KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA

SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA
NOMOR: W.14.IMI.IMI.1.KP.05.02 – 1846 TAHUN 2025

TENTANG
PANDUAN PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT
KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA PELAYANAN
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA
TAHUN 2025

KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA

Menimbang :

a. bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta sebagai penyelenggara pelayanan wajib untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan;
b. bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dipandang perlu mengatur pengelolaan pemberian reward dan punishment kepada pemberi dan penerima layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b maka perlu disusun Panduan Pemberian reward dan punishment kepada pemberi dan penerima layanan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

Mengingat :

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, tambahanLembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216);
3. Undang-Undang No. 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan

Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 68);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparasi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2017 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 No. 676).

M E M U T U S K A N

Menetapkan : Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta tentang Panduan Pemberian Reward dan Punishment kepada Pemberi dan Penerima Layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

Kedua : Panduan Pemberian Reward dan Punishment kepada Pemberi dan Penerima Layanan sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama, tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Kantor, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini .

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 25 Maret 2025
Kepala Kantor,

TEDY RIYANDI

Lampiran : Surat Keputusan
Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta
Nomor : W14.IMI.IMI.1.KP.05.02-1746 Tahun 2024
Tanggal : 25 Maret 2024

PANDUAN PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA PELAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA

BAB I
PENDAHULUAN

A. DASAR PEMIKIRAN

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta sebagai penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik memiliki Hak, Kewajiban dan larangan sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Demikian pula masyarakat pengguna layanan (penerima layanan) juga memiliki hak, kewajiban dan larangan yang harus dilaksanakan sebagaimana perintah Undang-Undang.

Pemberi dan/atau Penerima layanan wajib untuk melaksanakan ketentuan yang berlaku sehingga kedua belah pihak akan mendapatkan manfaat pelayanan yang sama yaitu kepuasan dalam memeberi dan menerima layanan.

Reward / penghargaan bagi pelaksana (pemberi layanan) dapat diberikan apabila hak, kewajiban dan larangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan dengan baik. Sebaliknya pelaksana/pemberi pelayanan dapat diberikan Punishment / Sanksi apabila tidak melaksanakan hak, kewajiban dan larangan sebagaimana mestinya.

Reward/Kompensasi bagi Penerima layanan dapat diberikan oleh penyelenggara pelayanan apabila tidak mendapatkan hak-haknya sebagian atau seluruhnya. Begitu pula penerima layanan juga dapat dikenakan sanksi apabila melanggar larangan yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.

Pemberian reward dan punishment bagi pemberi maupun penerima layanan bertujuan :

1. Meningkatkan motivasi dan kedisplinan kerja;
2. Memberikan stimulus bagi pegawai dan meningkatkan kinerja;
3. Sebagai penghargaan bagi pegawai yang telah bekerja dengan baik;
4. Memberikan efek jera bagi pegawai yang melakukan kesalahan;
5. Mencegah perilaku pegawai yang tidak sesuai prosedur;
6. Menjamin terpenuhinya hak bagi penerima layanan.

Berdasarkan pemikiran tersebut maka Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta perlu memiliki kebijakan dan petunjuk teknis dalam pemberian reward dan punishment bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

B. TUJUAN

Panduan Pemberian Reward dan Punishment bagi Pemberi dan Penerima Layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta disusun bertujuan memberikan panduan dalam pelaksanaan pemberian reward dan punishment bagi pemberi dan penerima pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

C. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Panduan Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pemberi dan Penerima Layanan, meliputi :

1. Dasar Pemberian Reward dan Punishment;
2. Mekanisme Pemberian Reward dan Punishment;
3. Ketentuan Pemberian Reward dan Punisment.

BAB II
TATA LAKSANA

Tatalaksana Pemberian reward dan punishment bagi pemberi dan penerima layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta diatur sebagai berikut:

A. Dasar Pemberian Reward dan Punishment

1. Pemberian Reward / Penghargaan kepada Pemberi Layanan:

Kondisi 1	Kondisi 2	Kondisi 3
Pemberi layanan memberikan kepuasan bagi pemohon layanan yang dibuktikan melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat / Indeks Kepuasan Masyarakat	Pemberi layanan tidak menerima complain, baik dari sisi waktu, kualitas pelayanan, kompetensi, tidak ada petugas dan ketaatan terhadap SOP	Pemberi layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan
BENTUK REWARD / PENGHARGAAN **Pemilihan Pegawai Berintegritas dan Berkomitmen** dengan mendapatkan: a. Sertifikat Pegawai Berintegritas dan Berkomitmen b. Pemasangan Foto di tempat-tempat strategis		

2. Pemberian Punishment / Sanksi bagi PEMBERI PELAYANAN

Kondisi 1	Kondisi 2	Kondisi 3
Pemberi layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan berdasarkan hasil penilaian SKM / IKM	Pemberi layanan menerima komplain dari sisi waktu, kualitas pelayanan, kompetensi, tidak ada petugas dan pelaksanaan SOP	Pemberi layanan menerima sesuatu (uang / barang) yang tergolong Gratifikasi dari penerima layanan atau melakukan Pungutan Liar kepada Penerima layanan.
Bentuk Punishment / Sanksi: Pembinaan dari Kepala Kantor kepada Seksi	**Bentuk Punishment / Sanksi:** - Pembinaan sari atasan langsung bagi pelaksana	**Bentuk Punishment / Sanksi:** Pemberian hukuman berdasarkan peraturan

Pelaksanaan Layanan.	layanan yang menerima komplain	perundang- undangan terkait dengan pungli dan Gratifikasi

3. Pemberian Reward / Kompensasi kepada PENERIMA LAYANAN:

Kondisi 1	**Kondisi 2**
Penerima layanan melakukan complain / mengadu melalui Customer Service atas pelayanan yang diterima	Penerima layanan bersedia membantu mengisi kuesioner SKM
Bentuk <u>Punishment / Sanksi:</u> Pemberian Cinderamata/ Souvenir disertai permohonan maaf	**Bentuk <u>Punishment / Sanksi:</u>** Pemberian Cinderamata/Souvenir

4. Pemberian Punishment / Sanksi kepada PENERIMA LAYANAN:

Kondisi 1	**Kondisi 2**
Penerima layanan memberikan sesuatu (uang /barang/jasa) kepada pemberi pelayanan yang tergolong gratifikasi	Penerima layanan menggunakan informasi public secara melawan hukum
Bentuk <u>Punishment / Sanksi:</u> Pemberian hukuman sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang terkait dengan gratifikasi	**Bentuk <u>Punishment / Sanksi:</u>** Pemberian hukuman sesusai dengan peraturan perundang- undangan yang terkait berdasarkan UU Nomor 14 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

B. MEKANISME PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT

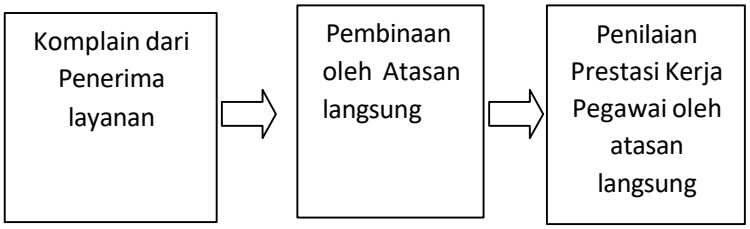
1. Mekanisme Pemberian Reward / Penghargaan bagi Pemberi Layanan

Reward / penghargaan yang berupa pemilihan / penetapan sebagai Pegawai Teladan Berintegritas Dan Berkomitmen mekanismenya telah diatur dalam Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta Nomor: W14.IMI.IMI.1.KP.04.01 –2127 Tahun 2021

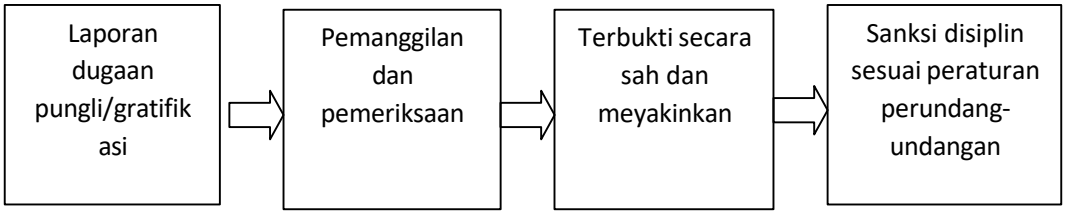
Tanggal 23 September 2021 Tentang Panitia Penilai Pegawai Berintegritas danBerkomitmen pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

2. **Mekanisme Pemberian Punishment / Sanksi bagi Pemberi Pelayanan adalah sebagai berikut:**

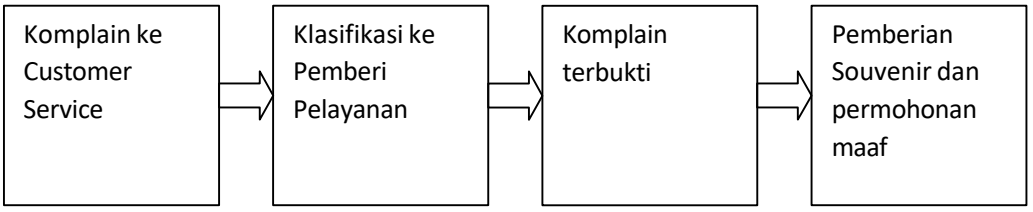
a. Teguran Lisan kepada Pelaksana Pelayanan:



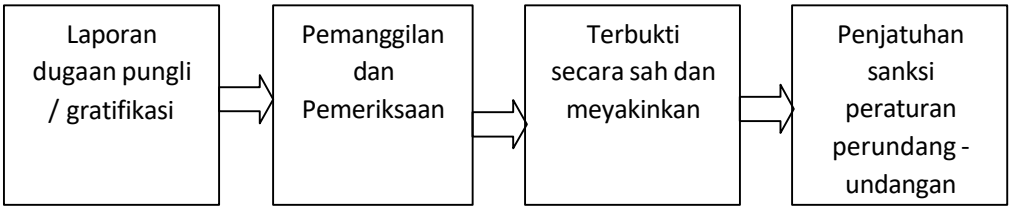
b. Pemberian Sanksi melakukan Pungli / Gratifikasi



3. **Mekanisme Pemberian Reward / Kompensasi bagi Penerima Layanan**



4. Mekanisme Pemberian Sanksi gratifikasi kepada Penerima Layanan



C. Ketentuan Pemberian Reward dan Punishment

1. Pemberian reward dan punishment kepada pemberi dan penerima layanan dapat diberikan setelah atau pada saat pemberian pelayanan.
2. Pemberian reward dan punishment dapat diberikan untuk perseorangan seksi.
3. Pemberian reward dan punishment dikelola oleh Humas / Pengelola pengaduan dengan tim Penilai Pegawai Teladan Berintegritas Dan Berkomitmen dan Subbag Tata Usaha.
4. Pelaksanaan pemberian reward dan punishment dilaporkan secara periodic kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.