



PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT KEPADA
PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN
DI POLTEKKES KEMENKES RIAU

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES RIAU
TAHUN 2019**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas ijin dan rahmat-Nya panduan pemberian reward dan punishment ini dapat diselesaikan dengan baik. Panduan ini merupakan salah satu bentuk komitmen Poltekkes Kemenkes Riau, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya demi terselenggaranya *good government*.

Panduan ini cukup penting dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tugas dan tanggung jawab pemberi pelayanan maupun penerima layanan yang ada di Poltekkes Kemenkes Riau. Sangat disadari bahwa panduan ini belum secara sempurna menyajikan reward dan punishment seperti yang diharapkan, namun setidaknya pemberi layanan di Poltekkes Kemenkes Riau dan masyarakat dapat memperoleh gambaran terkait reward dan punishment yang akan diterima setelah kegiatan pelayanan.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh Civitas Akademika Poltekkes Kemenkes Riau maka panduan ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga pemebri dan penerima layanan di Poltekkes Kemenkes Riau dapat menambah kepuasan baik bagi pemeberi layanan maupun pengguna atau penerima layanan yang ada di Poltekkes Kemenkes Riau.

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

Pekanbaru , September 2019

Direktur,



Husnan,S,Kp,MKM
NIP 196505101985031008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Dasar Pemikiran	1
1.2. Tujuan	2
BAB II TATA LAKSANA	4
3.1. Dasar Pemberian Reward dan Punishment	5
3.2. Mekanisme pemberian Reward dan Punishment	5

BAB I PENDAHULUAN

A, DASAR PEMIKIRAN

Poltekkes Kemenkes Riau sebagai Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik bidang Pendidikan memiliki Hak, Kewajiban dan larangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);

Demikian pula masyarakat pengguna layanan (penerima layanan) juga memiliki hak, kewajiban dan larangan yang harus dilaksanakan sebagaimana perintah Undang-Undang. Pemberi dan /atau Penerima layanan wajib untuk melaksanakan ketentuan yang berlaku sehingga kedua belah pihak akan mendapatkan manfaat pelayanan yang sama yaitu kepuasan dalam memberi dan menerima layanan.

Reward / penghargaan bagi pelaksana (pemberi layanan) dapat diberikan

Apabila hak, kewajiban dan larangan dalam memberikan pelayanan kepada dilaksanakan dengan baik. Sebaliknya pelaksana/pemberi pelayanan dapat diberikan Punishment / Sanksi apabila tidak melaksanakan hak, kewajiban dan larangan sebagaimana mestinya.

Reward/kompensasi bagi Penerima layanan dapat diberikan oleh penyelenggara pelayanan apabila 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.

Mengapa Perlu Diterapkan Reward dan Punishment ?

1. Meningkatkan Motivasi dan Kedisiplinan Kerja

01

02

2. Stimulasi bagi Pegawai Untuk meningkatkan Kinerja

3. Sebagai Penghargaan bagi pegawai yang bekerja dengan Baik

03

04

05

5. Mencegah Perilaku pegawai yg Tidak Sesuai dg Prosedur

4. Memberi Efek Jera bagi Pegawai yang Melakukan kesalahan

06

07

6. Menjamin Terpenuhi Hak bagi Penerima Layanan

TUJUAN

Panduan Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pemberi dan Penerima layanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah disusun bertujuan memberikan panduan dalam pelaksanaan pemberian reward dan punishment bagi pemberi dan penerima pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

RUANG
LINGKUP



ORGANISASI DAN
TATA LAKSANA

RUANG LINGKUP PEDOMAN PEMBERIAN REWARD AND PUNISHMENT

- **DASAR PEMBERIAN REWARD AND PUNISHMENT**
- **MEKANISME PEMBERIAN REWARD AND PUNISHMENT**
- **KETENTUAN PEMBERIAN REWARD AND PUNISHMENT**

A high-angle photograph of several people in business suits gathered around a table. They are looking at and pointing to various documents, including architectural blueprints and a tablet. One person in the foreground is holding a yellow pencil and pointing at a blueprint. The scene is brightly lit, and the overall atmosphere is professional and collaborative.

**REWARD AND PUNISHMENT
BAGI PEMBERI LAYANAN**

BAB II
TATA LAKSANA

DASAR PEMBERIAN **REWARD** BAGI **PEMBERI LAYANAN**

Kondisi 1

Pemberi Layanan memberikan kepuasan bagi pemohon layanan yang dibuktikan melalui nilai IKM (pertahun) minimal target Poltekkes Kemenkes Riau yang telah ditentukan

Kondisi 2

Pemberi layanan tidak menerima komplain (Baik dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP/PROTAP)

Kondisi 3

Pemberi layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan

Bentuk Reward

- Piagam penghargaan dari Direktur kepada ASN/Non ASN
- Kenaikan Nilai SKP pada penilaian perilaku unsur Orientasi pelayanan
- Perjalanan Dinas

Bentuk Reward
Piagam penghargaan dari Direktur kepada pelaksana pemberi layanan (penilaian dilakukan setiap 3 bulan sekali)

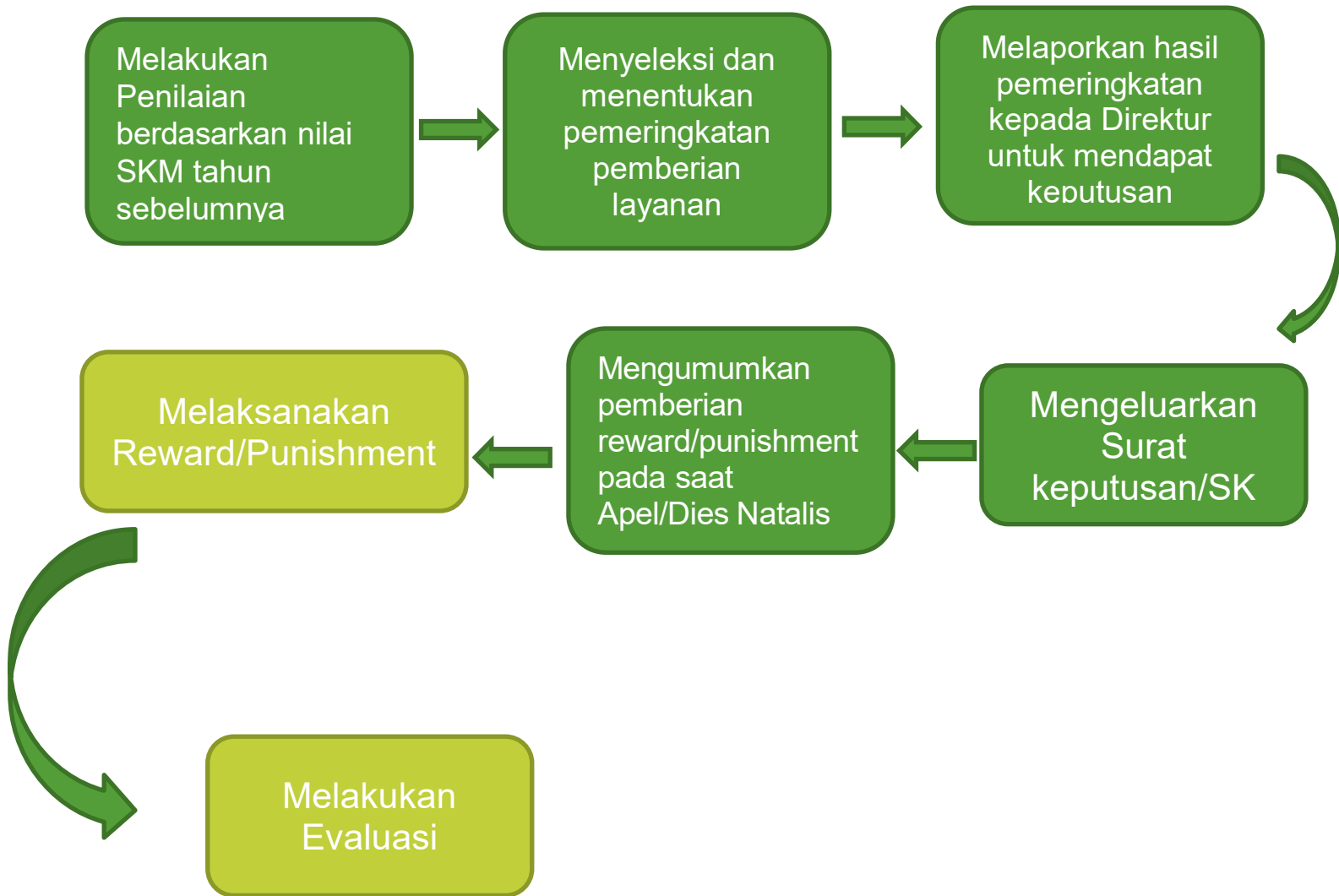
Bentuk Reward

- Tim pemberi layanan diikutsertakan dalam lomba inovasi pelayanan public
- Pemberian Piagam penghargaan Kepada perorangan/tim
- Diberikan Kesempatan memperoleh kenaikan pangkat istimewa

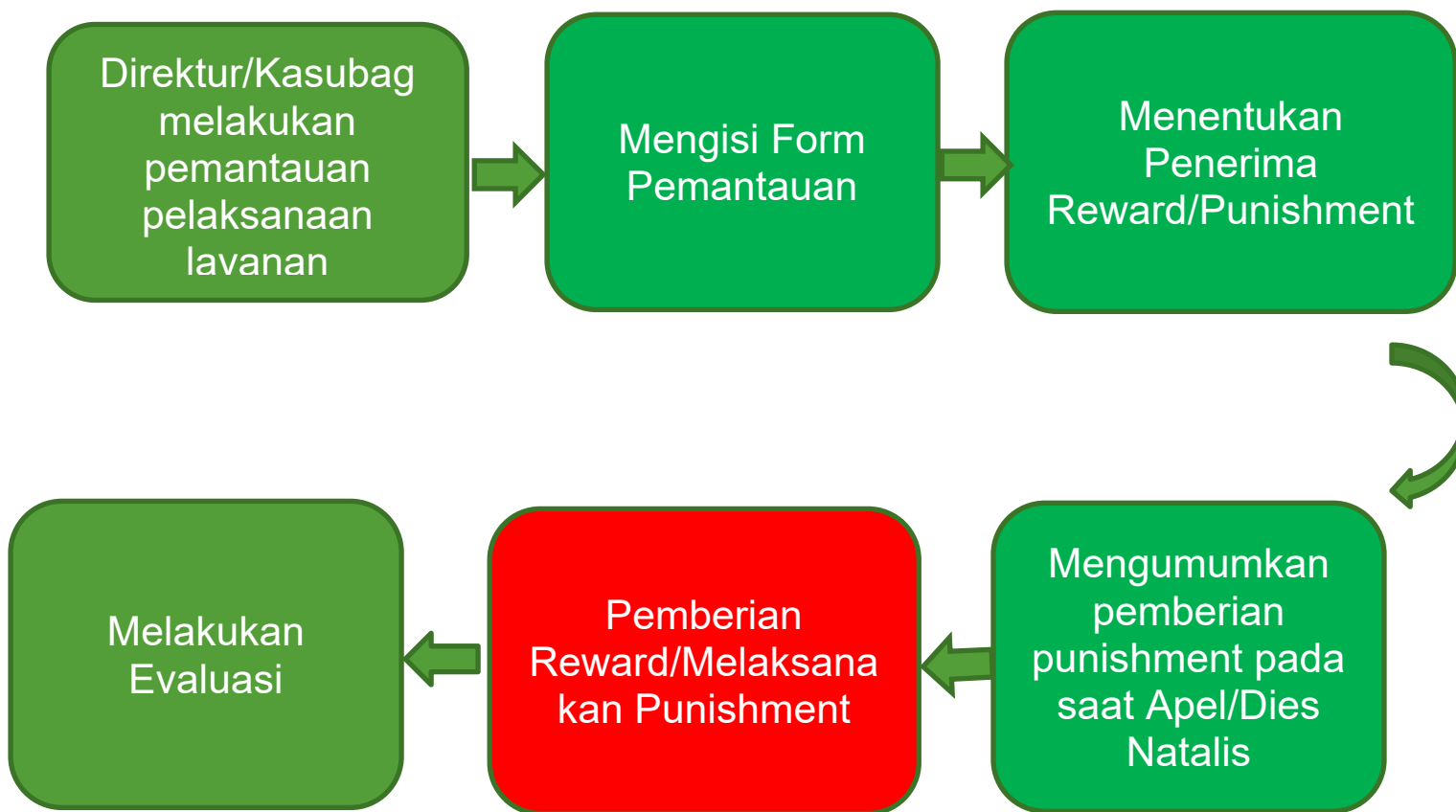
DASAR PEMBERIAN PUNISHMENT BAGI PEMBERI LAYANAN

Kondisi 1 Pemberi layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan dengan melihat hasil penilaian IKM	Kondisi 2 Pemberi layanan menerima komplain (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP/SPP)	Kondisi 3 Pemberi layanan memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan	Kondisi 4 Pemberi layanan menerima sesuatu (uang/barang/jasa) yang tergolong gratifikasi dari penerima layanan
Bentuk Punishment Teguran Tertulis dari Direktur berdasarkan peraturan yang berlaku	Bentuk Punishment <ul style="list-style-type: none">▪ Teguran lisan pada setiap menerima complain▪ Teguran Tertulis dari Direktur berdasarkan peraturan yang berlaku setelah mendapatkan teguran lisan sebanyak 3x	Bentuk Punishment <ul style="list-style-type: none">▪ Pemberian punishment diberikan sanksi /Pembebasan Jabatan	Bentuk Punishment Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi

MEKANISME PEMBERIAN REWARD AND PUNISHMENT BAGI PEMBERI LAYANAN



MEKANISME PEMBERIAN REWARD AND PUNISHMENT BAGI PEMBERI LAYANAN

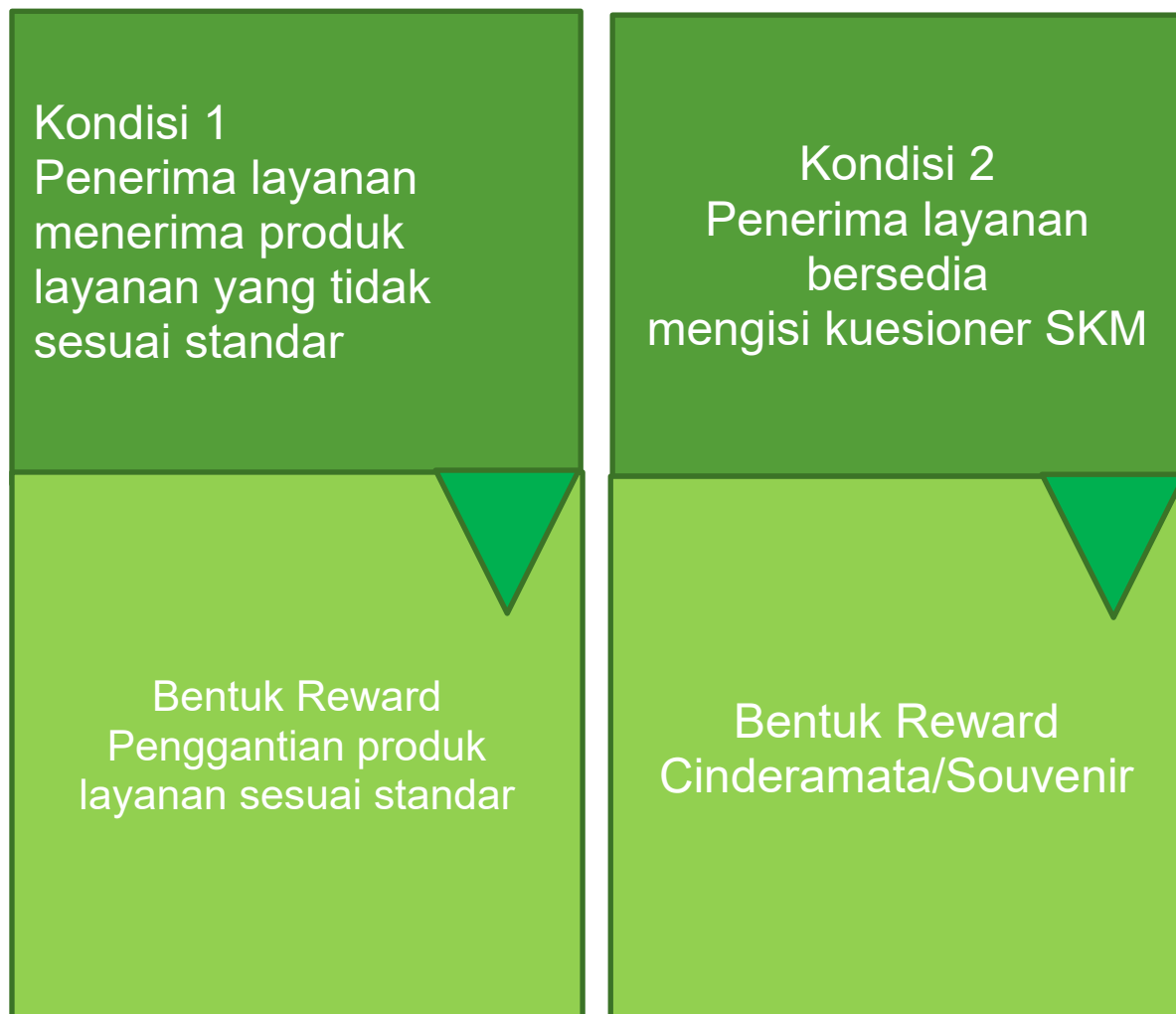


*Form Pemantauan berisi penilaian dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP/PROTAP)



**REWARD
PUNISHMENT
BAGI PENERIMA
LAYANAN**

DASAR PEMBERIAN KOMPENSASI/REWARD BAGI PENERIMA LAYANAN



- Kondisi 1
1. Penerima layanan melanggar kesepakatan Bersama
 2. Penerima layanan memberikan informasi yang tidak sesuai

Kondisi 2

Penerima layanan memberikan sesuatu (uang/barang/jasa) kepada pemberi layanan yang tergolong gratifikasi

Kondisi 3

Penerima layanan menggunakan informasi publik secara melawan hukum

Bentuk Punishment
Blacklist / Tidak diberikan pelayanan dalam jangka waktu tertentu

Bentuk Punishment
Pemberian hukuman melihat peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi

Bentuk Punishment
Sesuai undang-undang yang berlaku

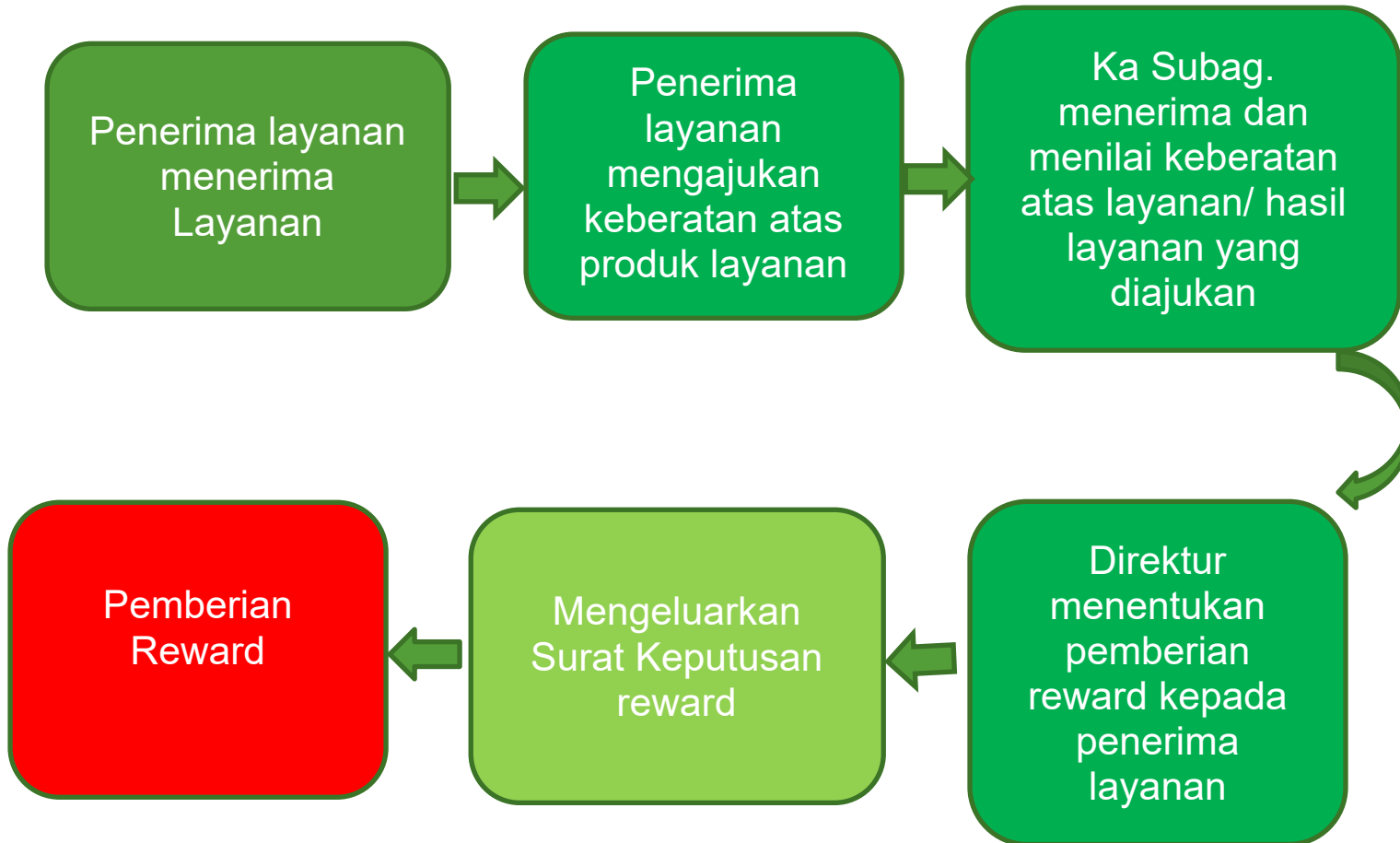
Kondisi 4
Dengan sengaja dan
melawan hukum
menghancurkan, merusak,
dan/atau menghilangkan
dokumen informasi publik
dalam bentuk apapun yang
dilindungi negara

Kondisi 5
Melaporkan sesuatu yang
tidak benar fakta (hoax) /
laporan palsu.

Bentuk Punishment
Disesuaikan dengan
ketentuan hukum yang
berlaku

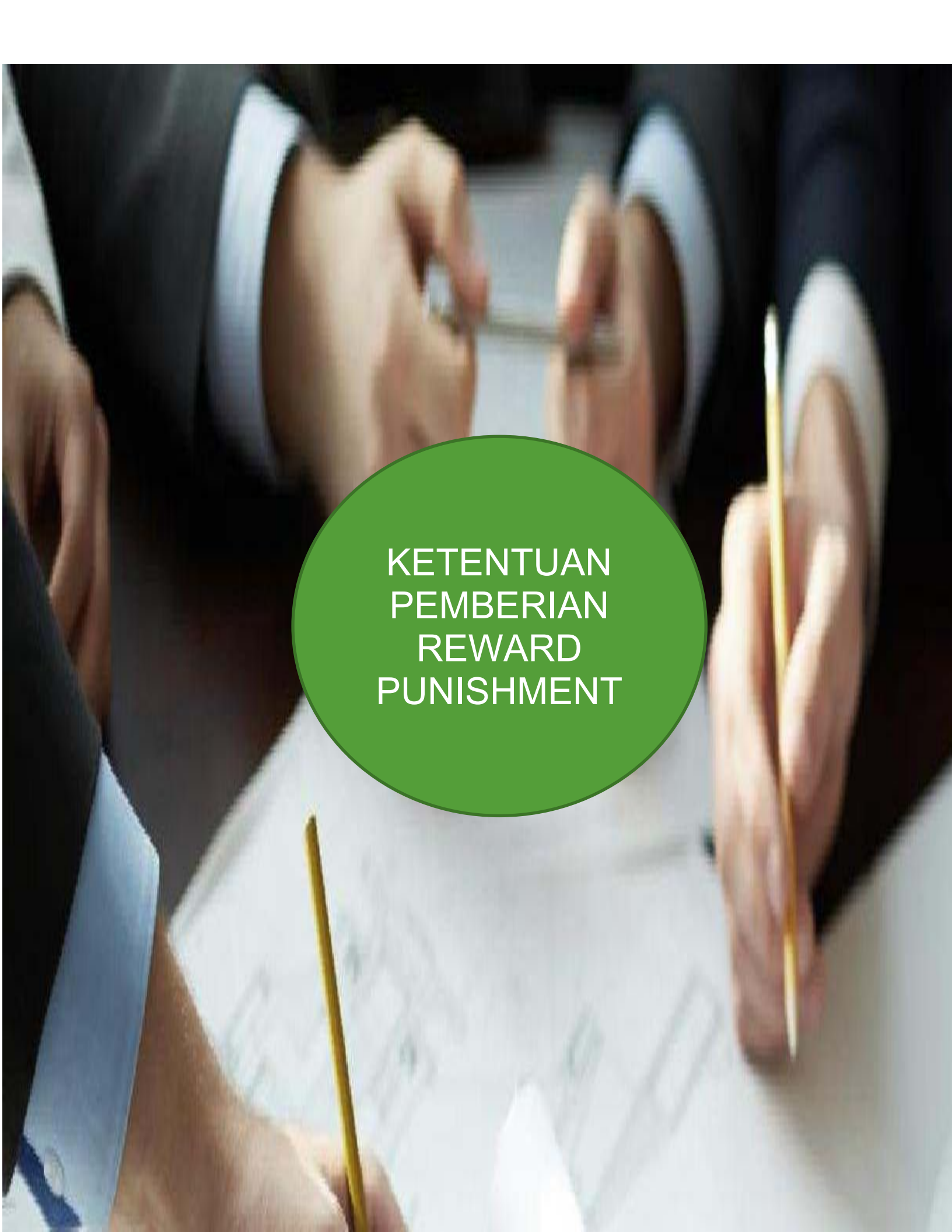
Bentuk Punishment
Dilaporkan ke aparat
penegak hukum

MEKANISME PEMBERIAN REWARD BAGI PENERIMA LAYANAN



MEKANISME PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT
BAGI PENERIMA LAYANAN



A background image showing a group of business professionals in a meeting. They are wearing dark suits and light-colored blouses. Some are holding pens, and there are papers on the table. A large green circle is overlaid in the center, containing the text.

KETENTUAN
PEMBERIAN
REWARD
PUNISHMENT

KETENTUAN PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT BAGI PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN

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 Non PNS yang melakukan kegiatan pemberian layanan.
3. Pemberian reward dan punishment dapat diberikan untuk perseorangan atau kelompok.
4. Pemberian reward dan punishment diberikan pada waktu Apel atau setiap akhir tahun atau pada saat acara Dies Natalis.
5. Pemberian reward berupa perjalanan dinas disesuaikan dengan kemampuan Keuangan pada Poltekkes.
6. Penilaian dilakukan oleh Direktur terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan sesuai SPP/PROTAP yang ada di bawah satuan kerja masing-masing.
7. Pemberian reward karena inovasi harus dibuktikan dengan:
Hasil inovasi berguna bagi penerima layanan dan pemberi layanan

