



KETUA PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA
NOMOR : 237/KPN/SK.OT1.6/I/2024

TENTANG
KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN SERTA HUKUMAN KEPADA
PETUGAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PADA PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

KETUA PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

- Menimbang :
- a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Semarang maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Semarang;
 - b. bahwa pelayanan pengadilan adalah petugas yang melaksanakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kebutuhan bagi masyarakat khusus pencari keadilan yang diselenggarakan oleh Pengadilan Negeri Semarang;
 - c. bahwa penerima layanan adalah masyarakat / pencari keadilan kegiatan yang mendapat pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diselenggarakan oleh Pengadilan Negeri Semarang;
 - d. bahwa untuk peremajaan data maka Surat Keputusan tentang Ketentuan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan dan Pemberian Penghargaan Serta Hukuman Kepada Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Semarang, yang telah ditetapkan sebelumnya, dipandang perlu ditinjau ulang dan direvisi kembali.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;



7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik Di Pengadilan;
9. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 sebagaimana telah dirubah dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 3239/DJU/SK/HM02.3/11/2019 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri;
10. 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) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA TENTANG KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN SERTA HUKUMAN KEPADA PETUGAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA
- KESATU** : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Semarang Nomor W24-U3/ 139 /KP.01.2/1/2023 tanggal 10 Januari 2023, tentang Ketentuan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan dan Pemberian Penghargaan Serta Hukuman Kepada Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Semarang;
- KEDUA** : Menerapkan ketentuan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan pemberian penghargaan serta hukuman petugas pemberi layanan di Pengadilan Negeri Semarang.
- KETIGA** : Ketentuan mengenai ketentuan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan pemberian penghargaan serta hukuman petugas pemberi layanan di Pengadilan Negeri Semarang disebut dalam lampiran keputusan ini;
- KEEMPAT** : Hal-hal yang belum diatur dalam lampiran keputusan ini akan ditetapkan lebih lanjut dengan surat keputusan Ketua Pengadilan Negeri Semarang sesuai dengan kebutuhan;
- KELIMA** : Bahwa surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan hasil seleksi diumumkan dengan ketentuan apabila surat keputusan ini dikemudian hari terdapat kekeliruan-kekeliruan atau perubahan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Semarang
Pada Tanggal 4 Januari 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Ketua Pengadilan Negeri Semarang

A.A. Sagung Yuni Wulantrisna
NIP. 197806092001122001



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 ditingkat pertama dan banding dalam empat lingkungan badan peradilan serta di Mahkamah Agung.
2. Termasuk dalam standar pelayanan Pengadilan ini adalah pelayanan yang diberikan oleh pengadilan khusus.
3. Standar pelayanan Pengadilan ini adalah standar pelayanan yang bersifat nasional dan memberikan pedoman bagi semua badan peradilan di semua lingkungan peradilan pada semua tingkatan untuk menyusun standar pelayanan Pengadilan pada masing-masing satuan kerja.
4. Standar pelayanan yang harus disusun oleh satuan kerja meliputi :
 - a. Dasar hukum.
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur.
 - c. Jangka waktu.
 - d. Biaya atau tarif.
 - e. Produk layanan.
 - f. Sarana prasarana.
 - g. Kompetensi pelaksana.
5. Secara umum pengadilan menyediakan pelayanan sebagai berikut:
 - a. Pelayanan administrasi peradilan.
 - b. Pelayanan bantuan hukum.
 - c. Pelayanan pengaduan.
 - d. Pelayanan permohonan informasi.
6. 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 diajukan oleh 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, khususnya badan peradilan dibawahnya 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 maupun tidak langsung.
7. Hari adalah hari kerja kecuali disebutkan lain dalam ketentuan ini.

E. Pejabat Penanggungjawab Pengadilan :

1. Pejabat penanggungjawab pelayanan pengadilan terdiri dari:
 - a. Penyelenggara pelayanan pengadilan.
 - b. Pelaksana pelayanan pengadilan.
2. Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:
 - a. Adil dan tidak diskriminatif.
 - b. Cermat.
 - c. Santun dan ramah.
 - d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.
 - e. Profesional.
 - f. Tidak mempersulit.
 - g. Patuh pada 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 prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
 1. Tidak memberikan informasi yang sia-sia atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
 - m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan / atau kewenangan yang dimiiliki, dan sesuai kepantasan.
 - 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 jika terjadi keterlambatan pelayanan paling lama 30 (tiga puluh) menit maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi berupa permintaan maaf dari petugas PTSP dan mendapatkan pelayanan prioritas;
2. Bahwa jika terjadi keterlambatan pelayanan di atas 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 60 (enam puluh) menit maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi berupa permintaan maaf dari atasan petugas PTSP dan mendapatkan pelayanan prioritas;
3. Bahwa jika terjadi keterlambatan pelayanan di atas 60 (tiga puluh) menit maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi berupa permintaan maaf dari atasan petugas PTSP dan mendapatkan pelayanan pengantaran dokumen yang dilakukan langsung oleh petugas PTSP;

G. Ketentuan Penghargaan :

1. Ketua Pengadilan Negeri Semarang yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana memberikan penghargaan berupa ucapan terimakasih kepada pelaksana pelayanan pengadilan yang melaksanakan kewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam standar pelayanan publik, berdasarkan kewenangan yang dimiliki sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Ketua Pengadilan Negeri Semarang yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana memberikan penghargaan berupa ucapan terimakasih kepada penerima pelayanan pengadilan sesuai dengan 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 Semarang yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana pelayanan pengadilan yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk memberikan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam standar pelayanan publik berdasarkan kewenangan yang dimiliki sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Ketua Pengadilan Negeri Semarang 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 Semarang
Pada Tanggal 4 Januari 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Ketua Pengadilan Negeri Semarang

A.A. Sagung Yuni Wulantrisna
NIP. 197806092001122001

