








 KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	063/OT.225/F5.C/07/2018
	Tanggal Pembuatan	15 Juli 2018
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan	Tanggal Efektif	20 Juli 2018
	Disahkan oleh	  drh. Nasirudin, M.Sc NIP 19650508 199003 1 001
Balai Veteriner Lampung	Nama SOP	PUNISHMENT DAN REWARD PETUGAS PELAKSANA LAYANAN
Dasar hukum		Kualifikasi pelaksana
1. PP nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik 2. Perpres nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 3. Permentan nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkup Kementerian Pertanian		1. Minimal SLTA sederajat 2. Mampu mengoperasikan Microsoft Office 3. Mampu berkomunikasi dengan baik
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan
1. SOP Penerimaan Sampel 2. SOP Pengujian Sampel 3. SOP Hasil Pengujian 4. SOP Dumas		1. Komputer dan Printer 2. Alat Tulis 3. Kotak Pengaduan
Peringatan		Pencatatan dan pendataan
Apabila tidak dilakukan melanggar aturan yang ada		Laporan layanan dan diarsipkan

PUNISHMENT DAN REWARD PETUGAS PELAKSANA LAYANAN

No.	Uraian Kegiatan	PELAKSANA				Mutu Baku			Ket.
		Customer	Petugas Layanan	Kasi Infovet	Ka Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Customer datang ke ruang layanan diterima petugas layanan						10 menit	Data Tujuan Customer	
2	Petugas Layanan Menanyakan Maksud Kedatangan Customer					Buku tamu	10 menit	Buku Tamu	
3	Customer diminta untuk memberikan penilaian kepuasan pelanggan					Aplikasi Kepuasan Pelanggan	5 Menit	Nilai Kepuasan Pelanggan	
4	Penilaian Kepuasan Pelanggan dan kotak aduan di analisa rutin bulanan oleh kasi Infovet					Rekap Kepuasan Pelanggan	1 Jam	Nilai Kepuasan Layanan	
5	Kasi Infovet memberikan penilaian petugas layanan berdasar penilaian customer dan pengaduan yang ada ke Kepala Balai					Nilai Layanan Petugas Layanan	30 menit	Nilai Layanan Petugas	
6	Kepala Balai setuju maka petugas layanan yang dinilai baik akan diberi reward dan bagi petugas layanan yang kurang diberi punishment					Nilai Layanan Petugas Layanan	1 Jam	Ketetapan Reward dan Punishment Petugas Layanan	
7	Petugas Layanan menerima reward atau punishment					Ketetapan Reward atau Punishment Petugas Layanan	30 Menit	Reward atau Punishmen	

