



PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

NOMOR 18 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT* KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu disusun Peraturan Rektor yang mengatur tentang pemberian *reward and punishment* kepada pemberi dan penerima layanan publik Universitas Negeri Semarang;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Rektor tentang Pedoman Pemberian *Reward And Punishment* Kepada Pemberi dan Penerima Layanan Publik Universitas Negeri Semarang;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 4. Undang-undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
 5. Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135);
 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 23 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Semarang;
 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 49 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Negeri Semarang;
 8. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 697/M/KPT.KP/2018 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Rektor Universitas Negeri Semarang Periode Tahun 2018-2022;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN REKTOR TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT* KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Universitas Negeri Semarang, yang selanjutnya disingkat UNNES adalah perguruan tinggi yang menyelenggarakan program pendidikan akademik dan vokasi dalam sejumlah disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan olahraga, dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga masyarakat dan warga UNNES atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Universitas Negeri Semarang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Universitas Negeri Semarang kepada masyarakat dan warga UNNES dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
4. Unit Kerja adalah setiap unit yang diatur dalam organisasi dan tata kerja UNNES.
5. Rektor adalah Rektor UNNES.

Pasal 2

Pedoman Pemberian *Reward And Punishment* kepada Pemberi dan Penerima Layanan Publik Universitas Negeri Semarang sebagaimana terlampir merupakan bagian yang tak terpisahkan dari peraturan ini.

Pasal 3

Peraturan ini berlaku mulai pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 23 Mei 2019

REKTOR
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG,

TTD

FATHUR ROKHMAN

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala BUHK
u.b. Kepala Bagian
Hukum dan Kepegawaian

Mulyo Widodo, S.Pd., M.M.
NIP196702101990031002



LAMPIRAN
PERATURAN REKTOR
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
NOMOR 18 TAHUN 2019
TANGGAL 23 MEI 2019
TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN
REWARD AND PUNISHMENT
KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA
LAYANAN PUBLIK
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PEDOMAN PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT*
KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN PUBLIK
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2019

PEDOMAN PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT* KEPADA
PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN PUBLIK
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

I. LATAR BELAKANG

Langkah awal pemerintah dalam melaksanakan perubahan peningkatan kinerja bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), salah satunya adalah disyahkannya Undang-Undang No.5 Tahun 2014 tentang ASN (Aparatur Sipil Negara), kinerja berbasis sistem merit dengan kontek pengembangan *human capital*. Dalam Pasal 51 Undang-Undang No.5 Tahun 2014 menyatakan “bahwa manajemen ASN diselenggarakan berdasarkan sistem merit”. Tujuannya adalah untuk menata manajemen kepegawaian agar dapat mencapai keberhasilan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi terhadap peningkatan kinerja pada setiap pegawai di organisasi pemerintah. Keterkaitan ASN dan peningkatan kinerja pegawai di lingkungan organisasi pemerintah, salah satu dari program visi pembangunan jangka panjang 2005-2025, yakni berprinsip mandiri, maju, adil, dan makmur, menuju tahapan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahap tiga untuk tahun 2015-2019, untuk melaksanakan reformasi birokrasi ke arah peningkatan sumber daya ASN dalam melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan dan akuntabel untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good government*).

Reformasi Birokrasi merupakan langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar dapat berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional dengan mengambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komperhensif dan sistimatik

sebagai upaya untuk menyempurnakan dan meningkatkan kinerja. Berdasarkan pandangan tersebut di atas, Reformasi Birokrasi diarahkan sebagai upaya pemerintah untuk membangun aparatur berdaya guna dan berhasil guna yang merupakan salah satu program perubahan disiplin nasional agar para PNS mempunyai sifat mental kerja yang produktif, dan berkompeten di dalam setiap tanggung jawab tugas pekerjaan yang diberikan. Untuk mencapai tujuan keberhasilan Refomasi Birokrasi pada setiap organisasi di pemerintah, salah satunya adalah pelaksanaan *reward and punishment*. Organisasi pemerintah terhadap peningkatan kinerja, dengan mewujudkan pelaksanaan *reward* atau penghargaan tambahan poin remunerasi kepada pegawai yang bersangkutan, dengan tujuan agar dapat menciptakan motivasi pegawai untuk berprestasi memotivasi kepuasan kerja pegawai. Adapun *punishment* sesuai dengan sanksi yang terdapat dalam peraturan yang berlaku.

Hal tersebut sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 82 Undang-undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menyebutkan bahwa, "Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah menunjukkan kesetiaan, pengabdian, kecakapan, kejujuran, kedisiplinan, dan prestasi kerja dalam melaksanakan tugasnya, dapat diberikan penghargaan atau *reward*. Untuk *punishment* diatur pada Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 tentang punishment PNS, untuk diwujudkan dalam penegakan disiplin PNS. Disiplin adalah ketaatan dan kepatuhan kepada peraturan atau tata tertib apabila tidak ditaati dan dilanggar mendapatkan sanksi hukuman disiplin. Maka yang menjadi permasalahan adalah bagaimana *reward* dapat diwujudkan sesuai dengan Undang-Undang ASN tersebut, dan Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 dapat dilaksanakan dengan keras dan tegas.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Undang-undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai.

III. TUJUAN:

1. Meningkatkan motivasi dan kedisiplinan kerja;
2. Stimulus bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja;
3. Sebagai penghargaan bagi pegawai yang telah bekerja dengan baik;
4. Memberikan efek jera bagi pegawai yang melakukan kesalahan;
5. Mencegah perilaku pegawai yang tidak sesuai prosedur;
6. Menjamin terpenuhinya hak bagi penerima layanan.

IV. KLASIFIKASI PELAYANAN:

1. Berbayar
Merupakan jenis layanan yang memerlukan biaya dari penerima layanan.

2. Tidak Berbayar

Pelayanan yang diberikan UNNES secara gratis kepada penerima layanan.

3. Terbuka

Produk layanan yang diberikan UNNES untuk dapat dimanfaatkan terbuka secara bebas oleh publik.

4. Terbatas/Rahasia

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

V. RUANG LINGKUP PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT*

A. REWARD PUNISHMENT BAGI PEMBERI LAYANAN

1. DASAR PEMBERIAN REWARD BAGI PEMBERI LAYANAN

NO	URAIAN	BENTUK REWARD
1	Pemberi Layanan memberikan kepuasan bagi pemohon layanan yang dibuktikan melalui nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) minimal target satker yang telah ditentukan.	1. Piagam penghargaan dari Kepala UNNES kepada satuan kerja; 2. Kenaikan Nilai SKP 2 poin pada penilaian perilaku unsur Orientasi pelayanan; 3. Perjalanan Dinas.
2	Pemberi layanan tidak menerima komplain (baik dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP/SPP).	Piagam penghargaan dari Rektor kepada pelaksana pemberi layanan (penilaian dilakukan setiap bulan).
3	Pemberi layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan.	1. Tim pemberi layanan diikutsertakan dalam lomba inovasi pelayanan publik;

NO	URAIAN	BENTUK REWARD
		2. Pemberian Piagam penghargaan kepada perorangan/tim; 3. Diberikan kesempatan memperoleh kenaikan pangkat Istimewa.

2. DASAR PEMBERIAN PUNISHMENT BAGI PEMBERI LAYANAN

NO	URAIAN	BENTUK PUNISHMENT
1	Pemberi layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan dengan melihat hasil penilaian IKM.	Teguran tertulis dari Pimpinan UNNES berdasarkan peraturan yang berlaku.
2	Pemberi layanan menerima komplain (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP/SPP).	1. Teguran lisan pada setiap menerima komplain; 2. Teguran tertulis dari Pimpinan UNNES berdasarkan peraturan yang berlaku setelah mendapatkan teguran lisan sebanyak 3x.
3	Pemberi layanan memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan.	1. 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) ; 2. Pembebasan Jabatan.

NO	URAIAN	BENTUK PUNISHMENT
4	Pemberi layanan menerima sesuatu (uang/barang/jasa) yang tergolong gratifikasi dari penerima layanan.	Bentuk <i>punishment</i> pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi.

3. MEKANISME PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT* BAGI PEMBERI LAYANAN

- a. Melakukan Penilaian berdasarkan nilai SKM tahun sebelumnya;
- b. Pimpinan unit melakukan pemantauan pelaksanaan layanan;
- c. Mengisi form pemantauan;
- d. Menyeleksi dan menentukan pemeringkatan pemberian layanan;
- e. Menentukan penerima reward/punishment;
- f. Melaporkan hasil pemeringkatan kepada Rektor UNNES untuk mendapat keputusan;
- g. Mengeluarkan Surat Keputusan Rektor UNNES;
- h. Mengumumkan pemberian *reward/punishment* pada saat HUT UNNES;
- i. Melaksanakan *reward/punishment*;
- j. Melakukan Evaluasi.

B. *REWARD PUNISHMENT* BAGI PENERIMA LAYANAN

1. DASAR PEMBERIAN KOMPENSASI/*REWARD* BAGI PENERIMA LAYANAN

NO	URAIAN	BENTUK <i>REWARD</i>
1	Penerima layanan menerima produk layanan yang tidak sesuai standar.	Penggantian produk layanan sesuai standar tanpa biaya atau potongan harga.

2	Penerima layanan bersedia mengisi kuesioner SKM.	Pemberian Cinderamata/ Souvenir.
---	--	----------------------------------

2. DASAR PEMBERIAN *PUNISHMENT* BAGI PENERIMA LAYANAN

NO	URAIAN	BENTUK <i>PUNISHMENT</i>
1	1. Penerima layanan melanggar kesepakatan yang telah disetujui bersama; 2. Penerima layanan memberikan informasi yang tidak sesuai.	<i>Blacklist</i> /tidak diberikan pelayanan dalam jangka waktu tertentu.
2	Penerima layanan memberikan sesuatu (uang/barang/jasa) kepada pemberi layanan yang tergolong gratifikasi.	Pemberian hukuman melihat peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi.
3	Penerima layanan menggunakan informasi publik secara melawan hukum.	Pidana paling lama 1 tahun dan/atau pidana denda paling banyak 5.000.000 (berdasarkan UU KIP).
4	Dengan sengaja dan melawan hukum menghancurkan, merusak, dan/atau menghilangkan dokumen informasi publik dalam bentuk apapun yang dilindungi negara.	Laporan pidana kepada pihak yang berwenang.

3. MEKANISME PEMBERIAN *REWARD* BAGI PENERIMA LAYANAN

- a. Penerima layanan menerima layanan;
- b. Penerima layanan mengajukan keberatan atas produk layanan / jasa layanan;

- c. Pimpinan UNNES menerima dan menilai keberatan atas layanan/ hasil layanan yang diajukan;
- d. Kepala satuan organisasi menentukan pemberian *reward* kepada penerima layanan bagi pemberi layanan;
- e. Mengeluarkan Surat Keputusan *Reward*;
- f. Pemberian *Reward*.

VI. KETENTUAN PEMBERIAN *REWARD AND 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 PPNPN 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 UNNES.
5. Pemberian *reward* berupa perjalanan dinas disesuaikan dengan kemampuan satuan organisasi.
6. Penilaian dilakukan oleh pimpinan unit kerja terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan sesuai SPP yang ada di bawah satuan kerja masing-masing.
7. Penilaian layanan terhadap satuan kerja dilakukan oleh Biro Umum, Hukum dan Kepegawain UNNES.

VII. PENUTUP

Untuk dapat meningkatkan komitmen bersama seluruh pegawai dilingkungan UNNES, agar pelaksanaan *reward and punishment* dapat dilaksanakan berdasarkan sistem yang baik, diperlukan konsistensi yang dapat menjamin bahwa *reward* yang diberikan bersifat kongkrit (bermanfaat) dan *punishment* yang diberikan bersifat keras, tegas, dan tidak pandang bulu.

Pengaruh *reward* dan *punishment* adalah sebuah hal yang penting di lingkungan UNNES. Melalui fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia dapat menjadi penilaian yang obyektif agar berdampak pada karier pegawai. Manajemen sumber daya manusia sebagai user pengelola SDM bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelaksanaan *reward and punishment* tersebut sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, dan dapat dibangun pola *reward* dan *punishment* untuk menuju peningkatan kinerja pegawai.

Semoga pedoman ini dapat dimanfaatkan dengan baik sebagai dasar dalam pemberian *reward and punishment* dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan *stakeholders*.


Ditetapkan di Semarang

REKTOR
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG,

TTD

FATHUR ROKHMAN

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala BUHK
u.b. Kepala Bagian
Hukum dan Kepegawaian


Mulyo Widodo, S.Pd., M.M.
NIP196702101990031002

