

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN EKSPOR
IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.35.03.26.26 TAHUN 2026

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN EKSPOR IMPOR OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional, jujur, adil, dan bertanggung jawab kepada masyarakat, perlu meningkatkan kinerja dan disiplin pegawai dengan menetapkan sanksi dan pemberian kompensasi atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik Badan Pengawas Obat dan Makanan;

- 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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan

Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611);

7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 39);
8. Surat Keputusan Sekretaris Utama Nomor HK.02.02.2.22.08.23.114 Tahun 2023 Tentang Pemberian Kompensasi Atas Pelayanan Publik Badan Pengawas Obat dan Makanan

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF;

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif sesuai dengan kriteria pemberian kompensasi pada Lampiran 1.

Kedua : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 3 Maret 2026

DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN,
MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA,
PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF,



NOVA EMELDA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN
KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN
ZAT ADIKTIF, BADAN PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN
NOMOR : HK.02.02.35.03.26.26
TANGGAL : 3 MARET 2026

KRITERIA BENTUK PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR YANG
MUNGKIN TERJADI DAN BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG
TIDAK SESUAI STANDAR

Kriteria Bentuk Pelayanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan		Bentuk Pemberian Kompensasi
Komponen Standar Pelayanan	Kondisi Pemberian Kompensasi	
1. Persyaratan	Tidak memberikan informasi mengenai persyaratan secara jelas dan lengkap oleh petugas layanan sesuai dengan yang tercantum pada Standar Pelayanan masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas layanan
2. Sistem, Mekanisme, atau Prosedur	Penjelasan/arahan dari petugas layanan mengenai mekanisme/prosedur layanan tidak jelas dan lengkap atau tidak sesuai dengan Standar Pelayanan masing-masing UPP yang telah ditetapkan sehingga pengguna layanan tidak dapat memahami prosedur	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas layanan
3. Jangka Waktu Pelayanan	Apabila target waktu penyelesaian layanan yang diberikan tidak memenuhi <i>Service Level Agreement</i> (SLA) sesuai dengan ketentuan yang tercantum pada Standar Pelayanan masing-masing UPP sebanyak lebih dari 10 kali dalam sebulan.	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas layanan

Kriteria Bentuk Pelayanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan		Bentuk Pemberian Kompensasi
Komponen Standar Pelayanan	Kondisi Pemberian Kompensasi	
4. Biaya atau tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pelayanan berbayar, pengguna layanan dikenakan biaya tidak sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Standar Pelayanan masing-masing UPP 2. Apabila pelayanan seharusnya gratis, tetapi dikenakan biaya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara lisan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 2. Mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum untuk layanan berikutnya
5. Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pada produk layanan administratif terdapat kesalahan penulisan pada dokumen/sertifikat yang diterbitkan sehingga tidak dapat digunakan 2. Apabila produk layanan yang diterima oleh pengguna layanan tidak sesuai dengan ketentuan pada Standar Pelayanan masing-masing UPP 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas layanan 2. Mendapatkan penggantian produk yang seharusnya dengan layanan prioritas tanpa antrian umum
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Apabila pengguna layanan tidak dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan ketentuan yang tercantum pada Standar Pelayanan masing-masing UPP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas layanan 2. Mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum

DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF,



NOVA EMELDA