



**PROVINSI JAWA TENGAH**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT KEPADA PETUGAS PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI**

**SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM**  
**PROVINSI JAWA TENGAH**

**2022**

**KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TENGAH**  
Jl. Veteran No 1 A, Kota Semarang  
Telepon : (024) 8413393  
Fax : (024) 8413391



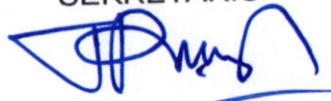
**SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI JAWA TENGAH**

NOMOR SOP																			
TANGGAL PEMBUATAN																			
TANGGAL REVISI																			
TANGGAL EFEKTIF																			
DISAHKAN OLEH	<p>SEKRETARIS</p>  <p>RUDINAL B</p>																		
NAMA SOP	PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT KEPADA PETUGAS PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI																		
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>																		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2020 Nomor 17 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan dalam menggunakan komputer;</li> <li>2. Mengerti dan memahami hal-hal terkait dengan pengolahan data survei kepuasan masyarakat.</li> </ol> <table border="1" data-bbox="1884 771 2187 1193"> <thead> <tr> <th colspan="3">PEMERIKSAAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KETUA DIVISI</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>SEK</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>KB. TEKMAS</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>KSB. PARMAS</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>STAFF</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	PEMERIKSAAN			KETUA DIVISI			SEK			KB. TEKMAS			KSB. PARMAS			STAFF		
PEMERIKSAAN																			
KETUA DIVISI																			
SEK																			
KB. TEKMAS																			
KSB. PARMAS																			
STAFF																			
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>																		
-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuesioner Kepuasan Masyarakat;</li> <li>2. PC/Laptop/Notebook;</li> <li>3. Alat tulis.</li> </ol>																		
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>																		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disimpan sebagai arsip/dokumen baik berupa <i>hardfile/softfile</i>.</li> </ol>																		

m



**SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI JAWA TENGAH**

NOMOR SOP	130.2 / ORT. 06 - Kpt / 33 / Prov / X / 2022
TANGGAL PEMBUATAN	25 September 2022
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	2 Oktober 2022
DISAHKAN OLEH	SEKRETARIS  RUDINAL B
NAMA SOP	PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT KEPADA PETUGAS PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2020 Nomor 17 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>5. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki kemampuan dalam menggunakan komputer;</li><li>2. Mengerti dan memahami hal-hal terkait dengan pengolahan data survei kepuasan masyarakat.</li></ol>
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>
-	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kuesioner Kepuasan Masyarakat;</li><li>2. PC/Laptop/Notebook;</li><li>3. Alat tulis.</li></ol>
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Disimpan sebagai arsip/dokumen baik berupa <i>hardfile/softfile</i>.</li></ol>



**SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI JAWA TENGAH**

	NOMOR SOP	
	TANGGAL PEMBUATAN	
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	SEKRETARIS  RUDINAL B
	NAMA SOP	PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT KEPADA PETUGAS PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2020 Nomor 17 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>5. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki kemampuan dalam menggunakan komputer;</li><li>2. Mengerti dan memahami hal-hal terkait dengan pengolahan data survei kepuasan masyarakat.</li></ol>	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
-	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kuesioner Kepuasan Masyarakat;</li><li>2. PC/Laptop/Notebook;</li><li>3. Alat tulis.</li></ol>	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Disimpan sebagai arsip/dokumen baik berupa <i>hardfile/softfile</i>.</li></ol>	

**PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT KEPADA  
PETUGAS PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
KPU PROVINSI JAWA TENGAH**

A. Latar Belakang

Pentingnya kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik informasi dan dokumentasi kepada masyarakat. Asas layanan dan penyampaian informasi publik salah satunya bahwa informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik serta tujuan layanan informasi publik yang menjamin setiap Warga Negara Indonesia dapat mengakses Informasi Publik di Lingkungan KPU Provinsi Jawa Tengah untuk mewujudkan penyelenggaraan Pemilu di lingkungan KPU Provinsi Jawa Tengah secara transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Salah satunya yakni dengan penerapan pemberian Reward (apresiasi) dan Punishment (sanksi) bagi petugas layanan publik. Reward dan Punishment adalah dua bentuk metode dalam memotivasi petugas layanan publik untuk melakukan memberikan pelayanan prima dan meningkatkan prestasinya. Pemberian Reward dan Punishment sesuai dengan mekanisme reformasi birokrasi di Kementerian/Lembaga Pemerintahan.

B. Tujuan Pemberian Reward dan Punishment

1. Memberikan apresiasi penghargaan bagi petugas layanan publik yang telah bekerja dengan baik;
2. Mendorong petugas layanan publik untuk meningkatkan kinerja;
3. Memberikan pembinaan bagi petugas layanan publik yang melakukan kesalahan;
4. Menjamin terpenuhinya hak bagi penerima layanan publik KPU Provinsi Jawa Tengah.

C. Definisi Reward dan Punishment

1. Reward

Reward merupakan bentuk apresiasi dalam usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan. Diperlukan suatu pembinaan yang berkeeseimbangan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan, dan

pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. 2 Sebagai langkah nyata dalam hasil pembinaan maka diadakan pemberian reward pegawai yang telah menunjukkan prestasi kerja yang baik. Reward adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai. Reward adalah insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktifitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemberian reward dimaksudkan sebagai dorongan agar karyawan mau bekerja dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Davis et al (dalam Mangkunegara, 2000), reward dalam perusahaan kerap dalam bentuk pemberian berupa piagam dan sejumlah uang dari perusahaan untuk pegawai yang mempunyai prestasi. Ada juga perusahaan yang memberikan reward kepada pegawai karena masa kerja dan pengabdianya dapat dijadikan teladan bagi pegawai lainnya. Pemberian reward karena masa kerja pegawai bertujuan untuk memotivasi gairah dan loyalitas kepada perusahaan. Perlu ditekankan disini bahwa reward tidak hanya diukur dengan materi, akan tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi antara manusia serta lingkungan organisasi, pada saat tertentu manusia terangsang dengan insentif ekonomi atau materi (material incentive) atau keuntungan-keuntungan ekonomi (economic rewards). Pada saat lain terangsang dengan insentif yang bersifat nir-material (non-material incentive).

## 2. Punishment

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, hukuman memiliki arti peraturan resmi yang menjadi pengatur (KBBI, hal 196). Namun ada juga definisi punishment adalah ancaman hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar (Mangkunegara, 2000). Pada dasarnya keduanya sama-sama dibutuhkan dalam memotivasi seseorang, termasuk dalam memotivasi para pegawai dalam meningkatkan kinerjanya. Melihat dari fungsinya itu, seolah keduanya berlawanan, tetapi pada hakekatnya sama-sama bertujuan agar seseorang menjadi lebih baik, termasuk dalam memotivasi para pegawai dalam bekerja.

#### D. Kondisi Pemberian Reward dan Punishment Petugas Pelayanan Publik

Reward diberikan ketika :

1. Petugas layanan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan yang dibuktikan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM (pertahun) mencapai target minimal “Baik”;
2. Petugas layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan KPU Provinsi Jawa Tengah.

Punishment diberikan ketika :

1. Petugas layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan yang dibuktikan dengan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM (pertahun) dibawah target minimal “Baik”;
2. Apabila petugas layanan memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan;
3. Apabila petugas layanan menerima komplain (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, dan pelaksanaan SOP) yang kemudian akan dilakukan evaluasi oleh Pembina PPID dan Tim Pertimbangan Layanan Informasi.

#### E. Klasifikasi Pemberian Reward dan Punishment Petugas Pelayanan Publik

##### **Reward**

1. Piagam penghargaan dari KPU Provinsi Jawa Tengah kepada petugas pelayanan;
2. Pengembangan kompetensi berupa training, bimbingan teknis dan benchmarking.

##### **Punishment**

<b>Kondisi</b>	<b>Punishment</b>
Petugas layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan yang dibuktikan dengan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM (pertahun) dibawah target minimal “Baik”;	Teguran tertulis berdasarkan peraturan yang berlaku setelah diberikan teguran secara lisan sebanyak 3 kali
Apabila petugas layanan memberikan produk layanan informasi yang	Diberikan sanksi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-

<b>Kondisi</b>	<b>Punishment</b>
dikecualikan;	undangan tentang informasi publik yang dikecualikan
Apabila petugas layanan menerima komplain (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, dan pelaksanaan SOP) yang kemudian akan dilakukan evaluasi oleh Pembina PPID dan Tim Pertimbangan Layanan Informasi.	Teguran lisan dan/atau teguran tertulis berdasarkan peraturan yang berlaku setiap menerima komplain dari pengguna layanan

#### F. Ketentuan Pemberian Reward dan Punishment

Dalam pemberian reward dan punishment diberlakukan ketentuan sebagai berikut :

1. Pemberian reward dan punishment kepada petugas pelayanan dapat diberikan setelah atau pada saat pemberian layanan;
2. Pemberian reward dan punishment dapat diberikan kepada PNS yang melakukan kegiatan pemberian layanan;
3. Pemberian reward dan punishment dapat diberikan dalam bentuk perseorangan atau kelompok;
4. Pemberian reward berupa training, bimbingan teknis dan benchmarking disesuaikan dengan ketersediaan anggaran;
5. Pemberian reward atas inovasi harus dibuktikan dengan adanya aplikasi inovatif yang memudahkan masyarakat mengakses layanan dan fasilitas KPU Provinsi Jawa Tengah, dapat digunakan oleh masyarakat secara luas dan gratis.

G. Alur Kerja

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Tim PPID	Atasan PPID	Pembina PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Tim PPID melakukan penilaian berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diterima oleh KPU Provinsi Jawa Tengah sebagai acuan kepuasan bagi penerima layanan yang diberikan KPU Provinsi Jawa Tengah				Lembar Kuesioner Survei	6 bulan	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat	
2.	Tim PPID melaporkan hasil penilaian berdasarkan aspek-aspek penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat kepada Atasan PPID				Laporan Survei Kepuasan Masyarakat	5 hari	Indeks Kepuasan Masyarakat	
3.	Atasan PPID melaporkan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat kepada Pembina PPID				Indeks Kepuasan Masyarakat	5 hari	Disposisi	
4.	Atasan PPID bersama dengan Pembina PPID menetapkan penilaian atas kinerja Tim PPID berupa reward/punishment				Lembar Penilaian	1 Hari	Penetapan Reward/ Punishment	
5.	Atasan PPID menyampaikan hasil dari penilaian atas kinerja Tim PPID berupa reward/punishment				Penetapan Reward/ Punishment	1 Hari	Sertifikat Penghargaan/ Surat Teguran	

## H. Penutup

Pemberian reward dan punishment adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Jawa Tengah, hal ini penting agar petugas pelayanan publik memiliki motivasi kerja yang baik dan integritas dalam bekerja serta menjamin penerima layanan terpenuhi.