



**PENGADILAN NEGERI MANADO**

**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI MANADO  
NOMOR : 242/KPN.W19-U1/SK.OT1.2/III/2026**

**TENTANG**

**PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA  
PENGADILAN NEGERI MANADO**

**KETUA PENGADILAN NEGERI MANADO**

- 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.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
3. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
4. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
5. 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

5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
6. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Manado Nomor 329.a/KPN.W19-U1/SK.OT1.2/IV/2025 tentang Standar Pelayanan Pengadilan Negeri Manado

**M E M U T U S K A N :**

Menetapkan : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI MANADO  
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI  
KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA PENGADILAN  
NEGERI MANADO**

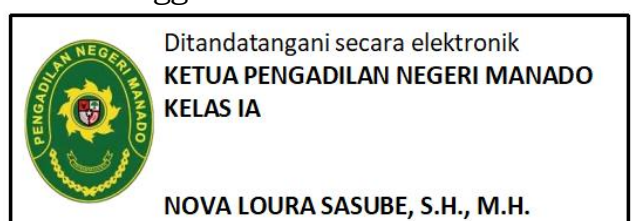
Kesatu : Bahwa standar layanan merupakan pedoman dalam pemberian layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

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 mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Manado  
Pada tanggal 26 Maret 2026



Lampiran I  
Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Manado  
Nomor : 242/KPN.W19-U1/SK.OT1.2/III/2026  
Tanggal : 26 Maret 2026

**PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA  
PENGADILAN NEGERI MANADO**

**A. Pemberian layanan tidak sesuai standar pelayanan**

Untuk setiap pemberian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, Pengadilan negeri akan memberikan kompensasi berupa gift/souvenir.

**B. Keterlambatan Pemberian Layanan**

| No | Waktu Keterlambatan  | Kompensasi                       |
|----|----------------------|----------------------------------|
| 1. | 30 s.d. 60 menit     | Hand Sanitizer, notes dan pulpen |
| 2. | 61 s.d. 120 menit    | Topi dan Gelas                   |
| 3. | Lebih dari 120 menit | Tumbler dan Payung/Mangkuk       |



Ditandatangani secara elektronik  
KETUA PENGADILAN NEGERI MANADO  
KELAS IA  
  
NOVA LOURA SASUBE, S.H., M.H.

