



## PENGADILAN TINGGI AMBON

### KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AMBON NOMOR 33 TAHUN 2021

TENTANG

#### **SISTEM PEMBERIAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PENGADILAN TINGGI AMBON**

##### **KETUA PENGADILAN TINGGI AMBON**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat, maka dipandang perlu untuk melaksanakan pemberian penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*) kepada petugas pelayanan publik d lingkungan Pengadilan Tinggi Ambon;
- b. bahwa untuk pelaksanaan pemberian penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*) perlu ditetapkan kriteria penilaian dan bentuk penghargaan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada nomot 1 dan 2 perlu ditetapkan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Ambon.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004, terakhir telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009;
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004, terkahir telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat;
9. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AMBON TENTANG PEMBERIAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PENGADILAN TINGGI AMBON.
- PERTAMA : Sistem Pemberian *Reward* dan *Punishment* kepada pemberi dan penerima layanan publik diterapkan sebagai upaya peningkatan pelayanan publik.
- KEDUA : Ruang lingkup pedoman pemberian *reward* dan *punishment* :  
1) Dasar Pemberian *Reward* dan *Punishment*;  
2) Mekanisme Pemberian *Reward* dan *Punishment*;  
3) Ketentuan Pemberian *Reward* dan *Punishment*.
- KETIGA : Dasar Pemberian *Reward* bagi Pemberi Layanan:  
1) Kondisi Ke - 1 (satu)  
2) Pemberi layanan memberikan kepuasan bagi pemohon layanan yang dibuktikan melalui nilai IKM (per tahun) minimal target satuan kerja yang telah ditentukan.  
Bentuk *reward* :  
a. Piagam penghargaan dari Ketua Pengadilan Tinggi Ambon kepada petugas pelayanan;  
b. Kenaikan nilai SKP 2 tahun pada penilaian perilaku unsur orientasi pelayanan bagi PNS serta sebagai pertimbangan untuk penilaian pengangkatan kembali sebagai PPNPN;  
c. Perjalanan dinas.

3) Kondisi Ke - 2 (dua)

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

Bentuk *reward* :

Piagam penghargaan dari Ketua Pengadilan Tinggi Ambon kepada pelaksana pemberi layanan (penilaian dilakukan setiap bulan berdasarkan laporan bulanan dari pengawas PTSP).

4) Kondisi Ke - 3 (tiga)

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

Bentuk *reward* :

- a. Tim pemberi layanan di ikut sertakan dalam lomba inovasi pelayanan publik;
- b. Pemberian piagam penghargaan kepada perorangan / tim;
- c. Diberikan kesempatan mengikuti pelatihan pengembangan kompetensi.

Dasar Pemberian *Punishment* bagi pemberi layanan:

1) Kondisi Ke - 1 (satu)

Pemberi layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan dengan melihat hasil penilaian IKM.

Bentuk *punishment* :

Pemberian teguran tertulis kepada pelaksana dari Panitera atau Sekretaris berdasarkan peraturan yang berlaku.

2) Kondisi Ke - 2 (dua)

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

Bentuk *punishment*:

- a. Teguran lisan pada saat menerima complain;
- b. Teguran tertulis dari kepala satker berdasarkan peraturan yang berlaku setelah mendapatkan teguran lisan sebanyak 3 (tiga) kali.

3) Kondisi Ke - 3 (tiga)

Pemberi layanan memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan.

4) Kondisi Ke - 4 (empat)

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

Bentuk *punishment*:

Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi.

KEEMPAT : Dasar pemberian kompensasi / *reward* bagi penerima layanan:

1) Kondisi Ke - 1 (satu)

Penerima layanan menerima produk layanan yang tidak sesuai standar.

Bentuk *reward*:

Penggantian produk layanan sesuai standar tanpa biaya.

2) Kondisi Ke - 2 (dua)

Penerima layanan bersedia memberikan penilaian terhadap pelayanan, mengisi kuesioner IKM dan IPK

Bentuk *reward*:

Cinderamata / souvenir

Dasar pemberian *punishment* bagi penerima layanan:

1) Kondisi Ke - 1 (satu)

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

Bentuk *punishment*:

*Blacklist* / tidak diberikan layanan dalam jangka waktu tertentu

2) Kondisi Ke - 2 (dua)

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

Bentuk *punishment*:

Pemberian hukuman melihat peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi;

3) Kondisi Ke - 3 (tiga)

Penerima layanan menggunakan informasi publik secara melawan hukum.

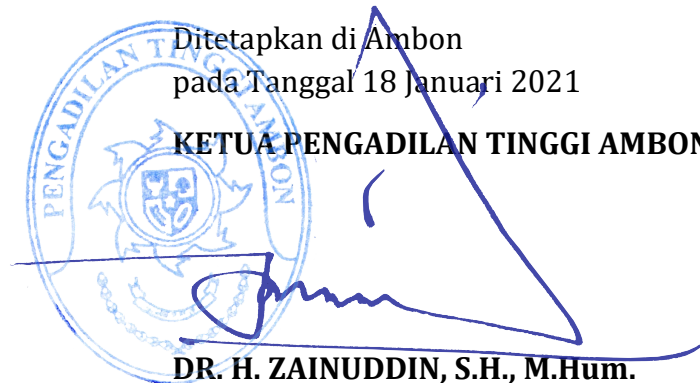
Bentuk *punishment*:

Pidana paling lama 1 tahun dan / atau pidana denda paling banyak Rp. 5.000.000,- (*lima juta rupiah*) berdasarkan UU KIP.

- KELIMA : Ketentuan *reward* dan *punishment* bagi pemberi dan penerima Layanan:
- 1) Pemberi *reward* dan *punishment* kepada pemberi dan penerima layanan dapat diberikan setelah, ataupun pada saat pemberian layanan;
  - 2) Pemberi *reward* dan *punishment* dapat diberikan kepada PNS dan PPNN yang melakukan kegiatan pemberian layanan;
  - 3) Pemberi *reward* dan *punishment* dapat diberikan perorangan atau kelompok;
  - 4) Pemberi *reward* dan *punishment* diberikan setiap tahun pada saat acara HUT RI dan HUT Mahkamah Agung RI;
  - 5) Pemberian *reward* berupa perjalanan dinas disesuaikan dengan kemampuan anggaran satuan kerja;
  - 6) Penilaian dilakukan oleh pimpinan Pengadilan Tinggi Ambon terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan sesuai SOP atau pedoman pelayanan;
- KEENAM : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apa bila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagai mestinya.

Ditetapkan di Ambon  
pada Tanggal 18 Januari 2021

**KETUA PENGADILAN TINGGI AMBON**



**DR. H. ZAINUDDIN, S.H., M.Hum.**