KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTANPERIKANAN
BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON
JALAN MARTHA ALFONS, POKA KODE POS 97233 TELUK AMBON
TELEPON (0911) 322710, FAKSIMILE (0911) 322711
Website : bp3ambon-kkp.org
Email : BPPP_ambon@kkp.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON
NOMOR : SK.143/BPPP/HM.120/1/2019
TENTANG
PEDOMAN PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT*
SERTA PEMBERIAN KOMPENSASI JASA DI LINGKUNGAN
BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan membangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi bersih dan melayani (WBBM) serta dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan adminisatratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon;
b. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di lingkungan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon, dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur pemberian *Reward and Punishment* serta Kompensasi atas keterlambatan pelayanan publik di lingkungan Badan Riset Sumber Daya Manusia KP;
c. bahwa untuk menjamin pelaksanaan tugas dan fungsi Sertifikasi Kepelautan dalam melaksanakan pelayanan Sertifikasi BST, perlu disusun dan ditetapkan dengan Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna Jasa;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimksud dalam huruf a, b dan c perlu ditetapkan dalam suatu keputusan kepala Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembara 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. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Repubik Indinesia Nomor 4585)
4. 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)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembar Negara Republik Indoesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayahgunaan Aparatur NegaraNomor PER/20/M.PSN/04/2006 tentang Pedoman Menyusuna Standar Pelayanan Publik;
7. Peratran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat;
8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 38 tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik lndonesia No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Keautan dan Perikanan;
11. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN-KP/2017 tentang organisasi dan tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2017 Nomor 220);
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedomana Umum Penyelenggaraaan Pelayanan Publik;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan masayrakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; dan
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik lndonesia No. 52 tahun 2014 tentang pedoman pembangunan Zona lntegritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih

16. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 62 tahun 2017 tentang Pedoman Pembangunan dan Penetapan Zona lntegritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Keputusan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon Tentang Pedoman Pemberian Kompensasi Jasa di Lingkungan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon sebagaimana termuat pada lampiran Surat Keputusan ini.

KESATU : Pedoman Pemberian Kompensasi pada pengguna jasa di Lingkungan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon sejalan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat.

KEDUA : Biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon ini dibebankan pada anggaran Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan ditinjau kembali dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ambon
pada tanggal 22 Januari 2019

Kepala BPPP Ambon,

Praatma Prihadi A.Pi, M.M
NIP. 19631031 198703 1 001

Tembusan Yth. :
1. Kepala Badan Riset Dan Sumber Daya Manusia Kelautand an Perikanan di jakarta
3. Sekretaris Badan Riset Dan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan di Jakarta;
4. Masing-masing yang bersangkutan;
5. Arsip.

LAMPIRAN I	:	KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON
Nomor	:	SK.143/BPPP/HM.120/1/2019
Tanggal	:	22 Januari 2019
Tentang	:	Pedoman Pemberian *Reward and Punishment* di Lingkungan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon

PEDOMAN MEKANISME PEMBERIAN *REWARD AND PUNISHMENT* ATAS JASA PELAYANAN SERTIFIKASI *BASIC SAFETY TRAINING*

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 2010-2025. Pada Perpres tersebut, ada 8 (delapan) program yang hendak dicapai oleh pemerintah yang salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik.

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 dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal sehingga dapat memberikan kepuasan masyarakat.

Tolok 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 pelanggan sebaik-baiknya. Bentuk motivasi itu sebenarnya dapat berupa beberapa hal, yang paling penting adalah adanya “pengakuan dan apresiasi” bahwa mereka sudah memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Di samping itu, petugas pelayanan juga perlu mendapatkan semacam pembinaan sebagai bentuk “hukuman” pada saat mereka melakukan pelanggaran kode etik pelayanan. Hukuman tersebut sedapat mungkin harus bersifat pembinaan sehingga pada saat yang akan datang perbuatan yang dilanggar tidak diualngi lagi. Selain itu, jika dirasakan

pelanggaran yang diperbuat tergolong berat, petugas tersebut juga perlu mendapatkan hukuman yang bersifat pemberian efek jera.

Penghargaan *(reward)* dan hukuman *(punishment)* yang diberikan kepada petugas pelayanan juga sedapat mungkin memberikan stimulan dan berdampak pada kemajuan karier kepegawaian. Konkritnya, penghargaan maupun hukuman harus dikorelasikan dengan capaian penilaian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang bersangkutan. Pada akhirnya, peningkatan kinerja petugas pelayanan berdampak pada peningkatan kinerja organisasi.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan adanya pemberian *reward* dan *punishment* kepada petugas pelayanan adalah:

1. Meningkatkan kepuasan masyarakat;
2. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik;
3. Meningkatkan kinerja petugas pelayanan;
4. Manjadi *stimulus* bagi petugas pelayanan untuk memperbaiki perilaku kepada pengguna layanan;
5. Mengetahui nilai *reward* dan *punishment* melalui penilaian stakeholder terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada unit pelayanan publik sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi stakeholder terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan publik.
9. Mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Manfaat

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

1. Mengetahui kinerja penyelengaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
4. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Mengetahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang untuk mempertimbangkan penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Publik.
9. Mengetahui nilai reward dan punishment secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan publik.

D. Pengertian Umum

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

1. *Reward* adalah penghargaan yang diberikan oleh unit kerja kepada petugas pelayanan yang telah menjalankan tugas pelayanan secara baik;
2. *Punishment* adalah hukuman atau sanksi yang diberikan kepada petugas pelayanan yang menjalankan tugas pelayanan secara tidak baik.
3. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

d. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

e. 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.

f. 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.

g. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

h. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggar pelayanan publik.

i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

j. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penilaian reward dan punishment untuk mengetahui kinerja.

k. Responden adalah stakeholder pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang

pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II

KRITERIA PEMBERIAN PENGHARGAAN *(REWARD)* DAN HUKUMAN *(PUNISHMENT)* PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

A. PEMBERIAN PENGHARGAAN *(REWARD)*

1. Petugas pelayanan publik diberikan penghargaan *(reward)* apabila memenuhi kriteria norma dasar pelayanan 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 bertanggung jawab;
   e. *Profesional*, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksaan 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 berikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

   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.

2. Petugas pelayanan publik yang berdasarkan hasil penilaian Tim Penilai telah memenuhi syarat dan kriteria untuk ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik akan memperoleh:
   a. Piagam dan Sertifikat Penghargaan dari Kepala Unit Kerja, dan
   b. Diberikan prioritas Perjalanan Dinas selama 3 (tiga) hari, dalam rangka peningkatan kompetensi sesuai tugas dan fungsinya bilamana mendapatkan penghargaan 3 (tiga) kali dalam kurun waktu satu tahun (12 bulan).

B. PEMBERIAN HUKUMAN *(PUNISHMENT)*

1. Petugas pelayanan 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 dalam 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 terima kasih, imbalan, sumbangan, dan sejenisnya yang terkait dengan tugas dan fungsinya;

2. Petugas pelayanan publik yang terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan akan diberikan hukuman *(punishment)* berupa:
   a. Teguran lisan;
   b. Teguran tertulis;
   c. Pembinaan;
   d. Pemindahan (mutasi); dan/atau
   e. Pembebasan dari jabatan.

C. Kategorisasi Penilaian

Kategori nilai dikelompokkan sebagaimana tabel di bawah ini:

Nilai Interval	Petugas Pelayanan	Kinerja Petugas Layanan
< 50	C	KURANG BAIK
51-75	B	CUKUP
76-100	A	BAIK

BAB III
MEKANISME PEMBERIAN PENGHARGAAN *(REWARD)* DAN HUKUMAN *(PUNISHMENT)* PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

A. MEKANISME PEMBERIAN PENGHARGAAN *(REWARD)*

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 :

   a. Ketua Tim Penilai merupakan Pejabat Struktural setingkat Eselon IV yang membidangi urusan sumber daya manusia aparatur.
   b. Sekretaris Tim Penilai merupakan Pejabat Struktural setingkat Eselon IV yang membidangi urusan pelayanan publik.
   c. Anggota Tim Penilai merupakan pegawai Unit Pelaksana Teknis terkait. Jumlah anggota Tim Penilai maksimal 5 (lima) orang (ganjil)

   Tim Penilai ditetapkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis.

2. Penilaian

   a. Penilaian oleh Tim Penilai (Internal Unit Pelaksana Teknis)

   Seluruh petugas pelayanan yang ada pada unit penyelenggara pelayanan publik dinilai oleh Tim Penilai. Penilaian menggunakan kriteria sebagai berikut:

No	**Unsur**	**Skor**					**Nilai**
		1	2	3	4	5	
1	Memberikan pelayanan sesuai SOP						
2	Disiplin dalam jam kerja pelayanan						
3	Kerapian dalam penggunaan atribut pakaian kerja di dalam pemberian layanan						
4	Loyalitas dalam penyelesaian pelayanan						
5	Menerapkan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) di dalam memberikan layanan						
Total							

   Metode penghitungan:
   Total Nilai x 2

b. Survei Eksternal

Seluruh petugas pelayanan yang ada pada unit penyelenggara pelayanan publik dinilai oleh pengguna layanan. Penilaian menggunakan kriteria sebagai berikut:

No	**Unsur**	**Skor**					**Nilai**
		1	2	3	4	5	
1	Memberikan pelayanan sesuai SOP						
2	Disiplin dalam jam kerja pelayanan						
3	Kerapian dalam penggunaan atribut pakaian kerja di dalam pemberian layanan						
4	Loyalitas dalam penyelesaian pelayanan						
5	Menerapkan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) di dalam memberikan layanan						
Total							

Selanjutnya, setelah seluruh petugas pelayanan dinilai oleh Tim Penilai, maka akan dilakukan pemeringkatan dan yang mendapatkan peringkat 1 (satu) tertinggi diusulkan kepada Kepala Unit Kerja untuk menjadi penerima penghargaan *(reward)*.

3. BOBOT PENILAIAN
4. PERIODE PENILAIAN (bulanan)
5. MASA BERLAKU (disesuaikan dengan jenis reward)

6. PENETAPAN

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

B. MEKANISME PEMBERIAN HUKUMAN *(PUNISHMENT)*

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 petugas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Pemanggilan
   a. 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.
   b. Jarak antara tanggal pembuatan surat panggilan dengan tanggal

disuruh menghadap untuk diperiksa minimal 7 (tujuh) hari kerja.

c. Apabila Petugas Pelayanan tersebut hadir pada tanggal yang ditentukan pada surat panggilan tersebut, maka dilakukan pemeriksaan, tetapi apabila tidak hadir maka dilakukan pemanggilan kedua.
d. Pemanggilan kedua dibuat selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah tanggal seharusnya yang bersangkutan hadir pada panggilan pertama.
e. Jarak antara tanggal pembuatan surat panggilan kedua dengan tanggal disuruh menghadap untuk diperiksa tetap minimal 7 (tujuh) hari kerja.
f. Apabila Petugas Pelayanan tersebut hadir pada tanggal yang ditentukan pada surat panggilan kedua, maka dilakukan pemeriksaan.
g. Apabila tidak hadir, maka seluruh pelanggaran disiplin yang diduga dilakukannya dianggap diakui, dan dapat dijadikan bahan pertimbangan menentukan jenis hukuman yang akan dijatuhkan kepadanya.

2. Pemeriksaan
   a. Wujud Pemeriksaan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP).
   b. Format BAP dibuat dalam bentuk “Pertanyaan” dan “Jawaban”.
   c. Utarakan bahwa kejujuran yang bersangkutan merupakan pertimbangan menentukan hukuman.
   d. Utarakan bahwa pengakuan dalam BAP hanya salah satu bukti.
3. Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan (BAP)
   a. BAP harus ditandatangani pemeriksa dan yang diperiksa, jika yang berssangkutan tidak bersedia menandatangani, dibuat catatan pada kolom tanda tangan yang bersangkutan bahwa tidak bersedia menandatangani, dengan demikian BAP sah.
   b. Serahkan satu set BAP kepada yang bersangkutan, bila tidk bersedia
      c. menerima, buat catatan pada kolom tanda tangan ybs
      d. bahwa ybs tdk bersedia menerima copi BAP tersebut,
      e. dengan demikian dianggap telah diterima.
4. Penjatuhan Sanksi
5. Petugas pelayanan dapat dikenakan sanksi berupa penjatuhan hukuman sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil sesuai tingkat pelanggaran yang dilakukan.
6. Petugas pelayanan dapat diikutsertakan dalam Diklat guna menambah kompetensi mengeni pemberian
7. Petugas pelayanan dapat diberikan pembinaan langsung oleh Atasan.

BAB IV
PENUTUP

Petunjuk teknis ini disusun sebagai acuan dan pedoman untuk dapat dijadikan referensi bagi unit pelayanan publik dalam melakukan pemberian *reward* dan *punishment* bagi petugas pelayanan.

Pelaksanaan *reward* dan *punishment* pada unit pelayanan publik dilaksanakan oleh unit pelayanan publik dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan minimal satu kali dalam satu tahun.

Ditetapkan di Ambon
pada tanggal 22 Januari 2019

Kepala BPPP Ambon,

Praatma Prihadi A.Pi, M.M
NIP. 19631031 198703 1 001

LAMPIRAN II	:	KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON
Nomor	:	SK.143/BPPP/HM.120/1/2019
Tanggal	:	22 Januari 2019
Tentang	:	Pedoman Pemberian Kompensasi Jasa di Lingkungan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI PADA PENGGUNA JASA DI LINGKUNGAN BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka suatu kontrak, permasalahan pemberian kompensasi kepada pengguna jasa merupakan suatu hal yang sudah sewajarnya diberikan oleh penyedia jasa, termasuk dalam layanan sertifikasi *Basic Safety Training* oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon sebagai pelakasana kegiatan Sertifikasi BST yang mana apabila dalam pelaksanaannya terdapat ketidak lancaran dalam proses layanan seperti : ketersediaan bahan, kelayakan operasional peralatan, personil diklat, dan hal lainnya, maka dari itu pemberian kompensasi kepada pengguna jasa perlu dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab Sertifikasi BST terhadap pengajuan pengguna jasa Sertifikasi BST yang mengalami kendala.

Sertifikasi BST pada Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon dalam rangka memberikan pelayanan publik berupa layanan diklat berkomitken penuh untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa dan terus menerus melakukan tindakan perbaikan terhadap kendala proses kegiatan diklat. Dalam hal pemberian kompensasi yang dilakukan adalah kompensasi keterlambatan dalam proses pembuatan dan pelayanan petugas.

Sehubungan hal tersebut diatas, maka diperlukan suatu podoman yang menjelaskan tentang pemberian kompensasi kepada pengguna jasa Sertifikasi BST yang berpedoman pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan dan penetapan Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna Jasa di Lingkungan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon, antara lain:

a. Sebagai acuan jasa layanan Sertifikasi BST dalam memberikan kompensasi kepada pengguna jasa Sertifikasi BST;

b. Menciptakan budaya pelayanan publik yang prima, transparan dan efisien;

c. Mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian negara;

d. Membangun Integritas pegawai Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon; dan

e. Menyediakan pelayanan yang baik dan nyaman bagi pengguna layanan jasa.

3. Ruang Lingkup

Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna jasa di lingkungan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon, mencakup hal-hal yang terkait dengan pemberian kompensasi kepada pengguna jasa Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon, khususnya pada pada pelayanan Sertifikasi BST, yaitu berupa keterlambatan dalam proses pembuatan dan pengeluaran laporan hasil uji/Sertifikat pelatihan yang disebabkan oleh kelalaian petugas.

4. Pengguna Jasa yang berpotensi Mendapat Kompensasi

a. Pengguna jasa yang akan mengambil sertifikat hasil ujian.

b. Pengguna jasa yang akan mengambil sertifikat hasil ujian dengan membawa bukti salinan form pendaftaran terhitung sejak datang ke loket penerimaan tidak mendapatkan pelayanan dari petugas loket lebih dari 15 menit.

c. Pengguna jasa yang akan mengambil sertifikat hasil ujian dengan membawa bukti salinan form pendaftaran ke loket penerimaan sejak mendapatkan pelayanan dari petugas loket, kemudian tidak diberikan sertifikat lebih dari 20 menit.

B. PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA JASA

1. Kondisi Pemberian Kompensasi pada pengguna

a. Pengguna jasa yang akan mengambil sertifikat hasil ujian dengan membawa bukti salinan form pendaftaran, jika terjadi kekeliruan substantif dalam proses pengetikan akan diberikan penggantian/revisi sertifikat hasil ujian.

b. Pengguna jasa yang akan mengambil sertifikat hasil ujian dengan membawa bukti salinan form pendaftaran terhitung sejak datang ke loket penerimaan tidak mendapatkan pelayanan dari petugas loket lebih dari 15 menit berhak mendapatkan minuman ringan.

c. Pengguna jasa yang akan mengambil sertifikat hasil ujian dengan membawa bukti salinan form pendaftaran ke loket penerimaan sejak mendapatkan pelayanan dari petugas loket, kemudian tidak diberikan sertifikat lebih dari 20 menit berhak mendapatkan minuman dan makanan ringan.

2. Jenis Kompensasi

Pengguna jasa yang berhak mendapat kompensasi pada pelaksanaan ujian yang dilaksanakan di BPPP Ambon adalah sebagai berikut:

- Penggantian/revisi sertifikat hasil ujian.
- Minuman ringan.
- Minuman dan makanan ringan.

C. PENUTUP

1. Pedoman Kompensasi pada pengguna jasa Sertifikasi BST agar digunakakan dan diimplementasikan secara konsisten dan sungguh-sungguh oleh semua pihak yang terkait dalam penyelenggaraaan tugas dan fungsi di BPPP Ambon.
2. Pedoman pemberian Kompensasi pada Pengguna jasa di lingkungan BPPP Ambon agar ditindaklanjuti oleh seluruh pegawai dibawah koordinasi dan pengawasan atasan langsungnya.
3. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pemberian kompensasi pada pengguna jasa di lingkungan BPPP Ambon dilakukan secara rutin oelh Manajerial Teknis dan dilakporkan kepada Kepala BPPP Ambon.

Ditetapkan di Ambon
pada tanggal 22 Januari 2019

Kepala BPPP Ambon,

Praatma Prihadi A.Pi, M.M
NIP. 19631031 198703 1 001