



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN  
TENAGA KEPENDIDIKAN BISNIS DAN PARIWISATA

Jalan Raya Parung Km. 22-23 Bojongsari, Depok 16516 - Jawa Barat  
Telp. (021) 7431270, (0251) 8616332, 8616335, 8616336, 8611535, 8618252  
Fax. (0251) 8616332, 8618252, 8611535

E-mail : p4tk.bispar@kemdikbud.go.id : Website : www.p4tkbispar.kemdikbud.go.id

## MEKANISME PEMBERIAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* BAGI PELAKSANA DAN PENERIMA LAYANAN DI PPPPTK BISNIS DAN PARIWISATA

### A. PENGERTIAN

1. *Reward*: merupakan penghargaan (sebuah bentuk apresiasi kepada suatu prestasi tertentu yang diberikan, baik oleh dan dari perorangan ataupun suatu lembaga yang biasanya diberikan dalam bentuk material atau ucapan)
2. *Punishment*: merupakan hukuman/sanksi (sebuah cara untuk mengarahkan sebuah tingkah laku agar sesuai dengan tingkah laku yang berlaku secara umum)
3. Layanan: cara melayani
4. Standar: ukuran tertentu yang dijadikan sebagai patokan
5. Layanan yang memenuhi standar: layanan yang memenuhi kepuasan pengguna layanan
6. Layanan yang tidak memenuhi standar: layanan yang tidak memenuhi kepuasan pengguna layanan

### B. MEKANISME PEMBERIAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT*

#### 1. Pelaksanaan Diklat

a. **Pelaksana Layanan**: Panitia Diklat/Penyelenggara//Instruktur/Fasilitator

b. **Pengguna Layanan**: Peserta Diklat

c. ***Reward* dan *Punishment* bagi Pelaksana Layanan**

##### 1) *Reward*:

- a) Apabila pelaksana layanan melakukan tugasnya dengan baik dalam pelayanan diklat maka direkomendasikan untuk diikutsertakan dalam kegiatan berikutnya
- b) Instruktur/Fasilitator berprestasi direkomendasikan dalam program khusus.
- c) Apabila pelaksana layanan berperilaku sopan dan ramah kepada pengguna layanan maka mendapat penilaian baik dari pimpinan

##### 2) *Punishment*:

- a) Apabila pelaksana layanan tidak menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, maka akan mendapat teguran dari pimpinan
- b) Apabila pelaksana layanan meyalahgunakan wewenang sehingga merugikan

- c) Apabila pelaksana layanan tidak melakukan tugasnya dalam pelayanan diklat maka dipertimbangkan kembali untuk disertakan dalam kegiatan berikutnya

**d. Reward dan Punishment Untuk Pengguna Layanan**

**1) Reward**

- a) Pengguna layanan berprestasi dapat memperoleh sertifikat, atau mendapatkan piagam penghargaan.
- b) Pengguna layanan berprestasi dapat direkomendasikan ke tingkatan diklat selanjutnya.

**2) Punishment**

- a) Apabila pengguna layanan belum hadir pada hari ketiga pelaksanaan diklat bukan dikarenakan keterlambatan informasi maka tidak diperkenankan mengikuti diklat
- b) Apabila pengguna layanan tidak hadir pada proses pembelajaran sebanyak 3 kali pertemuan tanpa ijin maka pengguna layanan hanya mendapat surat keterangan telah mengikuti diklat
- c) Apabila pengguna layanan tidak mengikuti post test maka hanya mendapat surat keterangan telah mengikuti diklat
- d) Apabila pengguna layanan tidak mengikuti proses diklat dengan baik, serta melakukan tindakan yang dilarang, maka pengguna layanan dapat digugurkan oleh pelaksana layanan.

**2. Peminjaman Sarana dan Prasarana**

**a. Pelaksana Layanan:** Pengelola wisma

**b. Pengguna Layanan:**

- 1) Peserta Diklat
- 2) Pengguna Fasilitas (penyewa)

**c. Reward dan Punishment bagi Pelaksana Layanan**

**1) Reward:**

- a) Apabila pelaksana layanan berperilaku sopan dan ramah kepada pengguna layanan maka mendapat penilaian baik dari pimpinan
- b) Apabila pelaksana layanan berprestasi, maka dapat diajukan menjadi pegawai teladan bulanan (employee of the month)

**2) Punishment:**

- a) Apabila pelaksana layanan hadir tidak tepat waktu maka akan mendapat teguran dari pimpinan
- b) Apabila pelaksana layanan berperilaku tidak sopan dan tidak ramah kepada pengguna

**d. *Reward dan Punishment* bagi Pengguna Fasilitas**

**1) *Reward***

- a) Apabila pengguna fasilitas sering menggunakan sarana dan prasarana akan mendapatkan potongan harga.

**2) *Punishment***

- a) Apabila pengguna fasilitas membatalkan secara sepihak maka uang muka dianggap hangus, dan disetorkan ke kas negara.
- b) Apabila ada kerusakan fasilitas yang disebabkan kelalaian pengguna layanan, maka pengguna layanan berkewajiban mengganti fasilitas yang rusak tersebut.

**3. *Kerjasama Antar Lembaga (KAL)***

**a. *Pelaksana Layanan:*** Bidang program dan informasi

**b. *Pengguna Layanan:***

1) Dinas Pendidikan Provinsi/Kabupaten/Kota

2) *Stakeholder*

**c. *Reward dan Punishment* bagi Pelaksana Layanan**

**1) *Reward:***

- a) Apabila pelaksana layanan berperilaku sopan dan ramah kepada pengguna layanan maka mendapat penilaian baik dari pimpinan
- b) Apabila pelaksana layanan melakukan tugas dengan baik, maka dapat meningkatkan citra baik institusi/lembaga.

**2) *Punishment:***

- a) Apabila pelaksana layanan berperilaku tidak sopan dan tidak ramah kepada pengguna layanan maka mendapat teguran tertulis dari pimpinan
- b) Apabila pelaksana layanan melakukan tugas dengan buruk, maka dapat mencoreng citra institusi/lembaga.

**d. *Reward dan Punishment* bagi Pengguna Layanan**

**1) *Reward***

- a) Apabila kerjasama terjalin dengan baik, maka pengguna layanan mendapatkan kemudahan dan fasilitas tambahan ketika melaksanakan kegiatan berikutnya.

**2) *Punishment***

- a) Apabila pengguna layanan tidak melaksanakan kegiatan sesuai dengan perjanjian kerjasama yang dipersyaratkan maka dana bantuan pemerintah harus dikembalikan

pemerintah maka apabila ada pemeriksaan dari Inspektorat dan atau BPK atau instansi terkait lainnya maka segala tanggung jawab/sanksi hukum akan dibebankan pada pengguna layanan

#### 4. Perpustakaan

a. **Pelaksana Layanan:** Petugas perpustakaan

b. **Pengguna Layanan:**

1) Pegawai PPPPTK Bisnis dan Pariwisata

2) Peserta Diklat

c. **Reward dan Punishment bagi Pelaksana Layanan**

1) **Reward:**

a) Apabila pelaksana layanan berperilaku sopan dan ramah kepada pengguna layanan maka mendapat penilaian baik dari pimpinan

2) **Punishment:**

a) Apabila pelaksana layanan tidak hadir tepat waktu maka akan mendapat teguran dari pimpinan

b) Apabila pelaksana layanan berperilaku tidak sopan dan tidak ramah kepada pengguna layanan maka mendapat teguran tertulis dari pimpinan

d. **Reward dan Punishment Untuk Pengguna Layanan**

1) **Reward**

a) Apabila pengguna fasilitas mengembalikan buku tepat pada waktu yang ditentukan maka akan untuk peminjaman berikutnya diperbolehkan meminjam buku lebih dari 2 (dua) buah.

b) Apabila pengguna layanan sering melakukan peminjaman buku, maka akan mendapatkan buku gratis / e-book.

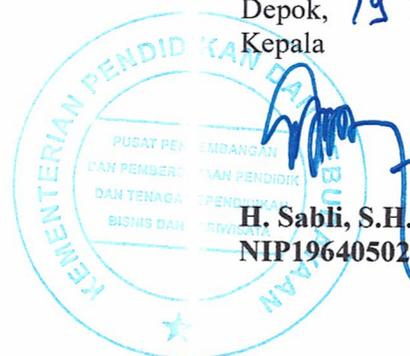
2) **Punishment**

a) Apabila pengguna fasilitas (peserta diklat) tidak mengembalikan buku tepat pada waktunya maka kartu identitas tidak dapat dikembalikan

b) Apabila pengguna fasilitas (pegawai) tidak mengembalikan buku tepat pada waktunya maka tidak diperbolehkan meminjam buku.

Depok, 19 Februari 2020

Kepala



H. Sabli, S.H., M.H. H  
NIP196405021993031002