



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR 2009 TAHUN 2020

T E N T A N G

PETUNJUK TEKNIS PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT  
BAGI PEMBERI ATAU PELAKSANA LAYANAN DAN PEMBERIAN KOMPENSASI  
MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN  
AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka dipandang perlu adanya Petunjuk Teknis Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pemberi atau Pelaksana Layanan dan Pemberian Kompensasi Bagi Masyarakat Penerima Layanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah;
- b. Bahwa untuk mendukung kegiatan dimaksud, maka perlu adanya Petunjuk Teknis Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pemberi atau Pelaksana Layanan dan Pemberian Kompensasi Bagi Masyarakat Penerima Layanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama tentang Petunjuk Teknis Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pemberi atau Pelaksana Layanan dan Pemberian Kompensasi Bagi Masyarakat Penerima Layanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
6. Peraturan . . .

6. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA TENTANG PETUNJUK TEKNIS PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT BAGI PEMBERI ATAU PELAKSANA LAYANAN DAN PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH.
- KESATU : Menetapkan dasar dan bentuk pemberian Reward dan Punishment bagi pemberi atau pelaksana layanan sesuai pada lampiran I Surat Keputusan ini;
- KEDUA : Menetapkan dasar dan bentuk pemberian Kompensasi bagi penerima layanan sesuai pada lampiran II Surat Keputusan ini
- KETIGA : Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan sampai dengan dilakukannya perubahan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 23 Juli 2020

KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH,



AHMAD

LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
 KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
 NOMOR       TAHUN 2020  
 TENTANG

PETUNJUK TEKNIS PEMBERIAN REWARD DAN  
 PUNISHMENT BAGI PEMBERI ATAU PELAKSANA  
 LAYANAN DAN PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI  
 MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN PADA KANTOR  
 WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA  
 TENGAH

PETUNJUK TEKNIS PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT  
 BAGI PEMBERI ATAU PELAKSANA LAYANAN

NO	Dasar dan Bentuk Pemberian Reward		Dasar dan Bentuk Pemberian Punishment	
	Layanan	Bentuk Reward	Layanan	Bentuk Punishmet
1	Pemberi atau Pelaksana layanan melaksanakan pelayanannya dengan sangat baik dan cepat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan atau mampu menyelesaikan lebih cepat dari waktu yang ditentukan dalam SOP	Piagam Penghargaan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah,	Pemberi atau Pelaksana layanan mendapatkan complain atas pelayanannya dikarenakan tidak sesuai dengan Standar Operasional (SOP) pelayanan baik dari sisi waktu, kualitas, kompetensi, dan keberadaannya dalam tugas layanan)	Teguran Lisan sampai dengan Surat Peringatan
2	Pemberi atau Pelaksana layanan mampu menciptakan inovasi layanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan	Promosi Jabatan	Pemberi atau Pelaksana layanan menerima sesuatu berupa uang atau barang atau jasa yang tergolong gratifikasi dari penerima layanan	Pemberian hukuman sesuai dengan peraturan perundang-undangan

KEPALA KANTOR WILAYAH  
 KEMENTERIAN AGAMA  
 PROVINSI JAWA TENGAH,



MUSTAFAH AHMAD

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR       TAHUN 2020  
TENTANG

PETUNJUK TEKNIS PEMBERIAN REWARD DAN  
PUNISHMENT BAGI PEMBERI ATAU PELAKSANA  
LAYANAN DAN PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI  
MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN PADA KANTOR  
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA  
TENGAH

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN  
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH

NO	Dasar dan Bentuk Pemberian Kompensasi	
	Layanan	Bentuk Kompensasi
1	Masyarakat penerima layanan menerima produk layanan yang tidak sesuai	Penggantian produk layanan sesuai permohonan dalam waktu yang lebih cepat
2	Masyarakat penerima layanan menerima layanan melebihi waktu yang telah ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur (POS) layanan	Permohonan maaf dan pengiriman produk layanan ke alamat penerima layanan melalui jasa pengiriman
3	Masyarakat penerima layanan menerima perlakuan yang tidak sopan dari pelaksana layanan	Permohonan maaf
4	Masyarakat penerima layanan tidak menemukan pelaksana layanan di tempat pelayanan	Pemberian servise jamuan tamu dengan minuman dan snack

KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH,



M. IN AHMAD