



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
**BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER**

JALAN R.E. MARTADINATA NO. 30 BOGOR 16114, KOTAK POS 151  
TELP. (0251) 8331048, 8334456 FAKSIMILI (0251) 8336425  
WEBSITE : <http://www.veteriner.bsip.pertanian.go.id> E-MAIL : [bsip.veteriner@pertanian.go.id](mailto:bsip.veteriner@pertanian.go.id)

SURAT KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER  
Nomor : 657/Kpts/OT.050/H.5.1/04/2024

TENTANG

PANDUAN PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI (REWARD DAN PUNISHMENT) KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN PUBLIK DI BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER

- Menimbang : a. bahwa dalam mewujudkan pelayan prima kepada masyarakat pengguna, diperlukan mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi terhadap petugas pemberi dan masyarakat penerima layanan, sehingga dapat terlaksana perbaikan dan peningkatan mutu layanan di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Peraturan Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner tentang Panduan Pemberian Penghargaan dan Sanksi kepada pemberi dan penerima layanan di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 5038);
2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Penjelasan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;

4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
5. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :  
PERTAMA : Panduan Pemberian Penghargaan dan Sanksi Kepada Pemberi dan Penerima Layanan di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner seperti tercantum dalam Lampiran sebagai bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini;
- KEDUA : Panduan Pemberian Penghargaan dan Sanksi Kepada Pemberi dan Penerima Layanan di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner sebagaimana dimaksud pada diktum PERTAMA digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan pelayanan prima di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner;
- KETIGA : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di : Bogor  
Pada tanggal : 24 April 2024

KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN  
STANDAR INSTRUMEN VETERINER



FERY FAHRUDIN MUNIER  
NIP. 196601061993031001

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN  
STANDAR INSTRUMEN VETERINER  
Nomor : 657/Kpts/OT.050/H.5.1/04/2024  
Tanggal : 24 April 2024

PANDUAN PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI (REWARD DAN  
PUNISHMENT) KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN PUBLIK DI  
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instansi pemerintah sebagai lembaga publik didorong untuk memahami arti penting dari kualitas pelayanan serta perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat. Salah satunya yakni dengan penerapan pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan publik. Penghargaan dan sanksi adalah dua bentuk metode dalam memotivasi petugas layanan publik untuk memberikan pelayanan prima dan meningkatkan kinerjanya.

Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner sebagai penyelenggaraan dan pelaksana pelayanan publik di bidang kesehatan hewan dan masyarakat veteriner memiliki hak, kewajiban dan larangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038). 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 memberi dan menerima layanan.

Penghargaan bagi pelaksana (pemberi layanan) dapat diberikan apabila hak, kewajiban dan larangan dalam memberikan pelayanan kepada dilaksanakan dengan baik. Sebaliknya pelaksana/pemberi pelayanan dapat diberikan sanksi apabila tidak melaksanakan hak, kewajiban dan larangan sebagaimana mestinya. Penghargaan bagi penerima layanan (kompensasi) 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.

Untuk menjamin kelancaran kegiatan pelayanan publik lingkup Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner diperlukan Panduan Pemberian Penghargaan dan Sanksi kepada Pemberi dan Penerima Layanan Publik di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner. Dengan adanya panduan ini dapat memberikan landasan/acuan pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi sehingga dapat tercipta pelayanan prima di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner.

## B. Maksud dan Tujuan

Panduan Pemberian Penghargaan dan Sanksi kepada Pemberi dan Penerima Layanan Publik di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner dimaksudkan untuk:

1. meningkatkan motivasi dan kedisiplinan kerja;
2. sebagai penghargaan bagi petugas yang bekerja dengan baik;
3. memberi efek jera bagi petugas yang melakukan kesalahan;
4. mencegah perilaku petugas yang tidak sesuai dengan prosedur;
5. menjamin terpenuhinya hak bagi penerima layanan.

Sedangkan tujuan dibuatnya Panduan Pemberian Penghargaan dan Sanksi kepada Pemberi dan Penerima Layanan Publik adalah memberikan panduan dalam pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi bagi pemberi dan penerima pelayanan di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner.

## C. Ruang Lingkup

Panduan Pemberian Penghargaan dan Sanksi kepada Pemberi dan Penerima Layanan Publik di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner mencakup antara lain:

1. dasar pemberian penghargaan dan sanksi;
2. mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi;
3. ketentuan pemberian penghargaan dan sanksi.

## D. Tata Laksana

1. Dasar pemberian penghargaan bagi pemberi layanan

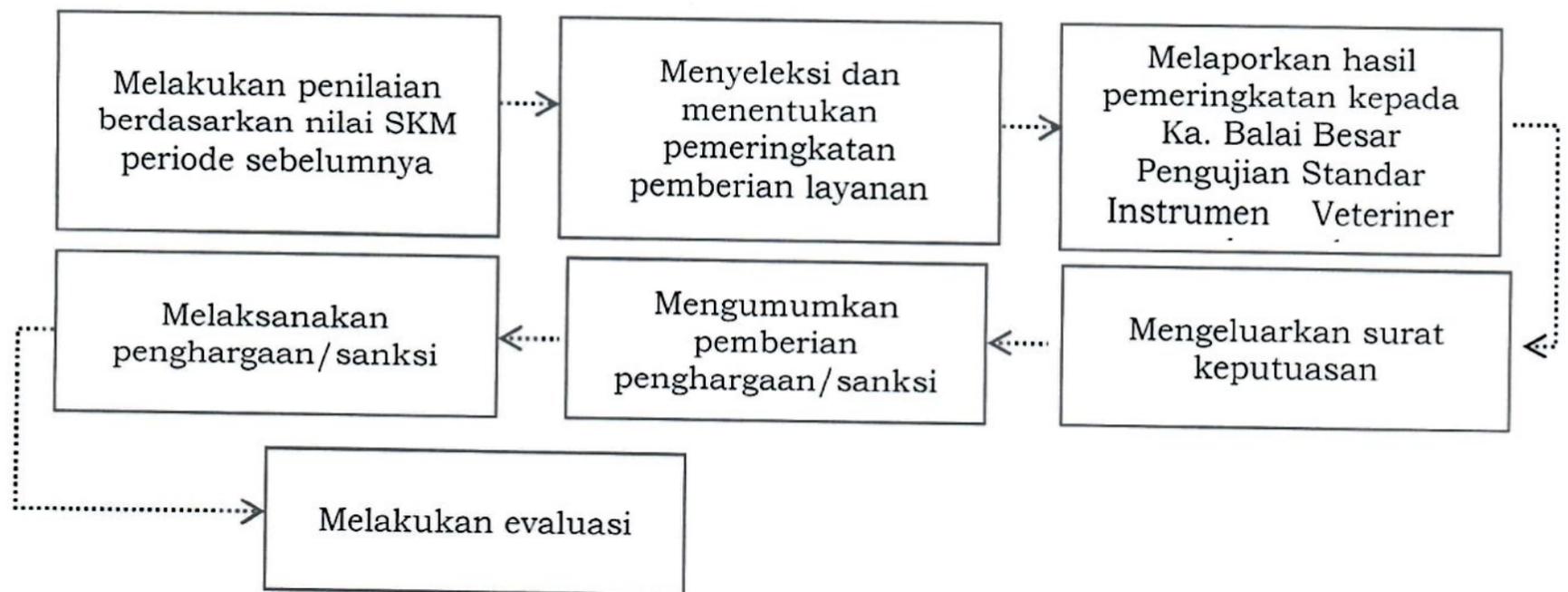
<b>Kondisi 1</b>	<b>Kondisi 2</b>	<b>Kondisi 3</b>
Pemberi layanan memberikan kepuasan bagi pemohon layanan yang dibuktikan melalui nilai IKM (per tahun)	Pemberi layanan tidak menerima komplain (baik dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP/SPP)	Pemberi layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan

<b>Bentuk Penghargaan</b>	<b>Bentuk Penghargaan</b>	<b>Bentuk Penghargaan</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piagam penghargaan dari Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner kepada petugas pemberi layanan</li> <li>• Kenaikan Nilai SKP 2 poin pada penilaian perilaku unsur orientasi pelayanan</li> </ul>	<p>Piagam penghargaan dari Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner kepada petugas pemberi layanan (penilaian dilakukan setiap bulan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim pemberi layanan diikutsertakan dalam lomba inovasi pelayanan publik</li> <li>• Pemberian piagam penghargaan kepada perorangan/tim</li> </ul>

## 2. Dasar pemberian sanksi bagi pemberi layanan

<b>Kondisi 1</b>	<b>Kondisi 2</b>	<b>Kondisi 3</b>	<b>Kondisi 4</b>
<p>Pemberi layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan dengan melihat hasil penilaian IKM</p>	<p>Pemberi layanan menerima komplain (dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP/SPP)</p>	<p>Pemberi layanan memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan</p>	<p>Pemberi layanan menerima sesuatu (uang/ barang/jasa) yang tergolong gratifikasi dari penerima layanan</p>
<b>Bentuk Sanksi</b>	<b>Bentuk Sanksi</b>	<b>Bentuk Sanksi</b>	<b>Bentuk Sanksi</b>
<p>Teguran tertulis dari Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner berdasarkan peraturan yang berlaku</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teguran lisan pada setiap menerima komplain</li> <li>• Teguran tertulis dari Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner berdasarkan peraturan yang berlaku setelah mendapatkan teguran lisan sebanyak 3x</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemberian sanksi diberikan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan pidana denda paling banyak Rp10.000.000 (Pasal 54, UU No. 14 Tahun 2008)</li> <li>• Pembebasan Jabatan</li> </ul>	<p>Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi</p>

3. Mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi bagi pemberi layanan oleh Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner



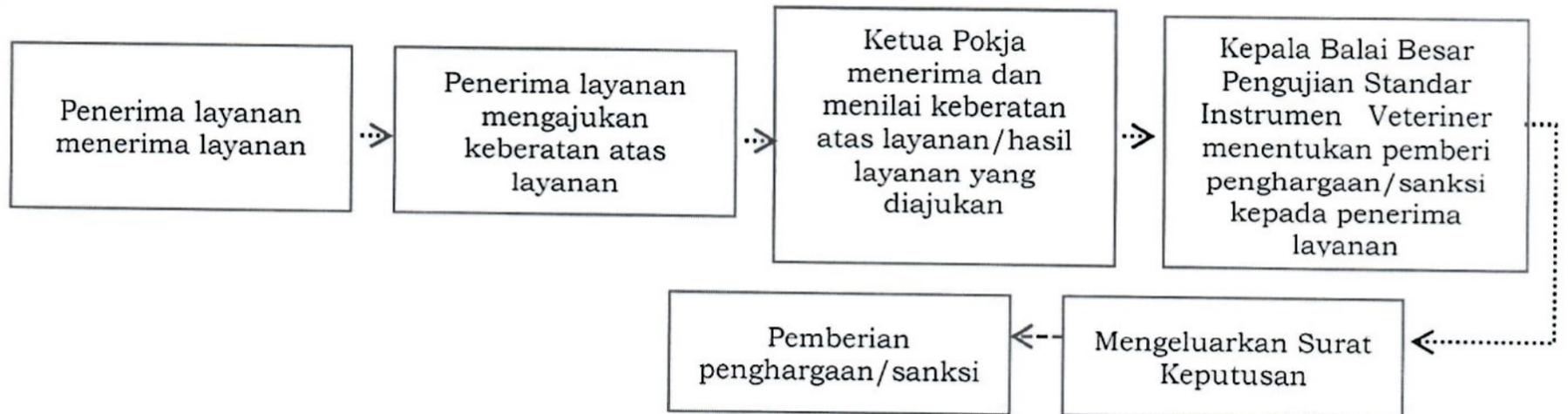
4. Dasar pemberian penghargaan bagi penerima layanan

<b>Kondisi 1</b> Penerima layanan menerima produk layanan yang tidak sesuai standar	<b>Kondisi 2</b> Penerima layanan bersedia mengisi kuesioner SKM
<b>Bentuk Penghargaan</b> Penggantian produk layanan sesuai standar tanpa biaya atau potongan harga	<b>Bentuk Penghargaan</b> Pemberian cinderamata/ Souvenir

5. Dasar pemberian sanksi bagi penerima layanan

<b>Kondisi 1</b>	<b>Kondisi 2</b>	<b>Kondisi 3</b>	<b>Kondisi 4</b>	<b>Kondisi 5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Penerima layanan melanggar kesepakatan yang telah disetujui bersama</li> <li>Penerima layanan memberikan informasi yang tidak sesuai</li> </ul>	Penerima layanan memberikan sesuatu (uang/barang/jasa) kepada pemberi layanan yang tergolong gratifikasi	Penerima layanan menggunakan informasi publik secara melawan hukum	Dengan sengaja dan melawan hukum menghancurkan, merusak, dan/atau menghilangkan dokumen informasi publik dalam bentuk apapun yang dilindungi negara	Melaporkan sesuatu yang tidak benar fakta (hoax) / laporan palsu.
<b>Bentuk Sanksi</b> Bentuk Punishment Blacklist / Tidak diberikan pelayanan dalam jangka waktu tertentu	<b>Bentuk Sanksi</b> Bentuk Punishment Pemberian hukuman melihat peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi	<b>Bentuk Sanksi</b> Bentuk Punishment Pidana paling lama 1 tahun dan/atau pidana denda paling banyak 5.000.000 (berdasarkan UU KIP)	<b>Bentuk Sanksi</b> Bentuk Punishment Disesuaikan dengan ketentuan hukum yang berlaku	<b>Bentuk Sanksi</b> Bentuk Punishment Dilaporkan ke aparat

6. Mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi bagi penerima layanan oleh Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner



7. Ketentuan pemberian penghargaan dan sanksi bagi pemberi dan penerima layanan

- a. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pemberi dan penerima layanan dapat diberikan setelah, atau pada saat pemberian layanan.
- b. Pemberian penghargaan dan sanksi dapat diberikan kepada PNS dan Non PNS yang melakukan kegiatan pemberian layanan.
- c. Pemberian penghargaan dan sanksi dapat diberikan untuk perseorangan atau kelompok.
- d. Pemberian penghargaan dan sanksi diberikan pada waktu apel atau setiap akhir tahun atau pada saat acara tertentu.
- e. Pemberian penghargaan berupa perjalanan dinas disesuaikan dengan kemampuan DIPA Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner.
- f. Penilaian dilakukan oleh Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan sesuai SPP/SOP yang ada di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner.
- g. Pemberian penghargaan karena inovasi harus dibuktikan dengan hasil inovasi yang berguna bagi penerima layanan dan pemberi layanan.

## PENUTUP

1. Panduan Pemberian Penghargaan dan Sanksi kepada Pemberi dan Penerima Layanan Publik di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner ini disusun sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan dan sebagai acuan bagi unit kerja dalam pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi kepada petugas pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan di lingkungan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner.

2. Setiap pemimpin unit kerja, sesuai dengan jenjang jabatannya, berkewajiban untuk melakukan pengawasan atas pelaksanaan pemberian dan sanksi kepada petugas pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan dilingkupnya.
3. Pimpinan pegawai, baik langsung maupun tidak langsung, yang mengetahui adanya pelanggaran pemberian penghargaan dan sanksi namun tidak mengambil tindakan pengenaan sanksi atas pelanggaran tersebut atau membantu pegawai melakukan pelanggaran pemberian penghargaan dan sanksi, dikenai sanksi atau hukuman sesuai dengan tingkat pelanggaran.

Ditetapkan di : Bogor  
Pada tanggal : 24 April 2024

KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN  
STANDAR INSTRUMEN VETERINER



FERY FAHRUDIN MUNIER  
NIP. 196601061993031001