



## **PENGADILAN NEGERI PRAJA KELAS II**

**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PRAJA KELAS II  
NOMOR : 493 /KPN.W25-U6/SK.OT1.2/III/2024**

**T E N T A N G**  
**PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU TERHADAP LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)  
PADA PENGADILAN NEGERI PRAJA**

### **KETUA PENGADILAN NEGERI PRAJA KELAS II**

- Menimbang :
- a. bahwa dengan adanya Standar Pelayanan pada Pengadilan Negeri Praya Kelas II tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Praya Kelas II tentang Penetapan Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 246/KPN.W25-U6/SK.OT1.2/I/2024 tanggal 2 Januari 2024.
  - b. bahwa Pengadilan Negeri Praya Kelas II sebagai penyelenggara publik wajib memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan.
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu mendapatkan Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Praya Kelas II tentang layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah agung Republik indonesia;
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 Tentang Peradilan Umum
  3. Peraturan Mahkamah agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan
  4. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 77/DJU/SK/HM02.3/2018 tanggal 28 Februari 2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.
  5. Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Praya Kelas II tentang Penetapan Struktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 398/KPN.W25-U6/SK.OT.01.2/II/2024, tanggal 28 Februari 2024.

### **MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : **PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TERHADAP LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN SATU PINTU (PTSP) PADA PENGADILAN NEGERI PRAJA KELAS II TAHUN 2024**

- KESATU : Yang dimaksud dengan Standar Pelayanan dalam keputusan Ketua ini adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji satuan kerja di lingkungan pelayanan terpadu satu pintu dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur dan bebas korupsi.
- KEDUA : Pengguna layanan dapat melakukan pengadaan melalui mekanisme yang ditetapkan, apabila pelayanan terpadu satu pintu yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Praya Kelas II tidak sesuai standar pelayanan, mekanismenya pengaduan mengisi formulir dan secara lisan dilaporkan pada Pengawas dan Penanggung Jawab PTSP (sesuai tingkat pengaduan, ringan, sedang, dan berat).
- KETIGA : Pengadilan Negeri Praya Kelas II dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan satu pintu berdasarkan penilaian dari Pengadilan Negeri Praya Kelas II.
- KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA diberikan oleh Pengadilan Negeri Praya Kelas II sesuai petunjuk pemberian kompensasi sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Praya  
Pada tanggal : 18 Maret 2024  
KETUA PENGADILAN NEGERI PRAYA,  
  
IKA DELIANAWATI

# **PETUNJUK PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TERHADAP LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN SATU PINTU (PTSP) PADA PENGADILAN NEGERI PRAYA KELAS II**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka optimalisasi kinerja Pengadilan Negeri Praya Kelas II yang membangun zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap para pencari layanan peradilan di lingkungan Pengadilan Negeri Praya Kelas II.

Potensi adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan harus dapat ditangani secara tepat sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap layanan yang diberikan dapat menghasilkan kepuasan terhadap penerima layanan peradilan.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Petunjuk pemberian kompensasi ini **dimaksudkan** sebagai pedoman bagi petugas pelayanan terpadu satu pintu di lingkungan Pengadilan Negeri Praya Kelas II untuk mengenal jenis layanan, pelanggaran yang terjadi dan jenis kompensasi yang perlu diberikan.

**Tujuan** ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi koordinator dan petugas PTSP di lingkungan Pengadilan Negeri Praya Kelas II untuk mengenal, mencegah, dan mengatasi situasi-situasi apabila terjadinya pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
2. Menciptakan pelayanan publik yang dapat mengenal, mencegah, dan mengatasi situasi-situasi yang tidak sesuai dengan Standar operasional prosedur ;
3. Mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh masyarakat.
4. Menegakkan integritas.
5. Menciptakan pengadilan sebagai birokrasi bersih melayani.

### **C. Ruang Lingkup**

**Ruang lingkup** petunjuk pelaksanaan ini meliputi aturan mengenai hal-hal yang terkait dengan jenis layanan, Standar operasional prosedur layanan, dan tindakan yang harus dilakukan dalam pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak sesuai SOP.

### **D. Pengertian**

**Jenis Layanan** adalah jenis layanan yang ada pada Pengadilan Negeri Praya meliputi layanan yang diberikan pada Meja PTSP

**Standar Operasioanl Prosedur layanan peradilan** adalah standar operasional prosedur yang telah ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan

**Pengguna layanan** adalah masyarakat yang datang ke kantor Pengadilan negeri Praya dan melakukan pengadaan layanan melalui meja PTSP

**Kompensasi** adalah adalah layanan pengganti yang diberikan apabila

petugas tidak memberikan layanan sesuai SOP

## BAB II PEMBERIAN KOMPENSASI

### A. Identifikasi Bentuk dan indikator layanan yang tidak sesuai SOP

**Identifikasi bentuk layanan yang tidak sesuai SOP** yang dapat terjadi di lingkungan Pengadilan Negeri Praya Kelas II, antara lain:

1. Waktu Pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP
2. Cara Pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP
3. Biaya Pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP

**Indikator dari bentuk layanan yang tidak sesuai SOP** yang dapat terjadi di lingkungan Pengadilan Negeri Praya Kelas II, antara lain:

#### 1. Indikator Waktu Pelayanan pada Meja PTSP

- a. Ringan : Terlambat lebih dari 30 Menit-1 Jam dan tidak dilayani dengan senyum, salam, sapa, sabar dan santun oleh petugas
- b. Sedang : Terlambat diatas 1 jam dan tidak dilayani dengan senyum, salam, sapa, sabar dan santun oleh petugas
- c. Berat : Terlambat sampai dengan 1 hari dan tidak dilayani dengan senyum, salam, sapa, sabar dan santun oleh petugas

#### 2. Indikator Gangguan Pelayanan pada Meja PTSP

- a. Ringan : Pelayanan terganggu 1 jam dan petugas tidak memberikan pemberitahuan yang jelas
- b. Sedang : Pelayanan terganggu diatas 1 jam dan petugas tidak memberikan pemberitahuan yang jelas
- c. Berat : Pelayanan terganggu sampai dengan 1 hari dan petugas tidak memberikan pemberitahuan yang jelas

#### 3. Indikator Biaya Pelayanan pada Meja PTSP

- a. Ringan : Pengembalian sisa biaya layanan oleh petugas kasir tanpa memberikan bukti bayar
- b. Sedang : Pengembalian sisa biaya layanan oleh petugas tidak diberikan atau diganti dalam bentuk barang (permen) dan tanpa memberikan bukti bayar
- c. Berat : Meminta tambahan biaya selain dari standar biaya layanan yang telah ditentukan

### B. Langkah Tindak Lanjut bentuk pemberian Kompensasi

1. Kompensasi bagi jenis pelanggaran SOP ringan adalah permohonan maaf dari petugas pelayanan dan penanggungjawab serta memberi hasil layanan pada hari itu juga kepada pengguna layanan.
2. Kompensasi bagi jenis pelanggaran SOP sedang adalah permohonan maaf dari petugas pelayanan dan penanggungjawab serta memberikan layanan prioritas tanpa antrian kepada pengguna layanan.
3. Kompensasi bagi jenis pelanggaran SOP berat adalah petugas



pelayanan mengantarkan produk hukum yang dimohonkan langsung ke tempat kediaman/domisili pemohon tanpa dipungut biaya.



KETUA PENGADILAN NEGERI PRAYA,

IKA DHIANAWATI