



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
**LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
WILAYAH VI**

Jalan Pawiyatan Luhur I/1 Bendan Dhuwur Semarang 50233
Telepon (024) 8317281, 8311521 Laman <https://lldikti6.kemdikbud.go.id>

KEPUTUSAN
KEPALA LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH VI
NOMOR : 80/LL6/KP.11.02/2023

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI PENGGUNA LAYANAN, *REWARD* (PENGHARGAAN)
DAN *PUNISHMENT* (HUKUMAN) BAGI PETUGAS PEMBERI PELAYANAN
DI LINGKUNGAN LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH VI

KEPALA LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH VI

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat dan kualitas mutu pelayanan publik di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI diperlukan *Reward* (penghargaan) dan *Punishment* (hukuman) terhadap petugas pemberi pelayanan;
- b. bahwa untuk pelaksanaan pemberian kompensasi pengguna layanan, *Reward* (penghargaan) dan *Punishment* (hukuman) perlu ditetapkan kriteria penilaian, bentuk *Reward* (penghargaan) dan bentuk *Punishment* (hukuman); dan
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan tentang Pemberian Kompensasi Pengguna Layanan, *Reward* (Penghargaan) Dan *Punishment* (Hukuman) Bagi Petugas Pemberi Pelayanan Di Lingkungan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Pemberian Penghargaan kepada Pegawai Berprestasi di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 1704/MPK.A/RHS/KP.07.00/2022 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama; dan
10. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi.

M E M U T U S K A N

Menetapkan : PEMBERIAN KOMPENSASI PENGGUNA LAYANAN, REWARD (PENGHARGAAN) DAN PUNISHMENT (HUKUMAN) BAGI PETUGAS PEMBERI PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH VI

- PERTAMA : Menetapkan Pemberian Kompensasi Pengguna Layanan, *Reward* (Penghargaan) dan *Punishment* (Hukuman) Bagi Petugas Pemberi Pelayanan Di Lingkungan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI.
- KEDUA : Petugas Pemberi Pelayanan yang dimaksud di dalam diktum PERTAMA adalah pegawai Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI dengan status ASN (Aparatur Sipil Negara) dan PPNPN yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat/*stakeholder* pendidikan tinggi.
- KETIGA : Ketentuan pemberian kompensasi pengguna layanan, *Reward* (penghargaan), dan *Punishment* (hukuman) bagi Petugas Pemberi Pelayanan diatur di dalam lampiran surat keputusan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Semarang

Pada tanggal : 9 Januari 2023

KEPALA LLDIKTI WILAYAH VI,



BHIMO WIDYO ANDOKO
NIP 196808051994031001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN
KEPALA LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN
TINGGI WILAYAH VI
NOMOR : 80/LL6/KP.11.02/2023
TANGGAL : 9 Januari 2023
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI
PENGGUNA LAYANAN, *REWARD*
(PENGHARGAAN) DAN *PUNISHMENT*
(HUKUMAN) BAGI PETUGAS PEMBERI
PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA
LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH VI

MEKANISME PEMBERIAN KOMPENSASI PENGGUNA LAYANAN, *REWARD*
(PENGHARGAAN) DAN *PUNISHMENT* (HUKUMAN) BAGI PETUGAS PEMBERI
PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
WILAYAH VI

I. LATAR BELAKANG

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI sebagai lembaga layanan publik didorong untuk memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat/*stakeholder* pendidikan tinggi. Salah satunya yakni dengan menerapkan pemberian kompensasi pengguna layanan, *Reward* (penghargaan) dan *Punishment* (hukuman) bagi petugas pemberi layanan. *Reward dan Punishment* adalah dua bentuk metode dalam memotivasi petugas pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan prima dan meningkatkan prestasinya, serta menghindari kesalahan-kesalahan yang sekiranya merugikan organisasi.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Meningkatkan kepercayaan masyarakat pemangku kepentingan Pendidikan tinggi terhadap kualitas pelayanan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI;
2. Sebagai bentuk komitmen dari Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI agar mampu memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan;
3. Menjamin terpenuhinya hak pengguna layanan;
4. Sebagai pedoman dalam penyusunan standar pelayanan;
5. Meningkatkan motivasi, kinerja, dan kedisiplinan kerja petugas pemberi layanan;
6. Memberikan apresiasi penghargaan bagi petugas pemberi layanan yang telah bekerja dengan baik;
7. Memberikan efek jera bagi petugas pemberi layanan yang melakukan kesalahan dalam pelayanan.

III. DEFINISI

1. Pengguna Layanan adalah masyarakat pemangku kepentingan pendidikan tinggi yang menggunakan layanan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI;
2. Petugas Pemberi Layanan adalah Pegawai Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI baik ASN maupun PPNPN yang bertugas memberikan pelayanan sesuai dengan tugas jabatan masing-masing.
1. *Reward* (Penghargaan) adalah apresiasi, penghormatan, penghargaan kepada Pegawai yang telah menunjukkan dedikasi dalam melakukan pelayanan publik agar semakin meningkat kinerjanya.
2. *Punishment* (Hukuman) adalah sanksi, hukuman yang diberikan kepada petugas pemberi layanan yang melanggar kode etik, norma aturan dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan.
3. Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima baik berupa barang, fisik maupun non fisik.
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi pemerintahan, penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independent lainnya.

IV. KETENTUAN KOMPENSASI PENGGUNA LAYANAN

Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan dengan ketentuan sebagai tindak lanjut dari telah berlakunya standar layanan pada LLDIKTI Wilayah VI, diantaranya yaitu:

1. Pemberian kompensasi berupa ucapan permohonan maaf dalam bentuk infografis/*e-card* terhadap pengguna layanan yang menerima *feedback/respon* penyelesaian permasalahannya via *helpdesk (e-ult)* di laman <https://sistem.lldikti6.id/view/> lebih dari 2 (dua) hari.
2. Kompensasi ini diberikan kepada pengunjung LLDIKTI Wilayah VI yang mendapat layanan lebih dari waktu yang ditentukan (tidak wajar), berikut merupakan bentuk kompensasi yang diberikan :
 - a. Keterlambatan petugas pemberi layanan 0-30 Menit akan diberikan kompensasi berupa minuman ringan/*snack*.
 - b. Keterlambatan petugas pemberi layanan 30-60 Menit akan diberikan souvenir.

V. KETENTUAN REWARD (Penghargaan)

Reward (penghargaan) diberikan kepada petugas pemberi layanan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila petugas layanan menerima apresiasi dari pengguna layanan (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, dan pelaksanaan SOP).

2. Apabila petugas layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI.

VI. KETENTUAN *PUNISHMENT* (Hukuman)

Punishment (Hukuman) diberikan kepada Petugas Pemberi Layanan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila petugas pemberi layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.
2. Apabila petugas pemberi layanan menerima komplain (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, dan pelaksanaan SOP). Penilaian akhir akan dilakukan oleh Tim Penilai Kinerja, Reward (*Penghargaan*) dan Punishment (*Hukuman*) dengan membandingkan jumlah komplain dengan kuantitas/kualitas pelayanan.
3. Apabila petugas pemberi layanan tidak bisa memberikan produk layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
4. Petugas layanan menerima sesuatu (uang/barang/jasa) yang tergolong gratifikasi (sesuai peraturan yang berlaku) dari pengguna layanan.

VII. BENTUK DAN KLASIFIKASI

a) *Reward* (penghargaan)

- Piagam penghargaan dari Kepala Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI kepada petugas pemberi layanan.
- Pengembangan kompetensi berupa training, diklat, pelatihan.

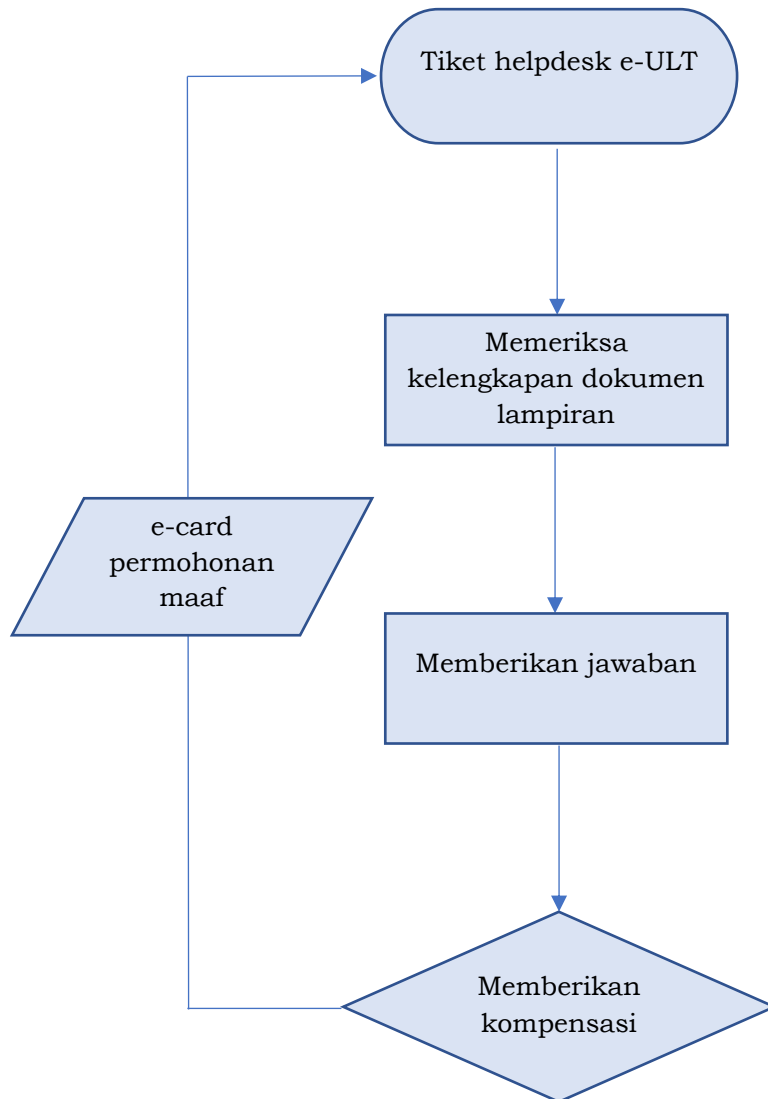
b) *Punishment* (hukuman)

Kondisi		Hukuman
1	Apabila petugas pemberi layanan menerima komplain (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, dan pelaksanaan SOP).	Teguran lisan dan/atau teguran tertulis berdasarkan peraturan yang berlaku setiap menerima komplain dari pengguna layanan.
2	Apabila petugas pemberi layanan mengulangi kesalahan yang sama dari kesalahan sebelumnya.	Teguran tertulis berdasarkan peraturan yang berlaku setelah diberikan teguran lisan sebanyak 3 kali.
3	Apabila petugas layanan memberikan informasi produk yang dikecualikan	Diberikan sanksi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang informasi publik yang dikecualikan serta tidak diperkenankan melayani pengguna layanan lagi.
4	Menerima pemberian, sesuatu (uang/barang/jasa) yang tergolong gratifikasi (sesuai	Diberikan sanksi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang gratifikasi bagi

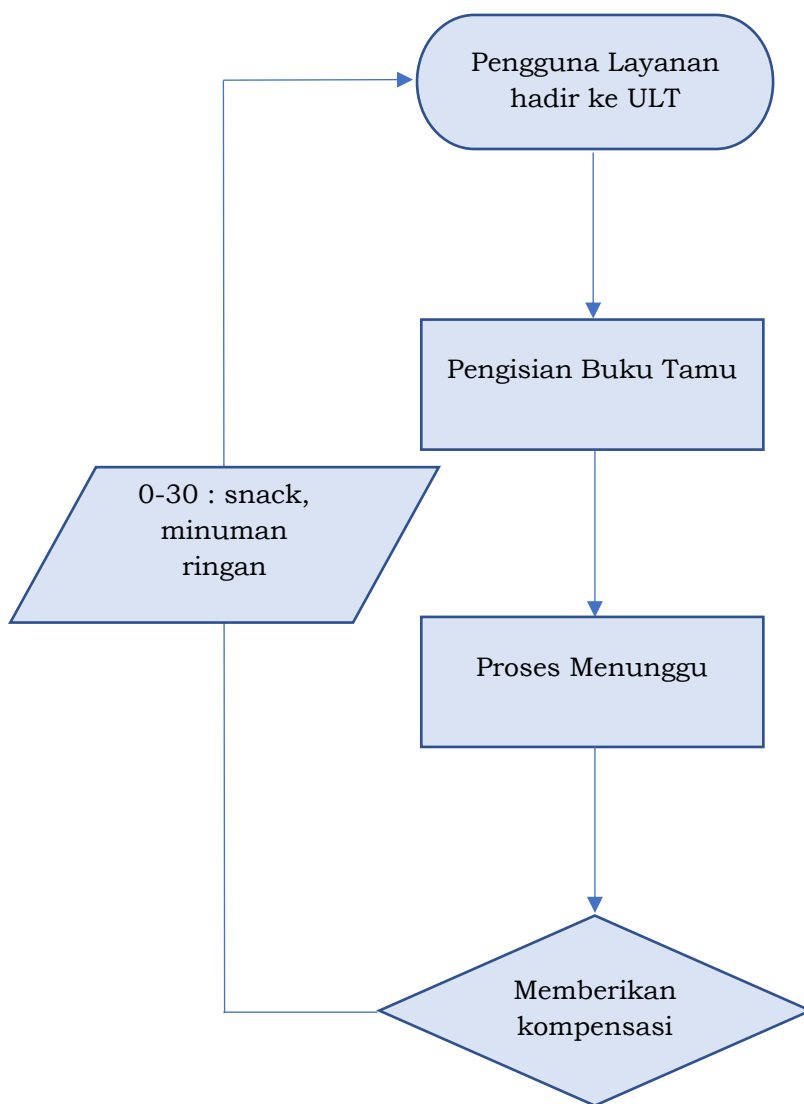
	peraturan yang berlaku) dari pengguna layanan.	pegawai dan tidak diperkenankan melayani pengguna layanan lagi.
--	--	---

VIII. ALUR PEMBERIAN KOMPENSASI

1. Online

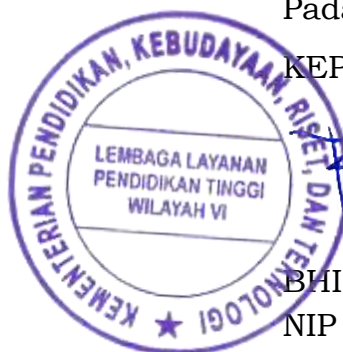


2. Offline



Ditetapkan di : Semarang
Pada tanggal : 9 Januari 2023

KEPALA LLDIKTI WILAYAH VI,



BHIMO WIDYO ANDOKO
NIP 196808051994031001



Permohonan Maaf

Atas nama Brayat Agung LLDIKTI Wilayah VI,
Saya sampaikan permohonan maaf apabila
ada pelayanan kami yang tidak sesuai
dengan **Standar Pelayanan**. Dan kami siap
memberikan kompensasi sesuai dengan
mekanisme dan peraturan yang berlaku.

Prof. Dr. Ir. Aisyah Endah Palupi, M.Pd.
KEPALA LLDIKTI WILAYAH VI