



PANDUAN
PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT KEPADA
PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN
DI BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN KEHUTANAN

KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN KEHUTANAN

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena-Nya Panduan Pemberian *Reward* dan *Punishment* Kepada Pemberi dan Penerima Layanan di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan (BBPSIK) dapat diselesaikan dengan baik. Kami juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak atas tenaga dan pikirannya sehingga desain panduan ini dapat disusun. Desain panduan ini merupakan bentuk komitmen dan pertanggungjawaban BBPSIK dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi demi terselenggaranya *good government*.

Harapannya panduan ini dapat memberikan gambaran mengenai tugas dan tanggung jawab pemberi layanan, penerima layanan yang ada di BBPSIK serta terkait *reward* dan *punishment* yang akan diterima setelah kegiatan pelayanan. Semoga baik pemberi dan penerima layanan di BBPSIK dapat terfasilitasi dengan baik.



Kepala BBPSIK

Dwi Prabowo Yuga Suseno, S.Si., M.Sc., Ph.D
NIP. 19751104 200112 1 002

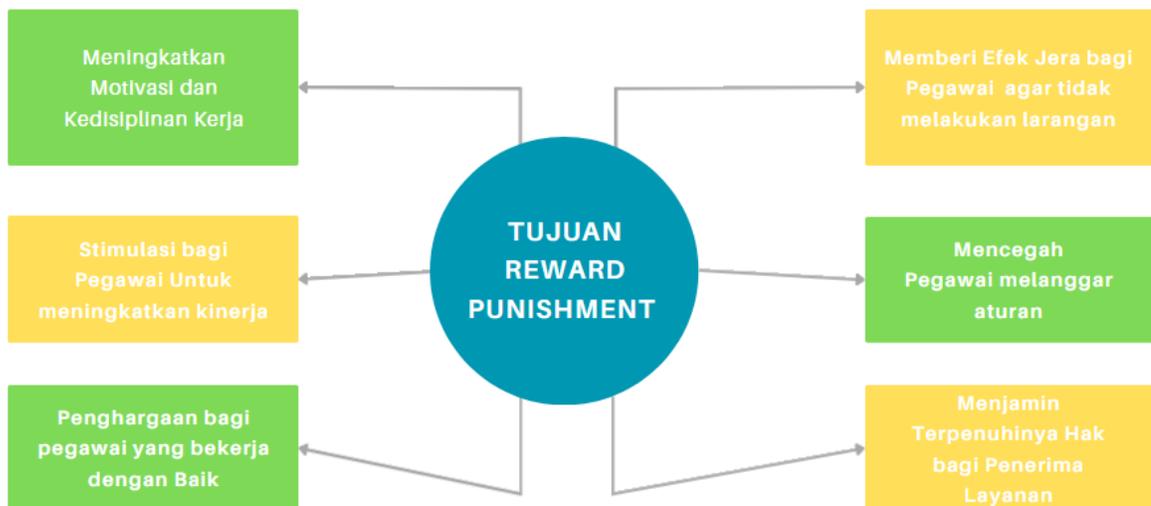
Bab I

Pendahuluan

A. Dasar Pemikiran

Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan (BBPSIK) sebagai salah satu pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dalam Undang-undang ini pun sangat jelas dijabarkan mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemberi layanan dalam hal ini BBPSIK memiliki hak, kewajiban dan larangan yang harus dilaksanakan. Demikian pula penerima layanan juga wajib melaksanakan ketentuan yang berlaku sehingga seluruh pihak mendapatkan manfaat pelayanan. Reward bagi pemberi layanan diberikan apabila telah melaksanakan kewajiban dengan baik dan tidak melaksanakan larangan yang ada. Apabila larangan dilanggar maka dapat diberikan punishment. Tidak berbeda untuk penerima layanan juga memiliki hak, kewajiban serta larangan yang harus dilaksanakan sebagaimana perintah Undang-undang. Reward diberikan kepada penerima layanan oleh Balai BBPSIK apabila tidak mendapatkan hak-haknya. Begitu pula apabila penerima layanan melanggar larangan maka dapat dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



B. Tujuan

Desain panduan pemberian reward dan punishment bagi pemberi dan penerima layanan di BBPSIK bertujuan untuk memberikan panduan dalam pelaksanaan pemberian reward dan punishment bagi pemberi dan penerima layanan BBPSIK.

C. Ruang Lingkup

- a. Dasar Pemberian Reward dan Punishment
- b. Mekanisme Pemberian Reward dan Punishment
- c. Ketentuan Pemberian Reward dan Punishment

Bab II

Tata Laksana

A. Dasar Pemberian Reward dan Punishment

A.1 Dasar Pemberian dan Bentuk Reward Bagi Pemberi Layanan



REWARD BAGI PEMBERI LAYANAN

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

- PIAGAM PENGHARGAAN
- KENAIKAN NILAI SKP PADA PENILAIAN PERILAKU UNSUR ORIENTASI PELAYANAN
- PERJALANAN DINAS

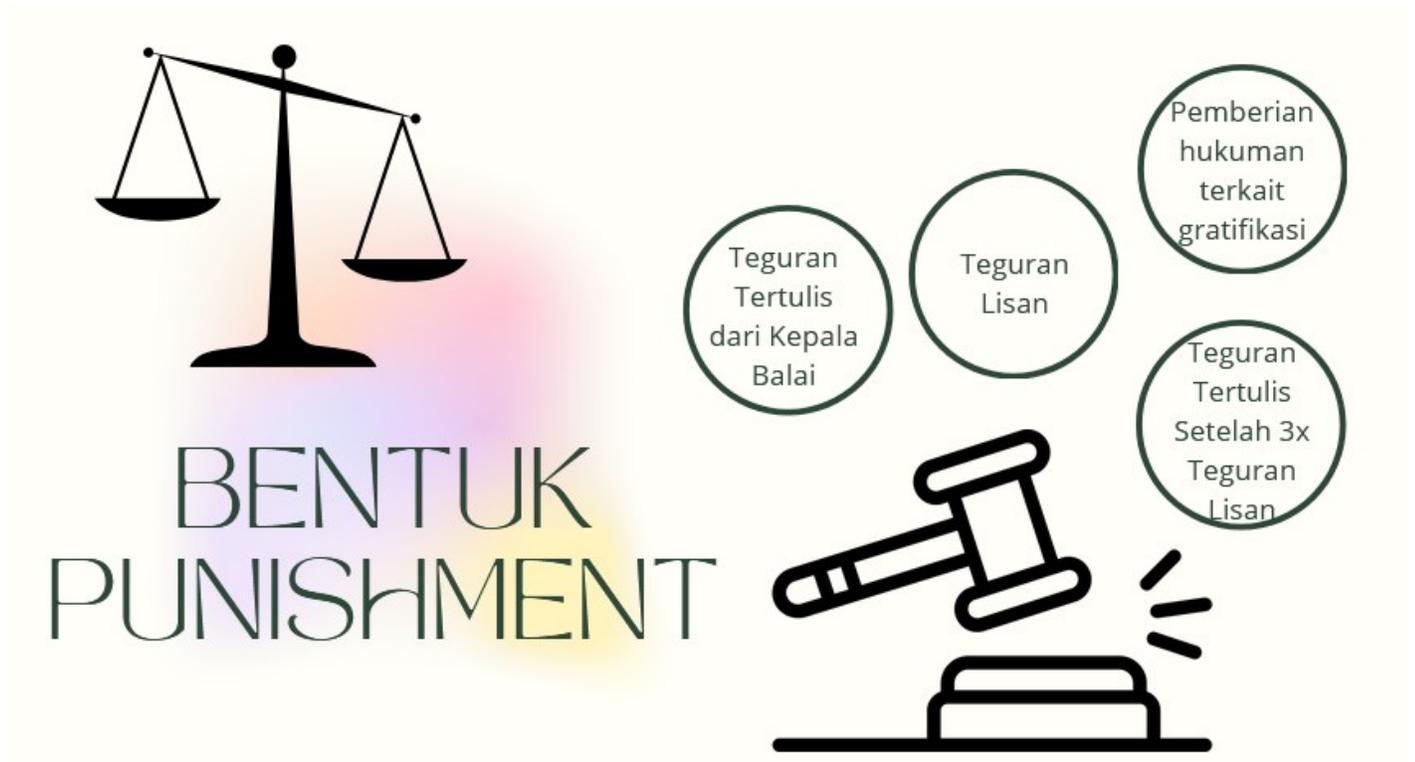
Pemberi layanan tidak menerima komplain (baik dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP/PROTAP)

- PIAGAM PENGHARGAAN DARI KEPALA BBPSIK KEPADA PELAKSANA PEMBERI LAYANAN

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

- PEMBERI LAYANAN DIKUTSERTAKAN DALAM LOMBA INOVASI PELAYANAN PUBLIK
- PIAGAM PENGHARGAAN
- KESEMPATAN MEMPEROLEH KENAIKAN PANGKAT ISTIMEWA

A.2. Dasar Pemberian dan Bentuk Punishment Bagi Pemberi Layanan



PUNISHMENT BAGI PEMBERI LAYANAN

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

- TEGURAN LISAN KETIKA MENERIMA ADUAN
- TEGURAN TERTULIS DARI KEPALA BBPSIK BERDASARKAN PERATURAN YANG BERLAKU SETELAH 3X MENDAPATKAN TEGURAN LISAN

Pemberi layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan dengan melihat hasil penilaian IKM

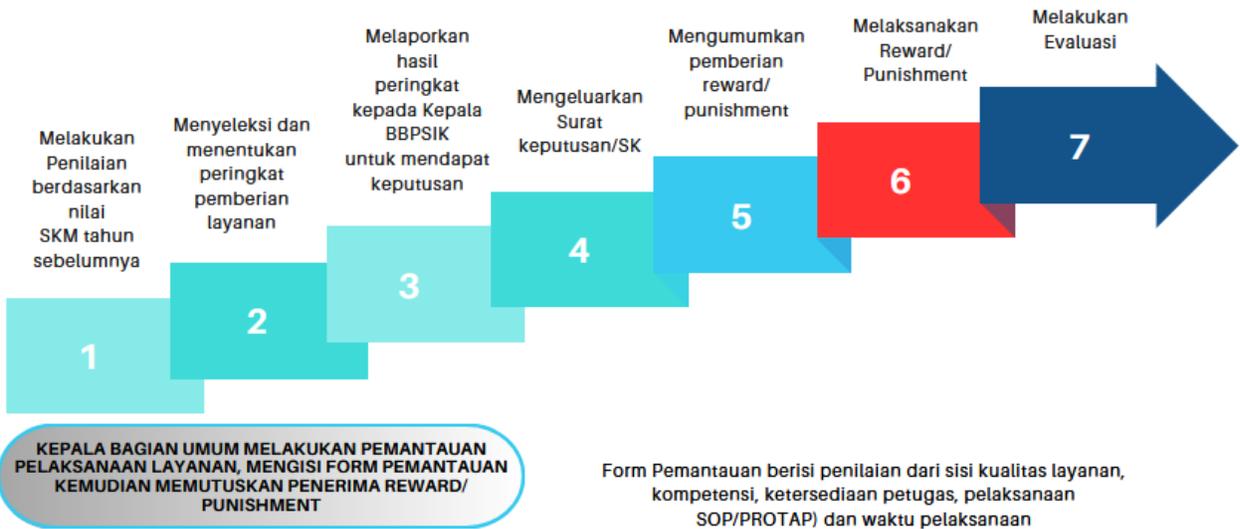
- TEGURAN TERTULIS DARI KEPALA BBPSIK BERDASARKAN PERATURAN YANG BERLAKU

Pemberi layanan menerima sesuatu (uang/barang/jasa)
yang tergolong gratifikasi dari penerima layanan

- PEMBERIAN HUKUMAN BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERKAIT GRATIFIKASI

A.3. Mekanisme Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pemberi Layanan

MEKANISME PEMBERIAN REWARD AND PUNISHMENT BAGI PEMBERI LAYANAN

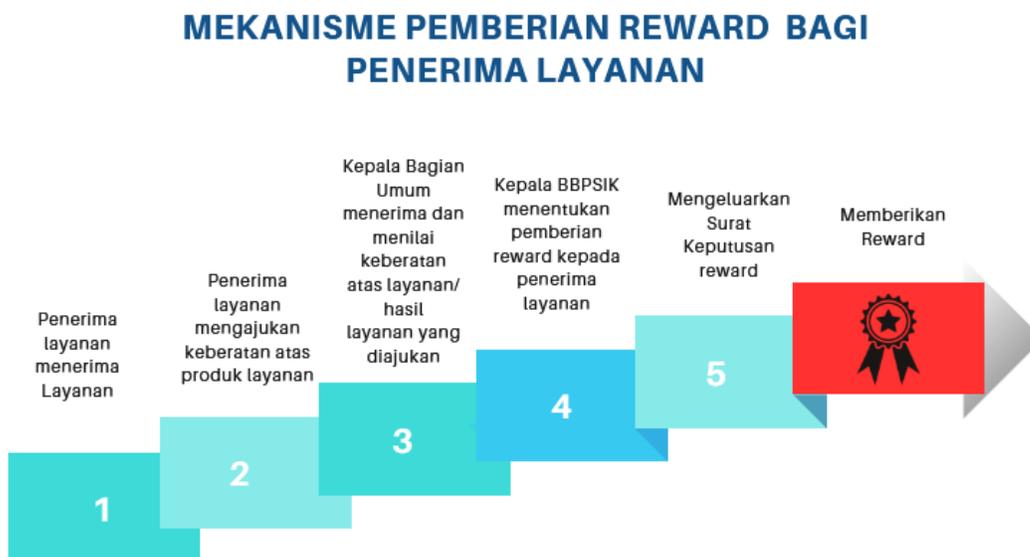


B. Dasar Pemberian Reward dan Punishment Bagi Penerima Layanan

B.1 Dasar Pemberian Reward Bagi Penerima Layanan



B.2 Mekanisme Pemberian Reward Bagi Penerima Layanan

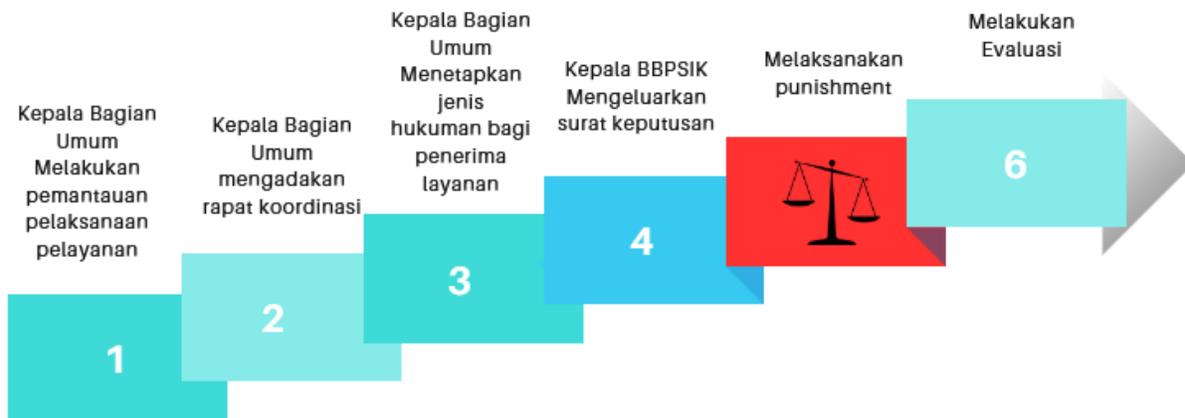


B.3 Dasar Pemberian Punishment Bagi Penerima Layanan



B.4 Mekanisme Pemberian Punishment Bagi Penerima Layanan

MEKANISME PEMBERIAN PUNISHMENT BAGI PENERIMA LAYANAN



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 Hari Bhakti atau setiap akhir tahun
5. Pemberian reward berupa perjalanan dinas disesuaikan dengan kemampuan Keuangan pada BBPSIK
6. Penilaian dilakukan oleh Kepala Balai Besar 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.