



KEPUTUSAN
KEPALA LOKA PERAKITAN DAN PENGUJIAN RUMINANSIA KECIL
NOMOR : 018 /KPTS/OT.080/H.5.2/01/2026

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA
LAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN LOKA PERAKITAN
DAN PENGUJIAN RUMINANSIA KECIL

KEPALA LOKA PERAKITAN DAN PENGUJIAN RUMINANSIA KECIL

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka kepatuhan pada standar pelayanan dan meningkatkan kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kepala Loka Perakitan dan Pengujian Ruminansia Kecil;
- b. bahwa penerima layanan yang mendapatkan pelayanan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, harus mendapatkan kompensasi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Kepala Loka Perakitan dan Pengujian Ruminansia Kecil tentang Pemberian Kompensasi bagi Penerima Layanan yang Menerima Pelayanan Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
8. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PERAKITAN DAN PENGUJIAN RUMINANSIA KECIL TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA LAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN LOKA PERAKITAN DAN PENGUJIAN RUMINANSIA KECIL.

KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang tidak sesuai standar pelayanan pada Loka Perakitan dan Pengujian Ruminansia Kecil.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Loka Perakitan dan Pengujian Ruminansia Kecil pada DIKTUM KESATU meliputi:
1. Layanan jasa data, informasi dan dokumentasi
2. Layanan jasa perpustakaan

KETIGA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU diberikan jika terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya pemberian layanan kepada penerima layanan pada Loka Perakitan dan Pengujian Ruminansia Kecil tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

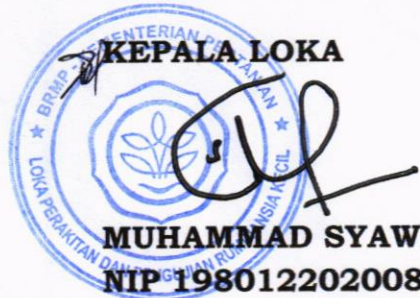
KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KETIGA dapat berupa:

1. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian dengan komponen **Waktu Penyelesaian** yang telah ditetapkan:
 - Kategori I, keterlambatan penerimaan layanan maksimal 30 menit atau penyelesaian layanan maksimal 1 hari, kompensasi berupa permohonan maaf dari penyelenggara layanan;
 - Kategori II, keterlambatan penerimaan layanan 30-60 menit atau penyelesaian layanan 1-2 hari, kompensasi berupa pemberian prioritas layanan pada kunjungan selanjutnya;
 - Kategori III, keterlambatan penerimaan layanan 60 menit keatas atau penyelesaian layanan lebih dari 2 hari, kompensasi berupa percepatan layanan serta pendampingan langsung pada kunjungan selanjutnya.
2. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian dengan komponen **Persyaratan** yang telah ditetapkan:
 - Kategori I, persyaratan administrasi layanan tidak diinfokan secara lengkap oleh penyelenggara layanan, kompensasi berupa permintaan maaf dan penyampaian informasi ulang kepada pemohon;
 - Kategori II, terdapat permintaan dokumen persyaratan tambahan selain yang tercantum dalam standar pelayanan oleh penyelenggara layanan, kompensasi berupa pemberian prioritas layanan pada kunjungan selanjutnya;
 - Kategori III, dokumen persyaratan tidak diakui oleh penyelenggara layanan padahal sesuai standar prosedur, kompensasi berupa pelayanan dipercepat dengan pendampingannya.
3. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian dengan komponen **Prosedur** yang telah ditetapkan:
 - Kategori I, informasi prosedur yang disampaikan penyelenggara layanan kurang lengkap, kompensasi berupa permohonan maaf dari penyelenggara layanan;

- Kategori II, Informasi prosedur di media informasi belum diperbarui sehingga pelanggan salah prosedur, Kompensasi berupa pendampingan khusus hingga layanan selesai;
 - Kategori III, layanan ditolak karena kesalahan penyampaian prosedur layanan oleh Penyelenggara Layanan. Penerima layanan berhak atas kompensasi berupa konsultasi teknis secara gratis.
4. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian dengan komponen **Tarif** yang telah ditetapkan:
- Kategori I, tarif belum diperbaharui di media informasi, kompensasi berupa permohonan maaf dari penyelenggara layanan;
 - Kategori II, terjadi kesalahan dalam penyampaian tarif layanan oleh penyelenggara layanan saat pendaftaran layanan. Kompensasi berupa prioritas antrean pada kunjungan berikutnya;
 - Kategori III, penerima layanan dibebankan biaya pada layanan yang seharusnya gratis. Penerima layanan berhak atas kompensasi ulang gratis untuk jenis layanan terkait.
5. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian dengan komponen **Produk Layanan** yang telah ditetapkan:
- Kategori I, dokumen yang memiliki kesalahan minor, seperti salah nomor atau ejaan nama, kompensasi penyampaian ulang dokumen dalam format revisi;
 - Kategori II, data, informasi dan dokumentasi kurang lengkap, kompensasi berupa pemberian prioritas layanan pada kunjungan berikutnya;
 - Kategori III, produk layanan tidak berlaku karena tidak sesuai standar, kompensasi berupa pembetulan produk layanan sesuai standar dan surat keterangan secara resmi

- KELIMA : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada di tangan Tim Pejabat Pengelola Pengaduan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat;
- KEENAM : Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada pelaksana pelayanan;
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sei Putih
Tanggal, 07 Januari 2026


KEPALA LOKA
MUHAMMAD SYAWAL
NIP 198012202008011009

Tembusan:

1. Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan;
2. Arsip