



# PEMBERIAN REWARD AND PUNISHMENT KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN PUBLIK

DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

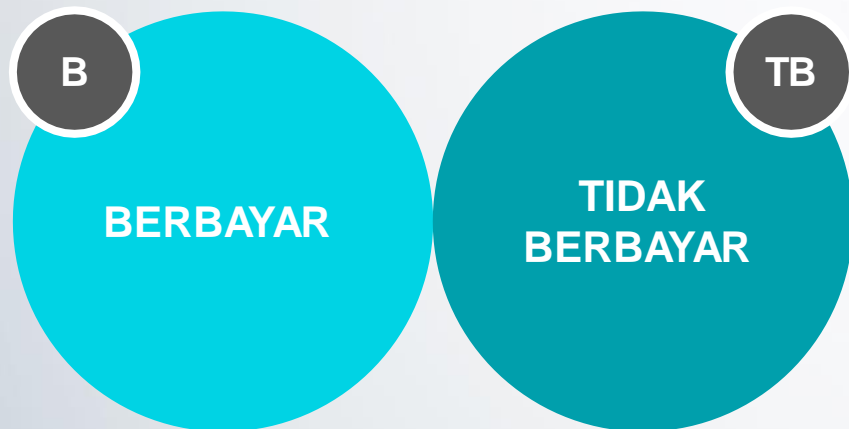
# Mengapa Perlu Diterapkan Reward dan Punishment ?

---



# KLASIFIKASI PELAYANAN DI DPMPTSP

---



## BERBAYAR

Merupakan jenis layanan yang memerlukan biaya dari penerima layanan

## TIDAK BERBAYAR

Pelayanan yang diberikan DPMPTSP secara gratis kepada penerima layanan



## TERBUKA

Produk layanan yang diberikan DPMPTSP untuk dapat dimanfaatkan secara bebas oleh publik

## TERBATAS/RAHASIA

Produk layanan yang diberikan DPMPTSP hanya kepada pihak terbatas dan umumnya dirahasiakan dikarenakan bersifat sensitif

# RUANG LINGKUP



ORGANISASI & TATALAKSANA

## RUANG LINGKUP PEDOMAN PEMBERIAN REWARD & PUNISHMENT

- + Dasar Pemberian Reward and Punishment
- + Mekanisme Pemberian Reward and Punishment
- + Ketentuan Pemberian Reward and Punishment

A high-angle photograph of a business meeting. Several people in dark suits are seated around a table, their hands visible as they work with documents, pens, and a laptop. A large, semi-transparent teal circle is centered over the image, containing white text. The background shows architectural blueprints, a laptop keyboard, and various office supplies.

# Reward Punishment

BAGI PEMBERI  
LAYANAN



# DASAR PEMBERIAN REWARD BAGI PEMBERI LAYANAN

## Kondisi 1

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

### Bentuk Reward

- Piagam penghargaan dari Kepala DPMPTSP kepada ASN/PTT
- Kenaikan Nilai SKP 2 poin pada penilaian perilaku unsur Orientasi pelayanan
- Perjalanan Dinas

## Kondisi 2

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

### Bentuk Reward

Piagam penghargaan dari Kepala DPMPTSP kepada pelaksana pemberi layanan (penilaian dilakukan setiap bulan)

## Kondisi 3

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

### Bentuk Reward

- Tim pemberi layanan diikutsertakan dalam lomba inovasi pelayanan publik
- 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

## Bentuk Punishment

Teguran Tertulis dari Kepala Dinas berdasarkan peraturan yang berlaku

## Kondisi 2

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

## Bentuk Punishment

- Teguran lisan pada setiap menerima komplain
- Teguran Tertulis dari Kepala Dinas berdasarkan peraturan yang berlaku setelah mendapatkan teguran lisan sebanyak 3x

## Kondisi 3

Pemberi layanan memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan

## Bentuk Punishment

- Pemberian punishment diberikan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan pidana denda paling banyak Rp 10.000.000 (Pasal 54, UU No. 14 Tahun 2008)
- Pembebasan Jabatan

## Kondisi 4

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

## Bentuk Punishment

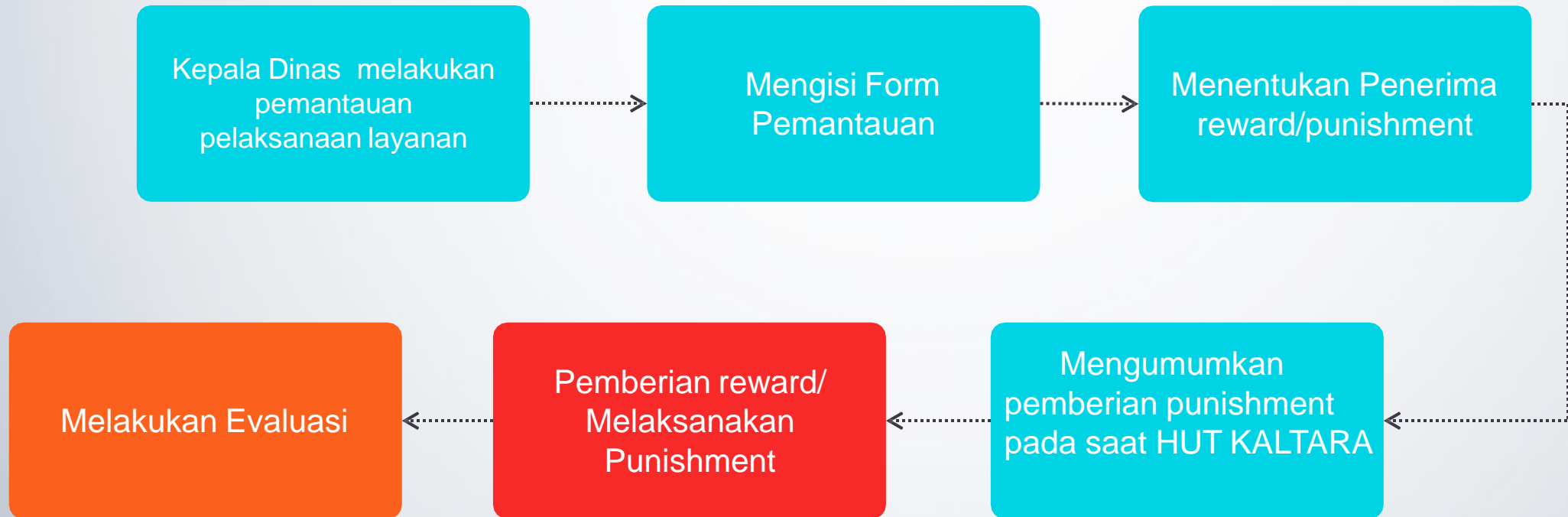
Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi

# MEKANISME PEMBERIAN REWARD AND **PUNISHMENT** BAGI PEMBERI LAYANAN OLEH KEPALA DINAS, HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM





# MEKANISME PEMBERIAN REWARD AND **PUNISHMENT** BAGI PEMBERI LAYANAN OLEH KEPALA DINAS



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



CONTRACT

# Reward Punishment

## BAGI PENERIMA LAYANAN

the members of company provides success of business people is the powerful

Further to this evidence that the markets have pointed out that the share prices are not at efficient levels, thus concluding that the market's ability to efficiently price a takeover announcement is inefficient at pricing.

and real markets is that at rational behavior is the norm: in buyers who take little notice of the usual good value that their own (and hence, presumably, the market's) valuation of stocks is an advantage of the artificially high prices. Participants are aware of the opportunity by taking opposing positions to allow irrational participants to take advantage of the process when the market will return towards fair value.

Measuring market efficiency is essential to defining a market and to determine what products and services to offer to both traditional and emerging markets. Some economists, mathematicians and market practitioners cannot believe that man-made markets are strong-form efficient when there are prime reasons for inefficiency including the slow diffusion of information, the volatility and the existence of apparently sophisticated professional investors. The way that markets react to surprising news is perhaps the most visible flaw in the efficient market hypothesis. For example, news events such as surprise interest rate changes from central banks are not

# DASAR PEMBERIAN KOMPENSASI/REWARD BAGI PENERIMA LAYANAN

---

## Kondisi 1

Penerima layanan menerima produk layanan yang tidak sesuai standar

## Bentuk Reward

Penggantian produk layanan sesuai standar tanpa biaya atau potongan harga

## Kondisi 2

Penerima layanan bersedia mengisi kuesioner SKM

## Bentuk Reward

Cinderamata/Souvenir

# DASAR PEMBERIAN PUNISHMENT BAGI PENERIMA LAYANAN

## Kondisi 1

- Penerima layanan melanggar kesepakatan yang telah disetujui bersama
- Penerima layanan memberikan informasi yang tidak sesuai

Bentuk Punishment  
Blacklist / Tidak diberikan pelayanan dalam jangka waktu tertentu

## Kondisi 2

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

Bentuk Punishment  
Pemberian hukuman melihat peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi

## Kondisi

Penerima layanan menggunakan informasi publik secara melawan hukum

Bentuk Punishment  
Pidana paling lama 1 tahun dan/atau pidana denda paling banyak 5.000.000 (berdasarkan UU KIP)

# DASAR PEMBERIAN PUNISHMENT BAGI PENERIMA LAYANAN

---

## Kondisi 4

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

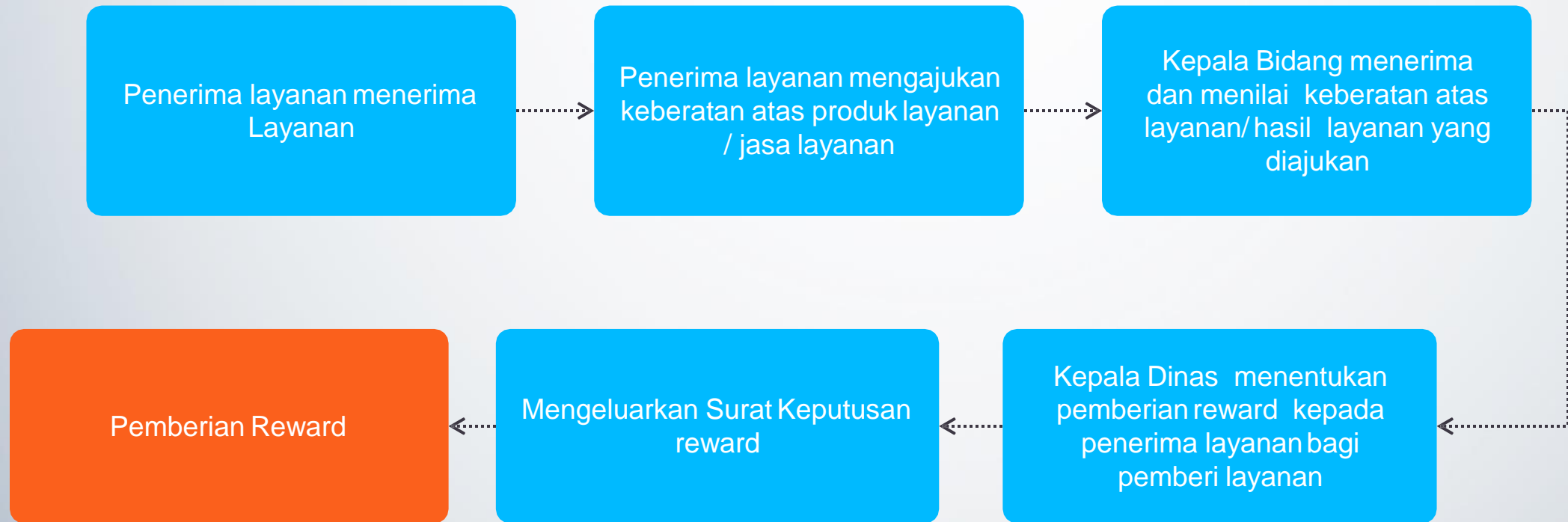
Bentuk Punishment  
Disesuaikan dengan  
ketentuan hukum yang  
berlaku

## Kondisi 5

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

Bentuk Punishment  
Dilaporkan ke aparat  
penegak hukum

# MEKANISME PEMBERIAN REWARD BAGI PENERIMA LAYANAN OLEH KEPALA DINAS





# MEKANISME PEMBERIAN **REWARD** DAN **PUNISHMENT** BAGI PENERIMA LAYANAN OLEH KEPALA DINAS



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



# 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 PTT yang melakukan kegiatan pemberian layanan*
- 3. Pemberian reward dan punishment dapat diberikan untuk perseorangan atau kelompok*
- 4. Pemberian reward dan punishment diberikan setiap akhir tahun pada saat acara HUT KALTARA*
- 5. Pemberian reward berupa perjalanan dinas disesuaikan dengan kemampuan satuan organisasi*
- 6. Penilaian dilakukan oleh Kepala Dinas terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan sesuai SPP/SOP yang ada di bawah satuan kerja masing-masing*
- 7. Penilaian layanan terhadap Bidang Pelayanan Perizinan dilakukan oleh Kepala Dinas*
- 8. Pemberian reward karena inovasi harus dibuktikan dengan:*
  - Hasil inovasi berguna bagi penerima layanan dan pemberi layanan.*