



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG**

Yth.

1. Pengelola Layanan PST BPS Kabupaten Semarang
2. Pengunjung PST BPS Kabupaten Semarang

SURAT EDARAN

NOMOR: B-3.11/33220/HK.310/2024

TENTANG

**KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN
PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN SEMARANG**

A. Umum

Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat dan bentuk perwujudan BPS Kabupaten Semarang 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 pelayanan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Meningkatkan kualitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan PST di lingkungan BPS Kabupaten Semarang.
2. Sebagai bagian dari komitmen BPS Kabupaten Semarang 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 pelayanan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Surat Edaran ini meliputi syarat, bentuk, dan prosedur pelaksanaan pemberian kompensasi di lingkungan BPS Kabupaten Semarang.

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 yang diberikan berupa :

- a. Prioritas dalam pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku;
- b. *Softcopy* publikasi tanpa *watermark*.

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. Pemberian kompensasi dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal laporan pengaduan diterima oleh Pelaksana Pelayanan.

H. Penutup

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

Ditetapkan di : Ungaran
Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG

DEWI TRIRAHAYUNI, S.Si., MM

