



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TIMUR**

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BPS PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR : 1114163/35/HM300 Tahun 2022**

TENTANG

**KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN**

**PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
BPS PROVINSI JAWA TIMUR**

- Menimbang : Bahwa salah satu bentuk perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima di lingkungan BPS Provinsi Jawa Timur adalah pemberian kompensasi kepada penerima layanan pada PST BPS Provinsi Jawa Timur. Kompensasi ini bisa terjadi manakala pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Jawa Timur.
- Mengingat :
 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586);
5. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

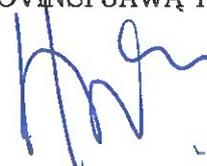
MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TIMUR TENTANG KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS PROVINSI JAWA TIMUR
- KESATU : Surat Keputusan ini dimaksudkan sebagai petunjuk dalam pelaksanaan pemberian kompensasi kepada penerima layanan pada unit PST BPS Provinsi Jawa Timur.
- KEDUA : Pemberian kompensasi kepada penerima layanan bertujuan untuk menjamin keadilan dan kepuasan penerima layanan manakala layanan yang diterimanya tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- KETIGA : Ruang lingkup Surat Keputusan ini meliputi syarat, bentuk, dan prosedur pelaksanaan pemberian kompensasi pada unit PST BPS Provinsi Jawa Timur.
- KEEMPAT : Kompensasi diberikan dengan syarat:
1. Penerima layanan tidak dilayani sesuai dengan standar pelayanan; dan/atau
 2. Pengaduan dari penerima layanan yang sudah diverifikasi kebenarannya;
 3. Penerima layanan telah memenuhi kewajibannya sesuai standar pelayanan.

- KELIMA : Kompensasi dapat berupa :
1. Pemberitahuan secara tertulis kepada penerima layanan dan pemberian prioritas pelayanan pada kunjungan berikutnya sesuai ketentuan yang berlaku.
 2. Kompensasi sebagaimana disebutkan dalam angka 1 di atas diberikan oleh Ketua Tim Kerja Diseminasi dan Pelayanan selaku penanggung jawab layanan PST BPS Provinsi Jawa Timur.
 3. Pemberian kompensasi dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal laporan pengaduan diterima oleh pelaksana.
- KEENAM : Prosedur pelaksanaan pemberian kompensasi sebagai berikut :
1. Ketua Tim Kerja Diseminasi dan Pelayanan selaku penanggung jawab layanan PST BPS Provinsi Jawa Timur wajib memonitor dan memastikan pelayanan sudah sesuai standar pelayanan. Jika terdapat ketidaksesuaian dengan standar pelayanan, Ketua Tim Kerja Diseminasi dan Pelayanan selaku penanggung jawab layanan PST BPS Provinsi Jawa Timur menetapkan bentuk kompensasi terhadap penerima layanan.
 2. Ketua Tim Kerja Diseminasi dan Pelayanan selaku penanggung jawab layanan PST BPS Provinsi Jawa Timur menetapkan bentuk kompensasi berdasarkan rekomendasi tim pemberian kompensasi yang dibentuk oleh Ketua Tim Kerja Diseminasi dan Pelayanan selaku penanggung jawab layanan PST BPS Provinsi Jawa Timur.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Surabaya
Pada Tanggal : 29 Juni 2022

KEPALA
BPS PROVINSI JAWA TIMUR


DADANG HARDIWAN

LAMPIRAN
SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BPS PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 1114163/35/HM300 Tahun 2022
TENTANG
KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU
(PST) BPS PROVINSI JAWA TIMUR

Dalam surat Keputusan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Statistik Terpadu adalah pemberian pelayanan data dan kegiatan statistik dari beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terpadu melalui satu pintu oleh satu unit kerja sebagai penanggungjawab.
2. Unit Pelayanan Statistik Terpadu adalah unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan BPS.
3. Pelaksana Pelayanan Statistik Terpadu yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam unit kerja pelayanan publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
4. Penerima Layanan adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan statistik terpadu yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
6. Kompensasi adalah suatu bentuk penggantian atas tidak terpenuhinya standar pelayanan kepada penerima layanan.
7. Tim penilai adalah orang dalam organisasi yang ditunjuk langsung oleh pimpinan unit kerja untuk menilai kinerja layanan publik yang diterapkan oleh unit kerja serta dapat merangkap dengan tim verifikasi dan investigasi.
8. Tim verifikasi dan investigasi adalah orang dalam organisasi yang ditunjuk langsung oleh pimpinan unit kerja untuk memverifikasi dan menginvestigasi mengenai pelaksanaan layanan yang dijalankan unit PST BPS dan dapat merangkap dengan tim penilai.