



**KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA BNN**

NOMOR : KEP/024/VI/DL/DL.00/2024/PPSDM

TENTANG

**KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN
PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BNN**

- Menimbang :
- a. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat di bidang Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Badan Narkotika Nasional sebagai satuan kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan Narkotika Nasional;
 - b. Bahwa unsur komponen Standar Layanan Pengembangan SDM perlu dielaborasi dengan komponen Pelayanan lain sesuai kebutuhan Peraturan Perundang-Undangan;
 - c. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional; dan
 - d. Peraturan Kepala Badan Narkotika nasional Nomor: Kep/275/III/KA/HK.01.04/2024/BNN Tentang Standar Pelayanan Publik dan Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan BNN

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BNN TENTANG KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN PADA PPSDM BNN**

PERTAMA Menetapkan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Badan Narkotika Nasional

Kedua....

- KEDUA Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan pada Pusat Pengembangan SDM BNN.
- KETIGA Sebagaimana tercantum pada diktum KEDUA maka, Masyarakat berhak atas kompensasi berupa:
- a. Kategori I, keterlambatan 0 s.d 30 menit kompensasi permohonan minta maaf dari petugas.
 - b. Kategori II, keterlambatan 30 s.d 60 menit berhak atas kompensasi souvenir bolpoin.
 - c. Kategori III, keterlambatan 60 menit keatas, berhak atas kompensasi souvenir mug.
- KEEMPAT Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada ditangan Tim Pejabat Pengelola Pengaduan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh Masyarakat.
- KELIMA Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada staf pelaksana pelayanan.
- KEENAM Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Bogor
pada tanggal : 6 Juni 2024
a.n. Kepala Badan Narkotika Nasional
Kepala PPSDM BNN



Dr. Caca Syahroni, S.IP., M.Si.