

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 246 TAHUN 2025
TENTANG

KOMPENSASI LAYANAN
PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan jaminan kepastian bagi masyarakat terhadap standar pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal, diperlukan mekanisme kompensasi bagi pengguna layanan;
b. bahwa untuk menjamin akuntabilitas dan kepuasan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, maka Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal perlu menetapkan kompensasi yang dapat diberikan kepada pengguna layanan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan tentang Kompensasi Layanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembar Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4899);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 295, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5604) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang

Sekretaris Utama | Deputi Bidang Kemitraan dan Standardisasi Halal | Deputi Bidang Registrasi dan Sertifikasi Halal | Deputi Bidang Pembinaan dan Pengawasan JPH | Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi | Kepala Biro Hukum, SDM, dan Humas

Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6856);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6998);
7. Peraturan Presiden Nomor 153 Tahun 2024 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 349);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintahan;
9. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 933);
10. Keputusan Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Nomor 243 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan;
11. Keputusan Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Nomor 259 Tahun 2025 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat pada Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL TENTANG KOMPENSASI LAYANAN PADA BADAN PENYELENGARA JAMINAN PRODUK HALAL

KESATU : Menetapkan Kompensasi Layanan pada Badan Peyelenggara Jaminan Produk Halal sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Kompensasi Layanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU diberikan bagi pengguna layanan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal apabila proses pelayanan melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan.

KEDUA : Kompensasi Layanan bagi pengguna layanan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal digunakan sebagai pedoman pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal dalam memberikan pelayanan publik yang profesional.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 24 Oktober 2025
KEPALA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN PRODUK HALAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AHMAD HAIKAL HASAN

Salinan sesuai dengan aslinya
BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN PRODUK HALAL REPUBLIK INDONESIA
Kepala Biro Hukum, Sumber Daya Manusia, dan Humas

Indrayani
NIP. 197003211997021002

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2025
TENTANG
KOMPENSASI LAYANAN PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL

KOMPENSASI LAYANAN
PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL

1. Kompensasi bagi Pengguna Layanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal dilaksanakan dengan akuntabel, integritas, transparan, efektif dan efisien serta profesional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan BPJPH;
2. Pengguna Layanan Publik yang menerima layanan tidak sesuai Standar Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal dapat diberikan kompensasi;
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada Pengguna Layanan Publik apabila layanan yang diterima tidak sesuai Standar Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal;
4. Kompensasi diberikan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan setelah Pengguna Layanan Publik mengajukan komplain atas layanan yang diterima dan ditindaklanjuti oleh penilaian Pimpinan;
5. Kompensasi diberlakukan apabila Pengguna Layanan Publik tidak menerima layanan sesuai Standar Pelayanan Publik dengan komponen sebagai berikut:
   a. Persyaratan pelayanan;
   b. Sistem prosedur;
   c. Jangka waktu pelayanan;
   d. Biaya/Tarif pelayanan;
   e. Produk pelayanan.
6. Kompensasi yang diberikan kepada Pengguna Layanan dapat berupa:

No	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG DILANGGAR	KOMPENSASI YANG DIBERIKAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan maaf dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan. 2. Penjelasan dan klarifikasi dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan terkait masalah yang diadukan.
2	Sistem Prosedur	1. Permohonan maaf dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan. 2. Penjelasan dan klarifikasi dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan terkait masalah yang diadukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan maaf dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan.

No	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG DILANGGAR	KOMPENSASI YANG DIBERIKAN
		2. Penjelasan dan klarifikasi dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan terkait masalah yang diadukan. 3. Prioritas waktu dan pelayanan (Pengguna Layanan Publik berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu).
4	Biaya/Tarif Pelayanan	1. Permohonan maaf dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan. 2. Penjelasan dan klarifikasi dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan terkait masalah yang diadukan.
5	Produk Pelayanan	1. Permohonan maaf dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan. 2. Penjelasan dan klarifikasi dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan terkait masalah yang diadukan.

7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada Organisasi Penyelenggara Pelayanan dapat berupa:
   a. Teguran;
   b. Pembinaan.
8. Kompensasi diberikan maksimal 3 x 24 jam setelah Pengguna Layanan Publik mengajukan komplain atas pelayanan yang diterima.

9. Komplain atas pelayanan yang tidak sesuai Standar Pelayanan Publik akan menjadi bahan evaluasi internal Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

KEPALA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN PRODUK HALAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AHMAD HAIKAL HASAN

Salinan sesuai dengan aslinya
BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN PRODUK HALAL REPUBLIK INDONESIA
Kepala Biro Hukum, Sumber Daya Manusia, dan Humas

Indrayani
NIP. 197003211997021002