



# PEMERINTAH KABUPATEN POSO

## DINAS SOSIAL

Alamat : Jalan P. Kalimantan No. 44, Gebangrejo, Poso Kota, Poso, Sulawesi Tengah. E-mail: [dinassosial.posokab@gmail.com](mailto:dinassosial.posokab@gmail.com) / Website: [dinsos.posokab.go.id](http://dinsos.posokab.go.id)

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN POSO

Nomor: 670 / DINSOS / I / 2024

#### TENTANG

#### PEMBERIAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* BAGI PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK SERTA PEMBERIAN KOMPENSASI PADA PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN POSO

Menimbang

Bahwa untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Poso, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Poso tentang pemberian *reward* dan *punishment* bagi pelaksana pelayanan publik serta pemberian kompensasi pada pengguna pelayanan publik di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Poso

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5357);
3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 24 Tahun 2014

tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

5. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN POSO PEMBERIAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* BAGI PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK SERTA PEMBERIAN KOMPENSASI PADA PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN POSO

KESATU : Kriteria pemberian reward bagi pelaksana pelayanan publik adalah:

- a. Menaati Kode Etik Pelayanan Publik;
- b. Mendapatkan persentase tertinggi perolehan nilai puas yang diberikan oleh pengguna layanan (berupa kartu smiley) pada saat melakukan pelayanan tatap muka dan/atau online;
- c. Mendapatkan persentase tertinggi jumlah pengguna layanan yang dilayani pada saat melakukan pelayanan tatap muka dan/atau online;
- d. Hadir tepat waktu saat bertugas sebagai pelaksana pelayanan publik melalui tatap muka dan/atau online;

- KEDUA : Bentuk pemberian *reward* bagi pelaksana pelayanan publik dapat berupa:
- a. Pelatihan pengembangan *hard competency* atau *soft competency*;
  - b. Mendapat piagam (*e-sertifikat*) dan *tag congratulation* yang diunggah di *website* dan *whatsapp group* instansi.
- KETIGA : *Punishment* diberikan kepada pelaksana pelayanan publik jika tidak mentaati kode etik dan tidak bertugas sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan tanpa ada pemberitahuan sebelumnya kepada Koordinator Kelompok Kerja Pelayanan Publik atau *Manager on Duty* (MoD) yang bertugas.
- KEEMPAT : Bentuk *Punishment* yang diberikan bagi pelaksana pelayanan publik adalah sanksi berupa teguran lisan dari MoD dan/atau teguran tertulis berupa surat teguran dari Kepala Bidang yang menyelenggarakan Pelayanan Publik kepada yang bersangkutan dan/atau secara administratif berupa penilaian pada SKP kepegawaian oleh atasan yang bersangkutan.
- KELIMA : Penetapan *Reward* dan *Punishment* sebagaimana dimaksud dalam Diktum Pertama dan Diktum Ketiga, yang dituangkan dalam format perhitungan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEENAM : Bentuk pemberian kompensasi bagi pengguna pelayanan publik:
1. Jika pelaksana pelayanan publik terlambat hadir di loket, maka pelaksana pelayanan tersebut diwajibkan memberikan kompensasi kepada pengguna pelayanan publik berupa snack/minuman ringan dalam kemasan serta memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan;



- KETUJUH : Pemberian reward, punishment dilaksanakan setiap bulan. Sedangkan pemberian kompensasi adalah setiap jika terjadi keterlambatan layanan.
- KEDELAPAN : Hal-hal yang belum diatur dalam keputusan ini akan diatur lebih lanjut.
- KESEMBILAN : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Poso

Pada Tanggal : 29 Januari 2024

Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Poso



**FARIED AWAD, S.E., M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV / c  
NIP. 19640505 199011 1 001

Lampiran 1. Format Perhitungan Reward dan Punishment

**Penetapan Reward dan Punishment Petugas Yanik**  
**Dinas Sosial Kabupaten Poso**

Bulan.....Tahun.....

No	Nama Petugas	Mematuhi Kode Etik (Ya/Tidak)	Tingkat Kepuasan Masyarakat	Jumlah Pengguna Layanan	Lambat Datang (Kali)	Tepat Waktu (Kali)	Jumlah Nilai

