



## PENGADILAN TINGGI AMBON

### KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AMBON NOMOR 82 TAHUN 2023

#### 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 public di 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 poin 1 dan b perlu ditetapkan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Ambon.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
2. Undang-Undang Nomor Republik Indonesia 3 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
3. Undang-Undang Nomor Republik Indonesia 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi 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 3 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

## M E M U T U S K A N

- 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)  
Pemberi layanan memberikan kepuasan bagi pemohon layanan yang dibuktikan melal
    - a. Piagam penghargaan dari Ketua Pengadilan Tinggi Ambon kepada petugas pelayanan;
    - b. Kenaikan nilai SKP 2 tahun pda penilaian perilaku unsur orientasi pelayanan bagi ASN serta sebagai pertimbangan untuk penilaian pengangkatan kembali sebai PPNPN;
    - c. Perjalanan Dinas.
  2. Kondisi Ke -2 (dua)  
Pemberi layanan tidak menerima complain (baik dari sisi waktu, kualitas layanan, kompensasi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP / SPP)  
*Bentuk Reworkd* :  
Piagam penghargaan dari Ketua Pengadilan Tinggi Ambon kepada pelaksana pemberi layanan (penilaian dilakukan setiap bulan berdasarkan laporan bulanan dari pengawas PTSP)
  3. Kondisi Ke - 3 (tiga)
    - a. Pemberi layanan mampu menciptakan 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 IKN.

*Bentuk punishment :*

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

2. Kondisi Ke - 2 (dua)

Pemberi layanan tidak menerima complain (baik dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, 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 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-undang 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 :*

Cenderamata / 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)

Penerimaan layanan menggunakan informasi public 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 ASN dan PPNPN 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 mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

**SALINAN** : Keputusan ini, disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ambon

Pada tanggal 14 Februari 2023

