



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**  
**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN**  
Jalan Veteran Nomor 1 Kabupaten Kebumen, Kode Pos 54316  
Telepon (0287) 385662/6601250, Faksimile +6287 385662,  
Laman [www.perpusda.kebumenkab.go.id](http://www.perpusda.kebumenkab.go.id),  
Pos-el [perpusardakebumen@yahoo.co.id](mailto:perpusardakebumen@yahoo.co.id)

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KEBUMEN

NOMOR : 800.1.6/062/KEP/2026

TENTANG

PEDOMAN PEMBERIAN PENGHARGAAN (*REWARD*), HUKUMAN (*PUNISHMENT*),  
DAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS KEARSIPAN DAN  
PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KEBUMEN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat serta mendorong profesionalisme dan meningkatkan kinerja pegawai maka dipandang perlu untuk melaksanakan pemberian penghargaan (*reward*), hukuman (*punishment*), dan kompensasi pelayanan publik di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen;
- b. bahwa untuk pelaksanaan pemberian penghargaan (*reward*), hukuman (*punishment*), dan kompensasi, perlu ditetapkan mekanisme dan kinerja kualitas layanan, bentuk penghargaan atas kinerja, prosedur hukuman dan bentuk kompensasi bagi pengguna;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada poin a dan b perlu ditetapkan Keputusan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4990);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang

- Perpustakaan;
4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2022 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
  11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M-PAN/7/2023 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  12. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Memperhatikan: Peraturan Bupati Kebumen Nomor 125 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan.

#### MEMUTUSKAN

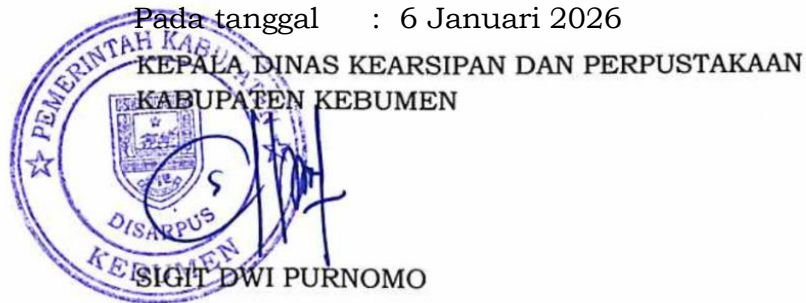
Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Kabupaten Kebumen tentang Pedoman dan Mekanisme Pemberian Penghargaan (*Reward*), Hukuman (*Punishment*), Kompensasi Pelayanan Publik sejalan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana terlampir pada keputusan ini

- KESATU : Pedoman dan Mekanisme Pemberian Penghargaan (*Reward*), Hukuman (*Punishment*), dan Kompensasi Pelayanan Publik sejalan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana terlampir pada keputusan ini.
- KEDUA : Segala Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kebumen.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kebumen

Pada tanggal : 6 Januari 2026



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN  
PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN  
NOMOR : 800.1.6/062/KEP/2026  
TENTANG  
PEDOMAN PEMBERIAN PENGHARGAAN  
(*REWARD*), HUKUMAN (*PUNISHMENT*), DAN  
KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK

PEDOMAN MEKANISME PEMBERIAN PENGHARGAAN (*REWARD*),  
HUKUMAN (*PUNISHMENT*),  
DAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan publik. Berbagai kebijakan ditetapkan guna mewujudkan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh akses pelayanan yang baik. Salah satunya melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2019-2025. Pada Peraturan Presiden tersebut, ada 8 (delapan) program yang hendak dicapai oleh pemerintah yang salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah cermin sebuah tata pemerintahan yang sehat. Proses yang mudah, tidak berbelit-belit, sederhana dan tuntas merupakan hasil akhir dari rangkaian proses reformasi birokrasi. Hasil tersebut memerlukan komitmen dari pimpinan serta seluruh petugas pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, seluruh penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk dapat memberikan pelayanan optimal sehingga memberikan kepuasan masyarakat.

Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya). Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh

aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Tolak ukur dari kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan salah satunya diupayakan melalui sikap para petugas pelayanan. Oleh karena itu, sedapat mungkin para petugas pelayanan terus dimotivasi agar mampu melayani para pengunjung sebaik-baiknya. Bentuk inovasi itu sebenarnya dapat berupa beberapa hal, yang paling penting adalah adanya “pengakuan dan apresiasi” bahwa mereka sudah memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 92 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Sehubungan dengan hal tersebut maka perlu disusun Pedoman *Reward, Punishment* dan Kompensasi Pelayanan Publik sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan publik.

Selain itu, data *reward, punishment* dan pemberian kompensasi dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan khususnya kompetensi petugas layanan sehingga menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. *Reward* dan *punishment* adalah data dan informasi tentang hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat *stakeholder* dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan capaian. Sedangkan, data pemberian kompensasi adalah bahan evaluasi nyata pada penyelenggara mekanisme pelayanan yang masih belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Penerapan *reward, punishment* dan kompensasi pelayanan publik bertujuan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Dalam rangka penerapan *reward dan punishment* kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 92 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui penilaian *reward, punishment* dan kompensasi pelayanan publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

## B. Pengertian Umum

Sesuai pedoman umum pelayanan publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. *Reward* adalah penghargaan atau pengakuan atau apresiasi atas prestasi yang diberikan oleh unit kerja kepada petugas pelayanan yang telah menjalankan tugas pelayanan secara baik;
- b. *Punishment* adalah sanksi yang diberikan kepada petugas pelayanan atas perilaku dan/atau hasil kerja yang buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat merugikan penerima layanan serta mempengaruhi kinerja pelayanan publik instansi;
- c. Kompensasi adalah suatu bentuk imbalan dan/atau sesuatu yang diberikan kepada masyarakat akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- d. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
- e. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
- f. Instansi pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMD/BUMD dan BHMN;
- g. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- h. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
- i. Pemberi pelayanan publik selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam satuan kerja pelayanan publik yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Penerima pelayanan publik/*stakeholder* adalah semua pihak di dalam masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang memiliki hubungan dan kepentingan terhadap pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- k. Untuk pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penilaian *reward* dan *punishment* untuk mengetahui kinerja;
- l. Responden adalah *stakeholder* pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;

### C. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pemberian *reward*, *punishment* dan kompensasi adalah :

1. Meningkatkan prestasi kerja petugas pelayanan publik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen
2. Meningkatkan disiplin petugas pelayanan
3. Meningkatkan kepuasan masyarakat
4. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari unit pelayanan publik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik
5. Sebagai sarana pengawasan bagi stakeholder terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan publik

### D. Manfaat

Manfaat penilaian *reward*, *punishment* dan kompensasi adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
2. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unit dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Mengetahui gambaran umum/persepsi masyarakat tentang kinerja unit pelayanan;
4. Memudahkan pihak berwenang untuk mempertimbangkan penetapan kebijakan pada masa yang akan datang;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan publik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen
7. Mengetahui nilai *reward*, *punishment* dan kompensasi secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan publik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

## BAB II

### KRITERIA PEMBERIAN PENGHARGAAN (*REWARD*), HUKUMAN (*PUNISHMENT*) DAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN

#### A. Pemberian Penghargaan (*Reward*)

##### 1. Penghargaan bagi Petugas Pelayanan Publik

Petugas pelayanan publik diberikan penghargaan (*reward*) apabila memenuhi kriteria norma dasar pelayanan publik berikut;

- 1) Profesionalisme, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas
- 2) Kerapian, yaitu kondisi di lingkungan kerja dan berpakaian yang mencerminkan keteraturan, kebersihan dan ketertiban
- 3) Kesopanan, yaitu kondisi kerja dengan mencerminkan sikap dan pelayanan yang baik dan sopan
- 4) Keramahan, yaitu kondisi kerja dengan mencerminkan sikap dan pelayanan yang ramah dan bersahaja
- 5) Disiplin, yaitu ketaatan dalam melaksanakan semua ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 6) Etos kerja, yaitu ketaatan dalam melaksanakan pekerjaan dan pelayanan dengan baik dan tuntas.

Masing-masing norma tersebut kemudian dilakukan penilaian dan pemeringkatan oleh Tim Penilai selanjutnya yang mendapatkan skor tertinggi ditetapkan sebagai petugas yang diberikan penghargaan (*reward*) pada tahun tersebut.

Petugas pelayanan publik yang berdasarkan hasil penilaian Tim Penilai dan ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik Berprestasi akan memperoleh :

- 1) Piagam dan sertifikat penghargaan
- 2) Pemberian prioritas/kesempatan pengembangan kompetensi
- 3) Bentuk penghargaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

##### 2. Bagi Penerima Pelayanan Publik / *Stakeholder*

*Reward* bagi penerima pelayanan publik atau masyarakat yang berkontribusi dalam pengembangan perpustakaan atau berjasa dalam proses perlindungan dan penyelamatan arsip bernilai serta dapat diberikan kepada :

- 1) Pencipta arsip, arsiparis dan tenaga kearsipan yang berprestasi dalam penyelenggaraan kearsipan;
- 2) Masyarakat yang berjasa dalam merawat, melindungi maupun sukarela menyerahkan arsip bernilai guna;
- 3) Perorangan, kelompok, lembaga swasta dan masyarakat yang berperan aktif dalam kegiatan penyelenggaraan kearsipan;

- 4) Perseorangan, kelompok atau lembaga yang berjasa dalam pemberdayaan perpustakaan;
- 5) Perseorangan, kelompok atau lembaga yang berjasa dalam pembudayaan kegemaran membaca dan literasi informasi;
- 6) Perseorangan, kelompok atau lembaga yang berjasa pada pelestarian naskah kuno dan bersejarah;

Bentuk reward yang diberikan antaranya :

- Pemberian predikat yang ditetapkan dengan SK Kepala Dinas sebagai tokoh peduli arsip, pemustaka terbaik, pengunjung paling rajin dll dan diumumkan dalam website maupun papan pengumuman
- Pemberian souvenir dll
- Bentuk penghargaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

## B. Pemberian Hukuman (*Punishment*)

### 1. Bagi Petugas Pelayanan Publik

Petugas pelayanan publik dapat diberikan sanksi (*punishment*) apabila terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan sebagai berikut :

- a. Melanggar ketentuan dan disiplin terkait penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat
- c. Mempertahankan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih kepada kelompok tertentu/perorangan
- d. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain
- e. Meminta dan/atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan, sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas dan fungsinya

Petugas pelayanan publik yang terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan akan diberikan sanksi (*punishment*) berupa :

- a. Teguran Lisan
- b. Teguran tertulis
- c. Pembinaan
- d. Penutusan kerja bagi P2K

### 2. Bagi Penerima Pelayanan Publik/*Stakeholder*

- 1) Pelayanan Publik Urusan Kearsipan, *punishment* sesuai dengan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
- 2) Pelayanan Publik Urusan Perpustakaan, antara lain :
  - a. Memberikan sanksi administrasi kepada pemustaka yang terlambat mengembalikan fasilitas layanan perpustakaan

- b. Pemustaka yang menghilangkan atau merusak koleksi bahan pustaka, wajib mengganti bahan pustaka dengan judul sama atau bahan pustaka lain yang sejenis lainnya dan nilainya setara
- c. Pengguna layanan yang terbukti merusak sarana dan fasilitas akan dituntut sesuai peraturan perundangan yang berlaku

### C. Pemberian Kompensasi

Pemberian Kompensasi pada masyarakat / pengguna layanan diberikan jika masyarakat dilayani tidak sesuai dengan standar pelayanan, dan/atau pengaduan dari masyarakat yang sudah diverifikasi kebenarannya

- 1. Kompensasi yang diberikan dapat berupa
  - a. mendapatkan prioritas pelayanan ulang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
  - b. penggantian kerugian lainnya sesuai kesepakatan kedua belah pihak
- 2. Masyarakat yang mendapatkan kompensasi atau diberitahukan secara tertulis

### BAB III

#### MEKANISME PEMBERIAN PENGHARGAAN (REWARD), HUKUMAN (PUNISHMENT) DAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN

##### A. Mekanisme Pemberian Penghargaan (*Reward*) bagi Petugas Pelayanan Publik

Pemberian penghargaan (*reward*) kepada petugas pelayanan berdasarkan mekanisme sebagai berikut :

###### 1. Penetapan Tim Penilai Penghargaan (*Reward*)

Unit penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Tim yang bertugas untuk melakukan penilaian terhadap petugas pelayanan. Tim inilah yang nantinya akan menilai seluruh petugas pelayanan hingga merekomendasikan calon penerima penghargaan.

Kriteria Tim Penilai :

- 1) Ketua Tim Penilai merupakan pejabat structural setingkat Eselon III yang membidangi urusan sumber daya manusia aparatur
- 2) Sekretaris Tim Penilai merupakan Pejabat Struktural setingkat Eselon IV yang membidangi urusan pelayanan publik
- 3) Anggota tim penilai merupakan pegawai Unit Pelaksana Teknis terkait. Jumlah anggota Tim Penilai maksimal 5 (lima) orang (ganjil)
- 4) Tim penilai ditetapkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis

###### 2. Penilaian

###### 1) Penilaian oleh Tim Penilai (Internal Unit Pelaksana Teknis)

Seluruh petugas pelayanan yang ada pada unit penyelenggara pelayanan publik dinilai oleh Tim Penilai sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

###### 2) Penilaian dari teman sejawat

###### 3) Survei Eksternal

Seluruh petugas pelayanan yang ada pada unit penyelenggara pelayanan publik dinilai oleh pengguna layanan/stakeholder

##### B. Mekanisme Penilaian Bagi Petugas Pelayanan

Dari keseluruhan kuesioner penilaian dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

## 1. Hasil Penilaian Tim

### Format 1

#### KRITERIA PENILAIAN PETUGAS PELAYANAN

NO	NAMA PETUGAS	KOMPETENSI PERSONAL						NILAI
		Menjalankan tugas dan perintah dengan baik	Mampu bekerjasama dengan berbagai pihak	Loyalitas terhadap pekerjaan dan institusi	Disiplin	Responsif dan Proaktif	Kompetensi / kemampuan dalam melayani (orientasi pada kepuasan pengguna)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1.	.....							
2.	.....							
3.	.....							
Dst.	.....							
TOTAL NILAI								

### Format 2

NO	NAMA PETUGAS	KOMPETENSI PENGUNGKIT						NILAI
		Ketaatan beribadah sesuai agama yang dianut	Kesopanan dan Keramahan/ Bersahaja	Kejujuran dan Amanah	Inovatif dan Berwibawa Luas	Kreatif dan Adaptif	Keinginan untuk berkembang	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1.	.....							
2.	.....							
3.	.....							
Dst.	.....							
TOTAL NILAI								

## 2. Hasil Penilaian Stakeholder

#### KUISIONER STAKEHOLDER TERHADAP PETUGAS LAYANAN

NO (1)	NAMA PETUGAS	Kriteria Penilaian	Skor					NILAI
			Buruk	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1.	.....	Profesionalisme						
2.	.....	Kerapihan						
3.	.....	Kesopanan						
4.	.....	Keramahan						
5.	.....	Disiplin						
6.	.....	Etos Kerja						
Dst.	.....	Kerjasama						
TOTAL NILAI								

### 3. Hasil Penilaian Teman Sejawat

#### KUISIONER PENILAIAN TEMAN SEJAWAT

NO	NAMA PETUGAS	Kriteria Penilaian	Skor					NILAI
			Buruk	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1.	.....	Profesionalisme						
2.	.....	Kerapihan						
3.	.....	Kesopanan						
4.	.....	Keramahan						
5.	.....	Disiplin						
6.	.....	Etos Kerja						
Dst.	.....	Kerjasama						
TOTAL NILAI								

### 4. Rekapitan Hasil Penilaian

NO	Nama Petugas Penilaian	Skor			Total Nilai
		Tim	ST	TS	
1.	.....				
2.	.....				

Keterangan :

Tim : Penilaian dan Tim

ST : Penilaian dari Stakeholder

TS : Penilaian dari Teman Sejawat

### 5. Kategori Penilaian

Nilai Interval	Tim	ST
25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
43,76 - 62,50	C	KURANG BAIK
62,51 – 81,25	B	BAIK
81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Keterangan :

Tim : Penilaian dan Tim

ST : Penilaian dari Stakeholder

TS : Penilaian dari Teman Sejawat

### 6. Penetapan

Penetapan penerima penghargaan dilakukan oleh Kepala Unit Kerja dalam bentuk Surat Keputusan

### C. Mekanisme Pemebrian Hukuman (*Punishment*)

#### 1. Petugas Pelayanan Publik

Pada saat petugas pelayanan melakukan pelanggaran kode etik, maka yang bersangkutan dapat dijatuhi hukuman (*punishment*) sesuai jenis dan Tingkat kesalahan yang dilakukan. Penjatuhan hukuman dilakukan oleh Atasan Langsung secara berjenjang. Adapun mekanisme penjatuhan hukuman pada tugas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

a. Pemanggilan

- 1) Setiap Petugas Pelayanan yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis Kepala Unit Pelayanan (Kepala Unit Kerja) untuk dapat memperkaya informasi/mencari bukti yang diperlukan dari orang yang dianggap mengetahui/ pemberi informasi.
- 2) Jarak antara tanggal pembuatan surat panggilan dengan tanggal pemanggilan menghadap untuk diperiksa minimal 7 (tujuh) hari kerja
- 3) Apabila petugas pelayanan tersebut hadir pada tanggal yang ditentukan pada surat panggilan tersebut, maka dilakukan pemeriksaan, tetapi apabila tidak hadir maka dilakukan pemanggilan kedua
- 4) Pemanggilan kedua dibuat selambat-lambatnya (tujuh) hari setelah tanggal seharusnya yang bersangkutan hadir pada pemanggilan pertama
- 5) Jarak antara tanggal pembuatan surat panggilan kedua dengan tanggal disuruh menghadap untuk diperiksa minimal 7 (tujuh) hari kerja
- 6) Apabila Petugas Pelayanan tersebut hadir pada tanggal yang ditentukan pada surat panggilan kedua, maka dilakukan pemeriksaan
- 7) Apabila tidak hadir, maka seluruh pelanggaran disiplin yang diduga dilakukannya dianggap diakui dan dapat dijadikan bahan pertimbangan menentukan jenis hukuman yang akan dijatuhkan kepadanya

b. Pemeriksaan

- 1) wujud Pemeriksaan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP)
- 2) Format BAP dibuat dalam bentuk "Pertanyaan" dan "Jawaban"
- 3) Utarakan bahwa kejujuran yang bersangkutan merupakan pertimbangan menentukan hukuman
- 4) Utarakan bahwa pengakuan dalam BAP hanya salah satu bukti.

c. Pemuatan Berita Acara Pemeriksaan (BAP)

- 1) BAP harus ditandatangani pemeriksa dan yang diperiksa, jika yang bersangkutan tidak bersedia menandatangani, dibuat catatan pada kolom tanda tangan yang bersangkutan bahwa tidak bersedia menandatangani, dengan demikian BAP sah.
- 2) Serahkan satu sert BAP kepada yang bersangkutan, bila tidak bersedia menerima, buat catatan pada kolom tanda tangan yang bersangkutan bahwa tidak bersedia menerima copy BAP tersebut, dengan demikian dianggap telah membaca mengetahui.

d. Penjatuhan sanksi

- e. Petugas pelayanan dapat dikenakan sanksi berupa penjatuhan hukuman sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil sesuai Tingkat pelanggaran dilakukan
- f. Petugas pelayanan dapat diikutsertakan dalam Diklat guna menambah kompetensi
- g. Petugas pelayanan dapat diberikan pembinaan langsung oleh Atasan

2. Bagi Penerima Pelayanan Publik / *Stakeholder*

- 1) Pelayanan Publik Urusan Kearsipan, Punishment sesuai dengan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
- 2) Pelayanan Publik Urusan Perpustakaan, antara lain :
  - a. memberikan sanksi administrasi kepada pemustaka yang terlambat mengembalikan fasilitas layanan perpustakaan
  - b. Pemustaka yang menghilangkan atau merusak koleksi bahan Pustaka, wajib mengganti bahan pustakawa dengan judul yang sama atau bahan Pustaka lain yang sejenis.

D. Pemberian Kompensasi

Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan jika masyarakat tidak dilayani dengan standar maupun akibat adanya pengaduan. Kompensasi diberikan hanya untuk kondisi yang sudah diverifikasi kebenarannya.

## BAB IV

### PENUTUP

Petunjuk teknis pemberian penghargaan (*Reward*), Hukuman (*Punishment*) dan Kompensasi Pelayanan Publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen untuk dapat dijadikan sebagai acuan dan pedoman untuk dapat dijadikan pedoman dalam melakukan pemberian reward, punishment, dan kompensasi pada pelayanan publik

Pelaksanaan reward, punishment dan kompensasi pelayanan publik diharapkan supaya dapat meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat secara kualitas pelayanan dan profesionalisme petugas pelayanan sesuai dengan tujuan Reformasi Birokrasi.

