



KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG
NOMOR : 2514 /KPTA.W6-A/KP8.2/X/2025

TENTANG


PANDUAN PEMBERIAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA
LAYANAN PADA PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG TAHUN 2025

KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG,

- Menimbang : a. bahwa sehubungan adanya Promosi dan Mutasi Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang dan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Palembang sebagai penyelenggara pelayanan wajib untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas publik dipandang perlu mengatur pengelolaan *reward* dan *punishment* kepada pemberi dan penerima layanan di Pengadilan Tinggi Agama Palembang;
- 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 Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
2. Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan;
9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Pengadilan;
10. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 58/KMA/SK/III/2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya;
11. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang Nomor : /KPTA.W6-A/KP8.2/X/2025 tentang Penunjukan Tim Penilai Pemberian *Reward* dan *Punishment* Bagi Pemberi Layanan pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang Tahun 2025.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **PANDUAN PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN PADA PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG.**
- KESATU : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang Nomor : 115/KPTA.W6-A/KP8.2/1/2025 tanggal 6 Januari 2025 tentang Panduan Pemberian *reward* dan *punishment* kepada pemberi dan penerima layanan pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang;
- KEDUA : Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang tentang Panduan Pemberian *reward* dan *punishment* kepada pemberi dan penerima layanan pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang;
- KETIGA : Panduan Pemberian *reward* dan *punishment* kepada pemberi dan penerima layanan sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama, tercantum dalam Lampiran Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 27 Oktober 2025
Ketua,

ABDULLAH

Tembusan Yth :
Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI.

LAMPIRAN
Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang
Nomor : 2514 /KPTA.W6-A/KP8.2/X/2025
Tanggal : 27 Oktober 2025

**PANDUAN PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT KEPADA PEMBERI DAN PENERIMA
PELAYANAN PADA PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Pengadilan Tinggi Agama Palembang 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 memberi dan menerima layanan. *Reward*/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 *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 pelayanan bertujuan:

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

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka Pengadilan Tinggi Agama Palembang 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 di Pengadilan Tinggi Agama Palembang disusun bertujuan untuk memberikan panduan dalam pelaksanaan pemberian *reward* dan *punishment* bagi pemberi dan penerima pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Palembang.

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 *punishment*.

**BAB II
TATA LAKSANA**

Tatalaksana Pemberian *Reward* dan *Punishment* bagi pemberi dan penerima layanan di Pengadilan Tinggi Agama Palembang, diatur sebagai berikut:

A. Dasar Pemberian *Reward* dan *Punishment*

1. Pemberian *Reward* dan *Punishment* kepada PENERIMA LAYANAN:

Kondisi 1	Kondisi 2	Kondisi 3
Pemberi layanan memberikan kepuasan bagi pemohon layanan yang dibuktikan melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat / Indeks Kepuasan Masyarakat tahunan.	Pemberi layanan tidak menerima komplain, 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.
<u>BENTUK REWARD/PENGHARGAAN</u>		
Pemilihan Pegawai Berintegritas dan Berkomitmen dengan mendapatkan:		
<ul style="list-style-type: none"> a. Sertifikat Pegawai Berintegritas dan Berkomitmen b. Pemasangan foto pada tempat strategis selama 3 bulan sejak penetapan. 		

2. Pemberian *Punishment* / Sanksi bagi PEMBERI PELAYANAN:

Kondisi 1	Kondisi 2	Kondisi 3
Pemberi layanan tidak mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan dengan berdasarkan hasil penilaian SPAK/SPKP.	Pemberi layanan menerima complain dari sisi waktu, kualitas pelayanan, kompetensi, tidak ada petugas dan pelaksana OP.	Pemberi layanan menerima sesuatu (uang/barang) yang tergolong gratifikasi dari penerima layanan atau melakukan pungutan liar kepada penerima layanan.
<u>Bentuk Punishment/Sanksi</u>	<u>Bentuk Punishment/Sanksi</u>	<u>Bentuk Punishment/Sanksi</u>
Teguran tertulis dari Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang kepada Penyelenggara Pelayanan maupun Pelaksana Layanan.	<ul style="list-style-type: none"> - Teguran lisan pada setiap terima complain dari Atasan Langsung. - Teguran tertulis dari Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang setelah mendapat teguran lisan sebanyak tiga kali. 	Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait dengan pungli dan gratifikasi.

3. Pemberian *Reward*/Kompensasi bagi PENERIMA PELAYANAN

Kondisi 1	Kondisi 2
Penerima layanan melakukan komplain/mangadu melalui Customer Service atas pelayanan yang diterima.	Penerima layanan bersedia membantu mengisi kuisioner SPKP.
<u>Bentuk</u> <u>Reward/Kompensasi</u>	<u>Bentuk</u> <u>Reward/Kompensasi</u>
Pemberian Cenderamata/Souvenir disertai permohonan maaf.	Pemberian Cenderamata/Souvenir.

4. Pemberian *Punishment*/Sanksi bagi PENERIMA PELAYANAN

Kondisi 1	Kondisi 2
Penerima layanan memberikan sesuatu (uang/barang/jasa) kepada pemberi pelayanan yang tergolong gratifikasi.	Penerima layanan menggunakan informasi publik secara melawan hukum.
<u>Bentuk</u> <u>Punishment/Sanksi</u>	<u>Bentuk</u> <u>Punishment/Sanksi</u>
Pemberian hukuman sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan gratifikasi.	Pemberian hukuman berupa Pidana paling lama 1 tahun dan/atau denda paling banyak Lima Juta Rupiah (Berdasarkan UU Nomor 14 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik).

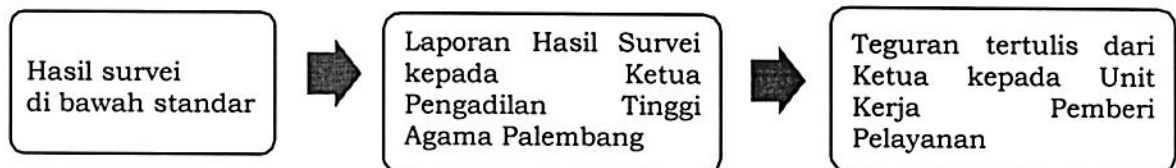
B. MEKANISME PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT

1. Mekanisme Pemberian *Reward*/Penghargaan bagi Pemberi Layanan

Mekanisme *Reward*/Penghargaan yang berupa pemilihan/penetapan sebagai Pegawai Berintegritas Dan Berkomitmen (Pegawai IK) dilakukan oleh Tim Penilai berdasarkan Surat Keputusan Pengadilan Tinggi Agama Palembang Nomor : /KPTA.W6-A/KP8.2/X/2025 tentang Penunjukan Tim Penilai Pemberian *Reward* dan *Punishment* bagi Pemberi Layanan pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang Tahun 2025.

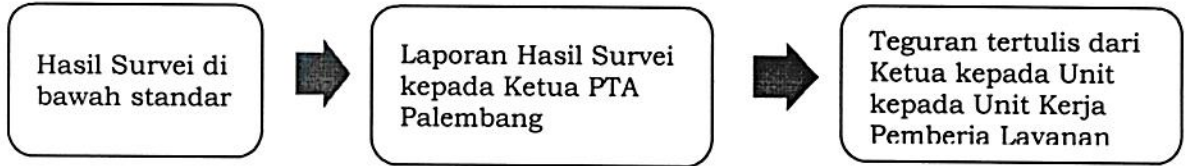
2. Mekanisme Pemberian *Punishment*/Sanksi bagi Pemberi Pelayanan adalah sebagai berikut;

a. Teguran tertulis kepada Pemberi Pelayanan

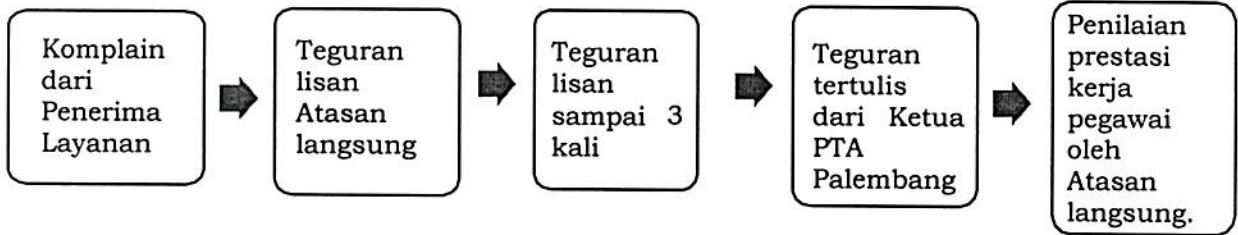


2. Mekanisme Pemberian *Punishment*/Sanksi bagi Pemberi Pelayanan adalah sebagai berikut;

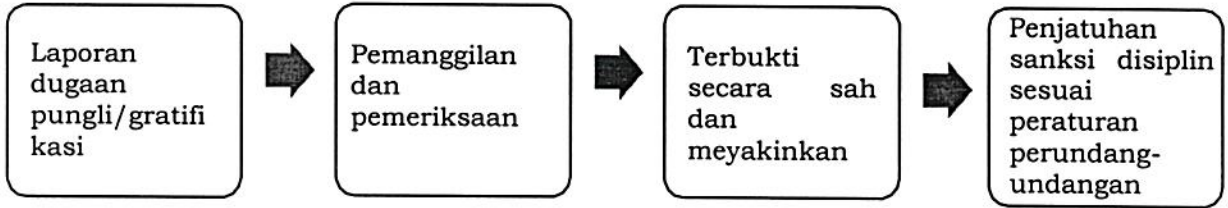
a. Teguran tertulis kepada Pemberi Pelayanan



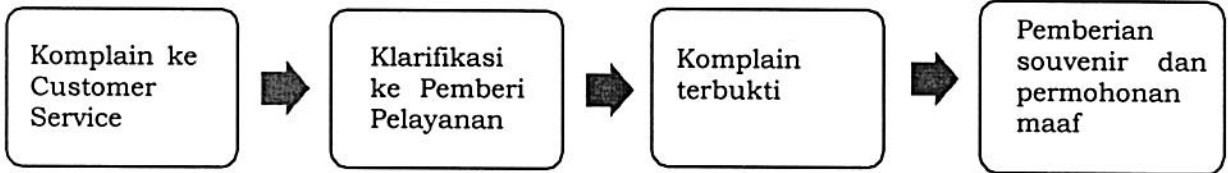
b. Teguran lisan kepada Pelaksana Pelayanan



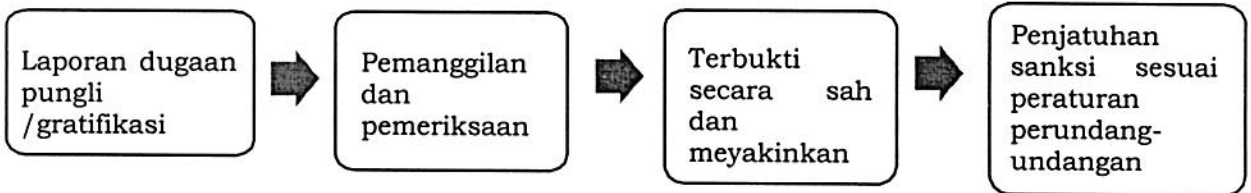
c. Pemberian Sanksi melakukan Pungli/Gratifikasi



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



4. Mekanisme Pemberian Sanksi gratifikasi kepada Penerima Layanan



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 atau kelompok.
3. Pemberian *reward* dan *punishment* dikelola oleh Tim Penilai berkoordinasi dengan Subag Kepegawaian dan Subag Tata Usaha dan Rumah Tangga.
4. Pelaksanaan pemberian *reward* dan *punishment* dilaporkan secara periodik kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang.

Palembang, 27 Oktober 2025

Ketua,



ABDULLAH