



KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
NOMOR : 799 /KPN/SK.KP3.4/IV/2026**

TENTANG

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN
PEMBERIAN PENGHARGAAN SERTA HUKUMAN KEPADA PETUGAS PEMBERI
LAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI SANGGAU**

KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

- Menimbang :**
- a. Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Sanggau maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Sanggau;
 - b. Bahwa pelayanan Pengadilan adalah petugas yang melaksanakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan yang diselenggarakan oleh Pengadilan Negeri Sanggau;
 - c. Bahwa penerima layanan adalah masyarakat/pencari keadilan yang pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diselenggarakan oleh Pengadilan Negeri Sanggau;
 - d. Bahwa sesuai dengan pertimbangan tersebut maka perlu diterapkan ketentuan pemberian penghargaan dan hukuman kepada penerima pelayanan dan petugas pemberi layanan di Pengadilan Negeri Sanggau.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 3. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
 4. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan;
 5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU TENTANG TENTANG KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN SERTA HUKUMAN KEPADA PETUGAS PEMBERI LAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI SANGGAU.
- KESATU :** Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Sanggau Nomor: 104/KPN/SK.KP3.4/I/2026 tanggal 5 Januari 2026 tentang Ketentuan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Dan Pemberian Penghargaan Serta Hukuman Kepada Petugas Pemberi Layanan Pada Pengadilan Negeri Sanggau.
- KEDUA :** Menerapkan ketentuan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan pemberian penghargaan serta hukuman kepada petugas pemberi layanan di Pengadilan Negeri Sanggau.
- KETIGA :** Ketentuan mengenai pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan pemberian penghargaan serta hukuman kepada petugas pemberi layanan di Pengadilan Negeri Sanggau disebut dalam dalam lampiran keputusan ini.
- KEEMPAT :** Hal-hal yang belum diatur dalam lampiran keputusan ini akan ditetapkan lebih lanjut dengan surat keputusan Ketua Pengadilan Negeri Sanggau 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-keliruan atau perubahan akan diperbaiki sebagai mestinya.

Ditetapkan di : Sanggau
Pada tanggal : 01 April 2026

Ketua Pengadilan Negeri Sanggau



ERSLAN ABDILLAH

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

NOMOR : /KPN/SK.KP3.4/IV/2026

TANGGAL : 01 APRIL 2025

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN
PEMBERIAN PENGHARGAAN SERTA HUKUMAN KEPADA PETUGAS PEMBERI
LAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI SANGGAU**

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 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 Sanggau.
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 pelayanan 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 penanggung jawab pengadilan

1. Pejabat penanggung jawab 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 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 public;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan / atau kewenangan yang dimiliki sesuai kepantasan dan 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, serta pemberian souvenir yang relevan yang berlaku dilingkungan Pengadilan Negeri Sanggau seperti mug atau pulpen.
- 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 Sanggau 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 Sanggau 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 Sanggau 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 Sanggau menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara atau pelaksana pelayanan pengadilan yang tidak memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan pengawasan melekat atas pelaksanaan standar pelayanan pengadilan / atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan 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 : Sanggau

Pada tanggal : 01 April 2026

Ketua Pengadilan Negeri Sanggau



ERSLAN ABDILLAH