

A. Judul dan nomenklatur

1. Judul peraturan

Saat ini:

“Pedoman Pemberian Reward and Punishment kepada Pemberi dan Penerima Layanan Publik ...”

Masalah:

- Campuran istilah asing dan Indonesia belum konsisten.
- Untuk penerima layanan, substansi di dalam naskah ternyata tidak murni “reward”, tetapi juga kompensasi.
- Secara hukum-administratif, istilah “reward” untuk penerima layanan yang dirugikan oleh layanan buruk terasa kurang tepat.

Usulan judul yang lebih tepat:

“Peraturan Rektor tentang Pedoman Pemberian Penghargaan, Kompensasi, dan Sanksi kepada Pemberi dan Penerima Layanan Publik di Universitas Sembilanbelas November Kolaka.”

B. Pasal 1 tentang definisi perlu diperluas

2. Definisi belum lengkap

Saat ini Pasal 1 baru memuat definisi Universitas, Pelayanan, Standar Pelayanan, Unit Kerja, dan Rektor.

Masalah:

Istilah utama justru belum didefinisikan.

Usulan tambahan Pasal 1:

1. Pemberi Layanan adalah pejabat, dosen, tenaga kependidikan, atau petugas lain yang melaksanakan layanan publik di lingkungan USN Kolaka.
2. Penerima Layanan adalah mahasiswa, calon mahasiswa, orang tua/wali, alumni, mitra, tamu, atau masyarakat yang memperoleh layanan publik dari USN Kolaka.
3. Reward/Penghargaan adalah bentuk apresiasi yang diberikan kepada pemberi atau penerima layanan atas kinerja, kepatuhan, partisipasi, atau kontribusi positif dalam penyelenggaraan layanan publik.
4. Kompensasi adalah bentuk pemulihan atau penggantian yang diberikan kepada penerima layanan akibat pelayanan yang tidak sesuai standar.

5. Punishment/Sanksi adalah tindakan administratif atau bentuk penegakan disiplin yang diberikan kepada pihak yang melakukan pelanggaran dalam penyelenggaraan atau pemanfaatan layanan publik.
6. Pengaduan/Komplain adalah penyampaian ketidakpuasan yang disertai identitas dan/atau bukti yang cukup atas dugaan ketidaksesuaian layanan dengan standar yang berlaku.
7. Gratifikasi adalah pemberian dalam arti luas yang berhubungan dengan jabatan atau layanan dan bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Blacklisting/Pembatasan Akses Layanan adalah pembatasan sementara terhadap akses layanan tertentu berdasarkan hasil pemeriksaan dan keputusan pejabat yang berwenang sesuai ketentuan.

C. Pasal 2 perlu dipertegas status lampiran

3. Lampiran belum ditegaskan daya ikat operasionalnya

Saat ini:

“Pedoman ... sebagaimana terlampir merupakan bagian yang tak terpisahkan dari peraturan ini.”

Masalah:

Sudah benar secara umum, tetapi belum cukup menegaskan bahwa lampiran menjadi pedoman teknis pelaksanaan.

Usulan redaksi:

“Pedoman Pemberian Penghargaan, Kompensasi, dan Sanksi kepada Pemberi dan Penerima Layanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Rektor ini menjadi dasar pelaksanaan, evaluasi, dan pengawasan layanan publik di lingkungan USN Kolaka.”

D. Dasar hukum perlu dirapikan

4. Duplikasi dasar hukum

Pada bagian Dasar Hukum di lampiran, UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN muncul dua kali.

Masalah:

Ini kelemahan teknis perancangan.

Usulan:

Hapus salah satunya.

5. Konsiderans dan dasar hukum lampiran belum sinkron

Masalah:

Di konsiderans “Mengingat” dan di bagian “Dasar Hukum” lampiran, susunannya tidak sama. Ada dasar hukum yang muncul di satu bagian tetapi tidak muncul konsisten di bagian lain.

Usulan:

Samakan daftar dasar hukum pada batang tubuh dan lampiran, atau cukup lampiran merujuk ke konsiderans dengan rumusan:

“Dasar hukum pedoman ini mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana disebutkan dalam bagian Mengingat Peraturan Rektor ini.”

6. Perlu kehati-hatian pada rujukan sanksi disiplin pegawai

Masalah:

Draft menyebut PP No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai. Untuk penataan regulasi internal, ini perlu dipastikan sinkron dengan rezim disiplin pegawai yang berlaku ketika peraturan ditetapkan. Dalam draft, hal ini belum dijelaskan lebih lanjut.

Usulan redaksi aman:

“pemberian sanksi kepada ASN dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang disiplin pegawai yang berlaku.”

Dengan rumusan ini, peraturan tidak mudah usang.

E. Tujuan perlu dipertajam

7. Tujuan masih campur antara tujuan, manfaat, dan efek

Saat ini tujuan memuat: meningkatkan motivasi, penghargaan bagi pegawai, efek jera, mencegah perilaku tidak sesuai prosedur, menjamin hak penerima layanan.

Masalah:

- Fokus masih dominan ke pegawai, padahal judul juga menyasar penerima layanan.
- Redaksi kurang paralel.

Usulan perbaikan tujuan:

1. meningkatkan mutu dan akuntabilitas layanan publik di lingkungan USN Kolaka;
2. mendorong budaya kerja yang profesional, disiplin, responsif, dan berintegritas;
3. memberikan penghargaan atas kinerja, inovasi, dan kepatuhan dalam penyelenggaraan layanan;
4. memberikan sanksi secara adil, proporsional, dan terukur atas pelanggaran dalam layanan publik;

5. menjamin perlindungan hak penerima layanan melalui mekanisme kompensasi dan penyelesaian pengaduan.

F. Klasifikasi pelayanan masih terlalu umum

8. Klasifikasi perlu ditambah objek layanan

Masalah:

Pembagian berbayar/tidak berbayar/terbuka/terbatas belum cukup menjawab objek apa yang sebenarnya diatur.

Usulan tambahan setelah Bagian IV:

“Klasifikasi layanan publik di lingkungan USN Kolaka meliputi:

1. layanan akademik;
2. layanan kemahasiswaan;
3. layanan keuangan;
4. layanan kepegawaian;
5. layanan persuratan dan administrasi umum;
6. layanan informasi publik;
7. layanan perpustakaan, laboratorium, dan sarana prasarana;
8. layanan digital dan layanan terpadu lainnya.”

G. Reward bagi pemberi layanan perlu dibuat objektif

9. Indikator “nilai IKM minimal target satker” belum jelas

Saat ini:

Pemberi layanan berhak reward jika nilai IKM minimal target satker yang telah ditentukan.

Masalah:

- target satker tidak disebut;
- tidak jelas periodenya;
- tidak jelas siapa penetap target;
- tidak jelas apakah penilaian per unit atau per orang.

Usulan redaksi:

“Penghargaan dapat diberikan kepada pemberi layanan apabila memperoleh nilai IKM/IKM unit sekurang-kurangnya sebesar target yang ditetapkan oleh Rektor atau pejabat yang ditunjuk untuk periode penilaian tertentu.”

Lebih baik lagi bila ditambah lampiran indikator:

- kategori sangat baik,

- baik,
- cukup,
- kurang.

10. Indikator “tidak pernah menerima komplain” terlalu mutlak

Masalah:

Kalimat ini tidak realistis. Dalam praktik, komplain bisa saja ada, tetapi belum tentu benar.

Usulan redaksi:

“Pemberi layanan tidak menerima komplain yang terbukti benar berdasarkan hasil verifikasi dalam periode penilaian.”

11. Indikator inovasi belum terukur

Saat ini:

“mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan.”

Masalah:

Belum jelas ukuran inovasi itu apa.

Usulan redaksi:

“Pemberi layanan menghasilkan inovasi pelayanan yang telah diimplementasikan, terdokumentasi, dan terbukti meningkatkan efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, atau kepuasan layanan.”

12. Bentuk reward “kenaikan nilai SKP 2 poin” rawan

Masalah:

Karena penilaian kinerja ASN mengikuti sistem tertentu, pengaturan kenaikan poin secara otomatis di Peraturan Rektor bisa berpotensi bertabrakan dengan aturan yang lebih tinggi.

Usulan pengganti:

- piagam penghargaan;
- prioritas mengikuti pelatihan/pengembangan kompetensi;
- publikasi apresiasi institusi;
- usulan nominasi pegawai/unit berprestasi;
- bentuk penghargaan lain sesuai kemampuan anggaran dan ketentuan.

13. “Perjalanan dinas” sebagai reward perlu dibatasi

Masalah:

Terlalu sensitif dari sisi akuntabilitas anggaran bila tidak ada syarat rinci.

Usulan redaksi aman:

“kesempatan mengikuti kegiatan peningkatan kapasitas, benchmarking, atau forum ilmiah/administratif sesuai kebutuhan institusi dan ketersediaan anggaran.”

H. Punishment bagi pemberi layanan perlu bertingkat

14. Belum ada klasifikasi pelanggaran ringan, sedang, berat

Masalah:

Sanksi saat ini langsung disebut tanpa sistem pengelompokan.

Usulan tambahan subbagian:

- Pelanggaran ringan: keterlambatan layanan, ketidakhadiran petugas sesaat, ketidaklengkapan administrasi ringan.
- Pelanggaran sedang: pengabaian SOP, layanan tidak profesional berulang, komplain terbukti benar berulang.
- Pelanggaran berat: penyalahgunaan wewenang, gratifikasi, pembocoran informasi yang dikecualikan, tindakan melawan hukum.

Setelah itu, sanksi dibuat bertahap.

15. Teguran lisan “pada setiap menerima komplain” terlalu cepat

Masalah:

Komplain belum tentu benar. Draft langsung mengaitkan komplain dengan teguran.

Usulan redaksi:

“Teguran lisan diberikan apabila komplain telah diverifikasi dan terbukti benar.”

16. “Pembebasan jabatan” perlu hati-hati

Masalah:

Ini sanksi sangat berat dan tidak bisa berdiri sendiri tanpa mekanisme pemeriksaan dan dasar kewenangan yang jelas.

Usulan redaksi:

“dapat direkomendasikan penjatuhan sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan hasil pemeriksaan pejabat yang berwenang.”

Dengan ini, Peraturan Rektor tidak melampaui kewenangannya.

I. Mekanisme bagi pemberi layanan perlu ditambah due process

17. Tahapan pemeriksaan belum lengkap

Saat ini mekanisme: pemantauan, isi form, seleksi, penentuan, laporan, SK, pengumuman, pelaksanaan, evaluasi.

Masalah:

Tidak ada klarifikasi, verifikasi, dan keberatan.

Usulan mekanisme baru:

- a. laporan, hasil survei, atau temuan evaluasi diterima oleh unit pengelola layanan;
- b. dilakukan verifikasi administratif dan substantif;
- c. pihak yang dilaporkan diberikan kesempatan menyampaikan klarifikasi;
- d. Tim Evaluasi menyusun berita acara dan rekomendasi;
- e. pejabat berwenang menetapkan reward atau sanksi;
- f. keputusan disampaikan kepada pihak terkait;
- g. pihak yang dikenai sanksi dapat mengajukan keberatan dalam jangka waktu tertentu;
- h. tindak lanjut dan evaluasi dilakukan secara berkala.

18. Tim Evaluasi perlu dijelaskan

Masalah:

Tidak ada komposisi, tugas, dan kewenangan Tim Evaluasi.

Usulan tambahan ketentuan:

“Tim Evaluasi Kinerja Layanan Terpadu terdiri atas unsur pimpinan, biro terkait, penjaminan mutu, kepegawaian, dan unsur lain yang relevan, serta ditetapkan dengan Keputusan Rektor.”

J. Bagian penerima layanan perlu dibenahi paling banyak

19. Istilah “reward” bagi penerima layanan yang dirugikan sebaiknya diubah

Saat ini:

Penerima layanan yang mendapat layanan tidak sesuai standar diberi “reward”.

Masalah:

Secara konsep, ini bukan reward.

Usulan redaksi judul subbagian:

“Dasar Pemberian Kompensasi bagi Penerima Layanan”

20. “Perbaikan layanan harus diselesaikan dalam waktu yang jauh lebih singkat” tidak terukur

Masalah:

Frasa “jauh lebih singkat” sangat multitafsir.

Usulan redaksi:

“Perbaikan layanan dilakukan paling lambat dalam jangka waktu tertentu sesuai jenis layanan atau paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak keberatan dinyatakan beralasan, kecuali ditentukan lain dalam standar pelayanan.”

21. “Barang-barang kecil” terlalu informal

Saat ini: tumbler, buku catatan, tote bag.

Masalah:

Bahasa norma hukum sebaiknya tidak terlalu kasual.

Usulan redaksi:

“pemberian cinderamata atau bentuk kompensasi non-tunai lainnya sesuai kemampuan anggaran dan ketentuan yang berlaku.”

22. Reward bagi pengisi kuesioner perlu dipikirkan ulang

Saat ini: pengisi SKM diberi souvenir.

Masalah:

Perlu diatur hati-hati agar tidak memengaruhi objektivitas penilaian.

Usulan redaksi:

“Penerima layanan yang berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat dapat diberikan cinderamata secara terbatas, proporsional, dan tidak memengaruhi independensi penilaian.”

K. Punishment bagi penerima layanan perlu dijaga proporsinya

23. “Blacklist/tidak diberikan pelayanan” terlalu keras

Masalah:

Berpotensi bertentangan dengan hak atas layanan publik jika diterapkan tanpa batas dan tanpa klasifikasi.

Usulan redaksi:

“Penerima layanan yang terbukti melakukan pelanggaran dapat dikenai pembatasan sementara terhadap akses layanan tertentu yang bersifat non-esensial, sesuai hasil pemeriksaan dan keputusan pejabat berwenang.”

24. Belum ada batas waktu blacklist

Masalah:

“jangka waktu tertentu” tidak dijelaskan.

Usulan:

Cantumkan rentang waktu, misalnya:

- paling lama 7 hari kerja,
- 14 hari kerja,
- atau sampai kewajiban administratif dipenuhi, sesuai jenis pelanggaran.

25. “Melanggar kesepakatan yang telah disetujui bersama” masih kabur

Masalah:

Kesepakatan apa? tertulis atau lisan? dalam bentuk berita acara, SOP, atau syarat layanan?

Usulan redaksi:

“melanggar ketentuan, persyaratan, atau pernyataan tertulis yang menjadi bagian dari proses layanan.”

26. “Memberikan informasi yang tidak sesuai” perlu unsur kesengajaan

Masalah:

Bisa saja kesalahan administrasi biasa, bukan niat buruk.

Usulan redaksi:

“dengan sengaja memberikan data, dokumen, atau informasi yang tidak benar dalam proses layanan.”

L. Mekanisme bagi penerima layanan masih lemah

27. Frasa “pemberian reward/kompensasi kepada penerima layanan bagi pemberi layanan” rancu

Di halaman 8 terdapat rumusan yang secara tata bahasa membingungkan.

Masalah:

Tidak jelas subjek dan objeknya.

Usulan redaksi:

“Kepala satuan organisasi menetapkan pemberian kompensasi kepada penerima layanan berdasarkan hasil pemeriksaan atas keberatan yang diajukan.”

28. Belum ada prosedur keberatan yang rinci

Masalah:

Draft hanya menyebut penerima layanan mengajukan keberatan, tetapi tidak dijelaskan:

- kepada siapa,
- dalam bentuk apa,
- kapan batas waktunya,
- bagaimana memeriksanya.

Usulan tambahan:

- keberatan diajukan tertulis atau melalui kanal resmi;
- diajukan paling lambat sekian hari kerja sejak layanan diterima;
- diperiksa oleh unit terkait;
- diputus paling lambat sekian hari kerja.

M. Ketentuan umum implementasi perlu dipertegas

29. “Dapat diberikan setelah, atau pada saat pemberian layanan”

Masalah:

Frasa ini terlalu luas. Reward/punishment “pada saat” pemberian layanan bisa problematis.

Usulan redaksi:

“Reward, kompensasi, atau punishment diberikan setelah dilakukan penilaian, verifikasi, atau pemeriksaan sesuai ketentuan.”

30. Penilaian oleh pimpinan unit berpotensi konflik kepentingan

Masalah:

Jika pimpinan unit menilai bawahannya sendiri tanpa mekanisme validasi silang, hasil bisa subjektif.

Usulan redaksi:

“Penilaian dilakukan oleh pimpinan unit kerja dan diverifikasi oleh Tim Evaluasi atau unit pengawasan/penjaminan mutu yang ditunjuk.”

31. Biro Perencanaan, Keuangan dan Umum sebagai penilai perlu dasar lebih jelas

Masalah:

Mengapa biro itu yang menilai semua satuan kerja? Perlu justifikasi kelembagaan.

Usulan redaksi:

“Penilaian kinerja layanan antar satuan kerja dikoordinasikan oleh biro yang membidangi perencanaan, keuangan, umum, atau unit lain yang ditetapkan Rektor.”

N. Perlu ditambah bab baru

32. Bab tentang pengaduan

Usulan bab baru:

“Pengaduan dan Tindak Lanjut”

Memuat:

- kanal pengaduan resmi,
- identitas pelapor,
- bukti pendukung,
- waktu penyelesaian,
- perlindungan pelapor,
- status pengaduan anonim.

33. Bab tentang keberatan/banding administratif

Usulan bab baru:

“Keberatan”

Memuat:

- hak mengajukan keberatan,
- jangka waktu,
- pejabat yang memeriksa,
- keputusan akhir.

34. Bab tentang pendanaan

Usulan bab baru:

“Pendanaan”

Redaksi contoh:

“Pendanaan pelaksanaan reward, kompensasi, dan kegiatan evaluasi dibebankan pada anggaran USN Kolaka dan/atau anggaran unit kerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.”

35. Bab tentang monitoring dan evaluasi

Usulan bab baru:

“Monitoring dan Evaluasi”

Redaksi contoh:

“Pelaksanaan Peraturan Rektor ini dievaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh Tim Evaluasi dan dilaporkan kepada Rektor.”

O. Perbaikan redaksional kecil tetapi penting

Ada sejumlah perbaikan bahasa yang sebaiknya langsung dibenahi:

- prilaku → perilaku
- menenetukan → menentukan
- meningkatan → meningkatkan
- USN kolaka → USN Kolaka
- Reward And Punishment → pilih satu format konsisten, misalnya Reward and Punishment atau ubah semua ke bahasa Indonesia.

Juga ada beberapa frasa yang sebaiknya dibuat lebih formal:

- “barang-barang kecil” → “cinderamata”
- “jauh lebih singkat” → “paling lambat ... hari kerja”
- “tidak ada petugas” → “ketidakhadiran petugas pada waktu layanan”
- “kesepakatan yang telah disetujui bersama” → “ketentuan atau persyaratan layanan yang telah ditetapkan”.

P. Rumusan pasal tambahan yang sangat disarankan

Berikut contoh pasal baru yang bisa langsung ditempel:

Pasal tentang prinsip pelaksanaan

“Pemberian penghargaan, kompensasi, dan sanksi dilaksanakan berdasarkan prinsip objektivitas, transparansi, akuntabilitas, proporsionalitas, keadilan, dan nondiskriminasi.”

Pasal tentang hak klarifikasi

“Setiap pemberi atau penerima layanan yang akan dikenai sanksi berhak memperoleh kesempatan untuk memberikan klarifikasi sebelum keputusan ditetapkan.”

Pasal tentang keberatan

“Pihak yang dikenai sanksi dapat mengajukan keberatan kepada Rektor atau pejabat yang ditunjuk paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak keputusan diterima.”

Pasal tentang penetapan indikator

“Indikator, instrumen, dan tata cara penilaian pemberian penghargaan, kompensasi, dan sanksi ditetapkan lebih lanjut dalam keputusan Rektor atau pedoman teknis.”