

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 248 TAHUN 2026
TENTANG
KODE ETIK, PERILAKU, PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI
BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN PEYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan yang terukur dan akuntabel sesuai asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good government*) serta terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara maksimal, dan untuk mencapai daya guna dan hasil guna secara optimal dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal diperlukan pengaturan kode etik, perilaku, pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas pelayanan publik;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal tentang Kode Etik, Perilaku, Pemberian Penghargaan dan Sanksi bagi Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal;

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 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 Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. 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);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaam Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Presiden Nomor 153 Tahun 2024 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 349);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
9. Keputusan Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Nomor 243 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL TENTANG KODE ETIK, PERILAKU, PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL.

KESATU : Menetapkan Kode Etik, Perilaku, Pemberian Penghargaan dan Sanksi bagi Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Kode Etik Petugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:
a. asas dan perilaku (etika) petugas pelayanan publik;
b. hak dan kewajiban petugas pelayanan publik;
c. pengawasan pelaksanaan kode etik;
d. larangan untuk petugas pelayanan publik;
e. sanksi untuk petugas pelayanan publik;
f. kompensasi untuk pengguna layanan; dan
g. penghargaan untuk petugas pelayanan publik.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal.

KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Nomor 136 Tahun 2026 tentang Pemberian Penghargaan (*Reward*) dan Hukuman (*Punishment*) bagi Petugas Pemberi Layanan di Lingkungan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Juli 2026
KEPALA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN PRODUK HALAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AHMAD HAIKAL HASAN

Salinan sesuai dengan aslinya
BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN PRODUK HALAL
Kepala Biro Hukum, Sumber Daya
Manusia, dan Hubungan Masyarakat,

Beny Cahyadie
NIP. 198204102000121001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 248 TAHUN 2026
TENTANG
KODE ETIK, PERILAKU, PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL

KODE ETIK, PERILAKU, PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang profesional, akuntabel, transparan, responsif, tidak diskriminatif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) sebagai penyelenggara urusan pemerintahan di bidang Jaminan Produk Halal memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada pengguna layanan masyarakat, pelaku usaha, Lembaga Pemeriksa Halal, auditor halal, penyelia halal, serta para pemangku kepentingan lainnya. Pelayanan tersebut meliputi antara lain penyelenggaraan sertifikasi halal, registrasi, akreditasi, pembinaan, pengawasan, penyediaan informasi publik, serta berbagai layanan lainnya di bidang Jaminan Produk Halal. Oleh karena itu, setiap petugas pelayanan BPJPH dituntut untuk melaksanakan tugasnya secara profesional, berintegritas, kompeten, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Sejalan dengan nilai dasar Aparatur Sipil Negara yang berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif (BerAKHLAK), setiap petugas pelayanan BPJPH wajib menjunjung tinggi etika pelayanan, menjaga integritas, memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh pengguna layanan, menjaga kerahasiaan informasi, menolak segala bentuk gratifikasi, serta menghindari konflik kepentingan dalam pelaksanaan tugasnya. Penerapan nilai-nilai tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya membangun budaya pelayanan publik yang prima dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan Jaminan Produk Halal.

BPJPH telah memiliki Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Nomor 243 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal, namun dalam praktiknya masih terdapat potensi terjadinya perilaku pelayanan yang tidak sesuai dengan nilai-nilai etika, standar pelayanan, maupun budaya kerja ASN. Kondisi tersebut dapat berdampak pada

menurunnya kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, serta kepercayaan publik terhadap BPJPH. Oleh karena itu, diperlukan pedoman perilaku yang mengatur standar etika bagi seluruh petugas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya secara konsisten, profesional, dan bertanggung jawab.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, dipandang perlu menetapkan Kode Etik, Kode Perilaku, Pemberian Penghargaan dan Sanksi bagi Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal sebagai pedoman sikap, perilaku, dan integritas bagi seluruh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, berintegritas, profesional, berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta mendukung terwujudnya penyelenggaraan Jaminan Produk Halal yang efektif, akuntabel, dan terpercaya.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

   Keputusan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas pelayanan dalam bersikap dan berperilaku selama melaksanakan tugas pelayanan publik. Adapun tujuannya adalah untuk mewujudkan pelayanan yang profesional, berintegritas, akuntabel, responsif, berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta mendukung peningkatan kualitas penyelenggaraan Jaminan Produk Halal.

2. Tujuan
   a. memberi arah dan pedoman perilaku bagi petugas pelayanan publik;
   b. menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik bagi seluruh petugas yang terkait; dan
   c. mencegah terjadinya tingkah laku yang tidak sesuai dengan kode etik pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

1. asas dan perilaku (etika) petugas pelayanan publik;
2. hak dan kewajiban petugas pelayanan publik;
3. pengawasan pelaksanaan kode etik;
4. larangan untuk petugas pelayanan publik;
5. sanksi untuk petugas pelayanan publik;
6. kompensasi untuk pengguna layanan; dan
7. penghargaan untuk petugas pelayanan publik.

D. Istilah dan Definisi

1. Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal yang selanjutnya disingkat BPJPH adalah Lembaga Pemerintah Nonkementerian yang menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang penyelenggaraan jaminan produk halal.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik
3. Kode Etik Petugas Pelayanan Publik Jaminan Produk Halal yang selanjutnya disebut Kode Etik Petugas adalah norma atau pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan yang harus ditaati oleh semua petugas dalam menjalankan tugas pelayanan publik di lingkungan BPJPH.
4. Petugas adalah semua petugas pelayanan publik yang ditunjuk oleh Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal untuk

melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik di lingkungan BPJPH.

5. SIHALAL adalah aplikasi elektronik berbasis *website* yang digunakan dalam proses layanan Jaminan Produk Halal untuk layanan cepat dengan memanfaatkan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi internet.

BAB II
PETUGAS PELAYANAN PUBLIK
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL

Petugas Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal terdiri atas:

1. Petugas Pelayanan Pengaduan dan Informasi (konsultasi tatap muka dan *online*) yang bertugas pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, meliputi:
   a. Petugas Layanan Konsultasi Tatap Muka
      Petugas pelayanan publik yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menerima konsultasi terkait permasalahan dan permintaan informasi dalam layanan Jaminan Produk Halal yang dilakukan secara tatap muka.
   b. Petugas Layanan *Online*
      Petugas pelayanan publik yang bertugas dan bertanggung jawab untuk membantu menyelesaikan permasalahan aplikasi layanan dan permintaan informasi dalam layanan Jaminan Produk Halal yang dilakukan secara *online*.
2. Petugas Verifikator
   Petugas yang bertanggung jawab melakukan verifikasi dokumen (sertifikasi, registrasi, atau akreditasi) melalui aplikasi elektronik dan bertugas sesuai dengan keputusan/surat tugas yang sudah ditetapkan oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama.

BAB III
ASAS DAN PERILAKU (ETIKA) PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

A. Asas-Asas Petugas Pelayanan Publik
   Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:
   1. Kepentingan Umum:
      Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
   2. Kepastian Hukum:
      Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
   3. Kesamaan Hak:
      Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
   4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban:
      Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
   5. Keprofesionalan:
      Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
   6. Partisipatif:
      Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif:
   Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan:
   Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas:
   Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan:
    Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan Waktu:
    Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan:
    Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

B. Perilaku (Etika) Petugas Pelayanan Publik
   Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik berperilaku atau mempunyai etika sebagai berikut:
   1. adil dan tidak diskriminatif;
   2. cermat;
   3. santun dan ramah;
   4. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
   5. profesional;
   6. tidak mempersulit;
   7. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
   8. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
   9. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
   10. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
   11. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
   12. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
   13. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan
   14. tidak menyimpang dari standar dan prosedur.

BAB IV
HAK DAN KEWAJIBAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

A. Hak Petugas Pelayanan Publik
   1. Memperoleh kesempatan yang sama dalam mengikuti penilaian kinerja dan pemilihan Petugas Pelayanan Publik Terbaik berdasarkan kriteria yang objektif, transparan, dan akuntabel.
   2. Memperoleh penghargaan apabila memenuhi persyaratan dan kriteria yang telah ditetapkan.
   3. Memperoleh lingkungan kerja yang aman dan kondusif.
   4. Memperoleh sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
   5. Mengikuti setiap pengembangan kompetensi di bidang Jaminan Produk Halal yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

6. Memperoleh perlakuan yang adil, objektif, dan tidak diskriminatif dalam pelaksanaan penilaian kinerja maupun pembinaan.
7. Menyampaikan saran, masukan, atau keberatan melalui mekanisme yang berlaku dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Kewajiban Petugas Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan tugasnya, petugas pelayanan harus berperilaku sebagai berikut:

1. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku baik aturan teknis maupun administrasi.
2. Menunjukkan kesetiaan dalam segala hal yang berkaitan dengan profesi dan organisasi.
3. Menjunjung tinggi akuntabilitas dan integritas.
4. Menanamkan rasa percaya diri yang tinggi, bersikap profesional dan tidak mempersulit.
5. Bersikap ramah dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.
6. Memberikan pelayanan yang ramah, sopan, santun, cepat tanggap, dan profesional dengan menerapkan budaya pelayanan BerAKHLAK serta menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
8. Memberikan pelayanan dan menyelesaikan proses pelayanan secara tepat waktu sesuai kewenangan dan standar pelayanan.
9. Menjaga kerahasiaan jabatan, rahasia negara, data dan/atau informasi yang bersifat rahasia milik pengguna layanan maupun organisasi, tidak menggunakan atau menyalahgunakannya untuk kepentingan pribadi atau golongan, serta hanya mengungkapkannya sesuai dengan kewenangan atau atas perintah pejabat yang berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Berani dan bertanggung jawab dalam mengungkapkan seluruh fakta yang didukung bukti yang akurat.
11. Bersikap adil, transparan dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
12. Bersikap cermat dan teliti serta berusaha secara terus menerus untuk meningkatkan keahlian dalam rangka efektivitas pelayanan.
13. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
14. Tidak menerima hadiah atau suatu pemberian berupa apapun dan dari siapapun yang bersangkutan dengan tugasnya baik di lingkungan kantor maupun di luar kantor.
15. Tidak menggunakan/menyalahgunakan data/informasi yang sifatnya rahasia bagi kepentingan pribadi atau golongan yang mungkin akan merusak kepentingan pihak pengguna layanan maupun organisasi, serta hanya dapat mengemukakannya atas perintah pejabat yang berwenang, namun tidak menyalahgunakan kewenangan.
16. Tidak terlibat dalam kegiatan yang bertentangan dengan kepentingan organisasi atau kegiatan yang melanggar hukum.

C. Hubungan Sesama Petugas Pelayanan Publik

Sesama petugas dalam pelaksanaan tugasnya wajib:

1. Melaksanakan kerja sama yang profesional, saling mendukung dan bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan.
2. Menumbuhkan dan memelihara hubungan kerja yang harmonis.
3. Saling mengingatkan, membimbing, dan mengoreksi perilaku dan sikap sesama Petugas.

4. Menjalin komunikasi yang efektif dengan sesama Petugas untuk mendukung pelayanan.
5. Menghindari konflik dan perbedaan persepsi sesama Petugas pada saat pelayanan.

BAB V
PENGAWASAN PELAKSANAAN KODE ETIK DAN LARANGAN BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

A. Pengawasan Pelaksanaan Kode Etik
Dalam rangka pengawasan pelaksanaan kode etik Petugas pelayanan publik di BPJPH, dibentuk Tim Pengawas Pelaksanaan Kode Etik.

B. Larangan Petugas Pelayanan Publik
Hal-hal yang dilarang untuk dilakukan oleh petugas pelayanan publik, dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik, sebagai berikut:
1. Menyalahgunakan kewenangan Petugas Pelayanan Publik.
2. Memperlambat, mempersulit, atau menghambat proses pelayanan tanpa alasan yang sah.
3. Memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau prosedur yang berlaku.
4. Bertindak tidak sopan, tidak profesional, atau melakukan pelecehan terhadap masyarakat.
5. Meninggalkan tugas pelayanan tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga mengganggu pelayanan kepada masyarakat.
6. Memalsukan dokumen, data, atau hasil pelayanan.
7. Menjadi perantara untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan/atau orang lain dengan menggunakan kewenangan orang lain yang diduga terjadi konflik kepentingan dengan tugas layanan.
8. Melibatkan diri dalam kegiatan yang melanggar hukum.
9. Menggunakan data/informasi yang sifatnya rahasia bagi kepentingan pribadi atau golongan yang mungkin akan merusak kepentingan pihak pengguna layanan maupun organisasi, serta hanya dapat mengemukakannya atas perintah pejabat yang berwenang.
10. Menerima hadiah (gratifikasi) atau suatu pemberian berupa apapun dan dari siapapun yang dapat dikira mempunyai hal yang bersangkutan atau mungkin bersangkutan dengan tugasnya.
11. Melakukan KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme).
12. Membuka percakapan telepon tanpa mengucapkan salam.
13. Tidak membalas salam yang diucapkan oleh pengguna layanan.
14. Melakukan kegiatan makan atau minum saat memberikan pelayanan publik.
15. Menyepelekan dan melakukan pembicaraan lain yang pribadi ketika sedang melayani pengguna layanan.
16. Menggunakan telepon atau percakapan yang bersifat pribadi pada saat berhadapan dengan pengguna layanan.
17. Tidak memakai seragam dan atribut pelayanan yang telah ditentukan.
18. Menggunakan sandal jepit ke area konsultasi.
19. Melakukan pungutan di luar ketentuan.
20. Bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan atau membedakan pemberian layanan terhadap pengguna layanan.

BAB VI
SANKSI BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DAN KOMPENSASI UNTUK PENGGUNA LAYANAN

Sanksi bagi petugas pelayanan publik yang tidak mentaati kode etik yaitu:

1. Pada ruang pelayanan publik:
   Petugas yang terlambat hadir saat melakukan pelayanan di PTSP, maka Petugas tersebut diwajibkan memberikan kompensasi kepada pengguna layanan berupa *souvenir* atau makanan/minuman kecil (seperti: minuman ringan, roti, permen atau biskuit) serta memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Alasan keterlambatan yang dimaksud sebagai berikut:
   a. jika keterlambatan petugas dikarenakan kesalahan Petugas, maka kompensasi dibiayai dari dana pribadi; dan
   b. jika keterlambatan petugas dikarenakan pekerjaan/disposisi atasan, maka kompensasi disediakan oleh unit kerja yang memberikan penugasan/disposisi berupa *souvenir*.

2. Pada sistem aplikasi:
   Kompensasi kepada pengguna layanan diberikan dalam bentuk pendampingan intensif, yang meliputi konsultasi secara langsung, bantuan penyelesaian kendala pada SIHALAL, serta penyampaian informasi perkembangan penanganan permohonan secara berkala sampai proses layanan selesai. Penilaian pemberian kompensasi kepada pengguna layanan dilakukan setiap triwulan atau dapat lebih cepat terutama pada kondisi tertentu seperti adanya kegiatan yang mendukung percepatan layanan Jaminan Produk Halal yaitu dengan mengambil data pada aplikasi SIHALAL. Kriteria kesalahan petugas dalam layanan Jaminan Produk Halal, antara lain:
   a. Permintaan tambahan data yang berulang meskipun sudah dipenuhi oleh pendaftar dan ternyata data tersebut sudah benar.
   b. Pemenuhan atau permintaan tambahan data yang tidak sesuai dengan prosedur/ketentuan/persyaratan yang diperlukan.

   Petugas pelayanan publik yang melanggar akan dikenakan sanksi berupa teguran dari atasan dan dikaitkan dengan peraturan disiplin pegawai.

BAB VII
PENGHARGAAN UNTUK PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

1. Petugas Pelayanan Publik akan diberikan penghargaan jika telah menaati seluruh kode etik dan kode perilaku serta berhasil memperoleh nilai tertinggi berdasarkan kriteria penilaian berikut ini:
   a. Kehadiran, dilakukan dengan melihat rekap absensi (hampir tidak pernah tidak masuk kerja dan tidak pernah terlambat).
   b. Kinerja
      1) Bagi Petugas Pelayanan Pengaduan dan Informasi (konsultasi tatap muka dan *online*), dilakukan melalui survei yang diisi oleh pengguna layanan untuk menilai keramahan, kejelasan penyampaian informasi, responsivitas, dsb.
      2) Bagi petugas verifikator, dinilai berdasarkan predikat kinerja SKP atau hasil evaluasi atasan langsung berdasarkan tingkat kecepatan dan ketepatan dalam melaksanakan tugas verifikasi.
   c. Kerja Sama, dilakukan dengan menilai keaktifan petugas layanan dalam bekerja sama dengan tim untuk mencapai target harian diluar dari target individu.

d. Inovatif/Kreatif, dilakukan melalui inovasi yang berhasil diciptakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maupun ide atau gagasan yang ditetapkan dalam bentuk kebijakan, standar, dan/atau egulasi.
e. Penampilan, dilakukan dengan melihat kedisiplinan petugas layanan dalam menggunakan pakaian dan atribut yang sudah ditetapkan, kerapihan, dan keindahan.
f. Tidak pernah menerima komplain yang terbukti valid, dilakukan melalui saran, masukan, dan/atau aduan yang disampaikan oleh pengguna layanan terhadap petugas layanan terkait etika dan/atau kinerja petugas layanan.

2. Periode penilaian, evaluasi, dan pemberian penghargaan terhadap petugas pelayanan publik dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
3. Penghargaan yang diberikan dapat berupa:
   a. Pelatihan atau pengembangan *hard competency* atau *soft competency* dari Pusat Pengembangan SDM Jaminan Produk Halal;
   b. Sertifikat Penghargaan dari Biro Perencanaan dan Organisasi;
   c. Bimbingan teknis tentang pelayanan publik atau Jaminan Produk Halal sebanyak satu kali lebih banyak dari penugasan normal;
   d. Diusulkan untuk menerima beasiswa pendidikan tinggi atau *short course*;
   e. Pemajangan foto pada loket pelayanan BPJPH; dan/atau
   f. Insentif atau *reward* tambahan sesuai kebijakan pimpinan.

Petugas yang terpilih sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik dapat memilih salah satu dari empat penghargaan sebagaimana butir 3 di atas. Penentuan Petugas Pelayanan Publik Terbaik dilakukan berdasarkan penilaian atasan langsung melalui pengisian format evaluasi sebagaimana terlampir pada Format 1.

BPJPH menyelenggarakan pelayanan publik yang bersifat sensitif, kriteria "tidak pernah menerima komplain yang terbukti valid" dapat ditetapkan sebagai persyaratan mutlak dalam penilaian petugas pelayanan terbaik. Dengan demikian, petugas yang memperoleh nilai kinerja tinggi namun tercatat menerima 1 (satu) komplain terkait etika dan/atau kinerja yang telah diverifikasi melalui sistem pengaduan atau kotak saran, tidak memenuhi persyaratan untuk diusulkan sebagai petugas pelayanan terbaik pada periode penilaian tersebut.

BAB VIII
PENUTUP

Kode etik ini wajib dipatuhi oleh Petugas dalam melayani dan memberikan informasi kepada pengguna layanan. Keberhasilan pelaksanaan kode etik sangat ditentukan oleh niat baik dan partisipasi dari seluruh petugas pelayanan publik. Merupakan kehormatan yang tertinggi bagi setiap Petugas untuk menghayati, menaati dan mengamalkan Kode Etik Pegawai BPJPH dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya maupun dalam kehidupan sehari-hari demi pengabdian kepada masyarakat bangsa dan negara.

KEPALA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN PRODUK HALAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AHMAD HAIKAL HASAN

Salinan sesuai dengan aslinya
BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN PRODUK HALAL
Kepala Biro Hukum, Sumber Daya
Manusia, dan Hubungan Masyarakat,

Beny Cahyadie
NIP. 198204102000121001

Format 1. Rekapitulasi Evaluasi Prestasi Kerja Untuk Pemilihan Petugas Pelayanan Publik Terbaik

No.	Nama Kandidat	Kehadiran	Kinerja	Kerja Sama	Inovatif/Kreatif	Penampilan	Tidak Pernah Menerima Komplain	Total
1								
2								
3								
dst.								

Format Evaluasi Petugas Layanan BPJPH yang dapat digunakan secara periodik (bulanan/triwulanan/semesteran/tahunan) untuk menentukan petugas pelayanan publik terbaik. Pemilihan petugas pelayanan publik terbaik menggunakan sistem penilaian skala likert (1-5) disertai bobot untuk memastikan penilaian yang objektif.

FORMAT EVALUASI KINERJA PETUGAS LAYANAN BPJPH

Periode Penilaian: Bulan/Tahun

A. DATA PETUGAS DAN PENILAI

a. Nama Petugas yang Dinilai
b. NIP/ID Petugas
c. Unit Kerja/OPP
d. Nama Penilai
e. Jabatan Penilai

B. PETUNJUK PENILAIAN

Berikan skor pada setiap indikator di bawah ini dengan menggunakan skala berikut:
a. Skor 5: Sangat Baik (selalu memenuhi kriteria secara konsisten dan melampaui ekspektasi)
b. Skor 4: Baik (sering memenuhi kriteria secara konsisten dan menunjukkan performa di atas rata-rata)
c. Skor 3: Cukup (Memenuhi standar minimal tugas sehari-hari)
d. Skor 2: Kurang (Kadang-kadang tidak memenuhi standar, perlu diingatkan)
e. Skor 1: Sangat Kurang (Sering tidak memenuhi standar dan menghambat layanan)

C. INDIKATOR PENILAIAN

No.	Kriteria Penilaian & Indikator	Skor (1-5)	Bobot	Nilai Akhir (Skor x Bobot)
1.	**Kehadiran & Kedisiplinan**		**20%**	
	Tingkat kehadiran (absensi) tepat waktu sesuai jam kerja.			
	Kepatuhan terhadap jadwal piket/jaga loket pelayanan.			
	Tanggap dan berada di area kerja selama jam layanan berlangsung.			
2.	**Kinerja Pelayanan**		**25%**	
	Kecepatan dan ketepatan dalam memproses dokumen/pertanyaan pengguna layanan terkait sertifikasi halal.			
	Penguasaan regulasi dan *product knowledge* Jaminan Produk Halal (JPH).			
	Keramahan (*hospitality*), kesabaran, dan kejelasan dalam berkomunikasi dengan masyarakat.			
3.	**Kerja Sama (Teamwork)**		**15%**	
	Kemampuan berkoordinasi dengan sesama petugas layanan maupun unit teknis lain di BPJPH.			
	Bersedia membantu rekan kerja saat terjadi penumpukan antrean layanan.			
	Berkontribusi positif dalam menjaga suasana kerja yang kondusif.			

No.	Kriteria Penilaian & Indikator	Skor (1-5)	Bobot	Nilai Akhir (Skor x Bobot)
4.	**Inovatif / Kreatif**		**15%**	
	Memberikan ide/solusi kreatif untuk mengurai kendala atau antrean di ruang layanan.			
	Menggunakan cara baru yang lebih efektif/efisien dalam mengedukasi pengguna layanan mengenai layanan Jaminan Produk Halal.			
5.	**Penampilan (*Grooming* & Atribut)**		**10%**	
	Kerapian dan kesesuaian pakaian seragam dinas yang ditentukan BPJPH.			
	Menjaga kebersihan diri, kerapian rambut/hijab, dan memakai atribut lengkap (*ID card*/name tag).			
	Menjaga kebersihan dan kerapian meja layanan masing-masing.			
6.	***Zero Complaint* (Tidak Pernah Menerima Komplain)**		**15%**	
	Catatan: Skor otomatis **5** jika selama periode penilaian **sama sekali tidak ada** komplain valid dari pengguna layanan. Skor diturunkan secara drastis (menjadi 1 atau 2) jika terdapat komplain yang terbukti benar terkait etika/kinerja petugas tersebut.			
TOTAL NILAI AKHIR (Jumlah Nilai Akhir Kriteria 1 - 6)			**100%**	

D. CATATAN DAN REKOMENDASI PENILAI

1. Kelebihan Utama Petugas:
2. Area yang Perlu Ditingkatkan:
3. Rekomendasi Penghargaan/Motivasi:
   a. Pelatihan atau pengembangan *hard competency* atau *soft competency* dari PPSDM JPH;
   b. Piagam Penghargaan dari Biro Perencanaan dan Organisasi;
   c. Bimbingan Teknis tentang pelayanan publik atau jaminan produk halal sebanyak satu kali lebih banyak dari penugasan normal;
   d. Diusulkan untuk menerima beasiswa pendidikan tinggi atau *short course*;
   e. Pemajangan foto pada loket pelayanan BPJPH; dan/atau
   f. Insentif atau *reward* tambahan sesuai kebijakan pimpinan.

Keterangan: (*centang salah satu*).

E. PENGESAHAN

Jakarta, tanggal,bulan,tahun
Mengetahui,

Nama Penilai/Atasan Langsung
NIP.

Contoh Matriks Rekapitulasi Evaluasi Petugas Pelayanan Publik

No	Nama Petugas	K1: Kehadiran (20%)	K2: Kinerja (25%)	K3: Kerja Sama (15%)	K4: Inovatif (15%)	K5: Penampilan (10%)	K6: *Zero Complaint* (15%)	Total Nilai Akhir	Status Kelayakan *Best Agent*
1	Ahmad Fauzi	5 (1.00)	5 (1.25)	4 (0.60)	4 (0.60)	5 (0.50)	5 (0.75)	4.70	Kandidat Utama (Juara 1)
2	Siti Aminah	4 (0.80)	5 (1.25)	5 (0.75)	3 (0.45)	5 (0.50)	5 (0.75)	4.50	Kandidat (Juara 2)
3	Budi Santoso	5 (1.00)	4 (1.00)	4 (0.60)	4 (0.60)	4 (0.40)	5 (0.75)	4.35	Kandidat (Juara 3)
4	Rini Lestari	5 (1.00)	5 (1.25)	4 (0.60)	5 (0.75)	4 (0.40)	2 (0.30)*	*4.30*	GUGUR (Ada Komplain Valid)
5	Dedi Kurniawan	3 (0.60)	3 (0.75)	3 (0.45)	3 (0.45)	4 (0.40)	5 (0.75)	3.40	Cukup (Perlu Dipertahankan)

A. PENGAMBILAN KEPUTUSAN (PENENTUAN PETUGAS TERBAIK)

Berdasarkan matriks rekapitulasi di atas, berikut adalah hasil keputusan:

a. Petugas Layanan Terbaik Periode Ini: Ahmad Fauzi dengan Total Nilai Akhir 4.70.

b. Catatan Kasus Khusus (Rini Lestari): Secara kalkulasi performa murni (K1 hingga K5), Rini Lestari memiliki nilai yang sangat tinggi. Namun, karena pada kriteria K6 (*Zero Complaint*) ia mendapatkan skor 2 (terbukti menerima komplain valid dari pengguna layanan), maka Rini Lestari gugur secara otomatis dari kualifikasi pemilihan petugas terbaik, meskipun nilai totalnya masih bersaing.

B. REKOMENDASI PANEL PENILAI

Petugas Layanan Terbaik Terpilih: Ahmad Fauzi
Reward yang Direkomendasikan:

a. Pelatihan atau pengembangan *hard competency* atau *soft competency* dari PPSDM JPH;
b. Piagam Penghargaan dari Biro Perencanaan dan Organisasi;
c. Bimbingan Teknis tentang pelayanan publik atau jaminan produk halal sebanyak satu kali lebih banyak dari penugasan normal;
d. Diusulkan untuk menerima beasiswa pendidikan tinggi atau *short course*;
e. Pemajangan foto pada loket pelayanan BPJPH; dan/atau
f. Insentif atau *reward* tambahan sesuai kebijakan pimpinan.

Keterangan: (*centang salah satu*).

Jakarta, tanggal,bulan,tahun
Mengetahui,
Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi,

NIP.

*Catatan: Kriteria Pengunci (*Zero Complaint*): Karena BPJPH bergerak di bidang pelayanan publik yang sensitif, kriteria "Tidak Pernah Menerima Komplain Valid" bisa dijadikan syarat mutlak. Artinya, jika ada petugas dengan nilai kinerja lain yang sangat tinggi tetapi memiliki 1 komplain valid yang masuk ke sistem/kotak saran, ia otomatis gugur dari nominasi petugas terbaik bulan itu.

KEPALA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN PRODUK HALAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AHMAD HAIKAL HASAN

Salinan sesuai dengan aslinya
BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN PRODUK HALAL
Kepala Biro Hukum, Sumber Daya
Manusia, dan Hubungan Masyarakat,

Beny Cahyadie
NIP. 198204102000121001