



**PANDUAN PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI BAGI PETUGAS
LAYANAN
KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TAHUN 2023**

TIM UNIT LAYANAN TERPADU

**KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

KATA PENGANTAR

Syukur kami sampaikan kepada Allah Swt. atas perkenan-Nya penyusunan Panduan Pemberian Penghargaan dan Sanksi bagi Petugas Layanan (Unit Layanan Terpadu) pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2022 ini dapat diselesaikan.

Panduan ini meliputi petunjuk teknis (syarat, kelengkapan, dan penilaian) oleh Unit Layanan Terpadu sesuai dengan tugas dan fungsi Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan pada Unit Layanan Terpadu merupakan suatu keharusan sebagai bentuk ikhtiar untuk meningkatkan kualitas layanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Panduan ini disusun berdasarkan hasil diskusi oleh Tim Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Panduan ini diharapkan dapat memandu pihak-pihak yang terkait dalam melaksanakan pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan sesuai dengan kredibilitas dan akuntabilitas agar dapat berjalan lancar.

Kami sangat menghargai dan menyampaikan penghargaan yang tinggi atas kerja sama dan peran aktif semua pihak dalam mendukung kelancaran pelaksanaan ini.

Tim Unit Layanan Terpadu
Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	3
C. Hasil	3
D. Ruang Lingkup	3
BAB II PELAKSANAAN PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI	4
A. Waktu pelaksanaan	4
B. Sasaran Kegiatan	4
C. Petugas dan Sasaran	5
D. Jadwal Kegiatan	5
E. Skenario Kegiatan	6
BAB III PENUTUP	7

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia tak bisa lepas dari adanya dunia digital. Demikian juga dinamika pemerintahan harus mengikuti tren perubahan zaman. Pemerintahan masa depan adalah pemerintahan yang harus adaptif, berbasis bukti, dan berorientasi pada masyarakat. Dinamika dan tantangan pemerintahan masa depan harus berbasis teknologi dengan mengedepankan keterbukaan informasi publik bagi masyarakat. Pandemi Covid-19 mendorong perubahan situasi dan peradaban, mengakibatkan perkembangan teknologi menjadi tulang punggung kemajuan peradaban dengan tuntutan penyesuaian keterbukaan informasi yang semakin terbuka dan dapat diakses luas oleh publik. Oleh karena itu, lembaga pemerintahan harus meningkatkan layanan publik secara terbuka dan luas dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Demikian juga Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu lembaga pemerintah dalam naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi harus mengedepankan layanan keterbukaan informasi publik yang cepat, akurat, dan akses informasi yang mudah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Selain itu, sebagai lembaga pemerintah, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat juga mempunyai komitmen untuk melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi ini salah satu tujuannya adalah program pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM). Dalam pembangunan ZI-WBK Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat mengacu pada enam area perubahan yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Keenam program area perubahan di Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat, yaitu 1) Manajemen Perubahan; 2) Penataan Tata Laksana; 3) Penataan Sistem Manajemen SDM; 4) Penguatan Pengawasan; 5) Penguatan Akuntabilitas Kinerja; 6) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Program pembangunan ZI-WBK

mengutamakan pada peningkatan layanan prima untuk semua pemangku kepentingan di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dalam melaksanakan program ZI-WBK, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat memfokuskan pengelolaan pengaduan menjadi salah satu sumber pelaksanaan dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan (Unit Layanan Terpadu) berdasarkan standar dan prosedur pelayanan publik sebagai salah satu implementasi pengelolaan layanan informasi publik secara luas dan menyeluruh. Hal ini sebagai bagian dari tindak lanjut implementasi unit kerja di atasnya, dalam hal ini Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

B. Tujuan

Pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan (Unit Layanan Terpadu) pada unit kerja di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat ini bertujuan untuk

1. mengetahui tingkat pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat;
2. mengetahui tingkat pemahaman dan kompetensi petugas layanan publik pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat; dan
3. memberikan masukan kepada pimpinan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat mengenai peningkatan pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

C. Hasil yang diharapkan

Hasil yang diharapkan pada panduan pemberian penghargaan dan sanksi ini adalah untuk menjadikan panduan ini sebagai acuan pada tim yang dibentuk dalam melaksanakan kegiatan pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2023.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan (Unit Layanan Terpadu) di Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat yang difokuskan pada implementasi pelayanan publik secara luas dan menyeluruh bagi publik.

BAB II

PELAKSANAAN PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI BAGI PETUGAS LAYANAN (UNIT LAYANAN TERPADU)

A. Waktu pelaksanaan

Kegiatan pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dilaksanakan setiap tahun pada tahun 2022.

B. Sasaran Kegiatan

Untuk kelancaran pelaksanaan dan sasaran pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan ini dibutuhkan hal-hal sebagai berikut:

NO.	SASARAN
1.	Pemberian Penghargaan dan Sanksi bagi Petugas Layanan
	▪ Pelaksanaan Pemberian Penghargaan dan Sanksi bagi Petugas Layanan
	▪ Pemberian Penghargaan dan Sanksi bagi Petugas Layanan

C. Petugas dan Sasaran

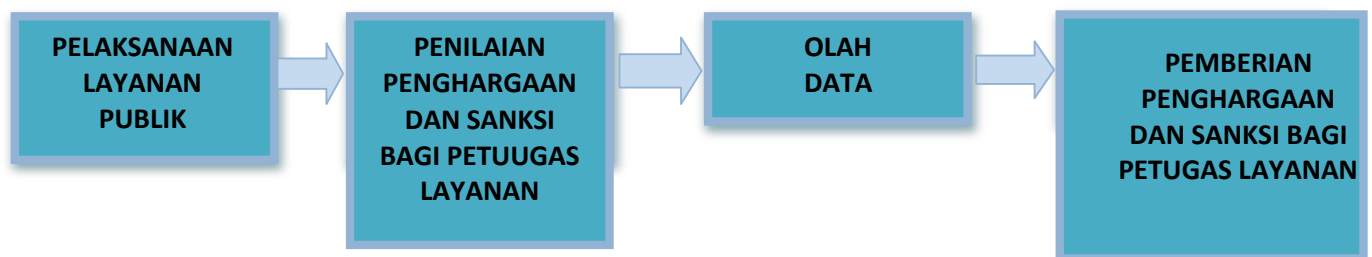
Petugas pelaksana pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan adalah staf dari Tim Unit Layanan Terpadu Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat ditugasi untuk melakukan pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan terhadap pelaksanaan kegiatan pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi. Tim yang dibentuk mendapatkan surat keterangan dari Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sasaran pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan adalah pihak internal Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat yang bertugas dalam pelaksanaan layanan melalui Unit Layanan Terpadu Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

D. Jadwal Pelaksanaan Pemberian Penghargaan dan Sanksi bagi Petugas Layanan

No.	Aspek pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik	Triwulan 2023			
		1	2	3	4
1.	Penilaian Penghargaan dan Sanksi bagi Petugas Layanan	✓	✓	✓	✓
2.	Pemberian Penghargaan dan Sanksi bagi Petugas Layanan	✓	✓	✓	✓

E. Skenario Kegiatan

Strategi pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi diatur sebagaiberikut:



BAB III ASPEK PENILAIAN

- Instrumen Penilaian Pemberian Penghargaan dan Sanksi**

NO.	ASPEK YANG DINILAI	Nilai			
		1	2	3	4
1	Pemahaman petugas mengenai prosedur pelayanan				
2	Kedisiplinan petugas layanan				
3	Kompetensi petugas layanan				
4	Tanggung jawab petugas layanan				
5	Kecepatan petugas layanan				
6	Kesopanan dan keramahan petugas layanan				
7	Ketepatan penyelesaian layanan oleh petugas layanan				

Menggunakan Skor :

4 = Sangat Baik;

3 = Cukup Baik;

2 = Kurang Baik;

1 = Tidak Baik

Diperoleh rata-rata nilai ... atau setara dengan ... pada skala 100 dalam pelaksanaan program Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi pada tahun 2022 di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

BAB IV

PENUTUP

Panduan ini merupakan acuan umum yang mengikat dalam pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan dalam rangka Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi pada unit kerja Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Tingkat keberhasilan kegiatan ini sangat bergantung pada pelaksanaan dan penilaian yang dikelola oleh Tim Unit Layanan Terpadu.

Apresiasi dan ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini.

