



KETUA PENGADILAN TINGGI MANADO

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI MANADO

NOMOR 289/KPT.W19-U/SK.HM1.1.1/III/2026

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN
PADA PENGADILAN TINGGI MANADO

KETUA PENGADILAN TINGGI MANADO

- Menimbang :
- bahwa pemberian layanan kepada seluruh pengguna layanan di PTSP berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - bahwa apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau mengalami keterlambatan maka diberikan kompensasi kepada pengguna layanan;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Manado.
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang tentang Pelayanan Publik;
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
 - Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
 - Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
 - Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU/SK.HM.1.1.1/I/2024 Tentang Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri;

MEMUTUSKAN ...



MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI MANADO TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA PENGADILAN TINGGI MANADO.
- KESATU : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Manado Nomor 333/KPT.W19-U/SK.HM1.1.1/III/2025 tentang Pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Manado;
- KEDUA : Bahwa standar layanan merupakan pedoman dalam pemberian layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- KETIGA : 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.
- KEEMPAT : Jenis kompensasi yang diberikan kepada pengguna layanan sebagaimana terlampir dalam Surat Keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di M a n a d o
Pada tanggal 31 Maret 2026



Ketua Pengadilan Tinggi Manado,

Ditandatangani secara elektronik

AMIN SUTIKNO, S.H., M.H



PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN
PADA PENGADILAN TINGGI MANADO

A. Pemberian layanan tidak sesuai standar pelayanan

Untuk setiap pemberian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, Pengadilan Tinggi Manado akan memberikan kompensasi berupa Permintaan maaf, kemudahan layanan dan souvenir.

B. Keterlambatan Pemberian Layanan

No	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1.	30 s.d 60 menit	Permintaan Maaf dan Kemudahan Layanan
2.	61 s.d 120 menit	Souvenir dan Kemudahan Layanan
3.	Lebih dari 120 menit	Souvenir dan Kemudahan Layanan



Ketua Pengadilan Tinggi Manado,

Ditandatangani secara elektronik

AMIN SUTIKNO, S.H., M.H



