



**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK  
KELAS IA**

**NOMOR : W.14.U.31/ 08.1 / HK.00.8 /1/2023  
TENTANG**

**PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN PADA  
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA**

**KETUA PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA**

- Menimbang : a. Bahwa Oleh karena telah memasuki tahun 2023, maka perlu diperbarui semua Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Gresik;
- b. Bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan membangun Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan/ Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A;
- c. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A, dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur pemberian Reward and Punishment serta Kompensasi bagi penerima layanan atas keterlambatan pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a,b dan c tersebut perlu ditetapkan dalam suatu keputusan Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4990);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 535);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor P E R /20/M.PS N/04/2006 tentang Pedoman Menyusun Standar Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat;
8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 38 tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL KELAS LA TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS I.A;**

KESATU : Mencabut Keputusan Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A Nomor: W.14-U31/ 232.1 /KP.01.1/3/2022 tanggal 16 Maret 2022 dan dinyatakan tidak berlaku lagi;

KEDUA : Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A Tentang Pedoman Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Pada Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A;

KETIGA : Pedoman Kompensasi pada Penerima Layanan di Lingkungan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A sejalan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana terlampir dalam Surat Keputusan ini;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan ditinjau kembali dan diperbaiki sebagaimana semestinya.

Ditetapkan : Gresik  
Pada Tanggal : 16 Januari 2023





## **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA**

**NOMOR : W.14.U.31/ 08.1 / HK.00.8 /1/2023**  
**TANGGAL : 16 Januari 2023**  
**TENTANG**

### **PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA**

#### **A. PENDAHULUAN**

##### **1. Latar Belakang**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka permasalahan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan merupakan suatu hal yang sudah sewajarnya diberikan oleh penyedia layanan, termasuk dalam layanan yang mana apabila dalam pelaksanaannya terdapat ketidaklancaran dalam proses layanan seperti : kelayakan operasional peralatan dan hal lainnya, maka dari itu pemberian kompensasi kepada pengguna layanan perlu dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab pemberi layanan terhadap pengajuan layanan yang mengalami kendala. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam rangka memberikan pelayanan publik berupa pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan dan terus menerus melakukan tindakan perbaikan terhadap kendala proses kegiatan pelayanan. Dalam hal pemberian kompensasi yang dilakukan adalah kompensasi keterlambatan dalam proses pembuatan dan pelayanan petugas. Sehubungan hal tersebut diatas, maka diperlukan suatu pedoman yang menjelaskan tentang pemberian kompensasi kepada pengguna layanan PTSP yang berpedoman pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

##### **2. Tujuan**

Tujuan penyusunan dan penetapan Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna Layanan di Lingkungan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A , antara lain:

- a. Sebagai acuan layanan unit kerja dalam memberikan kompensasi kepada pengguna jasa;
- b. Menciptakan budaya pelayanan public yang prima, transparan, dan efisien;
- c. Mencegah terjadinya pengabaian pelayanan public yang mengakibatkan kerugian Negara;
- d. Membanguan integritas pegawai; dan
- e. Menyediakan pelayanan yang baik dan nyaman bagi pengguna layanan jasa.

##### **3. Ruang Lingkup**

Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna layanan di lingkungan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A, mencakup hal-hal yang terkait dengan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan, khususnya pada Pelayan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu berupa keterlambatan dalam proses pembuatan dan pelayanan yang disebabkan oleh kelalaian petugas.

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1  
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

4. Pengguna Layanan yang berpotensi Mendapat Kompensasi
  - a. Pengguna jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
  - b. Pengguna jasa yang akan mengambil Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) membawa nomor antrian terhitung sejak datang ke loket penerimaan tidak mendapatkan pelayanan dari petugas loket lebih dari 30 menit pelayanan di atasnya.

## B. PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN

### 1. Kondisi Pemberian Kompensasi pada pengguna

- a. Pengguna layanan yang menerima produk layanan yang tidak sesuai dengan standar;
- b. Pengguna layanan yang akan mengambil produk layanan dengan membawa bukti salinan form pendaftaran terhitung sejak mengambil nomor antrian tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur;

### 2. Bentuk Kompensasi

Pengguna layanan yang berhak mendapat kompensasi berupa:

- a. Permintaan maaf dari petugas layanan;
- b. Pelayanan Prioritas di Meja Pelayanan Prioritas;
- c. Mendapatkan cinderamata berupa Mug dan Bulpoint berlogo Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A.

## C. PENUTUP

1. Pedoman Kompensasi pada pengguna layanan PTSP agar digunakan dan diimplementasikan secara konsisten dan sungguh-sungguh oleh semua pihak yang terkait dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A.
2. Pedoman pemberian Kompensasi pada Pengguna layanan di lingkungan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A agar ditindaklanjuti oleh seluruh pegawai dibawah koordinasi dan pengawasan atasan langsungnya.
3. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pemberian kompensasi pada pengguna layanan di lingkungan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A dilakukan secara rutin oleh Pengawas PTSP dan dilaporkan kepada Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A.

**DITETAPKAN DI : GRESIK**  
**PADA TANGGAL : 16 Januari 2023**

