



**KEPALA BADAN GIZI NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN KEPALA BADAN GIZI NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

NOMOR TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN GIZI NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN GIZI NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, perlu disusun standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Gizi Nasional tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Gizi Nasional;
- 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. 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);
 3. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2024 tentang Badan Gizi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 173);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 5. Peraturan Badan Gizi Nasional Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Gizi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 625);
 6. Peraturan Badan Gizi Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Pemenuhan Gizi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 626);

/MEMUTUSKAN: ...

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN GIZI NASIONAL TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN GIZI NASIONAL.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Gizi Nasional sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU merupakan pedoman dalam:
- a. pemberian pelayanan kepada pengguna layanan Badan Gizi Nasional; dan
 - b. penilaian kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, pengguna layanan maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Unit kerja yang melaksanakan pelayanan melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun yang dapat dijadikan dasar dalam penyempurnaan Standar Pelayanan.
- KEEMPAT : Unit mendorong kepatuhan penyelenggara pelayanan di lingkungan Badan Gizi Nasional dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan perlu menetapkan Maklumat Pelayanan di lingkungan Badan Gizi Nasional sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal

KEPALA BADAN GIZI NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

DADAN HINDAYANA

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN GIZI NASIONAL
 REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 BADAN GIZI NASIONAL

**STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN MITRA
 MAKAN BERGIZI GRATIS**

A. Komponen Penyampaian Pelayanan Pendaftaran Mitra BGN (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akta pendirian badan usaha dalam bentuk Yayasan/CV/PT/Koperasi/BUMDes/dll yang berbadan hukum dengan melampirkan dokumen legal berupa NIB, SK Kemenkum, Akta Badan Usaha,; 2. Melampirkan data perwakilan yayasan seperti nama perwakilan yayasan, nomor telepon, NIK, dan KTP perwakilan yayasan. 3. Melampirkan data keuangan seperti, Data NPWP, dan Laporan SPT; dan 4. Melampirkan Proposal Calon Pelaksana Bantuan (CPB) yang sudah diisi lengkap merujuk pada ketentuan yang diatur di dalam Juknis.
2	Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calon Mitra Pelaksana mengunjungi Website Mitra BGN, kemudian akses situs mitra resmi BGN melalui tautan www.mitra.bgn.go.id; 2. Calon Mitra Pelaksana memilih “Buat Akun Baru”, untuk memulai proses pendaftaran; 3. Calon Mitra Pelaksana mengisi formulir pendaftaran dengan mengisi data yang diperlukan, mulai dari nama mitra hingga kata sandi. Pastikan semua informasi sesuai dan akurat; 4. Calon Mitra Pelaksana melakukan verifikasi <i>email</i> mitra dengan cara cek <i>inbox email</i> yang didaftarkan untuk proses verifikasi, kemudian klik tautan yang diberikan untuk mengaktifkan akun; 5. Calon Mitra Pelaksana masuk ke akun Mitra BGN dengan cara login menggunakan <i>email</i> dan kata sandi yang telah di daftarkan; 6. Calon Mitra Pelaksana melengkapi data Alamat dan penanggung jawab pada <i>website</i> Mitra BGN; 7. Calon Mitra Pelaksana mengunggah data legalitas dan keuangan, pastikan data yang di unggah (NIB, SK, AKTA, KTP Perwakilan Yayasan, Laporan SPT dan NPWP Badan Usaha) merupakan data asli yang dapat dipertanggung-jawabkan;

		<p>8. Calon Mitra Pelaksana menunggu verifikasi data oleh BGN. Tim BGN akan memeriksa dan memvalidasi data Calon Mitra Pelaksana baik yang diunggah maupun yang diisi pada formulir;</p> <p>9. Setelah proses validasi data, calon mitra pelaksana akan memperoleh informasi hasil validasi data calon mitra yang disampaikan melalui <i>email</i> yang bersangkutan maupun melalui akun portal mitra.bgn.go.id dan mendapatkan Centang Biru sebagai Mitra Pelaksana tervalidasi;</p> <p>10. Selanjutnya, calon mitra mengajukan usulan titik lokasi calon SPPG melalui peta yang tersedia di portal mitra.bgn.go.id.</p> <p>11. Calon mitra akan mendapatkan notasi persetujuan titik lokasi calon SPPG setelah proses validasi yang disampaikan melalui <i>email</i> yang bersangkutan maupun melalui akun portal mitra.bgn.go.id.</p> <p>12. Selanjutnya, calon mitra melaksanakan pembangunan dan persiapan SPPG sesuai dengan komitmen selama 45 hari sampai dengan aktivitas status kegiatan mencapai 100%. Selama proses pembangunan SPPG, Calon Mitra diwajibkan menyampaikan informasi progres pembangunan SPPG secara berkala melalui akun portal mitra.bgn.go.id.</p> <p>13. Calon mitra akan mendapatkan layanan survey lapangan dan verifikasi lanjutan dalam rangka untuk memastikan bahwa penyiapan infrastruktur dan sarpras sudah 100% memenuhi spesifikasi standar bangunan dan peralatan.</p> <p>14. Mitra Pelaksana akan menandatangani Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara Mitra Pelaksana dan BGN, setelah melakukan perbaikan persiapan calon SPPG sesuai rekomendasi tim verifikator.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>30 x 2 Hari Kerja / Kalender ... 30 Hari Kalender ... (Semenjak berkas permohonan diterima sampai dengan menerima PKS yang telah ditandatangani) Alternatif: yg perlu disesuaikan kembali Waktu Validasi Waktu PKS</p>
4	Biaya/Tarif	<p>Gratis* *di luar biaya materai untuk penandatanganan PKS</p>
5	Produk Layanan	Dokumen PKS Kontrak Pelaksana Bantuan MBG
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Email</i> : halo@bgn.go.id - Melalui telpon : 0811-1000-8008 - Tiktok : badangizinasional.ri - Facebook : Badan Gizi Nasional - Instagram : badangizinasional.ri - Pengaduan SP4N LAPOR! : <p>https://bgn.lapor.go.id/</p>

B. Komponen Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012⁰⁹ tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2024 tentang Badan Gizi Nasional; 3. Peraturan Badan Gizi Nasional Nomor 1 tentang SOTK BGN; 4. Peraturan Badan Gizi Nasional Nomor 2 tentang SOTK Kantor Pelayanan Pemenuhan Gizi; dan 5. Keputusan Deputi Bidang Penyediaan dan Penyaluran BGN Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Bantuan Pemerintah untuk Program Makan Bergizi Gratis Tahun Anggaran 2025.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker, urang tunggu, ruang pelayanan; 2. Komputer dan Printer; 3. Perangkat registrasi dan identifikasi; 4. Perangkat Produksi /Cetak; 5. Server; 6. Ruang Tunggu; 7. Televisi; 8. AC; 9. Meja dan Kursi untuk menulis formular; 10. Kursi ruang tunggu; 11. Ruang Menyusui; 12. Ruang bermain anak; 13. Kursi Roda untuk Disabilitas; 14. IKM manual dan elektronik; 15. Ruang Pengaduan; 16. Kotak saran; 17. Air mineral; 18. CCTV; 19. Toilet; 20. Aplikasi Pemenuhan Sarana dan Prasarana; dan 21. Aplikasi Pendaftaran Mitra dengan alamat URL: https://mitra.bgn.go.id/ menggunakan web browser Chrome, Firefox, Microsoft, Edge. <p>Layanan <i>online</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan internet; 2. Sistem informasi/aplikasi yang digunakan; 3. Komputer; 4. Server; dan 5. Perangkat uji/verifikasi.
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Admin Sistem Informasi; - Verifikator; - Kepala SPPG/Tim SPPI; - KPK; dan - KPA.

4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; - Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; - Pengawasan Internal oleh Sekretaris Utama BGN; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Admin sistem informasi: 5 orang; - Verifikator: 15 orang; - Kepala SPPG/Tim SPPI: 3 orang; - PPK: 1 orang; dan - KPA: 1 orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses pelayanan yang diberikan berdasarkan SOP yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan; 2. Dilayani oleh petugas yang ramah, teliti, responsif, dan komunikatif; dan 3. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terjaga kerahasiaan data Mitra; 2. Tersedianya Petunjuk Teknis Pendaftaran Mitra BGN; dan 3. Tersedianya <i>cyber security</i> untuk menjaga keamanan data.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat; 2. Pengaduan, saran dan masukan Masyarakat; 3. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik/Public Hearing; dan 4. Evaluasi dari pengawasan internal dan arahan pimpinan 2 (dua) kali dalam setahun.

KEPALA BADAN GIZI NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

DADAN HINDAYANA

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BADAN GIZI NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
BADAN GIZI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN KONSULTASI

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas; b. Identitas; c. Pengisian formulir konsultasi; 2. Masyarakat: <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas; b. Pengisian formulir konsultasi 3. Masyarakat/Instansi menyampaikan surat permohonan konsultasi yang ditujukan kepada : Badan Gizi Nasional Jl. Kebon Sirih No. 1, RT.1/RW.7, Kb. Sirih, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10340 4. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: <ol style="list-style-type: none"> a) permohonan melalui elektronik pada alamat email layanan@bgn.go.id; atau b) datang langsung ke Kantor Badan Gizi Nasional, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu. 5. Surat Permohonan sekurang-kurangnya berisi: <ul style="list-style-type: none"> - topik dan tujuan konsultasi secara jelas; - waktu pelaksanaan konsultasi; - identitas pemohon; dan - nomor kontak personal yang dapat dihubungi. 6. Pengajuan waktu pelaksanaan konsultasi paling cepat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima. 7. Tersedianya pejabat/pegawai yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Masyarakat/instansi (penerima layanan) dapat melakukan konsultasi kepada Badan Gizi Nasional melalui daring/luring.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan konsultasi melalui luring dengan cara: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke kantor BGN; b. Melapor kepada petugas <i>front desk</i>; c. Menyerahkan identitas serta mengisi formulir layanan konsultasi; d. Menuju ruang Pelayanan Terpadu BGN; e. Mendapatkan layanan konsultasi; dan f. Mengisi formulir Survey Kepuasan Masyarakat. 2. Pelayanan konsultasi melalui daring dengan

		<p>cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> Menghubungi call center 0811-1000-8008, email layanan@bgn.go.id dan/atau whatsapp 0811-1000-8008; Menyebutkan identitas, maksud dan tujuan konsultasi; Mendapatkan layanan konsultasi; dan Mengisi formulir Survey Kepuasan Masyarakat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Penerima layanan mendapatkan layanan konsultasi paling lama 1 (satu) jam. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> Senin – Kamis: <ul style="list-style-type: none"> Waktu Pelayanan : 08.30 – 16.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Jum'at: <ul style="list-style-type: none"> Waktu Pelayanan : 08.30 – 16.30 WIB Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB
4	Biaya/Tarif	Tidak berbiaya.
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> Pemberian pendapat/saran terhadap materi/topik konsultasi; dan Laporan konsultasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> E-mail: layanan@bgn.go.id; atau Aplikasi LAPOR : bgn.lapor.go.id.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara; pepres 140 tahun 2004 Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2024 tentang Badan Gizi Nasional; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan Peraturan Badan Gizi Nasional Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Gizi Nasional.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Ruang tamu ber-AC, meja & kursi tamu Komputer dengan akses internet Printer & Scanner Pesawat telepon Fasilitas untuk kelompok rentan

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kompetensi pada bidang/topik yang dikonsultasikan; 2. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang Badan Gizi Nasional dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Badan Gizi Nasional; dan 3. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dari atasan langsung pejabat pemberi konsultasi; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai pada setiap unit kerja.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan/disepakati; 2. Konsultasi diberikan oleh pejabat/pegawai yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; dan 2. Keselamatan penerima layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Badan Gizi Nasional selama berada di lingkungan Badan Gizi Nasional.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar layanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya menjadi dasar perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

KEPALA BADAN GIZI NASIONAL
REPUBLIC INDONESIA,

DADAN HINDAYANA

KEPUTUSAN KEPALA BADAN GIZI NASIONAL
REPUBLIC INDONESIA
NOMOR TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
BADAN GIZI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN AUDIENSI

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	<p>Masyarakat/Instansi (penerima layanan) dapat menyampaikan permohonan audiensi yang ditujukan kepada Pejabat Struktural Badan Gizi Nasional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian permohonan dapat melalui: <ol style="list-style-type: none"> a) Surat elektronik layanan@bgn.go.id; b) Hadir langsung; dan c) Surat tercatat ke alamat kantor BGN. 2. Surat Permohonan sekurang-kurangnya berisi: <ul style="list-style-type: none"> - identitas pemohon; - topik dan tujuan audiensi; - waktu pelaksanaan audiensi; dan - nomor kontak personal yang dapat dihubungi.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan audiensi dapat dilakukan secara luring/daring; 2. Audiensi melalui luring/daring dilakukan dengan pengajuan permohonan; 3. Penerima layanan akan mendapatkan jawaban permohonan dari petugas layanan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya permohonan; 4. Penerima layanan mendapatkan layanan audiensi; dan 5. Penerima layanan mengisi formulir Survey Kepuasan Masyarakat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima layanan mendapatkan layanan audiensi paling lama 1 (satu) jam. 2. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis: <ul style="list-style-type: none"> - Waktu Pelayanan : 08.30 – 16.00 WIB - Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB b. Jum'at: <ul style="list-style-type: none"> - Waktu Pelayanan : 08.30 – 16.30 WIB - Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB
4	Biaya/Tarif	Tidak berbiaya
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima dan menelaah pendapat/saran terhadap materi/topik audiensi dalam rangka proses pengambilan kebijakan; dan 2. Notulensi dan/atau berita acara.

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui: a) E-mail: layanan@bgn.go.id ; atau b) Aplikasi LAPOR : bgn.lapor.go.id .
---	--	---

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara; 4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2024 tentang Badan Gizi Nasional; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan 6. Peraturan Badan Gizi Nasional Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Gizi Nasional.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pertemuan yang dilengkapi dengan LCD <i>Projector</i>, ber-AC, meja dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. <i>Printer & Scanner</i> 4. Fasilitas kelompok rentan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kompetensi pada bidang/topik audiensi yang disampaikan oleh pengguna layanan; 2. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang Badan Gizi Nasional dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Badan Gizi Nasional; dan 3. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dari atasan langsung pejabat pemberi audiensi; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang pejabat dan 1 (satu) orang pendamping.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; dan 2. Audiensi diberikan oleh pejabat struktural dan/atau pejabat yang telah mendapatkan penugasan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diterima pada saat Audiensi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; dan

		2. Keselamatan penerima layanan menjadi tanggung jawab pihak Badan Gizi Nasional selama berada di lingkungan Badan Gizi Nasional.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar layanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya menjadi dasar perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

KEPALA BADAN GIZI NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

DADAN HINDAYANA

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA BADAN GIZI NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
BADAN GIZI NASIONAL

**STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	1. Masyarakat/Instansi (penerima layanan) dapat menyampaikan pengaduan pelayanan publik melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi LAPOR: bgn.lapor.go.id; - Surat tertulis yang ditujukan kepada Sekertaris Utama BGN; dan Datang langsung ke kantor BGN. 2. Pengaduan sekurang-kurangnya terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> - identitas pemohon; - kronologis terkait dengan pengaduan; - sifat pengaduan (rahasia/anonim); - bukti dukung pengaduan; dan - nomor kontak personal yang dapat dihubungi.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan melalui aplikasi LAPOR, Surat tertulis, atau datang langsung di Kantor Badan Gizi Nasional; 2. Penerima layanan, mendapatkan respon awal terhadap pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kalender; 3. Penerima layanan mendapatkan jawaban/solusi terhadap pengaduan dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kalender; 4. Penerima layanan dapat menyampaikan respon terhadap jawaban/solusi pengaduan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kalender sejak diterimanya jawaban; 5. Penerima layanan mendapatkan layanan pengaduan; dan 6. Penerima layanan mengisi formulir Survey Kepuasan Masyarakat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Penerima layanan mendapatkan respon awal terhadap pengaduan paling lama 3 (tiga) hari kalender sejak diterimanya pengaduan. 2. Penerima layanan mendapatkan jawaban/solusi paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak diterimanya pengaduan. 3. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis: <ul style="list-style-type: none"> - Waktu Pelayanan : 08.30 – 16.00 WIB

		<ul style="list-style-type: none"> - Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB b. Jum'at: <ul style="list-style-type: none"> - Waktu Pelayanan : 08.30 – 16.30 WIB - Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB
4	Biaya/Tarif	Tidak berbiaya
5	Produk Layanan	Memberikan jawaban/solusi terhadap materi pengaduan. Jawaban tertulis/ringkasan tindak lanjut
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui: a) E-mail: layanan@bgn.go.id ; atau b) Aplikasi LAPOR : bgn.lapor.go.id .

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara; 5. Peraturan Presiden Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Negara; 6. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2024 tentang Badan Gizi Nasional; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan 8. Peraturan Badan Gizi Nasional Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Gizi Nasional.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber-AC, meja dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. <i>Printer & Scanner</i> 4. Fasilitas kelompok rentan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang isu yang diadakan; 2. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang Makan Bergizi Gratis dan program-program kegiatan yang dilakukan Badan Gizi Nasional; dan 3. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan/pemberian pelayanan publik yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilaksanakan secara kontinyu.

5	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) orang petugas pelayanan.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan pelayanan ditangani oleh pejabat yang berkompeten; 2. Pengaduan yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dengan waktu yang telah disepakati bersama; dan 3. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada penerima layanan sesuai waktu yang telah disepakati.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi terkait penanganan pengaduan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang menangani pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Segala informasi (diminta dirahasiakan) yang disampaikan oleh penerima layanan dijaga kerahasiaannya; dan 4. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Badan Gizi Nasional selama berada di lingkungan Kantor Badan Gizi Nasional.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar layanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya menjadi dasar perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

KEPALA BADAN GIZI NASIONAL
REPUBLIC INDONESIA,

DADAN HINDAYANA

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BADAN GIZI NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
BADAN GIZI NASIONAL



KEPALA BADAN GIZI NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

DADAN HINDAYANA