



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Jalan Teuku Umar RT. 14 No. 36 Kelurahan Pamusian Kota Tarakan 77121
Telp. (0551) 21329 Faks. (0551) 34499
Laman : <http://tarakankota.go.id/dinsos> Pos-el : dinsospmkotatarakan@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
KOTA TARAKAN
NOMOR 34 TAHUN 2026

TENTANG

PEMBERIAN PENGHARGAAN (*REWARD*) DAN SANKSI (*PUNISHMENT*) BAGI
PELAKSANA/PENGELOLA LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL
DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas, efektivitas, serta akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, perlu dibangun sistem apresiasi dan penegakan disiplin yang terukur bagi seluruh Pelaksana/Pengelola Layanan Publik, baik Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun Non-ASN;
- b. bahwa pemberian penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) merupakan instrumen strategis untuk mendorong motivasi kerja, profesionalisme, dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tanpa membedakan status kepegawaian;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Pemberian Penghargaan (*Reward*) dan Sanksi (*Punishment*) bagi Pelaksana/Pengelola Layanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tarakan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang penyesuaian Pidana;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Evaluasi Pelayanan Publik;
7. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 55 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Pemberian Penghargaan (*Reward*) dan Sanksi (*Punishment*) bagi seluruh Pengelola Layanan Publik, baik yang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun Tenaga Non-ASN di Lingkungan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

KEDUA : Seluruh Pelaksana / Pengelola Layanan Publik wajib menerapkan dan menjunjung tinggi Budaya Pelayanan #DINSOSPM_HADIR yang meliputi nilai:

1. Humanis
Memperlakukan pengguna layanan dengan empati, kesopanan, dan menghargai martabat manusia;
2. Adaptif
Cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan sistem digital, kebijakan, dan dinamika kebutuhan pelayanan masyarakat;
3. Dedikatif
Mengabdikan secara optimal dengan komitmen tinggi, disiplin, dan tepat waktu;
4. Inklusif
Memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi, serta memberikan perhatian khusus bagi kelompok rentan/disabilitas/lansia;
5. Responsif
Cepat tanggap, sigap, dan solutif dalam menangani kebutuhan serta aduan pengguna layanan. serta mempedomani Prinsip Melayani Masyarakat Dengan

#SMART (Senyum, Mudah, Akuntabel, Ramah, Transparan).

- KETIGA : Kriteria Pemberian Penghargaan (*Reward*) bagi Pelaksana/Pengelola Layanan Publik (ASN dan Non-ASN) diukur berdasarkan 6 (enam) indikator utama, yaitu:
1. Kehadiran
Tingkat presensi pegawai/petugas $\geq 98\%$ dalam periode penilaian
 2. Kinerja
Capaian Sasaran Kerja Pegawai/Indikator Kerja Individual dan ketepatan Standar Pelayanan dan SOP pelayanan;
 3. Kerja Sama
Kemampuan berkolaborasi dan berkomunikasi aktif dalam tim layanan;
 4. Inovatif / Kreatif
Mengembangkan atau mengusulkan perbaikan alur kerja layanan yang lebih efektif (penerapan nilai *Adaptif*);
 5. Penampilan / Etika
Kerapian, kesesuaian atribut dinas, serta konsistensi menerapkan motto #SMART dan nilai #DINSOSPM_HADIR;
 6. Tidak Pernah Menerima Komplain
Bebas dari aduan/keluhan pengguna layanan yang terbukti sah selama periode penilaian.
- KEEMPAT : Calon penerima penghargaan (*Reward*) wajib memenuhi seluruh kriteria sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA, dengan ketentuan kriteria "Tidak Pernah Menerima Komplain" bersifat mutlak (*zero complaint*).
- KELIMA : Pemberian Sanksi (*Punishment*) diberlakukan kepada Pelaksana Layanan Publik (ASN maupun Non-ASN) yang melanggar ketentuan presensi, melanggar Kode Etik Budaya Pelayanan #DINSOSPM_HADIR dan Motto #SMART, atau terbukti melakukan kelalaian berdasarkan pengaduan masyarakat yang terverifikasi.
- KEENAM : Penilaian kinerja pelayanan dilakukan secara berkala setiap 6 (enam) bulan / 1 (satu) tahun oleh Tim Penilai Pelayanan Publik yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas terpisah.
- KETUJUH : Rincian kriteria, indikator penilaian, tata cara evaluasi, serta bentuk penghargaan dan sanksi tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDELAPAN : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat yang relevan.
- KESEMBILAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tarakan
Pada Tanggal : 27 Juli 2026
Kepala,



ARBAIN

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN

NOMOR : 34 TAHUN 2026

TENTANG : PEMBERIAN PENGHARGAAN (*REWARD*) DAN SANKSI (*PUNISHMENT*) BAGI PENGELOLA LAYANAN PUBLIK DI DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN

A. INDIKATOR DAN RUBRIK PENILAIAN KRITERIA PENGHARGAAN

Penilaian dilakukan secara objektif dengan menggabungkan syarat mutlak dan akumulasi skor dari 6 (enam) kriteria utama sebagai berikut:

No	Kriteria	Indikator & Operasional Penilaian	Sifat / Bobot
1	Kehadiran	• Tingkat kehadiran pegawai/petugas $\geq 98\%$ dalam periode penilaian. • Ketepatan waktu jam masuk/pulang kantor dan jadwal piket pelayanan. • Tidak pernah membolos atau meninggalkan area layanan tanpa izin atasan.	Bobot 20%
2	Kinerja	• Capaian SKP / Sasaran Kerja Individual dengan predikat minimal "Baik". • Penyelesaian layanan sesuai Standar Pelayanan (SP) yang Mudah, Akuntabel, dan Transparan. • Cepat tanggap dan sigap dalam menangani pemohon (Responsif).	Bobot 25%
3	Kerja Sama	• Kemampuan berkolaborasi dan saling mendukung dalam tim pelayanan. • Memiliki komunikasi yang santun, adem, dan mengedepankan sikap Humanis.	Bobot 15%

		• Proaktif membantu pemohon layanan yang mengalami kendala.	
4	Inovatif / Kreatif	• Memberikan usulan atau terobosan sederhana untuk efisiensi alur layanan. • Mampu bersikap Adaptif terhadap penggunaan aplikasi/sistem digital pelayanan. • Solutif dalam menghadapi kendala teknis pelayanan di lapangan.	Bobot 15%
5	Penampilan dan etika	• Kerapian dan kebersihan diri serta pakaian dinas/seragam kerja sesuai ketentuan. • Pemakaian atribut lengkap (ID Card, papan nama, pin logo). • Konsisten menerapkan motto #SMART. • Bersikap Humanis & Inklusif (ramah terhadap lansia, penyandang disabilitas, & ibu hamil).	Bobot 25%
6	Tidak Pernah Menerima Komplain	• Tidak memiliki catatan aduan/keluhan masyarakat yang terbukti benar, baik dari kanal SP4N-LAPOR!, kotak saran, media sosial, maupun aduan langsung. • Menjaga integritas layanan yang Akuntabel dan Transparan.	SYARAT MUTLAK <i>(Zero Complaint)</i>

B. BENTUK PENGHARGAAN (*REWARD*)

Pelaksana Layanan Publik (ASN maupun Non-ASN) yang berhasil memenuhi seluruh kriteria dan memperoleh nilai akumulasi tertinggi akan diberikan bentuk penghargaan internal/non-materi sebagai berikut:

1. Piagam Penghargaan Resmi

Penyerahan Piagam Penghargaan dan penetapan predikat "Petugas Layanan Publik Terbaik" (*Employee of the Month / Quarter / Year*) oleh Kepala Dinas.

2. Publikasi dan Apresiasi Publik

Penayangan foto dan profil singkat penerima penghargaan pada *Wall of Fame* / Papan Informasi Pelayanan serta Akun Media Sosial Resmi Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

3. Pengakuan Kinerja Internal

Bagi ASN: Pemberian predikat kinerja optimal ("Sangat Baik") pada Laporan SKP periode berjalan.

Bagi Non-ASN: Penilaian kinerja unggul yang menjadi pertimbangan utama perpanjangan Kontrak Kerja / Perjanjian Kerja pada tahun anggaran berikutnya.

4. Plakat / Cenderamata Areal Kerja

Pemberian cenderamata/plakat apresiasi serta prioritas penataan/penyegaran sarana fasilitas ruang kerja petugas.

C. BENTUK SANKSI (*PUNISHMENT*)

Bagi Pelaksana Layanan Publik yang melakukan pelanggaran disiplin, kelalaian tugas, atau terbukti mendapatkan komplain valid dari masyarakat, akan dikenakan sanksi berdasarkan status kepegawaiannya sebagai berikut:

Tingkat Sanksi	Kriteria / Jenis Pelanggaran	Sanksi Bagi ASN	Sanksi Bagi Non-ASN
Tingkat Ringan	• Penampilan tidak rapi / atribut tidak lengkap. • Terlambat masuk pelayanan ≤ 3 kali. • Tidak bersikap Ramah & Senyum (Abaikan Motto #SMART).	1. Teguran Lisan oleh Atasan Langsung. 2. Pembinaan mental dan re-orientasi budaya #DINSOSPM_HADIR .	1. Teguran Lisan dari Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) / Atasan. 2. Catatan evaluasi kedisiplinan.
Tingkat Sedang	• Menerima komplain masyarakat yang terbukti akibat sikap/kelalaian petugas.	1. Surat Teguran Tertulis I/II dari Kepala Dinas.	1. Surat Peringatan Pertama (SP 1) / Kedua (SP 2). 2. Pemotongan/Penundaan

Tingkat Sanksi	Kriteria / Jenis Pelanggaran	Sanksi Bagi ASN	Sanksi Bagi Non-ASN
	• Capaian kinerja pelayanan di bawah target SOP. • Mengulangi pelanggaran ringan.	2. Pencabutan hak usulan penghargaan. 3. Penilaian SKP diturunkan.	honorarium/inse- ntif (jika diatur). 3. Pencabutan usulan perpanjangan kontrak.
Tingkat Berat	• Melakukan Pungli, gratifikasi, atau perbuatan tercela. • Meninggalkan tugas pelayanan tanpa izin > 3 hari berturut-turut. • Penyalahgunaan wewenang layanan.	1. Rotasi/Pemindahan ke unit non-pelayanan. 2. Diteruskan ke Inspektorat/ BKPSDM untuk penjatuhan Hukuman Disiplin PNS (PP 94/2021).	Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) / Pemutusan Perjanjian Kerja sebelum masa kontrak berakhir.

Ditetapkan di : Tarakan
 Pada Tanggal : 27 Juli 2026
 Kepala,



ARBAIN