

PEMBERIAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* KEPADA PETUGAS LAYANAN PUBLIK POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI SAMARINDA

A. Latar Belakang

Instansi pemerintah sebagai lembaga publik didorong untuk memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat. 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.

Penerapan *Reward* dan *Punishment* sejalan dengan Undang-undang Nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025 yang mengamanatkan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Pentingnya reformasi birokrasi juga ditegaskan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) 2015- 2019, dengan ditempatkannya reformasi birokrasi sebagai agenda pembangunan nasional, untuk membangun tata kelola pemerintahan yang Bersih, Efektif, Demokratis dan Terpercaya

B. Tujuan Pemberian *Reward* dan *Punishment*

1. Meningkatkan motivasi dan kedisiplinan kerja petugas layanan 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 Politani Samarinda.

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 berkeselimbangan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan, dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien.

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 produktivitas 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 pegawai.

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. Situasi dan Kondisi Pemberian *Reward* dan *Punishment* Petugas Pelayanan Publik

***Reward* diberikan saat :**

1. Apabila petugas layanan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan yang dibuktikan melalui nilai IKM (pertahun) mencapai target minimal satker yang telah ditentukan.
2. Apabila petugas layanan menerima apresiasi dari pengguna layanan (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, dan pelaksanaan SOP).
3. Apabila petugas layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan di Politani Samarinda secara korporat.

***Punishment* diberikan saat :**

1. Apabila petugas layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil penilaian IKM satuan kerja yang rendah.
2. Apabila petugas layanan menerima komplain (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, dan pelaksanaan SOP). Penilaian akhir akan dilakukan oleh tim evaluator dengan membandingkan jumlah komplain dengan kuantitas/kualitas pelayanan.
3. Apabila petugas layanan memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan.
4. Petugas layanan menerima sesuatu (uang/barang/jasa) yang tergolong gratifikasi (sesuai peraturan yang berlaku) dari penerima layanan.

E. Bentuk dan Klasifikasi Pemberian *Reward* dan *Punishment* Petugas Pelayanan Publik

a) *Reward*

- Piagam penghargaan dari Direktur Politan Samarinda kepada petugas pemberi layanan.
- Pengembangan kompetensi berupa *training*.
- Diberikan rekomendasi kenaikan Nilai SKP 2 poin pada penilaian perilaku pada unsur Orientasi pelayanan dan unsur Komitmen kepada atasan langsung petugas layanan.

b) *Punishment*

| Kondisi | Punishment |
|--|--|
| Apabila petugas layanan menerima komplain (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, dan pelaksanaan SOP). | Teguran lisan dan/atau teguran tertulis berdasarkan peraturan yang berlaku setiap menerima complain dari pengguna layanan. |
| Apabila petugas layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil penilaian IKM satuan kerja. | Teguran tertulis berdasarkan peraturan yang berlaku setelah diberikan teguran lisan sebanyak 3 kali. |
| Apabila petugas layanan memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan, | Diberikan sanksi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang informasi publik yang dikecualikan. |
| Apabila petugas layanan memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan. | Diberikan sanksi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang gratifikasi. |

F. Mekanisme Memutuskan *Reward* dan *Punishment*

1. Tim Layanan Publik RB Politan Samarinda melakukan pengawasan kepada satuan kerja terkait pelaksanaan pelayanan publik dengan mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* sebagai berikut:
 - a. Melakukan penilaian berdasarkan nilai IKM satker tahun sebelumnya.
 - b. Menentukan pemeringkatan pemberian layanan publik di Satker.
 - c. Melaporkan hasil pemeringkatan layanan publik satker kepada Direktur Politan Samarinda untuk mendapat keputusan.
 - d. Mengeluarkan Surat Keputusan oleh Direktur Politan Samarinda untuk hasil pemberian *reward/punishment* Satker pemberi layanan.
 - e. Evaluasi dilakukan setiap akhir tahun.

2. Tim Layanan Publik melakukan pengawasan kepada staf pelaksana pelayanan publik untuk kemudian menentukan pemberian reward dan punishment dengan mekanisme sebagai berikut :
 - a. Penilaian dan pemeringkatan untuk pemberian reward dilakukan oleh Tim layanan publik dengan melibatkan rekomendasi Tim dari Direktur Politani Samarinda.
 - b. Penilaian untuk pemberian *punishment* dilakukan oleh tim layanan publik dengan melibatkan rekomendasi Tim yang dibentuk oleh Direktur Politani Samarinda.
 - c. Penentuan jenis *reward* dan *punishment* yang diberikan kepada pelaksana layanan dilakukan juga oleh tim layanan publik dengan melibatkan rekomendasi Tim yang dibentuk oleh Direktur Politani Samarinda.

G. Ketentuan Pemberian *Reward* dan *Punishment* Pemberi Layanan

Dalam pemberian *reward* dan *punishment* diberlakukan ketentuan sebagai berikut :

1. Pemberian *reward* dan *punishment* kepada pemberi layanan dapat diberikan setelah, atau pada saat pemberian layanan.
2. Pemberian *reward* dan *punishment* dapat diberikan kepada ASN yang melakukan kegiatan pemberian layanan.
3. Pemberian *reward* dan *punishment* dapat diberikan untuk perseorangan atau kelompok.
4. Pemberian *reward* berupa *training* disesuaikan dengan kemampuan Satker.
5. Pemberian *reward* dan *punishment* diberikan setiap tahun pada saat acara Tahunan di Politani Samarinda.
6. Penilaian dilakukan oleh Tim yang dibentuk oleh Direktur Politani Samarinda terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan sesuai SOP yang ada di bawah satuan kerja masing-masing.
7. Penilaian layanan terhadap satuan kerja dilakukan Tim yang dibentuk oleh Direktur Politani Samarinda.
8. Pemberian *reward* karena inovasi harus dibuktikan dengan:
 - Adanya aplikasi inovatif yang memudahkan masyarakat mengakses layanan dan fasilitas di Politani Samarinda.
 - Dapat digunakan oleh masyarakat secara luas.
 - Penggunaan inovasi layanan publik yang gratis untuk masyarakat.

H. Penutup

Pemberian *reward* dan *punishment* adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Politani Samarinda, tetapi tetap diperlukan peraturan Direktur Politani Samarinda yang mengatur pemberian *reward* dan *punishment* pada pemberi layanan publik. Hal ini penting agar petugas layanan publik memiliki integritas dan motivasi kerja yang baik. Selain itu, upaya ini penting agar menjamin hak penerima layanan terpenuhi.