KETUA PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

NOMOR : 382/KPN.W5-U8/SK.HM1/V/2026

TENTANG
KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN SERTA HUKUMAN KEPADA PETUGAS PEMBERI LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

KETUA PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

Menimbang: a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Sarolangun maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Sarolangun;
b. bahwa pelayanan pengadilan adalah petugas yang melaksanakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan yang diselenggarakan oleh Pengadilan Negeri Sarolangun;
c. bahwa penerima layanan adalah masyarakat/pencari keadilan yang mendapat pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diselenggarakan oleh Pengadilan Negeri Sarolangun;
d. bahwa sesuai dengan pertimbangan tersebut maka perlu ditetapkan ketentuan pemberian penghargaan dan hukuman kepada penerima pelayanan dan petugas pemberi layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun.

Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
4. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan.

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN: KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN TENTANG KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN SERTA HUKUMAN KEPADA PETUGAS PEMBERI LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN;

KESATU : Menerapkan ketentuan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan pemberian penghargaan serta hukuman kepada petugas pemberi layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun;

Kedua...

KEDUA : Ketentuan mengenai pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan pemberian penghargaan serta hukuman petugas pemberi layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun disebut dalam lampiran keputusan ini;

KETIGA : Hal-hal yang belum diatur dalam lampiran keputusan ini akan ditetapkan lebih lanjut dengan surat keputusan Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun sesuai dengan kebutuhan;

KEEMPAT : Bahwa surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila surat keputusan ini dikemudian hari terdapat kekeliruan-kekeliruan atau perubahan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sarolangun
Pada tanggal 18 Mei 2026

KETUA PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

NOVARINA MANURUNG

Lampiran Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun
Nomor : 382/KPN.W5-U8/SK.HM1/V/2026
Tanggal : 18 Mei 2026

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN SERTA HUKUMAN KEPADA PETUGAS PEMBERI LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

KETENTUAN UMUM

A. Tujuan
1. Meningkatkan kualitas pelayanan Pengadilan bagi pencari keadilan dan masyarakat.
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada lembaga peradilan.

B. Maksud
1. Sebagai bagian dari komitmen Pengadilan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan Pengadilan.
3. Sebagai tolak ukur bagi setiap satuan kerja dalam penyelenggaraan pelayanan.
4. Sebagai pedoman bagi setiap satuan kerja dalam menyusun standar pelayanan Pengadilan pada masing-masing satuan kerja.

C. Ruang Lingkup
1. Pelayanan Pengadilan yang diatur didalam standar pelayanan Pengadilan ini adalah pelayanan Pengadilan pada Pengadilan Negeri Sarolangun.
2. Standar pelayanan pengadilan adalah pelayanan yang bersifat Nasional dan memberikan pedoman bagi semua badan peradilan disemua lingkungan peradilan untuk menyusun standar pelayanan Pengadilan pada masing-masing satuan kerja.
3. Standar pelayanan yang harus disusun oleh satuan kerja harus :
   a. Dasar hukum
   b. Sistem mekanisme dan prosedur
   c. Jangka waktu
   d. Biaya atau tarif
   e. Produk layanan
   f. Sarana prasarana
   g. Kompetensi pelaksana.
4. Secara umum pengadilan menyediakan pelayanan sebagai berikut :
   a. Pelayanan administrasi peradilan
   b. Pelayanan bantuan hukum
   c. Pelayanan pengaduan
   d. Pelayanan permohonan informasi
5. Segala ketentuan mengenai teknis hukum acara atau yang berkaitan dengan putusan pengadilan bukanlah objek dari pelayanan pengadilan dan oleh karenanya tidak termasuk dalam ruang lingkup pelayanan pengadilan yang dapat diadukan masyarakat.

D. Pengertian
1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas waktu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik
2. Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas
3. Pelayanan pengadilan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip layanan publik
4. Penyelenggara pelayanan pengadilan yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap satuan kerja yang melakukan kegiatan pelayanan pengadilan
5. Pelaksana pelayanan pengadilan yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan pengadilan
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan pengadilan, baik secara langsung maupu tidak langsung
7. Hari adalah hari kerja kecuali disebutkan lain dalam ketentuan ini

E. Pejabat penanggung jawab pengadilan
1. Pejabat penanggungjawab pelayanan pengadilan terdiri dari :
   a. Penyelenggara pelayanan pengadilan
   b. Pelaksana pelayanan pengadilan
2. Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berprilaku sebagai berikut :
   a. Adil dan tidak diskrminatif
   b. Cermat
   c. Santun dan ramah
   d. Tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut
   e. Profesional
   f. Tidak mempersulit
   g. Patuh terhadap perintah atasan yang sah dan wajar
   h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
   i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan yang berlaku
   j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
   k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
   l. Tidak memberikan informasi yanng salah atau menyesatkan dalam mennaggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
   m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan / atau kewenangan yang dimiliki sesuai kepantasan dan
   n. Tidak menyimpang dari prosedur

F. Ketentuan mengenai Kompensasi kepada penerima layanan yang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
   1. Bahwa untuk kompensasi tersebut berupa permohonan maaf dan Pelayanan Bebas Antrean / Pelayanan prioritas
   2. Bahwa dalam hal terdapat lebih dari satu penerima layanan yang diberikan kompensasi akan diberikan nomor antrian yang terpisah dan nomor antrian penerima layanan yang lain

G. Ketentuan Penghargaan
   1. Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana memberikan penghargaan berupa ucapan terima kasih kepada pelaksana pelayanan pengadilan yang melaksanakan kewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam standar pelayanan publik, berdasarkan kewenangan yang dimiliki sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
   2. Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana memberikan penghargaan berupa ucapan terima kasih kepada penerima pelayanan pengadilan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
   3. Jenis penghargaan didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan yang berlaku dilingkungan badan peradilan.

H. Ketentuan Sanksi
   1. Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana pelayanan pengadilan yang tidak melaksanakan kewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam standar pelayanan publik, berdasarkan kewenangan yang dimiliki sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
   2. Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara atau pelaksana pelayanan pengadilan yang tidak memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan pengawasan melekat atas pelaksanaan standar pelayanan pengadilan dan / atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku
   3. Jenis sanksi terhadap penyelenggara atau pelaksana pelayanan pengadilan didasarkan kepada ketentuan dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan yang relevan yang berlaku dilingkungan badan peradilan.

Ditetapkan di Sarolangun
Pada tanggal 18 Mei 2026

KETUA PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

NOVARINA MANURUNG

LAMPIRAN
Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun
Nomor : 382 /KPN.W5-U8/SK.HM1/V/2026
Tanggal : 18 Mei 2026

PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

A. Pemberian layanan tidak sesuai standar pelayanan

Untuk setiap pemberian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Pengadilan Negeri Sarolangun akan memberikan kompensasi berupa Gelas.

B. Keterlambatan Pemberian Layanan

No	Waktu Keterlamabatan	Kompensasi
1	30 s.d. 60 menit	Botol minum
2	61 s.d. 120 menit	Mug
3	Lebih dari 120 menit	Payung

DITETAPKAN DI : SAROLANGUN

PADA TANGGAL : 18 MEI 2026

KETUA

NOVARINA MANURUNG