

KODE ETIK PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

REGISTRASI PANGAN OLAHAN

Direktorat Registrasi Pangan Olahan



KATA PENGANTAR

Kode Etika Petugas Pelayanan Publik Direktorat Registrasi Pangan Olahan ini meletakkan dan menetapkan prinsip – prinsip dasar dari perilaku pribadi yang diharapkan dari semua petugas pelayanan publik registrasi pangan olahan dalam melaksanakan tugas – tugas mereka dan jika tepat, juga berlaku untuk perilaku semua pegawai dan atau para pemangku kepentingan Unit Pelayanan Publik Direktorat Registrasi Pangan Olahan.

Direktorat Registrasi Pangan Olahan telah dibangun melalui karakter para pegawainya. Karakter tersebut tercermin dalam budaya organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan. Budaya organisasi merupakan nilai-nilai luhur yang diyakini dan harus dihayati dan diamalkan oleh seluruh anggota organisasi dalam melaksanakan tugas. Nilai-nilai luhur yang hidup dan tumbuh kembang dalam organisasi menjadi semangat bagi seluruh anggota organisasi dalam berkarsa dan berkarya. Budaya Organisasi tersebut meliputi :

Profesional (menegakkan profesionalisme dengan integritas, objektivitas, ketekunan dan komitmen yang tinggi). **Integritas** (konsistensi dan keteguhan yang tak tergoyahkan dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur dan keyakinan). **Kredibilitas** (dapat dipercaya dan diakui oleh masyarakat luas, nasional dan internasional), **Kerjasama Tim** (mengutamakan keterbukaan, saling percaya dan komunikasi yang baik), **Inovatif** (mampu melakukan pembaruan sesuai ilmu pengetahuan dan teknologi terkini), **Responsif/Cepat Tanggap** (antisipatif dan responsif dalam mengatasi masalah).

Budaya organisasi tersebut telah menjadi dasar yang sangat penting bagi keberhasilan Direktorat Registrasi Pangan Olahan dalam Peningkatan Pelayanan Publik .

Keberhasilan Direktorat Registrasi Pangan Olahan yang berkelanjutan tergantung pada perolehan dan pemeliharaan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan atau para stakeholder. Untuk mencapai hal ini, Direktorat Registrasi Pangan Olahan dan seluruh pegawai harus bertindak sesuai dengan standar – standar yang ada untuk menjunjung tinggi nilai – nilai budaya organisasi dalam menjalankan pelayanan publik sehari – hari dan dalam semua keputusan yang diambil.

Sebagaimana yang kita semua ketahui, kepercayaan itu sulit diperoleh dan mudah hilang. Sementara Direktorat Registrasi Pangan Olahan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan sangat memuaskan bagi pelanggannya.

Direktorat Registrasi Pangan Olahan beserta seluruh pegawainya bertekad memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya dengan menerapkan etika yang terdapat pada



pedoman ini, sehingga dapat melayani masyarakat umumnya dan pelaku usaha pangan pada khususnya dengan layanan yang berkualitas dan terbaik.

Seluruh pegawai dan petugas pelayanan publik Direktorat Registrasi Pangan Olahan harus membaca pedoman perilaku/kode etik ini dan wajib memahami sepenuhnya bahwa setiap petugas pelayanan publik bertanggung jawab untuk melaporkan setiap pelanggaran – pelanggaran yang terjadi.

Jakarta, 2 Januari 2023

Direktur Registrasi Pangan Olahan



Ema Setyawati, S.Si., Apt., ME



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	4
I. Latar Belakang	5
II. Istilah dan Defenisi	6
III. Tujuan	7
IV. Ruang Lingkup	7
V. Petugas Pelayanan Publik Direktorat Registrasi Pangan Olahan	7
VI. Asas dan Perilaku (Etika) Petugas Pelayanan Publik	8
VII. Hak dan Kewajiban Petugas	10
VIII. Pengawasan Pelaksanaan Kode Etik	11
IX. Larangan	12
X. Sanski Bagi Petugas Pelayanan Publik dan Kompensasi untuk Pelanggan	13
XI. Penghargaan untuk Petugas Pelayanan Publik	13
XII. Penutup	15
XIII. Referensi	16



**KODE ETIK
PETUGAS PELAYANAN PUBLIK REGISTRASI PANGAN OLAHAN
DIREKTORAT REGISTRASI PANGAN OLAHAN**

I. LATAR BELAKANG

Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar Aparatur Negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara professional, produktif, transparan dan bebas dari KKN. Perwujudan nyata dari sikap Aparatur Negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam menghadapi era keterbukaan ini, aparatur Negara dituntut akuntabilitasnya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang dilayaninya. Aparatur harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat, merupakan faktor pendorong mewujudkan persepsi untuk mendapatkan pelayanan yang baik yang merupakan hak setiap warga negara dan sebaliknya aparatur pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang baik.

Prinsip-prinsip pelayanan publik seperti yang telah digariskan oleh Menpan sebagaimana tersebut diatas mencakup aspek-aspek, seperti : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, waktu, akurasi, kesamaan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses kedisiplinan dan kenyamanan. Agar penerapan prinsip tersebut dapat dilaksanakan maka tiap unit pelayanan harus membuat standar pelayanan, penjelasan tentang prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas.



Namun demikian dalam pelaksanaannya seringkali penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut tidak maksimal. Banyaknya pengaduan maupun keluhan yang disampaikan masyarakat baik melalui media massa maupun langsung kepada unit/kantor pelayanan merupakan salah satu indikasi bahwa system dan prosedur pelayanan masih belum berjalan dengan baik, pelayanan masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya. Untuk itu diperlukan perbaikan yang berkelanjutan.

Sebagai perwujudan keinginan memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, maka Direktorat Registrasi Pangan Olahan sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan perlu membuat kode etik petugas pelayanan publik yang berlaku di Direktorat Registrasi Pangan Olahan.

II. ISTILAH DAN DEFINISI

1. Kode etik petugas pelayanan registrasi adalah norma yang harus ditaati oleh semua petugas dalam menjalankan tugas pelayanan publik di Direktorat Registrasi Pangan Olahan.
2. Petugas adalah semua petugas pelayanan publik yang ditunjuk oleh Direktur Registrasi Pangan Olahan untuk melakukan tugas pelayanan publik di Direktorat Registrasi Pangan Olahan.
3. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat baik berupa barang maupun jasa, yang merupakan hak masyarakat untuk memperolehnya, baik dalam rangka mendapatkan hak-haknya maupun dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga Negara.
4. *E-tracking* adalah aplikasi elektronik berbasis web yang digunakan dalam proses registrasi pangan olahan untuk layanan umum dengan memanfaatkan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi intranet (portal).
5. *E-registrastion* adalah aplikasi elektronik berbasis web yang digunakan dalam proses registrasi pangan olahan untuk layanan cepat dengan memanfaatkan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi internet.



III. TUJUAN

1. Memberi arah dan pedoman perilaku bagi petugas pelayanan publik.
2. Menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik bagi seluruh petugas yang terkait.
3. Mencegah terjadinya tingkah laku yang tidak sesuai dengan kode etik pelayanan publik.

IV. RUANG LINGKUP

Kode etik ini berlaku untuk seluruh petugas yang terlibat pada pelayanan registrasi pangan olahan.

V. PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT REGISTRASI PANGAN OLAHAN

Petugas Pelayanan Publik Direktorat Registrasi Pangan Olahan terdiri dari 2 :

1. Petugas Penyelenggara Pelayanan Publik yang bertugas di Gedung Pelayanan Publik Registrasi Pangan Olahan Badan POM sesuai dengan jadwal yang sudah diatur atau ditetapkan.

Penyelenggara pelayanan publik di Direktorat Registrasi Pangan Olahan meliputi:

1. Petugas *Daily Duty Manager* adalah petugas harian yang bertanggungjawab mengawasi dan mengendalikan jalannya pelayanan publik dengan baik.
2. Petugas *Help Desk* yang membantu pelanggan dalam permasalahan pada sistem *e-registration*.
3. Petugas Pelayanan *Customer Service* yang bertugas dan bertanggung jawab memberikan informasi tentang tata cara registrasi pangan olahan.
4. Petugas *Live Chat* yang bertugas dan bertanggungjawab membantu pelanggan terkait permasalahan dalam proses *e-registration* melalui subsite.
5. Petugas *Call Center* yang bertugas dan bertanggungjawab membantu pelanggan terkait permasalahan dalam proses *e-registration*.
6. Petugas *email* yang bertugas dan bertanggungjawab menjawab semua email yang masuk dari pelanggan (pelaku usaha).
7. Petugas Resepsionis yang bertugas dan bertanggung jawab sebagai penerima tamu/*customer*.



8. Petugas konsultasi adalah petugas pelayanan publik yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menerima konsultasi terkait permasalahan dalam registrasi pangan olahan baik dilakukan secara tatap muka maupun secara online.
 9. Petugas administrasi adalah petugas yang melayani administrasi terkait registrasi pangan olahan. Petugas administrasi tersebut terdiri atas:
 - a. Petugas yang menyampaikan surat permintaan tambahan data
 - b. Petugas yang menyampaikan rancangan label untuk diperbaiki
 - c. Petugas administrasi yang terkait *e-tracking* dan *e-registration*.
2. Petugas Pelayanan e-registrasion yaitu petugas yang bertanggungjawab melakukan evaluasi dokumen registrasi melalui layanan e-registration yang disebut juga dengan evaluator dan bertugas sesuai dengan keputusan yang sudah ditetapkan oleh Direktur Registrasi Pangan Olahan.

VI. ASAS DAN PERILAKU (ETIKA) PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

6.1. Asas Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan pasal 4 Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan Umum
Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian Hukum
Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan Hak
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban;
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan;
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif;



- Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif;
Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
 - h. Keterbukaan;
Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
 - i. Akuntabilitas;
Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - j. Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
 - k. Ketepatan Waktu
Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
 - l. Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan.
Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

6.2. PERILAKU (ETIKA) PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

Sesuai dengan pasal 34 Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku atau mempunyai etika sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;



- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

VII. HAK DAN KEWAJIBAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

7.1. Hak Petugas Pelayanan Publik

7.1.1. Hak Petugas Pelayanan Publik yang bertugas di Gedung Pelayanan Publik :

1. Berhak ikut serta dalam kompetisi pemilihan petugas pelayanan publik terbaik yang dilakukan setiap 3 (tiga) bulan .
2. Berhak ikut serta dalam kompetisi pemilihan *Employee of The Month* Direktorat Registrasi Pangan Olahan yang dilakukan setiap bulannya.

7.1.2. Hak Petugas Pelayanan e-registrastion (Evaluator)

1. Berhak ikut serta dalam kompetisi pemilihan *Employee of The Month* Direktorat Registrasi Pangan Olahan yang dilakukan setiap bulannya.

7.2. Kewajiban Petugas Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan tugasnya, petugas pelayanan harus berperilaku sebagai berikut:

1. Mentaati 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 professional dan tidak mempersulit
5. Bersikap santun, ramah, dan tanggap dalam memberikan pelayanan.
6. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
7. Tegak dan cepat memberikan keputusan.
8. Menyimpan rahasia jabatan, rahasia Negara, rahasia pihak pelanggan, serta hanya dapat mengemukakannya atas perintah pejabat yang berwenang.



9. Berani dan bertanggung jawab dalam mengungkapkan seluruh fakta yang didukung bukti yang akurat.
10. Bersikap adil, transparan dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
11. Bersikap cermat dan teliti serta berusaha secara terus menerus untuk meningkatkan keahlian dalam rangka efektivitas pelayanan.
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
13. Tidak menerima hadiah atau sesuatu pemberian berupa apapun dari siapapun juga yang patut dapat dikira mempunyai hal yang bersangkutan atau mungkin bersangkutan dengan tugasnya.
14. Tidak menggunakan/menyalahgunakan data/informasi yang sifatnya rahasia bagi kepentingan pribadi atau golongan yang mungkin akan merusak kepentingan pihak pelanggan maupun organisasi, serta hanya dapat mengemukakannya atas perintah pejabat yang berwenang tidak menyalahgunakan kewenangan.
15. Tidak terlibat dalam kegiatan yang bertentangan dengan kepentingan organisasi atau kegiatan yang melanggar hukum.

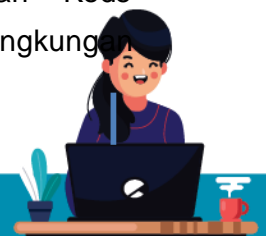
7.3. HUBUNGAN SESAMA PETUGAS

Sesama petugas dalam pelaksanaan tugasnya Wajib:

1. Menggalang kerja sama yang sehat
2. Menumbuhkan dan memelihara rasa kebersamaan dan kekeluargaan
3. Saling mengingatkan, membimbing, dan mengoreksi perilaku dan sikap sesama petugas pelayanan.
4. Menjalin komunikasi yang efektif dengan sesama petugas untuk mendukung pelayanan
5. Menghindari konflik dan perbedaan persepsi sesama petugas pada saat pelayanan.

VIII. PENGAWASAN PELAKSANAAN KODE ETIK

Dalam rangka pengawasan pelaksanaan kode etik petugas pelayanan publik di Direktorat Registrasi Pangan Olahan, dibentuk Tim Pengawas Pelaksanaan Kode Etik. Keanggotaan Tim Pengawas tersebut terdiri dari pejabat struktural di lingkungan



Direktorat Registrasi Pangan Olahan. Tim Pengawas Pelaksanaan Kode Etik mempunyai tugas dan kewenangan memantau pelaksanaan, memeriksa perkara pelanggaran, menetapkan ada tidaknya pelanggaran kode etik, dan memberikan rekomendasi. Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengawas Pelaksanaan Kode Etik Petugas Pelayanan Publik di Direktorat Registrasi Pangan Olahan dapat berkoordinasi dengan Komite Disiplin Pegawai Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk penetapan dan pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan

IX. LARANGAN

- A. Hal-hal yang dilarang untuk dilakukan oleh petugas pelayanan publik, dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik, antara lain:
1. Menyalahgunakan kewenangannya
 2. Melibatkan diri dalam kegiatan yang melanggar hukum;
 3. Menggunakan data/informasi yang sifatnya rahasia (sesuai dengan yang tertera pada PerBPOM No. 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan) bagi kepentingan pribadi atau golongan yang mungkin akan merusak kepentingan pihak pelanggan maupun organisasi, serta hanya dapat mengemukakannya atas perintah pejabat yang berwenang; dan
 4. Menerima hadiah (gratifikasi) atau sesuatu pemberian berupa apapun dari siapapun juga yang patut dapat dikira mempunyai hal yang bersangkutan atau mungkin bersangkutan dengan tugasnya.
 5. Tidak melakukan KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme)
 6. Membuka percakapan telepon tanpa mengucapkan salam.
 7. Tidak membalas salam yang diucapkan oleh pelanggan/penelpon
 8. Makan atau minum sambil melayani pelanggan
 9. Menyepelkan dan melakukan pembicaraan lain yang pribadi ketika sedang melayani pelanggan.
 10. Menggunakan telepon atau percakapan yang bersifat pribadi pada saat berhadapan dengan pelanggan.
 11. Tidak memakai seragam dan atribut pelayanan yang telah ditentukan.
 12. Menggunakan sandal jepit ke ruang konsultasi.



X. SANKSI BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DAN KOMPENSASI UNTUK PELANGGAN (PELAKU USAHA)

Adapun sanksi bagi petugas pelayanan publik yang tidak mentaati kode etik yaitu:

1. Di ruang pelayanan publik:

Jika terlambat hadir saat melakukan pelayanan di loket, maka petugas pelayanan tersebut diwajibkan memberikan kompensasi kepada pelaku usaha berupa makanan kecil (roti) serta memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Alasan keterlambatan yang sebagai berikut:

a. jika keterlambatan petugas dikarenakan kesalahan petugas, maka kompensasi dibiayai dari dana pribadi

b. jika keterlambatan petugas dikarenakan pekerjaan/disposisi atasan, maka kompensasi disediakan oleh unit kerja berupa souvenir unik Direktorat Registrasi Pangan Olahan (Misal: Payung, Mug, Kalender, Notebook, Ballpoint, Flashdisk dll.)

2. Pada sistem e-reg:

Jika dalam proses registrasi mengalami TD berseri/berulang atau pengajuan melebihi timeline karena kesalahan petugas, maka pelaku usaha berhak mendapatkan kompensasi berupa pemberian *coaching clinic* dan jalur prioritas untuk penyelesaian aju. Penilai pemberian kompensasi kepada pelaku usaha melalui jalur e registrasi ini dilakukan **setiap triwulanan** dengan mengambil data pada sistem e registrasi.

Kriteria kesalahan petugas dalam proses registrasi:

- Permintaan tambahan data yang berulang meskipun sudah dipenuhi oleh pendaftar dan ternyata data tersebut sudah benar.

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

XI. PENGHARGAAN UNTUK PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

Kriteria Pemberian penghargaan pada petugas pelayanan publik

1. Pada Gedung Pelayanan Publik (DDM, Customer Service, Petugas Loket.

Petugas Pelayanan Publik akan memperoleh reward jika berhasil memperoleh penilaian dari pelanggan (pelaku usaha) dari persentase tertinggi emotikon sangat puas.

Pada setiap komputer petugas pelayanan publik sudah tersedia survey kepuasan pelanggan berbentuk emotikon dengan ekspresi sangat puas, puas, kurang puas dan



tidak puas. Pelanggan dapat memilih ekspresi emotikon sesuai dengan pelayanan yang diterima dengan mengisi survey kepuasan pelanggan pada layar monitor setiap selesai menerima pelayanan.



2. Petugas pelayanan secara online (*Live Chat* dan Konsultasi Online)

Petugas pelayanan publik yang bertugas secara online, penilaian pelanggan (pelaku usaha) terhadap kepuasan pelayanan diperoleh dengan cara petugas meminta kepada pelanggan atau yang berkonsultasi untuk memberikan emotikon di sesi akhir pelayanan.

3. Petugas *call center* penilaian kepuasan pelanggan dapat diperoleh melalui menekan tombol 1= sangat puas, 2=puas, 3=kurang puas dan 4=tidak puas.

4. Petugas *email*, penilaian kepuasan pelanggan diperoleh melalui pengiriman *link feedback* yang berisikan kuisioner kepuasan terhadap pelayanan petugas email pada saat itu. *Link feedback* terkirim secara otomatis ketika petugas email menjawab (*reply*) email kepada pelanggan.

5. Penghargaan diberikan kepada petugas pelayanan publik no 1, 2, 3 dan 4, jika mentaati etika pelayanan publik dan memperoleh persentase emotikon sangat puas tertinggi. Penghargaan dapat berupa :

- Bekerja dari rumah/*Work From Home* (WFH) selama 5 (lima) hari atau
- Tidak bertugas sebagai petugas pelayanan publik selama 1 (satu) minggu.
- Mendapatkan tambahan penugasan dinas ke daerah dalam rangka Pelayanan Prima dan Bimbingan Teknis Registrasi Pangan Olahan sebanyak satu kali lebih banyak dari penugasan normal atau
- Mendapatkan pelatihan pengembangan *hard competency* atau *soft competency*.



Petugas yang terpilih sebagai **Petugas Pelayanan Publik Terbaik** dapat memilih salah satu dari tiga penghargaan sebagaimana butir 5 diatas.

6. Petugas Pelayanan e-registrastion

Semua petugas pelayanan e-registration (evaluator) diikutsertakan dalam kompetisi *Employee of the Month* dengan mengikuti ketentuan sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam Pedoman *Employee of the Month* Direktorat Registrasi Pangan Olahan.

XII. PENUTUP

Kode etik ini wajib dipatuhi oleh seluruh pegawai di lingkungan Direktorat Registrasi Pangan Olahan. Keberhasilan pelaksanaan kode etik sangat ditentukan oleh niat baik dan partisipasi dari seluruh petugas pelayanan publik

Merupakan kehormatan yang tertinggi bagi setiap Petugas Pelayanan Didirektorat Registrasi Pangan Olahan untuk menghayati, menaati dan mengamalkan Kode Etik Pegawai Direktorat Registrasi Pangan Olahan dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya maupun dalam kehidupan sehari-hari demi pengabdian kepada masyarakat bangsa dan negara.



Referensi

1. Undang Undang no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



Kode etik Petugas Pelayanan Publik Registrasi Pangan Olahan