



KEPUTUSAN

KEPALA PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN HORTIKULTURA

NOMOR: 52/KPTS/OT.080/H.3/07/2026

TENTANG

**PEDOMAN PEMBERIAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* BAGI PEMBERI DAN
PENERIMA LAYANAN PADA PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI
PERTANIAN HORTIKULTURA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN HORTIKULTURA

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan public kepada Masyarakat, perlu untuk melaksanakan pemberian penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*) kepada Petugas Pelayanan Publik dan Penerima Layanan pada Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura;

b. Bahwa untuk pelaksanaan pemberian reward dan punishment perlu ditetapkan pedoman pemberian reward dan punishment bagi pemberi dan penerima Layanan pada Pusat perakitan dan Modernisasi Pertanian;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b tersebut, perlu ditetapkan dalam suatu Keputusan Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura;

Mengingat : 1. Undang- undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 61);

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembara Negara Tahun 2009 No. 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058

3. 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)

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 14 tahun 2008 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149)

- 5 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)
- 6 Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 Tentang disiplin Pegawai Negri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 201, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718)
- 7 Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 Tentang Kementrian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 389)
- 8 Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementrian Pertanian
- 9 Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat
- 10 Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Kementrian Pertanian;
- 11 Peraturan Menteri Pertanian Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementrian Pertanian (Berita Negara Tahun 2025 Nomor 14)
- 12 Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Bada Perakitan dan Modernisasi Pertanian (Berita Negara tahun 2025 Nomor 250)

MEMUTUSKAN:

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN HORTIKULTURA NOMOR : 51/KPTS/OT.080/H.3/07/2026 TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT BAGI PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN PADA PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN HORTIKULTURA

KESATU : Menetapkan Pedoman pemberian reward dan punishment bagi pemberi dan penerima layanan pada Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura sejalan dengan standard pelayanan yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada msayarakat

- KEDUA : Pemberian reward dan Punishment perlu ditetapkan untuk:
1. Meningkatkan motivasi dan kedisiplinan kerja;
 2. Meningkatkan kinerja pegawai
 3. Sebagai penghargaan atas kinerja yang baik;
 4. Memberikan efek jera atas pelanggaran;
 5. Mencegah perilaku yang tidak sesuai dengan prosedur
 6. Menjamin terpenuhinya hak bagi penerima layanan
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya
- KEEMPAT : Inovatif/ Kreatif, Kriteria ini mengukur nilai tambah yang diberikan petugas melalui pemikiran kritis. Kemampuan petugas dalam mengusulkan ide-ide baru, solusi praktis untuk memecahkan masalah, atau cara kerja yang lebih efisien (misalnya menyederhanakan antrean atau mempercepat input data). Ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya bekerja secara robotik, tetapi peduli pada kemajuan unit.
- KELIMA : Penampilan, Kriteria ini berkaitan dengan citra profesionalisme instansi. Penilaian terhadap kepatuhan petugas dalam menggunakan seragam dinas, atribut lengkap (seperti name tag, ID card, dan sejenisnya), serta kerapian diri secara umum. Penampilan yang baik mencerminkan kesiapan petugas dalam memberikan penghormatan kepada pengguna layanan
- KEENAM : Nihil Komplain Personal, Kriteria ini adalah indikator utama kepuasan pengguna layanan. Petugas dipastikan tidak pernah mendapatkan pengaduan yang bersifat pribadi terkait perilaku (seperti tidak ramah, kasar, atau tidak sopan) dari masyarakat selama periode penilaian. Hal ini membuktikan bahwa petugas mampu menerapkan standar pelayanan prima secara konsisten

Ditetapkan di : B O G O R
Pada tanggal : 14 Juli 2026

Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi
Pertanian Hortikultura,



Dr. Inti Pertiwi Nashwari, S.P, M.Si
NIP 197804232002122002

Lampiran : Keputusan Kepala Pusat Perakitan
dan Modernisasi Pertanian
Hortikultura
Nomor : 51/KPTS/OT.080/H.3/07/2026
Tanggal : 14 Juli 2026

I. PENDAHULUAN

Pemerintah Republik Indonesia memiliki komitmen berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai pilar utama tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini ditegaskan melalui Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang menempatkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu dari delapan program prioritas nasional. Upaya ini bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang adaptif, berintegritas, dan mampu memberikan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

Namun, pada realitas operasionalnya, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan signifikan. Rendahnya kinerja aparatur sering kali tercermin dari prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian hukum terkait waktu dan biaya, serta keterbatasan sarana prasarana. Keluhan masyarakat yang muncul di berbagai media mencerminkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan di lapangan. Kondisi ini menuntut adanya perubahan paradigma mendasar, dari mentalitas "dilayani" menjadi "melayani," yang disertai dengan peningkatan kompetensi dan sikap mental petugas pelayanan.

Instansi pemerintah sebagai lembaga publik didorong untuk memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance), karena secara langsung mencerminkan tingkat profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, dan integritas aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Dalam era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi saat ini, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, serta berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah dituntut untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pemberian reward dan punishment merupakan salah satu instrumen penting dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di kementerian/lembaga pemerintah. Sistem ini dirancang untuk mendorong terciptanya aparatur yang profesional, berintegritas,

berkinerja tinggi, serta berorientasi pada pelayanan publik. Melalui penerapan reward dan punishment yang objektif, transparan, dan akuntabel, instansi pemerintah dapat membangun budaya kerja yang menjunjung tinggi prestasi, disiplin, tanggung jawab, dan komitmen terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Dalam kerangka reformasi birokrasi, pemberian reward menjadi bentuk apresiasi atas kinerja, inovasi, dan kontribusi pegawai yang mampu memberikan nilai tambah bagi organisasi maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebaliknya, punishment diterapkan sebagai sarana pembinaan dan penegakan disiplin terhadap pegawai yang tidak memenuhi standar kinerja, melanggar ketentuan yang berlaku, atau menunjukkan perilaku yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN).

Penerapan mekanisme reward dan punishment yang konsisten diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja, memperkuat akuntabilitas kinerja, serta menciptakan iklim kerja yang kompetitif dan sehat. Selain itu, sistem ini juga menjadi bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, bersih, dan melayani, sebagaimana amanat reformasi birokrasi yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan pedoman yang jelas sebagai acuan dalam pelaksanaan pemberian reward dan punishment agar proses penilaian, penghargaan, maupun pembinaan dapat dilaksanakan secara adil, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip reformasi birokrasi di lingkungan kementerian/lembaga pemerintah.

II. KRITERIA PEMBERIAN PENGHARGAAN (REWARD) DAN HUKUMAN (PUNISHMENT)

2.1 Pemberian Penghargaan (Reward) Bagi Pemberi Layanan

No	Kondisi	Bentuk Penghargaan
1	Pemberi layanan tidak menerima complain yang tervalidasi sesuai standar pelayanan	- Pemberian piagam/ sertifikat penghargaan dari Kepala Pusat kepada pemberi layanan ASN/ Non ASN - Pemberi layanan Diberikan prioritas apabila ada kegiatan bimtek atau pelatihan peningkatan kapasitas sesuai bidang keahliannya

2.2 Pemberian Hukuman (Punishment) Bagi Pemberi Layanan

No	Kondisi	Bentuk Penghargaan
1	Pemberi layanan menerima complain yang tervalidasi sesuai standar pelayanan	- Teguran Lisan pada setiap menerima komplain - Teguran tertulis dari Kepala Pusat berdasarkan peraturan yang berlaku setelah mendapatkan teguran lisan sebanyak 3 kali
2	Pemberi Layanan Memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan	- Pemberian sangsi hingga pembebasan jabatan
3	Pemberi layanan terbukti menerima uang, barang, jasa dan fasilitas lainnya yang tergolong gratifikasi dan tidak dilaporkan atau melakukan pungutan yang tidak sesuai aturan yang berlaku (pungli) kepada penerima layanan	- Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait pungli dan gratifikasi
4	Pemberi layanan memberikan pelayanan tidak sesuai dengan SOP	- Teguran lisan dan melakukan permohonan maaf kepada penerima layanan dengan memberikan souvenir

2.3 Pemberian Penghargaan (Reward) Bagi Penerima Layanan

No	Kondisi	Bentuk Penghargaan
1	Penerima Layanan Sudah mengikuti seluruh prosedur yang ditetapkan dan mengisi survey setelah menerima layanan	Memperoleh sertifikat ucapan terimakasih

2.4 Pemberian Hukuman (Punishment) bagi Penerima Layanan

No	Kondisi	Bentuk Penghargaan
1	Penerima layanan memberikan uang, barang, jasa atau fasilitas lainnya kepada pemberi pelayanan yang tergolong gratifikasi	Memperoleh sertifikat ucapan terimakasih
2	Penerima layanan tidak mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemberi layanan atau ketentuan yang telah disepakati bersama	Teguran lisan hingga Blacklist/ tidak diberikan pelayanan dalam jangka waktu tertentu.
3	Penerima layanan terbukti	Pemberian Hukuman sesuai dengan

	mengubah produk hasil layanan untuk kepentingan lainnya	peraturan perundang-undangan yang berlaku
4	Penerima layanan mempublikasikan sesuatu yang tidak benar (hoax)	Teguran tertulis hingga dilaporkan ke aparat penegak hukum

III. KETENTUAN PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT BAGI PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN

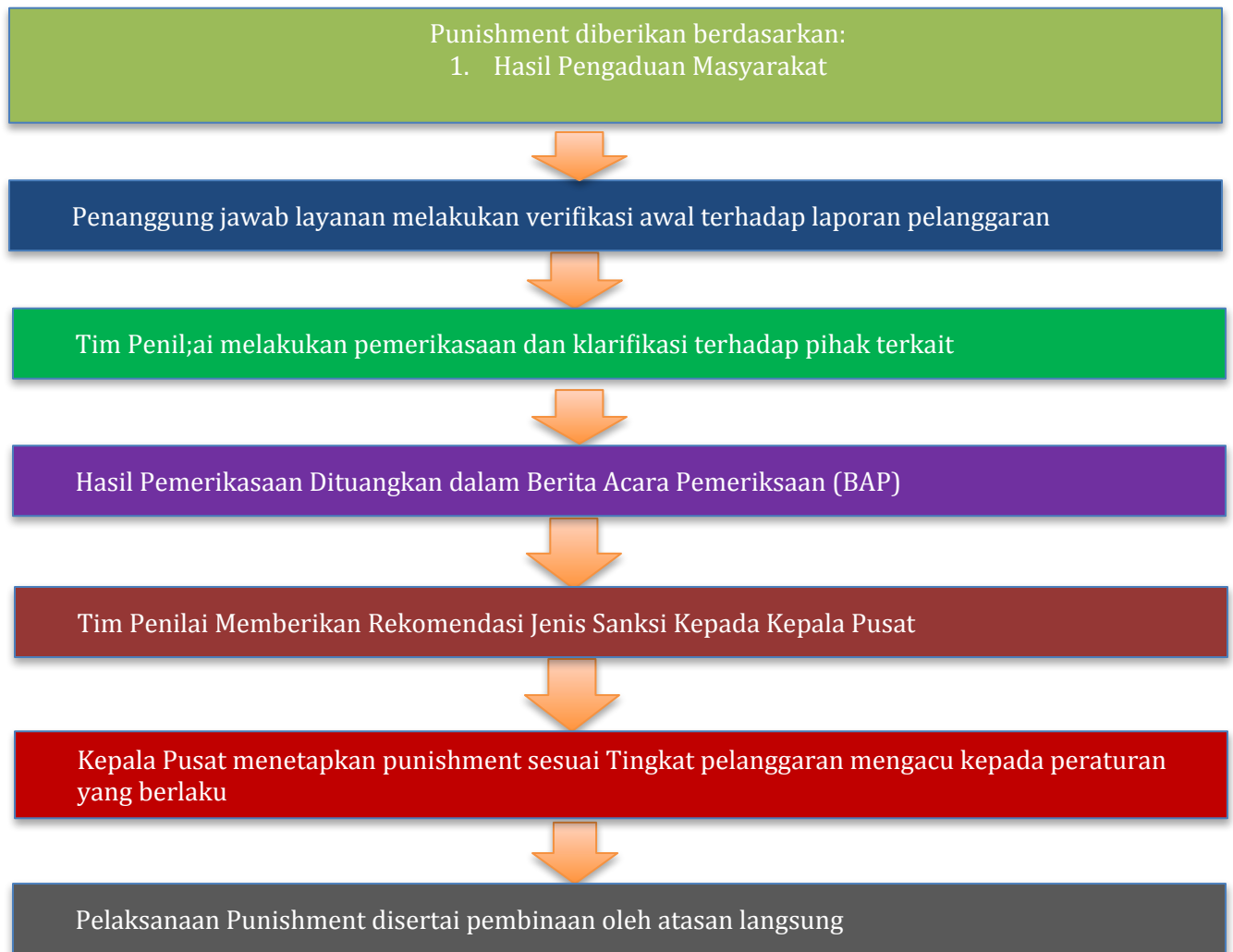
1. Kepala Pusat menunjuk tim penilai pemberian reward dan punishment bagi pemberi dan penerima layanan lingkup Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura (BRMP Hortikultura)
2. Penilaian dan pemberian reward dilakukan oleh tim penilai sesuai indikator yang telah ditentukan dan dilaporkan kepada Kepala Pusat setiap satu tahun sekali
3. Penilaian dan pemberian punishment dilakukan oleh tim penilai dan dilaporkan kepada Kepala Pusat setiap ada keluhan dari penerima layanan
4. Pemberian reward dan punishment kepada pemberi dan penerima layanan dapat diberikan setelah, atau ada saat pemberian layanan
5. Pemberian reward dan punishment dapat diberikan kepada PNS dan Non PNS yang melakukan kegiatan pemberian layanan
6. Pemberian reward dan punishment diberikan untuk perseorangan

IV. MEKANISME PEMBERIAN PENGHARGAAN (REWARD) DAN HUKUMAN (PUNISHMENT)

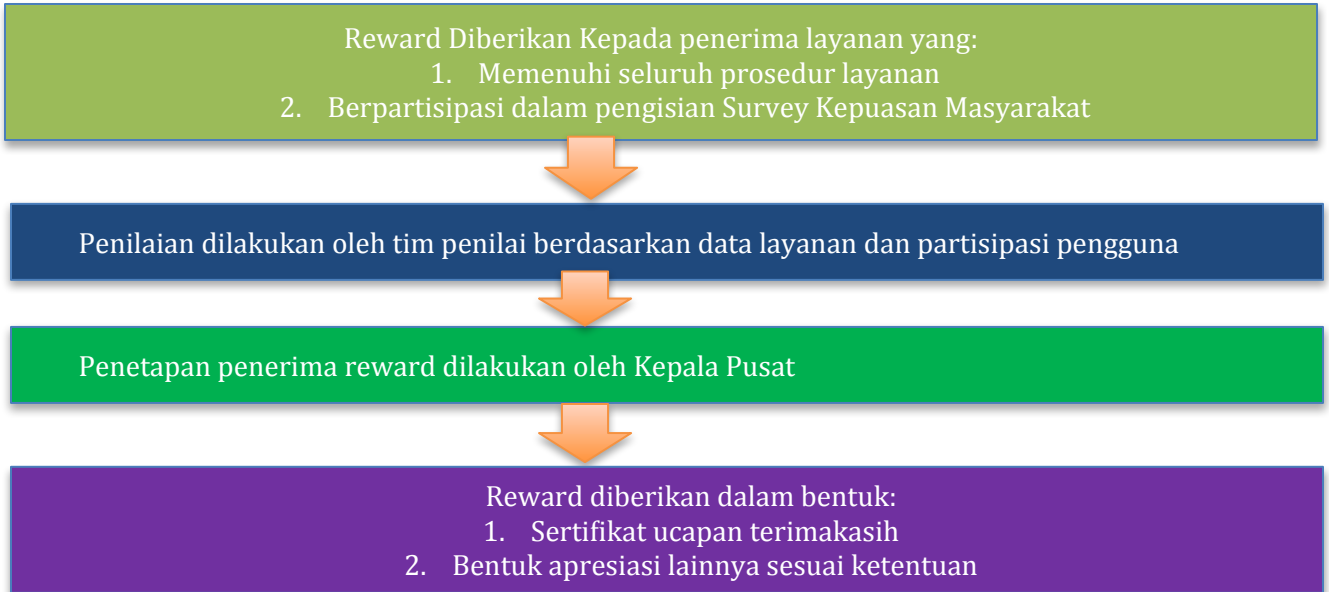
4.1 Mekanisme Pemberian Penghargaan (Reward) Bagi Pemberi Layanan



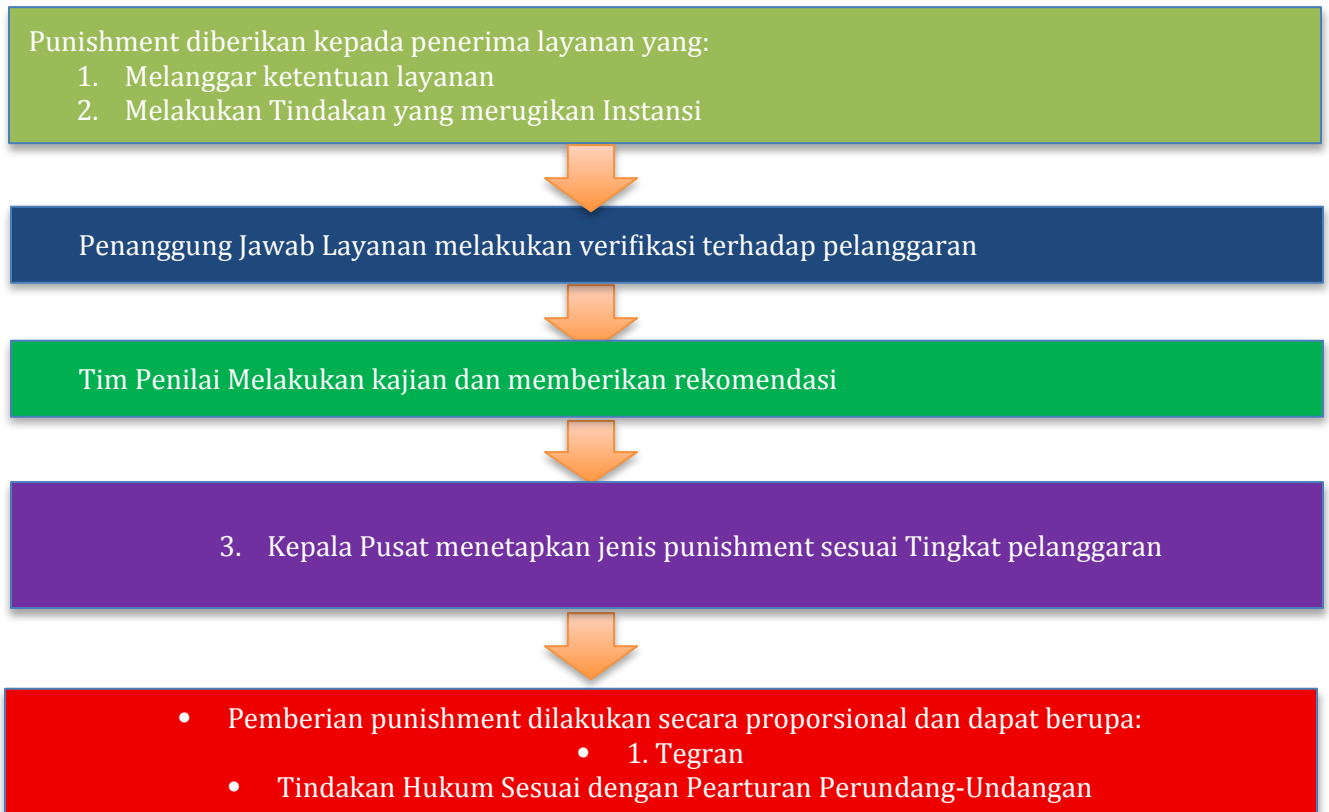
4.2 Mekanisme Pemberian Hukuman (Punishment) Bagi Pemberi Layanan



4.3 Mekanisme Pemberian Penghargaan (Reward) Bagi Penerima Layanan



4.4 Mekanisme Pemberian Hukuman (Punishment) Bagi Penerima Layanan



V. PENUTUP

Pedoman umum ini disusun sebagai acuan dan pedoman untuk dapat dijadikan referensi bagi BRMP Hortikultura dalam melakukan pemberian reward dan punishment bagi pemberi dan penerima layanan. Pelaksanaan pemberian reward and punishment pada BRMP Hortikultura dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan minimal satu kali dalam setahun.

Ditetapkan di : B O G O R
Pada tanggal : 14 Juli 2026

Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi
Pertanian Hortikultura,



Dr. Inti Pertiwi Nashwari, S.P, M.Si
NIP 197804232002122002

Lampiran : Keputusan Kepala Pusat Perakitan
dan Modernisasi Pertanian
Hortikultura

Nomor : 51/KPTS/OT.080/H.3/07/2026

Tanggal : 14 Juli 2026

1. PEMILIHAN PEGAWAIN PENERIMA REWARD PEMBERI LAYANAN TERBAIK BRMP HORTIKULTURA

1. KANDIDAT PER JENIS ;AYANAN:

1. Layanan teknis
Petugas layanan pengujian dan kesesuaian standar Petugas layanan
sertifikasi
2. Layanan Publik
Petugas layanan informasi public
Petugas layanan perpustakaan
Petugas layanan bimbingan teknis
Petugas layanan kunjungan eduwisata
Petugas layanan magang/ PKL
Petugas layanan umum rumah tangga

2. TIM PENILAI:

1. Ketua kelompok Layanan dan Penilaian Kesesuaian Standar
2. Ketua Kelompok Layanan, Penilaian Kesesuaian, dan Kerjasama
3. Fungsional pengawas alat dan mesin pertanian
4. Kepala Bagian Tata Usaha (TU)

3. ATURAN PENILAIAN

1. Ketua Kelompok layanan dan penilaian kesesuaian standar
mengusulkan nama calon penerima reward dan layanan teknis
sebanyak 2 orang yang dapat dipilih dari jabatan fungsional Asta
atau PMHP
2. Ketua kelompok layanan, penilaian kesesuaian, dan Kerjasama serta
TU, masing-masing mengusulkan nama calon penerima reward dan
layanan publik sebanyak 1 orang
3. Dari calon-calon penerima reward tersebut akan dipilih 1 (satu)
orang sebagai pemenang
4. Memberikan bobot penilaian dari skor 1 sampai 5 (Skor 1: sangat
kurang; Skor 2: Kurang; Skor 3: cukup; Skor 4: baik; Skor 5: sangat
baik)

5. Formulir akan diserahkan kepada masing-masing penilai untuk dilakukan penilaian
6. Formulir hasil penilaian diakomodasikan oleh tim kepegawaian untuk dilakukan analisis pembobotan sebagai bahan pertimbangan Kesimpulan hasil penilaian
7. Tim Kepegawaian akan melaporkan hasil penilaian kepada Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura dan dibahas dalam pertemuan Bersama tim penilai

2. INDIKATOR/ KRITERIAN PENILAIAN PEGAWA BERPRESTASI:

1. Kebijakan Pelayanan:

- Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur Masyarakat
- Jumlah media publikasi untuk komponen *Service Delivery*
- Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala atas SP dan hasil peninjauan ulang tersebut telah ditindaklanjuti
- Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi).
- SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB.
- Jumlah media publikasi hasil SKM.
- Persentase tindak lanjut hasil SKM yang ditindak lanjuti

2. Profesionalisme SDM

- Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.
- Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan Instansi
- Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana Pelayanan
- Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.
- Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan

3. SARANA DAN PRASARANA

- Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai.
- Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap.
- Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai
- Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.
- Tersedia sarana prasarana penunjang
- Sarana *Front Office* (FO) bagian informasi di unit layanan

4. **SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

- Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.
- Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan
- Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi)
- Pemutakhiran data dan informasi kanal digital

5. **KONSULTASI DAN PENGADUAN**

- Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas
- Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan Masyarakat
- Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.
- Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat

Ditetapkan di : B O G O R
Pada tanggal : 14 Juli 2026

Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi
Pertanian Hortikultura,



Dr. Inti Pertiwi Nashwari, S.P, M.Si
NIP 197804232002122002