



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH

Yth.

1. Pengelola Layanan PST BPS Provinsi Jawa Tengah
2. Pengunjung PST BPS Provinsi Jawa Tengah

SURAT EDARAN
NOMOR 29 TAHUN 2024

TENTANG

KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN
PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH

A. Umum

Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat dan bentuk perwujudan BPS Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan publik yang prima khususnya kepada masyarakat yang membutuhkan data maka perlu ditetapkan ketentuan pemberian kompensasi kepada penerima layanan PST bila penerima layanan merasa dirugikan atau pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar layanan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Meningkatkan kualitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan PST di lingkungan BPS Provinsi Jawa Tengah.
2. Sebagai bagian dari komitmen BPS Provinsi Jawa Tengah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Pemberian kompensasi untuk menjamin keadilan dan kepuasan penerima layanan merasa dirugikan atau pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar layanan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Surat Edaran ini meliputi syarat, bentuk, dan prosedur pelaksanaan pemberian kompensasi di lingkungan BPS Provinsi Jawa Tengah.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.

E. Syarat dan Pemberian Kompensasi

Kompensasi diberikan dengan syarat :

1. Penerima layanan tidak dilayani sesuai dengan standar pelayanan; dan/atau
2. Berdasarkan pengaduan dari penerima layanan yang sudah diverifikasi kebenarannya.
3. Penerima layanan telah memenuhi kewajibannya.

F. Bentuk Kompensasi

Kompensasi dapat berupa:

- a. Permohonan maaf secara tertulis melalui surat kepada penerima layanan;
- b. Mendapatkan prioritas dalam pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku;
- c. Memberikan *softcopy* publikasi tanpa *watermark* atau souvenir;
- d. Pemberian kompensasi dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal laporan pengaduan diterima oleh Pelaksana.

G. Prosedur pelaksanaan pemberian kompensasi

1. Terdapat pengaduan dari penerima layanan yang merasa dirugikan atau tidak dilayani sesuai standar pelayanan dengan menyebutkan nama, alamat lengkap dan uraian pelayanan yang tidak sesuai standar
2. Kompensasi diberikan bila pengadu dapat membuktikan dengan sangat meyakinkan telah terjadi kerugian yang bersifat material atau non material dialami oleh penerima Layanan.
3. Koordinator Fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik menetapkan bentuk kompensasi berdasarkan rekomendasi tim pemberian kompensasi yang dibentuk oleh Kepala BPS Provinsi Jawa Tengah.

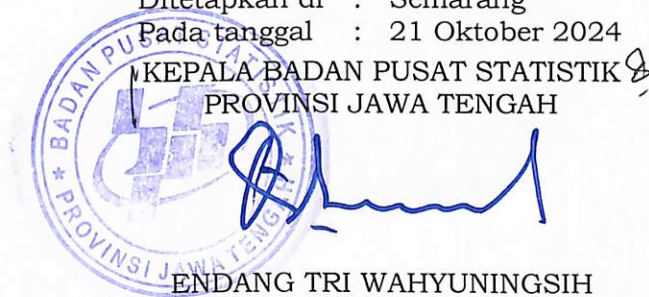
H. Penutup

Demikian disampaikan agar ketentuan ini dapat dilaksanakan dengan sebaik- baiknya..

Ditetapkan di : Semarang

Pada tanggal : 21 Oktober 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TENGAH



ENDANG TRI WAHYUNINGSIH