



**KETUA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN

NOMOR : 279/ KPN.W18-U2/HK1.2.5/IV/2026

TENTANG

**KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN**

KETUA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN

- Menimbang** :
- a. Bahwa pemberian layanan kepada seluruh pengguna layanan di PSTP berpedoman pada standar pelayanan yang 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 RI Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 3. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 26/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.
 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN

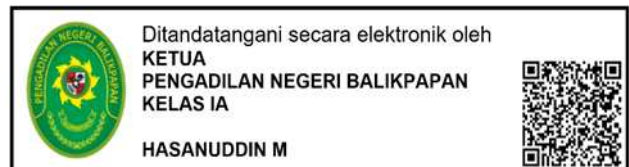
- MENETAPKAN** : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN
- KESATU** : Bahwa standar layanan merupakan pedoman dalam pemberian layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- KEDUA** : Apabila pemberian layanan tidak sesuai 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** : Apabila pemberian layanan tidak sesuai standar pelayanan atau waktu pelayanan yang diberikan melewati batas 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 : Balikpapan
Pada Tanggal : 02 April 2026





LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN
NOMOR : 279/ KPN.W18-U2/HK1.2.5/IV/2026

TENTANG:
PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA
PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN

A. Pemberian layanan tidak sesuai standar pelayanan.

Untuk setiap pemberian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, Pengadilan Negeri Balikpapan akan memberikan kompensasi berupa permintaan maaf, kartu antrian prioritas dan souvenir.

B. Keterlambatan Pemberian Layanan

No	Waktu keterlambatan	Kompensasi
1	15 Menit	Permintaan Maaf
2	30 s.d 60 Menit	Kartu antrian prioritas
3	61 s.d 120 Menit	Gelas Mug
4	Lebih dari 120 Menit	Termos Tumbler

DITETAPKAN DI : BALIKPAPAN
PADA TANGGAL : 02 April 2026

