



## **BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN CILACAP**

Yth.

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

### **SURAT EDARAN NOMOR 21 TAHUN 2025**

#### **TENTANG**

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

##### **A. Umum**

Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Cilacap diselenggarakan secara terpadu dalam format Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Untuk membangun kepercayaan masyarakat dan bentuk perwujudan BPS Kabupaten Cilacap 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 Kabupaten Cilacap.
2. Sebagai bagian dari komitmen BPS Kabupaten Cilacap 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 Kabupaten Cilacap.

##### **D. 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
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
4. Undang-undang 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 :

1. Permohonan maaf secara tertulis melalui surat kepada penerima layanan;
2. Mendapatkan prioritas dalam pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku;
3. Memberikan softcopy publikasi tanpa *watermark*;
4. 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.

**H. Ketua Tim Sistem Informasi dan Diseminasi (SID) BPS Kabupaten Cilacap menetapkan bentuk kompensasi.**

**I. Penutup**

Demikian disampaikan agar ketentuan ini dapat dilaksanakan dengan sebaik baiknya.

Ditetapkan di : Cilacap  
Pada Tanggal : 3 Januari 2025

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN CILACAP



SUSWANDI