



KETUA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

NOMOR : 31/KPN.W6-U10/SK.HK1.2.5/I/2026

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI**

KETUA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

- Menimbang : a. Bahwa pemberian layanan kepada seluruh pengguna layanan di PTSP berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. Bahwa apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau mengalami keterlambatan maka diberikan kompensasi kepada pengguna layanan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan Ketua Pengadilan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung RI;
2. Undang-Undang Nomor: 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor : 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor : 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
5. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
6. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 3239/DJU/SK/HM02.3/11/2019 tentang Perubahan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor : 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI.**
- KESATU : Bahwa standar layanan merupakan pedoman dalam pemberian layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
- 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 : Jenis kompensasi yang diberikan kepada pengguna layanan sebagaimana terlampir dalam Surat Keputusan ini;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pangkalan Balai

Pada tanggal : 2 Januari 2026

KETUA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI,



FITRI AGUSTINA

**PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI**

A. Pemberian Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan

Untuk setiap pemberian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai akan memberikan kompensasi berupa pemberian layanan prioritas.

B. Keterlambatan Pemberian Layanan

No.	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1.	30 s.d. 60 menit	Permohonan maaf dari Petugas PTSP dan Pelayanan Khusus di Ruang Penanganan Pengaduan PTSP oleh Penanggung Jawab Pelaksanaan
2.	61 s.d. 120 menit	Permohonan maaf dan memperoleh alat tulis pulpen
3.	Lebih dari 120 menit	Permohonan maaf dan memperoleh souvenir.

Ditetapkan di : Pangkalan Balai
Pada tanggal : 2 Januari 2026
KETUA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI,

FITRI AGUSTINA