



PEMERINTAH KABUPATEN KAB. TABALONG DINAS TENAGA KERJA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	PEMERINTAH KABUPATEN KAB. TABALONG DINAS TENAGA KERJA	Nomor SOP	B.119/DISNAKER/000.8.3.3/II/2026
		Tanggal Pembuatan	12 Februari 2026
		Tanggal Revisi	-
		Pengesahan	<p>KEPALA DINAS,</p>  <p>HADY ISMANTO, S. Sos, M.AP Pembina Tk. I / IV b NIP 197607171995111001</p>
		Nama SOP	PEMBERIAN SISTEM PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI PETUGAS PELAYANAN DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN TABALONG

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. 4. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Tenaga Kerja. 2. Sekretaris Dinas. 3. Tim Penilai Kinerja Pelayanan. 4. Atasan Langsung. 5. Petugas Pelayanan. 6. Pengelola Pengaduan.







Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas 2. Sekretaris Dinas 3. Kepala Bidang 4. Pelaksana / Admin TKA Daerah 5. Bendahara Penerimaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop. 2. Website Pengaduan. 3. Telepon/WhatsApp. 4. Formulir Pengaduan. 5. Buku Register Pengaduan. 6. Internet
Peringatan	Catatan dan Persyaratan
<p>BENTUK PENGHARGAAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Piagam penghargaan. 2. Petugas Pelayanan Terbaik Bulanan/Triwulanan. 3. Penghargaan pada Hari Jadi Kabupaten Tabalong atau Hari Buruh. 4. Prioritas mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi. 5. Bentuk penghargaan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku. <p>KRITERIA PEMBERIAN SANKSI Sanksi diberikan apabila petugas:</p> <p>Ringan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak menggunakan atribut pelayanan. • Tidak menjaga kebersihan dan kerapian ruang pelayanan. • Tidak memberikan pelayanan sesuai standar perilaku pelayanan. <p>Sedang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terlambat memberikan pelayanan tanpa alasan yang sah. • Mengabaikan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. • Tidak menindaklanjuti pengaduan pelayanan. <p>Berat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pungutan liar. • Menerima gratifikasi. • Memanipulasi data pelayanan. • Melakukan tindakan diskriminatif. • Melakukan pelanggaran disiplin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. <p>BENTUK SANKSI Sanksi Ringan</p>	<p>Petugas pelayanan dapat diberikan penghargaan apabila memenuhi salah satu atau beberapa kriteria berikut:</p> <p>A. Kinerja Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak pernah terlambat dalam memberikan pelayanan. • Mampu menyelesaikan pelayanan sesuai standar pelayanan. • Memiliki produktivitas kerja tinggi. <p>B. Kepuasan Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mendapatkan penilaian sangat baik dari pengguna layanan. • Tidak memiliki pengaduan yang terbukti benar. <p>C. Inovasi Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menghasilkan inovasi pelayanan yang meningkatkan kualitas layanan. • Berkontribusi dalam pengembangan layanan digital SMaRTNaker. <p>D. Integritas dan Disiplin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak pernah menerima gratifikasi atau pungutan liar. • Menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional.

<ul style="list-style-type: none">• Teguran lisan.• Teguran tertulis. <p>Sanksi Sedang</p> <ul style="list-style-type: none">• Surat Pernyataan.• Pembinaan khusus.• Evaluasi kinerja. <p>Sanksi Berat</p> <ul style="list-style-type: none">• Rekomendasi penjatuhan hukuman disiplin sesuai PP Nomor 94 Tahun 2021.• Penonaktifan sementara dari tugas pelayanan.• Tindakan lain sesuai ketentuan yang berlaku.	
--	--

PROSEDUR PEMBERIAN PENGHARGAAN

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
		Tim Penilai	Kepala Bidang	Sekretaris Dinas	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengumpulkan data kinerja pelayanan					Kinerja Pegawai	Bulanan	Data Kinerja	
2	Melakukan evaluasi dan penilaian					Data Kinerja	3 Hari Kerja	Hasil Evaluasi dan Penilaian	
3	Menyusun rekomendasi penghargaan					Hasil Evaluasi dan Penilaian	1 Hari Kerja	Rekomendasi Penghargaan	
4	Menetapkan penerima penghargaan					Rekomendasi Penghargaan	1 Hari Kerja	Keputusan	
5	Penyerahan penghargaan					Hasil Keputusan	Sesuai Jadwal	Penghargaan Diberikan	

PROSEDUR PEMBERIAN SANKSI

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
		Atasan Langsung/Pengelola Pengaduan	Tim Pemeriksa	Sekretaris Dinas	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima laporan/pengaduan pelanggaran					laporan/pengaduan pelanggaran	1 Hari	Data laporan/pengaduan pelanggaran	
2	Melakukan verifikasi dan klarifikasi					Data laporan/pengaduan pelanggaran	3 Hari Kerja	Berita Acara	
3	Menentukan tingkat pelanggaran					Berita Acara	1 Hari Kerja	Rekomendasi	
4	Menetapkan sanksi					Rekomendasi	1 Hari Kerja	Keputusan Sanksi	
5	Menyampaikan dan melaksanakan sanksi					Keputusan Sanksi	1 Hari Kerja	Sanksi Dilaksanakan	
6	Arsip dan monitoring					Sanksi Dilaksanakan	Berkelanjutan	Arsip dan Laporan	

INDIKATOR PENILAIAN PETUGAS PELAYANAN

NO	Indikator	Bobot
1	Kehadiran dan Disiplin	20%
2	Kepatuhan SOP Pelayanan	20%
3	Kepuasan Masyarakat	25%
4	Kecepatan Pelayanan	15%
5	Sikap dan Etika Pelayanan	10%
6	Inovasi dan Kreativitas	10%
	Total	100%