



# PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR DINAS SOSIAL

Alamat : Jl. Kapten Mulyadi, Tegalarum, Cangakan, Karanganyar Telp. (0271) 495031  
Fax (0271) 494043 E-mail : [dinsos@karanganyarkab.go.id](mailto:dinsos@karanganyarkab.go.id) Kode Pos 57712

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KARANGANYAR NOMOR 80/32 TAHUN 2023

### TENTANG

### PEDOMAN PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT* PELAYANAN NON PERIZINAN PADA DINAS SOSIAL

#### KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KARANGANYAR,

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan non perizinan pada Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar, dipandang perlu menetapkan suatu metode yang mengatur pemberian *Reward* (Penghargaan) and *Punishment* (Hukuman) pada Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar tentang Pemberian *Reward And Punishment* Pelayanan Non Perizinan pada Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4990);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesian Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4449);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Aparatur Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
10. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 121 Tahun 2016 tentang Kode Etik Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2016 Nomor 121);
11. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 101 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2018 Nomor 101);
12. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 16 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2016 Nomor 16);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan  
KESATU : Pedoman Pemberian *Reward And Punishment* Pelayanan Non Perizinan pada Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar, sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- KEDUA : *Reward And Punishment* yang dimaksud pada Diktum KESATU berlaku bagi ASN dan Tenaga Kontrak pada Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar dan pengguna pelayanan/masyarakat.
- KETIGA : Biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Karanganyar
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Karanganyar  
pada tanggal 2 Mei 2023

KEPALA DINAS SOSIAL



Drs. SUGENG RAHARTO, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196509251986031015

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Inspektur Kabupaten Karanganyar;
2. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar;

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN KARANGANYAR  
NOMOR : 800/32-TAHUN 2023  
TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN  
REWARD AND PUNISHMENT  
PELAYANAN NON PERIZINAN PADA  
DINAS SOSIAL KABUPATEN  
KARANGANYAR

PEDOMAN PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT* PELAYANAN PERIZINAN DAN  
NON PERIZINAN PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KARANGANYAR

A. LATAR BELAKANG

Instansi pemerintah sebagai lembaga publik di dorong untuk memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat. Salah satunya yakni dengan penerapan pemberian *Reward* (penghargaan) *And Punishment* (hukuman) bagi petugas layanan publik dan masyarakat, *Reward And Punishment* adalah dua bentuk metode dalam memotivasi petugas layanan publik untuk memberikan pelayanan prima dan meningkatkan prestasinya. Pemberian *Reward And Punishment* sesuai dengan mekanisme reformasi birokrasi di Pemerintah Daerah.

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 2010-2015. Pada Perpres tersebut, ada 8 (delapan) program yang hendak dicapai oleh pemerintah yang salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan penyelenggara negara berkewajiban melakukan *Reward and Punishment* penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Sehubungan dengan hal tersebut maka perlu disusun pedoman pemberian *Reward and Punishment* sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan publik.

B. TUJUAN PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT*

1. Meningkatkan motivasi dan kedisiplinan kerja petugas pelayanan publik.
2. Mendorong petugas layanan publik untuk meningkatkan kinerja.
3. Memberikan apresiasi penghargaan bagi petugas layanan publik dan satuan kerja yang telah bekerja dengan baik.
4. Memberikan efek jera bagi petugas layanan publik dan satuan kerja yang melakukan kesalahan.
5. Menjamin terpenuhinya hak bagi penerima layanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar.
6. Menjamin pelayanan publik yang berintegritas serta memuaskan bagi pemberi dan penggunaan layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar.

C. PENGERTIAN UMUM

1. *Reward* adalah penghargaan yang diberikan oleh unit kerja kepada petugas pelayanan yang telah menjalankan tugas pelayanan secara baik dan masyarakat yang diberikan layanan sesuai Standart Pelayanan;
2. *Punishment* adalah hukuman atau sanksi yang diberikan kepada petugas pelayanan yang menjalankan tugas pelayanan secara tidak baik atau tidak sesuai Standart Pelayanan dan masyarakat yang melakukan tindakan tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Pemberi layanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

## D. PEMBERIAN REWARD AND PUNISHMENT BAGI PEMBERI LAYANAN PUBLIK

### 1. PEMBERIAN REWARD AND PUNISHMENT BAGI LAYANAN PUBLIK

Pemberi layanan publik diberikan penghargaan (reward) apabila memenuhi kriteria norma dasar layanan publik berikut:

- a. Jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
- b. Terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
- c. Tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- d. Berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggungjawab.
- e. Profesional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas;
- f. Kompeten, yaitu cakap, mampu tangkas, berpengetahuan dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
- g. Tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat dan akurat
- h. Jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahan yang sesuai,
- i. Independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas, dan
- j. Sederhana, yaitu bersikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.
- k. Kehadiran, yaitu tingkat disiplin dalam melaksanakan pekerjaan, tidak terlambat dan tidak pulang sebelum jam kerja selesai;
- l. Kinerja, yaitu performa pegawai dalam melaksanakan tugas sangat memuaskan;
- m. Kreatif, yaitu mampu membuat ide-ide atau inovasi untuk meningkatkan dan mempercepat pelayanan;
- n. Optimal, yaitu tidak pernah menerima komplain dari penerima layanan;
- o. Kerja sama, yaitu dapat melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan rekan kerja;

### 2. BENTUK REWARD BAGI PEMBERI LAYANAN PUBLIK

Kondisi	Reward
Pemberi layanan memberikan kepuasan bagi pemohon layanan yang dibuktikan melalui nilai IKM	Piagam penghargaan dari Kepala Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar
Pemberi layanan tidak menerima komplain (baik dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi dan pelaksanaan SOP/SPP)	Piagam penghargaan Man or Woman of the month dari Kepala Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar
Pemberi layanan menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dan kemudahan pelayanan	- Piagam penghargaan Man or Woman of the month dari Kepala Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar - Diikutsertakan dalam lomba inovasi

### 3. PEMBERIAN PUNISHMENT BAGI PEMBERI LAYANAN PUBLIK

Pemberi layanan publik dapat diberikan hukuman (punishment) apabila terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan sebagai berikut:

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

### 4. BENTUK PUNISHMENT BAGI PEMBERI LAYANAN PUBLIK

Pemberi layanan publik yang terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan akan diberikan (punishment) berupa :

- a. Teguran lisan;
- b. Teguran tertulis;
- c. Pembinaan;
- d. Pemindahan (mutasi) sesuai peraturan perundang-undangan dan/atau
- e. Pembebasan dari jabatan sesuai peraturan perundang-undangan.

E. PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT* BAGI PENGGUNA LAYANAN PUBLIK

1. BENTUK *REWARD* BAGI PENERIMA LAYANAN PUBLIK

Kondisi	<i>Reward</i>
Penerima layanan menerima produk layanan yang tidak sesuai standar.	Penggantian produk layanan sesuai standar tanpa biaya
Penerima layanan menerima pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP	Pelayanan prioritas untuk penerima layanan.

2. BENTUK *PUNISHMENT* BAGI PENERIMA LAYANAN PUBLIK

kondisi	<i>Reward</i>
Penerima layanan memberikan informasi yang tidak sesuai	<i>Blacklist</i> / tidak diberikan pelayanan dalam jangka waktu tertentu.
Penerima layanan memberikan sesuatu (uang/barang/jasa) kepada pemberi layanan.	Bentuk <i>punishment</i> pemberian hukuman melihat peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi.

F. MEKANISME PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT*

1. BAGI PEMBERI LAYANAN PUBLIK

- Kepala Bidang yang membidangi pelayanan publik melakukan pemantauan pelaksanaan pelayanan.
- Kepala Bidang mengadakan rapat koordinasi dengan seksi dibawahnya.
- Menetapkan jenis *reward/punishment* bagi pemberi/petugas pelayanan.
- Kepala Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar menetapkan *reward/punishment*.
- Evaluasi terhadap pelaksanaan penetapan *reward/punishment*.

2. BAGI PENERIMA LAYANAN PUBLIK

- Kepala Bidang yang membidangi pelayanan publik melakukan pemantauan pelaksanaan pelayanan.
- Kepala Bidang mengadakan rapat koordinasi dengan seksi dibawahnya.
- Menetapkan jenis *reward/punishment* bagi penerima pelayanan.
- Kepala Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar menetapkan *reward/punishment*.
- Evaluasi terhadap pelaksanaan penetapan *reward/punishment*.

G. PENUTUP

Pedoman ini disusun sebagai acuan dan dapat dijadikan referensi bagi unit pelayanan publik dalam pemberian *reward and punishment* bagi petugas pelayanan dan masyarakat.

KEPALA DINAS SOSIAL



↳ Drs. SUGENG RAHARTO, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196509251986031015