

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
NOMOR OT.03.03.54.02.24.23 TAHUN 2024  
TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK  
DIREKTORAT PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTORAT PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional, jujur, adil, dan bertanggung jawab kepada masyarakat, perlu meningkatkan kinerja dan disiplin pegawai dengan menetapkan sanksi dan pemberian kompensasi atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik Badan Pengawas Obat dan Makanan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
7. Surat Keputusan Sekretaris Utama Nomor HK.02.02.2.22.08.23.114 Tahun 2023 tentang Pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik Badan Pengawas Obat dan Makanan

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Badan Pengawas Obat dan Makanan sesuai dengan kriteria pemberian kompensasi pada Lampiran 1.
- Kedua : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 1 Februari 2024

PLT. DIREKTUR PENGAWASAN PEREDARAN  
PANGAN OLAHAN  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,



DIDIK JOKO PURSITO

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN  
PEREDARAN PANGAN OLAHAN  
NOMOR OT.03.03.54.02.24.23 TAHUN 2024  
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS  
PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT  
PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN

**KRITERIA BENTUK PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR  
YANG MUNGKIN TERJADI DAN BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN  
YANG TIDAK SESUAI STANDAR**

<b>Kriteria Bentuk Pelayanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan</b>		<b>Bentuk Pemberian Kompensasi</b>
<b>Komponen Standar Pelayanan</b>	<b>Kondisi Pemberian Kompensasi</b>	
1. Persyaratan	Tidak memberikan informasi mengenai persyaratan secara jelas dan lengkap oleh petugas layanan sesuai dengan yang tercantum pada Standar Pelayanan masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas layanan
2. Sistem, Mekanisme, atau Prosedur	Penjelasan/arahan dari petugas layanan mengenai mekanisme/ prosedur layanan tidak jelas dan lengkap atau tidak sesuai dengan Standar Pelayanan masing-masing UPP yang telah ditetapkan sehingga pengguna layanan tidak dapat memahami prosedur	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas layanan
3. Jangka Waktu Pelayanan	Apabila target waktu penyelesaian layanan yang diberikan tidak memenuhi <i>Service Level Agreement</i> (SLA) sesuai dengan ketentuan yang tercantum pada Standar Pelayanan masing-masing UPP	1. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas layanan 2. Mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum untuk layanan berikutnya
4. Biaya atau tarif	1. Apabila pelayanan berbayar, pengguna layanan dikenakan biaya tidak sesuai dengan	1. Permohonan maaf secara lisan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

<b>Kriteria Bentuk Pelayanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan</b>		<b>Bentuk Pemberian Kompensasi</b>
<b>Komponen Standar Pelayanan</b>	<b>Kondisi Pemberian Kompensasi</b>	
	<p>ketentuan yang tercantum dalam Standar Pelayanan masing-masing UPP</p> <p>2. Apabila pelayanan seharusnya gratis, tetapi dikenakan biaya</p>	<p>2. Mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum untuk layanan berikutnya</p>
5. Produk Pelayanan	<p>1. Apabila pada produk layanan administratif terdapat kesalahan penulisan pada dokumen/sertifikat yang diterbitkan sehingga tidak dapat digunakan</p> <p>2. Apabila produk layanan yang diterima oleh pengguna layanan tidak sesuai dengan ketentuan pada Standar Pelayanan masing-masing UPP</p>	<p>1. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas layanan</p> <p>2. Mendapatkan penggantian produk yang seharusnya dengan layanan prioritas tanpa antrian umum</p>
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Apabila pengguna layanan tidak dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan ketentuan yang tercantum pada Standar Pelayanan masing-masing UPP</p>	<p>1. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas layanan</p> <p>2. Mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum</p>

PLT. DIREKTUR PENGAWASAN PEREDARAN  
PANGAN OLAHAN  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,



DIDIK JOKO PURSITO