



KETUA PENGADILAN NEGERI SITUBONDO KELAS IB

**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SITUBONDO KELAS IB
NOMOR 1491/KPN.W14-U18/SK.OT1.2/XI/2025**

T E N T A N G
**PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN KEPADA
PENGGUNA LAYANAN PTSP
PADA PENGADILAN NEGERI SITUBONDO KELAS IB**

KETUA PENGADILAN NEGERI SITUBONDO KELAS IB

- Menimbang :
- a. Bahwa keterbukaan dan pelayanan informasi yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Pengadilan Negeri Situbondo dalam melaksanakan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Mahkamah Agung RI dan empat peradilan di bawahnya;
 - b. Bahwa dalam rangka memberi pelayanan kepada publik/masyarakat umum, maka telah di tunjuk Pejabat pengelola dan Petugas Meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Petugas Informasi dan Pengaduan serta Pengawasnya pada Pengadilan Negeri Situbondo dan juga telah dibuat pedoman dan standarnya ;
 - c. Bahwa untuk menjamin bahwa pelayanan PTSP senantiasa diberikan sesuai dengan standar pelayanan maka kompensasi perlu diberikan apabila pelayanan tidak sesuai standar tersebut;
- Mengingat :
1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang – Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
 3. Undang – Undang...



3. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi;
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2012 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
8. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
9. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU /SK.HM1.1.1/I/2024 tentang Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
10. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Situbondo Nomor 68/KPN.W15.U2/SK/I/2024 tentang Standar Pelayanan Pengadilan;

M E M U T U S K A N

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SITUBONDO TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN KEPADA PENGGUNA LAYANAN PTSP PADA PENGADILAN NEGERI SITUBONDO KELAS IB;
- Kesatu : Bahwa standar layanan merupakan pedoman dalam pemberian layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);

Kedua...



- Kedua : Apabila pemberian layanan tidak sesuai standar pelayanan atau waktu pelayanan yang diberikan melewati batas standar waktu yang sudah ditetapkan pada standar layanan, maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi atas ketidaksesuaian tersebut;
- Ketiga : Kompensasi Pelayanan diberikan setelah pengguna dilayani di meja PTSP yang bersangkutan dan kompensasi tersebut berupa :
1. Permintaan maaf,
 2. Kemudahan layanan, dan
 3. Souvenir/barang
- Sesuai tata cara yang akan dijelaskan dalam lampiran Keputusan ini;
- Agar Kompensasi pelayanan dipublikasikan pada ruangan PTSP dan dipublikasikan dalam website dan media sosial Pengadilan Negeri Situbondo.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Situbondo
Pada Tanggal : 27 November 2025

Ketua Pengadilan Negeri Situbondo



NGURAH SURADATTA D.



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SITUBONDO KELAS IB
Nomor : 1491/KPN.W14-U18/SK.OT1.2/XI/2025
Tanggal : 27 November 2025
Pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan Kepada Pengguna
Layanan PTSP Pada Pengadilan Negeri Situbondo Kelas IB

**PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA
PENGADILAN NEGERI SITUBONDO KELAS IB**

A. Pemberian Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan

Untuk setiap pemberian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, Pengadilan Negeri Situbondo akan memberikan kompensasi berupa :

1. Permintaan Maaf secara lisan dari Petugas PTSP atau Penanggung jawab PTSP
2. Souvenir berupa :
 - a. Soft Drink
 - b. Aneka Snack
 - c. Aneka Souvenir
3. Kemudahan layanan berupa bebas dari antrian berjalan

B. Keterlambatan Pemberian Layanan

| No. | Waktu Keterlambatan | Kompensasi diberikan secara akumulasi |
|-----|---------------------|--|
| 1. | 15 s/d 30 menit | Permintaan maaf , kemudahan layanan bagi yang bersangkutan |
| 2. | 31 s/d 60 menit | 1 (satu) buah Ballpoint |
| 3. | 61 s/d 90 menit | 1 (satu) buah Gelas Mug |
| 4. | 91 s/d 120 menit | 1 (satu) buah Tumbler |

Ditetapkan di : Situbondo
Pada Tanggal : 27 November 2025

Ketua Pengadilan Negeri Situbondo



NGURAH SURADATTA D.

