







- Yth. 1. Sekretaris Utama dan Para Deputi  
2. Inspektur dan Para Kepala Biro/Pusat  
3. Para Koordinator Balai/Stasiun Bumi  
4. Seluruh Pemberi Layanan Publik di Lingkungan LAPAN

SURAT EDARAN  
NOMOR 3/HM.01/07/2021

TENTANG  
PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN PUBLIK YANG  
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA  
PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL

A. LATAR BELAKANG

Bahwa dalam rangka melaksanakan kegiatan pelayanan Publik yang prima sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Kepala LAPAN Nomor 252 tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik di LAPAN, dan penerapan Peraturan LAPAN Nomor 1 tahun 2019 tentang pemberian penghargaan dan sanksi bagi pelaksana layanan publik di lingkungan LAPAN dan masyarakat, maka perlu menetapkan Surat Edaran yang mengatur mengenai pemberian kompensasi bagi penerima layanan publik LAPAN yang tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

No	Alur	Jabatan	Nama	Tanggal	Paraf
1	Pemrakarsa	Koord Humas	JAS	29-07-2021	
2	Diperiksa dan disetujui	Karo KSHU	CD	29-07-2021	
3	Diperiksa dan disetujui	Pit Karo SDM	AR	29-07-2021	
4	Diperiksa dan disetujui	Sekretaris Utama	ESA		



- Yth. 1. Sekretaris Utama dan Para Deputi  
2. Inspektur dan Para Kepala Biro/Pusat  
3. Para Koordinator Balai/Stasiun Bumi  
4. Seluruh Pemberi Layanan Publik di Lingkungan LAPAN

SURAT EDARAN  
NOMOR 3/HM.01/07/2021

TENTANG  
PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN PUBLIK YANG  
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA  
PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL

A. LATAR BELAKANG

Bahwa dalam rangka melaksanakan kegiatan pelayanan Publik yang prima sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Kepala LAPAN Nomor 252 tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik di LAPAN, dan penerapan Peraturan LAPAN Nomor 1 tahun 2019 tentang pemberian penghargaan dan sanksi bagi pelaksana layanan publik di lingkungan LAPAN dan masyarakat, maka perlu menetapkan Surat Edaran yang mengatur mengenai pemberian kompensasi bagi penerima layanan publik LAPAN yang tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

B. Maksud ...

## B. Maksud dan Tujuan

1. Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai panduan dalam pemberian kompensasi kepada penerima layanan publik yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan di LAPAN.
2. Surat Edaran ini bertujuan untuk
  - a. memastikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik LAPAN;
  - b. meningkatkan motivasi dan kedisiplinan kerja petugas penyelenggara pelayanan publik;
  - c. menjamin terpenuhinya hak, keadilan, dan kepuasan bagi penerima layanan publik.

## C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Surat Edaran ini adalah kriteria pemberian kompensasi dan tata cara pengajuan apabila pemberian layanan publik di lingkungan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik LAPAN.

## D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional;

4. Peraturan ...

4. Peraturan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pemberian Penghargaan dan Sanksi Bagi Pelaksana Layanan Publik di Lingkungan LAPAN dan Masyarakat; dan
5. Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 252 tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional.

E. Isi Surat Edaran

1. Dalam rangka pemberian layanan publik, kepada Kepala Unit Kerja untuk
  - a. melakukan pembinaan kepada seluruh pegawai di lingkungannya masing-masing terkait pemahaman mengenai layanan dan tata cara pemberian layanan;
  - b. memberikan pelayanan publik LAPAN dengan sebaik-baiknya baik layanan berbayar dan tidak berbayar sesuai dengan Indikator yang baik sebagaimana tercantum dalam dokumen penilaian SKM dan Standar Pelayanan LAPAN yang telah ditetapkan;
  - c. memberikan jaminan pelaksanaan yang prima kepada masyarakat yang dituangkan melalui maklumat dengan janji, apabila tidak terpenuhi maka “seluruh penerima layanan LAPAN yang mendapatkan layanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan akan mendapatkan kompensasi dalam bentuk permintaan maaf secara tertulis dan souvenir, sedangkan kepada pemberi layanan akan dikenakan sanksi disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”;
  - d. melakukan sosialisasi dan publikasi atas Standar Pelayanan Publik yang ada di lingkungannya kepada masyarakat penerima layanan publik; dan
  - e. mempublikasikan ...

- e. mempublikasikan Surat Edaran ini melalui media yang dapat dijangkau oleh penerima layanan melalui media *online* maupun *offline*.

2. Kriteria

- a. Kompensasi diberikan kepada penerima layanan yang menerima layanan publik tidak sesuai dengan Indikator yang tercantum dalam dokumen penilaian SKM dan Standar Pelayanan LAPAN yang telah ditetapkan;
- b. Kompensasi diberikan berdasarkan pengaduan yang diajukan oleh penerima layanan; dan
- c. Pemberian kompensasi dapat dilakukan oleh masing-masing unit kerja pemberi layanan.

3. Tata cara

- a. Penerima layanan yang menerima layanan publik tidak sesuai dapat menyampaikan pengaduan mengenai layanan publik yang diterimanya melalui media pengaduan yang telah disediakan seperti
  - 1) layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat sistem pengaduan online nasional (LAPOR SP4N) melalui tautan <https://www.lapor.go.id/>;
  - 2) sesuai SOP pengaduan PPID Nomor 09/06/2016/PPID-UT tanggal 1 Juni 2016
    - a) Surat menyurat ditujukan Kepala Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum dengan alamat kantor LAPAN Pusat Jl. Pemuda Persil No. 1 Jakarta 13220
    - b) Telepon (021) 4892802
    - c) Fax (021) 47882726
    - d) Email [ppid@lapan.go.id](mailto:ppid@lapan.go.id)
    - e) Melalui e-kontak LAPAN/ e-ppid;

b. Penerima ...

- b. Penerima layanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a, melengkapi pengaduannya dengan bukti ketidaksesuaian mengenai layanan yang diterimanya;
- c. Pejabat yang berwenang harus menindaklanjuti informasi atas pengaduan pelayanan publik untuk memeriksa kebenaran dari pengaduan yang disampaikan sesuai dengan SOP pengaduan yang berlaku; dan
- d. Berdasarkan hasil tindaklanjut pada butir c, pejabat yang berwenang menjawab pengaduan yang disampaikan, apakah diterima atau tidak dan diberikan kompensasi atau tidak.

F. Penutup

Demikian Surat Edaran ini dibuat, untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 29 Juli 2021

KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN  
ANTARIKSA NASIONAL,



THOMAS DJAMALUDDIN