



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BINTAN
NOMOR 148 TAHUN 2023
TENTANG
KEBIJAKAN PEMBERIAN PENGHARGAAN (*REWARD*) DAN SANKSI
(*PUNISHMENT*) BAGI PETUGAS LAYANAN PUBLIK, DAN PENERAPAN
KOMPENSASI DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BINTAN
TAHUN 2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BINTAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat, maka perlu untuk memberikan penghargaan (*reward*) bagi petugas layanan publik, dan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan;
- b. bahwa untuk pelaksanaan penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) dan kompensasi perlu ditetapkan kriteria penilaian di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan tentang Kebijakan Pemberian Penghargaan (*Reward*) dan sanksi (*punishment*) Bagi Petugas Layanan Publik dan Penerapan Kompensasi Dalam Penyelenggaraan Layanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan Tahun 2023.
- 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 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Agama Nomor 06 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1115);

4. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TENTANG KEBIJAKAN PEMBERIAN PENGHARGAAN (REWARD) DAN SANKSI (PUNISHMENT) BAGI PETUGAS LAYANAN PUBLIK, DAN PENERAPAN KOMPENSASI DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BINTAN.
- KESATU : Menetapkan Kebijakan Pemberian Penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) bagi Petugas Layanan Publik dan Penerapan kompensasi dalam penyelenggaraan layanan Publik pada Kantor Kementearian Agama Kabupaten Bintan Tahun 2023;
- KEDUA : Petugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU adalah Pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan yang memiliki tugas dan fungsi melakukan pelayanan kepada *stakeholder* Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan, Petugas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) baik yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNP), serta petugas layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- KETIGA : Petugas Pelayanan Publik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan yang berdasarkan hasil penilaian Tim Penilai yang ditunjuk telah memenuhi syarat dan kriteria untuk ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik akan memperoleh penghargaan (*reward*) berupa Piagam penghargaan dengan kategori sebagai berikut:
- a. Petugas Layanan PTSP terbaik kategori Responsif;
 - b. Petugas Layanan PTSP terbaik kategori Disiplin Waktu;
- KEEMPAT : Petugas Pelayanan Publik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan yang berdasarkan hasil penilaian Tim Penilai yang melanggar ketentuan penyelenggaraan PTSP maka dikenakan sanksi atau *punishment* berupa :
- a. Wajib menyampaikan permintaan maaf kepada pengguna layanan;
 - b. Mengantarkan produk layanan secara langsung kepada pengguna layanan;
- KELIMA : Penilaian kinerja sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik, dilakukan setiap minimal 1 (satu) tahun sekali oleh Subbag Tata Usaha sebagai fasilitator pelayanan terpadu.

- KEENAM : Jika waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan akan memberikan kompensasi kepada pemohon (pengguna layanan) berupa souvenir dan produk layanan akan diantarkan secara langsung kepada pemohon.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bintan
pada tanggal Januari 2023
KEPALA,



ERMAN ZARUDDIN