK	Disetujui Oleh
Revisi ke :	Tanggal		KEPALA MAN 2 REMBANG
01	Oktober 2021		

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
REWARD AND PUNISHMENT BAGI APARATUR PELAYANAN PUBLIK MAN 2 REMBANG**

1. TUJUAN	SOP ini bertujuan untuk memberikan arahan dan prosedur dalam memberikan reward dan punishment kepada Pelayanan Publik dilingkungan MAN 2 Rembang							
2. RUANG LINGKUP	Ruang lingkup Prosedur ini meliputi: <ul style="list-style-type: none"> a. Dasar pemberian reward dan punishment b. Mekanisme pemberian reward dan punishment c. Proses pembuatan usulan punishment berkaitan dengan pelanggaran yang dilakukan. 							
3 DEFINISI	<p>Reward adalah pemberian penghargaan kepada pemberi layanan apabila hak, kewajiban, dan larangan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon dilaksanakan dengan baik.</p> <p>Punishment adalah tindakan hukuman disiplin yang diambil pimpinan kepada pegawai karena ketidaktertiban dalam kehadiran/tidak mengindahkan ketentuan jam kerja yang mengakibatkan penurunan tingkat produktifitas kinerja seorang pegawai berdasarkan ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kompensasi adalah diberikan oleh penyelenggara pelayanan apabila penerima layanan tidak mendapatkan hak-haknya sebagian atau seluruhnya. Begitu pula penerima layanan juga dapat dikenakan sanksi apabila melanggar larangan yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.</p>							
4.. TATA LAKSANA	<p>Dasar Pemberian Reward dan Punishment</p> <p>Pemberian Reward/ Penghargaan kepada Pemberi Layanan</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Kondisi 1</th> <th style="width: 33%;">Kondisi 2</th> <th style="width: 33%;">Kondisi 3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pemberi layanan memberikan kepuasan bagi pemohon layanan yang dibuktikan melalui nilai survey kepuasan masyarakat/ indeks kepuasan masyarakat tahunan</td> <td>Pemberi layanan tidak menerima komplain, baik dari sisi waktu, kualitas pelayanan, kompetensi, tidak ada petugas dan ketaatan terhadap SOP</td> <td>Pemberi layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan</td> </tr> </tbody> </table> <p>BENTUK REWARD / PENGHARGAAN</p> <p>Pemilihan Pegawai Berintegritas dan Berkomitmen dengan Mendapatkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sertifikat pegawai berintegritas dan berkomitmen b. Uang pembinaan c. Pemasangan foto di tempat-tempat strategis selama 3 bulan sejak penetapan 		Kondisi 1	Kondisi 2	Kondisi 3	Pemberi layanan memberikan kepuasan bagi pemohon layanan yang dibuktikan melalui nilai survey kepuasan masyarakat/ indeks kepuasan masyarakat tahunan	Pemberi layanan tidak menerima komplain, baik dari sisi waktu, kualitas pelayanan, kompetensi, tidak ada petugas dan ketaatan terhadap SOP	Pemberi layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan
Kondisi 1	Kondisi 2	Kondisi 3						
Pemberi layanan memberikan kepuasan bagi pemohon layanan yang dibuktikan melalui nilai survey kepuasan masyarakat/ indeks kepuasan masyarakat tahunan	Pemberi layanan tidak menerima komplain, baik dari sisi waktu, kualitas pelayanan, kompetensi, tidak ada petugas dan ketaatan terhadap SOP	Pemberi layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan						

4.1.2. Pemberian Punishment / Sanksi bagi Pemberi Layanan

Kondisi 1	Kondisi 2	Kondisi 3
Pemberi layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan berdasarkan hasil penilaian	Pemberi layanan menerima komplain, baik dari sisi waktu, kualitas pelayanan, kompetensi, tidak ada petugas dan ketaatan terhadap SOP	Pemberi layanan menerima sesuatu (Uang/ barang) yang tergolong gratifikasi dari penerima layanan atau melakukan pungutan liar kepada penerima layanan
<p><u>Bentuk Punishment / Sanksi</u></p> <p>Teguran tertulis dari kepala Madrasah kepada penyelenggara pelayanan (Lembaga/ Unit Kerja) Maupun pelaksana Layanan</p>	<p><u>Bentuk Punishment / Sanksi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Teguran Lisan pada setiap terima complain dari atasan langsung - Teguran tertulis dari atasan setelah mendapat teguran lisan sebanyak 3 kali 	<p><u>Bentuk Punishment / Sanksi</u></p> <p>Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang- undangan terkait dengan Pungli dan Gratifikasi</p>

Pemberian Reward / Kompensasi kepada Penerima Layanan

Kondisi 1	Kondisi 2
Penerima Layanan melakukan complain/ mengadu melalui customer service atas pelayanan yang diterima	Penerima layanan bersedia membantu mengisi kuesioner SKM
<p><u>Bentuk Reward / Sanksi</u></p> <p>Pemberian Cenderamata / Souvenir disertai permohonan maaf</p>	<p><u>Bentuk Reward / Sanksi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemberian Cenderamata / Souvenir

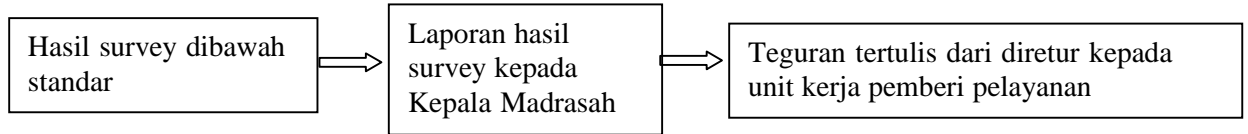
Pemberian Punishment / Sanksi kepada Penerima Layanan

Kondisi 1	Kondisi 2
Penerima layanan memberikan sesuatu (uang/barang/jasa) kepada pemberi pelayanan yang tergolong gratifikasi	Penerima layanan bersedia menggunakan informasi publik secara melawan hukum
<p><u>Bentuk Punishment / Sanksi</u></p> <p>Pemberian cenderamata / souvenir disertai permohonan maaf</p>	<p><u>Bentuk Punishment / Sanksi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemberian hukuman berupa pidana paling lama 1 tahun dan/ atau denda paling banyak Lima Juta Rupiah (Berdasarkan UU Nomor 14 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

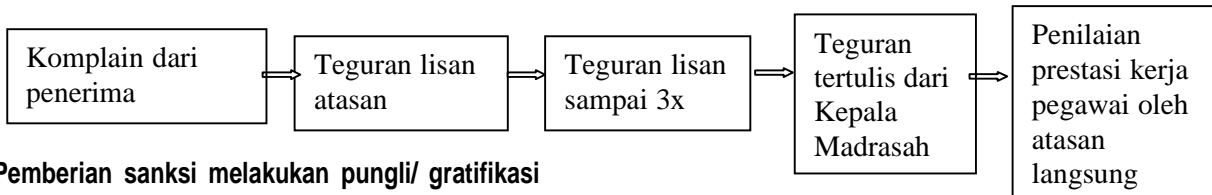
Mekanisme Pemberian Reward dan Punishment

Mekanisme Pemberian Punishment / Sanksi bagi Pemberi Layanan adalah sebagai berikut :

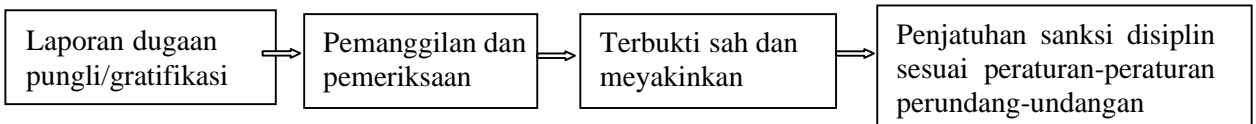
a. Teguran tertulis kepada unit kerja pelayanan :



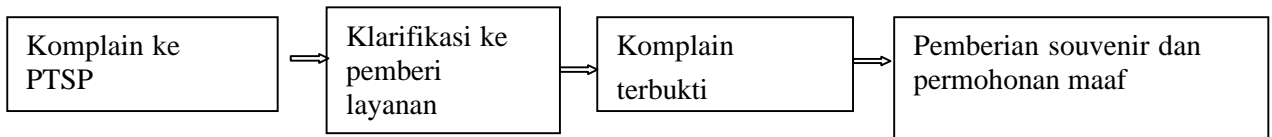
b. Teguran Lisan kepada pelaksana Pelayanan



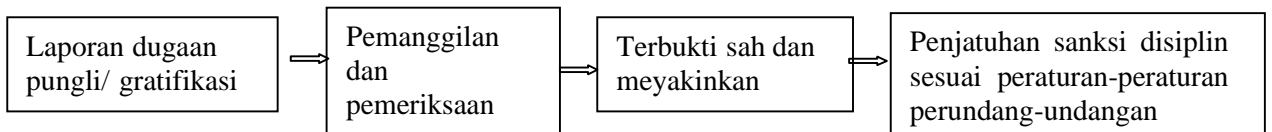
c. Pemberian sanksi melakukan pungli/ gratifikasi



Mekanisme Pemberian Reward / Kompensasi bagi Penerima Layanan



Mekanisme Pemberian Sanksi gratifikasi kepada Penerima Layanan



Ketentuan Pemberian Reward dan Punishment

1. Pemberian reward dan punishment kepada pemberi dan penerima layanan dapat diberikan setelah atau pada saat pemberian pelayanan
2. Pemberian reward dan punishment dapat diberikan untuk perseorangan atau kelompok
3. Pemberian reward dan punishment dikelola oleh Instalasi Humas dan Tata Usaha
4. Pelaksanaan pemberian reward dan punishment dilaporkan secara periodik kepada Kepala Madrasah

Ditetapkan di Rembang
Pada tanggal 1 Oktober 2021

Kepala

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