



**BADAN PUSAT STATISTIK**

**SURAT EDARAN DEPUTI BIDANG METODOLOGI DAN INFORMASI STATISTIK**

**NOMOR : 3A TAHUN 2020**

**TENTANG**

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

**A. Umum**

Bahwa salah satu bentuk perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima di lingkungan BPS adalah pemberian kompensasi kepada penerima layanan PST. Kompensasi ini bisa terjadi manakala pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar layanan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**B. Dasar Hukum**

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 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
5. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2005;

6. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);
7. Peraturan Kepala BPS No 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.

#### **C. Maksud dan Tujuan**

1. Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai petunjuk dalam pelaksanaan pemberian kompensasi kepada penerima layanan PST di lingkungan BPS.
2. Pemberian kompensasi kepada penerima layanan publik bertujuan untuk menjamin keadilan dan kepuasan penerima layanan publik manakala layanan yang diterimanya tidak sesuai dengan standar layanan.

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Surat Edaran ini meliputi syarat, bentuk, dan prosedur pelaksanaan pemberian kompensasi di lingkungan Direktorat Diseminasi Data Statistik BPS.

#### **E. Syarat 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**

1. Kompensasi dapat berupa:
  - a. Pemberitahuan secara tertulis melalui surat kepada penerima layanan; dan
  - b. Mendapatkan prioritas dalam pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Kompensasi sebagaimana disebutkan dalam angka 1 di atas diberikan oleh pimpinan Satuan Kerja Pelayanan Publik.
3. Pemberian kompensasi dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal laporan pengaduan diterima oleh Pelaksana.

#### **G. Prosedur pelaksanaan pemberian kompensasi**

1. Pimpinan Satuan Kerja wajib memonitor dan memastikan pelayanan sudah sesuai standar pelayanan.

2. Jika terdapat ketidaksesuaian dengan standar pelayanan, pimpinan satuan kerja pelayanan publik menetapkan bentuk kompensasi dan memberikan kepada Penerima Layanan.
3. Pimpinan satuan kerja menetapkan bentuk kompensasi berdasarkan rekomendasi tim pemberian kompensasi yang dibentuk oleh Deputy Bidang Metodologi dan Informasi Statistik.

#### **H. Penutup**

Ketentuan dalam Surat Edaran ini berlaku sejak tanggal 2 Januari 2020 dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 2 Januari 2020

DEPUTI BIDANG METODOLOGI DAN  
INFORMASI STATISTIK



**M. Ari Nugraha, M.Sc.**  
NIP. 196011041983021001

LAMPIRAN SURAT EDARAN DEPUTI BIDANG  
METODOLOGI DAN INFORMASI STATISTIK  
NOMOR 3A TAHUN 2020  
TENTANG  
KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN  
PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)  
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK (BPS)

Dalam surat edaran ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Statistik Terpadu adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan secara terpadu sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Satuan Kerja Pelayanan Statistik Terpadu adalah satuan kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Diseminasi Statistik.
3. Pelaksana Pelayanan Statistik Terpadu yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam satuan kerja pelayanan publik.
4. Penerima Layanan Statistik Terpadu 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 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 publik kepada penerima layanan publik.
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 di tunjuk langsung oleh pimpinan unit kerja untuk memverifikasi dan menginvestigasi mengenai pelaksanaan layanan yang dijalankan unit kerja di lingkungan Kedeputian Bidang Metodologi dan Informasi Statistik dan dapat merangkap dengan tim penilai.