

KEPUTUSAN
KEPALA BIRO PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN HUMAS
SEKRETARIAT UTAMA BADAN PANGAN NASIONAL
NOMOR : 241/HK.02.06/A.1/11/2025

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN PERPUSTAKAAN
DI LINGKUNGAN BADAN PANGAN NASIONAL

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, meningkatkan kepatuhan standar pelayanan dan meningkatkan kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan informasi publik dan perpustakaan di lingkungan Badan Pangan Nasional dipandang perlu untuk menetapkan pemberian kompensasi;
 - b. bahwa kompensasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan informasi publik dan perpustakaan di lingkungan Badan Pangan Nasional;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada point a dan b, perlu menetapkan keputusan Kepala Biro Perencanaan, Kerja Sama dan Humas tentang pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan informasi publik dan perpustakaan di lingkungan Badan Pangan Nasional.

- 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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 380 Tahun 2017 tentang Standar Kompensasi Jabatan Aparatur Sipil Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1907);
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
7. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia PERPUSTAKAAN NASIONAL R.I. SALINAN - 2 - Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
8. Peraturan Badan Pangan Nasional Nomor 2 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pangan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 372);
9. Peraturan Badan Pangan Nasional Nomor 25 tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik lingkup Badan Pangan Nasional.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BIRO PERENCANAAN, KERJASAMA DAN HUMAS TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN PERPUSTAKAAN

- KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Informasi Publik dan Perpustakaan;
- KEDUA : Kompensasi sebagaimana diktum kesatu diberikan jika dalam pemberian layanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Informasi Publik dan Perpustakaan yang berlaku;
- KETIGA: Kompensasi sebagaimana diktum kesatu berupa :
- menyampaikan permintaan maaf atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku;
 - Kompensasi dapat berupa mendapatkan prioritas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - Masyarakat yang mendapatkan kompensasi akan diberitahukan secara tertulis;
- KEEMPAT: Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 Oktober 2025

KEPALA BIRO PERENCANAAN, KERJA
SAMA DAN HUMAS



BUDI WARYANTO

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BIRO
PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN
HUMAS SEKRETARIAT UTAMA BADAN
PANGAN NASIONAL
NOMOR 241/HK.02.06/A.1/11/2025
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI
BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK DAN PERPUSTAKAAN
DI LINGKUNGAN BADAN PANGAN
NASIONAL

SUSUNAN TIM PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN PERPUSTAKAAN
DI LINGKUNGAN BADAN PANGAN NASIONAL
TAHUN 2025

PENANGGUNG JAWAB	:	Dr. Ir. Budi Waryanto, M.Si
KETUA	:	Munawar Khalil N. S.S., M.Si
ANGGOTA	:	Dian Woro Utami, S.Sos Deviana Safitri, S.Hum Afnidar, A.Md

KEPALA BIRO PERENCANAAN,
KERJA SAMA DAN HUMAS



BUDI WARYANTO

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BIRO
PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN
HUMAS SEKRETARIAT UTAMA BADAN
PANGAN NASIONAL
NOMOR 241/HK.02.06/A.1/11/2025
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI
BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK DAN PERPUSTAKAAN
DI LINGKUNGAN BADAN PANGAN
NASIONAL

TUGAS TIM PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BADAN PANGAN NASIONAL TAHUN 2025

1. Penanggung jawab mempunyai tugas :
 - a. Bertanggung jawab terlaksananya jalannya pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Informasi Publik dan Perpustakaan Badan Pangan Nasional
 - b. Penanggung jawab wajib memonitor dan memastikan pelayanan sesuai standar pelayanan.
2. Ketua mempunyai tugas
 - a. Membantu Penanggung Jawab dalam hal operasional jalannya pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Informasi Publik dan Perpustakaan Badan Pangan Nasional
 - b. Memastikan penerima kompensasi sesuai dengan kriteria
3. Anggota mempunyai tugas
 - a. Memberikan pemberitahuan kompensasi secara tertulis

KEPALA BIRO PERENCANAAN,
KERJA SAMA DAN HUMAS

BUDI VARYANTO

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BIRO
PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN
HUMAS SEKRETARIAT UTAMA BADAN
PANGAN NASIONAL
NOMOR 241/HK.02.06/A.1/11/2025
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI
BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK DAN PERPUSTAKAAN
DI LINGKUNGAN BADAN PANGAN
NASIONAL

KRITERIA PENERIMAAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN PERPUSTAKAAN
DI LINGKUNGAN BADAN PANGAN NASIONAL TAHUN 2025

1. Jenis Layanan yang Dapat Diberikan Kompensasi
 - a. Layanan Informasi Publik, meliputi:
 - 1) Permintaan informasi publik melalui PPID
 - 2) Keberatan atas penolakan atau keterlambatan pemberian informasi
 - 3) Layanan konsultasi atau pendampingan akses informasi
 - b. Layanan Perpustakaan, meliputi:
 - 1) Layanan peminjaman dan pengembalian buku
 - 2) Layanan referensi dan literasi
 - 3) Layanan kunjungan dan penelusuran koleksi
2. Kondisi yang Dapat Dikenai Kompensasi
Kompensasi dapat diberikan apabila penerima layanan mengalami salah satu atau lebih kondisi berikut:
 - a. Keterlambatan waktu pelayanan melebihi standar waktu yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan.
 - b. Kualitas layanan tidak sesuai standar, misalnya informasi yang diberikan tidak lengkap, tidak akurat, atau tidak relevan.
 - c. Petugas tidak memberikan respons terhadap permintaan informasi sesuai prosedur atau jangka waktu yang ditetapkan.
 - d. Kesalahan administratif yang menimbulkan kerugian waktu atau biaya bagi pengguna layanan.
 - e. Fasilitas pelayanan tidak dapat digunakan (misalnya sistem informasi atau sarana perpustakaan tidak berfungsi) dalam jangka waktu tertentu tanpa pemberitahuan resmi.
3. Pihak yang Berhak Menerima Kompensasi
 - a. Individu, lembaga, atau organisasi yang telah mengajukan permohonan layanan secara sah sesuai prosedur yang berlaku.
 - b. Penerima layanan yang dapat menunjukkan bukti pengajuan layanan, seperti formulir permohonan, tanda terima, atau bukti komunikasi resmi dengan petugas layanan.

4. Mekanisme Pengajuan Kompensasi

- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan kompensasi secara tertulis atau daring kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) atau petugas perpustakaan.
- b. Permohonan dilengkapi dengan bukti pendukung (tanda terima layanan, bukti komunikasi, atau bukti kerugian).
- c. PPID atau pengelola perpustakaan melakukan verifikasi dan klarifikasi dalam waktu maksimal 5 hari kerja.
- d. Keputusan pemberian kompensasi diterbitkan oleh pejabat berwenang paling lambat 10 hari kerja sejak permohonan diterima.

5. Pengecualian

Kompensasi tidak diberikan apabila:

- a. Keterlambatan atau gangguan disebabkan oleh keadaan kahar (*force majeure*) seperti bencana alam, gangguan sistem nasional, atau kebijakan pemerintah yang bersifat darurat.
- b. Pemohon tidak memenuhi prosedur pelayanan atau memberikan data tidak valid.
- c. Permintaan kompensasi diajukan lebih dari 30 hari kerja setelah pelayanan selesai diberikan.



KEPALA BIRO PERENCANAAN,
KERJA SAMA DAN HUMAS

BUDI WARYANTO