



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN HORTIKULTURA

KEPUTUSAN
KEPALA PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN HORTIKULTURA
NOMOR : 38/KPTS/OT.080/H.3/02/2026

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA
LAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PUSAT PERAKITAN
DAN MODERNIASI PERTANIAN HORTIKULTURA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN HORTIKULTURA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka kepatuhan pada standar pelayanan dan meningkatkan kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pusat Perakitan dan Modernisasi pertanian Hortikultra;

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 Keputusan Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura 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 Nomor 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN HORTIKULTURA TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA LAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN HORTIKULTURA.

KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang tidak sesuai standar pelayanan pada Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura

KEDUA : Standar Pelayanan pada Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura pada DIKTUM KESATU meliputi:

1. Layanan jasa penyebarluasan hasil perakitan dan modernisasi pertanian hortikultura (konsultasi, perpustakaan, data, informasi, dan dokumentasi)
2. Layanan jasa kerjasama perakitan, perekayasaan, dan modernisasi pertanian hortikultura.
3. Layanan Jasa Pendukung (Magang/ Praktik Keja Lapang).
4. Layanan Jasa Sarana Prasarana

KETIGA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU diberikan jika terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya pemberian layanan kepada penerima layanan pada Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura 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: B O G O R

Pada tanggal : 4 Februari 2026

Ditandatangani secara elektronik oleh

Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian
Hortikultura,



Dr. Inti Pertiwi Nashwari, S.P, M.Si
NIP 197804232002122002

SALINAN keputusan ini disampaikan kepada:

1. Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
2. Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Aparatur Kementerian Pertanian.

