



KETUA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA
NOMOR: 19 /KPN.W18-U1/OT.1.3/I/2025

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA

KETUA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA

- 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 dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Samarinda;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum sebagaimana telah ditambah dan diubah dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK /II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan...

9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
10. Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Samarinda Nomor 51 /KPN.W18-U1/OT.1.3/I/2024 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Pengadilan Negeri Samarinda;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA.
- 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 berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan jika dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Samarinda
Pada Tanggal: 2 Januari 2025

KETUA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA



[Handwritten signature]
DIDIT PAMBUDI WIDODO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA
NOMOR : 18 /KPN.W18-U1/OT1.3/I/2025
TANGGAL : 2 JANUARI 2025

PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA

A. Pemberian layanan tidak sesuai standar pelayanan

Untuk setiap pemberian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, Pengadilan Negeri Samarinda akan memberikan kompensasi berupa permohonan maaf dan pemberian souvenir

B. Keterlambatan Pemberian Layanan

No	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1	30 s.d. 60 menit	Permintaan maaf
2	61 s.d. 120 menit	Pemberian souvenir berupa pulpen
3	Lebih dari 120 menit	Pemberian souvenir berupa gelas/mug

KETUA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA



DIDIT PAMBUDI WIDODO