



SURAT KEPUTUSAN
KETUA PENGADILAN TINGGI BENGKULU
NOMOR : W8-U/923 /Kp.04.03/3/2021

T E N T A N G
PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI JASA ATAS LAYANAN PADA PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI PENGADILAN TINGGI BENGKULU

KETUA PENGADILAN TINGGI BENGKULU

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara atas pelayanan administratif maka perlu disediakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Bengkulu;
 - b. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bengkulu dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode kompensasi atas keterlambatan pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Bengkulu;
 - c. bahwa untuk menjamin pelaksanaan tugas dan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tinggi Bengkulu dalam melaksanakan pelayanan publik, perlu disusun dan ditetapkan dengan Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna Layanan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c, perlu menetapkan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bengkulu tentang Pemberian Kompensasi Jasa Atas Layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Bengkulu;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

4.

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
6. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025;
7. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014;
8. Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi;
9. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penegakan Disiplin Kerja Hakim pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya;
10. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pengawasan dan Pembinaan Atasan Langsung di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Di Bawahnya;
11. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
14. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BENGKULU TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI JASA ATAS LAYANAN PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI PENGADILAN TINGGI BENGKULU.

Kesatu.....

- KESATU : Mengesahkan dan memberlakukan Pedoman Pemberian Kompensasi Jasa Atas Layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Bengkulu sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;
- KEDUA : Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu ini sejalan dengan Standar Pelayanan Publik Pengadilan Tinggi Bengkulu yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat;
- KETIGA : Monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan pedoman dimaksud dilakukan oleh pimpinan Pengadilan Tinggi Bengkulu;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan Di Bengkulu
Pada Tanggal 8 Maret 2021

KETUA PENGADILAN TINGGI
BENGKULU,



MOH. EKA KARTIKA EM

Tembusan :

1. Yth. Sekretaris Mahkamah Agung Republik Indonesia di Jakarta;
2. Yth. Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MA RI di Jakarta;

**PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI PADA PENGGUNA LAYANAN
ATAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI
PENGADILAN TINGGI BENGKULU**

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Permasalahan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan pengadilan merupakan suatu hal yang sudah sewajarnya diberikan oleh Pengadilan Tinggi Bengkulu yang mana apabila dalam pelaksanaannya terdapat ketidaklancaran dalam proses layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Bengkulu. Maka dari itu pemberian kompensasi kepada pengguna layanan pengadilan perlu dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab atas layanan yang diberikan oleh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Bengkulu.

Pengadilan Tinggi Bengkulu berkomitmen penuh untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan pengadilan dan terus menerus melakukan tindakan perbaikan terhadap kendala yang terjadi dalam layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Bengkulu.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka diperlukan suatu pedoman yang menjelaskan tentang pemberian kompensasi kepada pengguna layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Bengkulu yang berpedoman pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

- a. Sebagai acuan jasa layanan dalam memberikan kompensasi kepada pengguna layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Bengkulu;
- b. Menciptakan budaya pelayanan publik yang prima, transparan, dan efisien;
- c. Mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian negara;
- d. Membangun integritas pegawai Pengadilan Tinggi Bengkulu;
- e. Menyediakan pelayanan yang baik dan nyaman bagi pengguna layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Bengkulu;

3. Ruang Lingkup

Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna layanan di lingkungan Pengadilan Tinggi Bengkulu mencakup hal-hal yang terkait dengan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Bengkulu;

B. PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA JASA

Berikut daftar Jenis layanan beserta kompensasi yang akan diberikan jika tidak sesuai dengan standar pelayanan :

No	Jenis Layanan	Pelanggaran Layanan	Kompensasi yang diberikan
1	Layanan PTSP	Tidak Menerima Layanan 3S (Senyum, Salam , Sapa) dari petugas PTSP	Souvenir (Pulpen Pengadilan Tinggi Bengkulu)
2	Layanan PTSP	Tidak Ada Petugas di meja PTSP	Dapat diterima langsung oleh Atasan Petugas PTSP beserta Souvenir (Gantungan Kunci)
3	Penerimaan Surat Masuk	Dilayani lebih dari 15 Menit untuk satu surat	Souvenir (Gantungan Pengadilan Tinggi Bengkulu)
4	Permintaan Informasi	Tidak ada Konfirmasi terkait diterima atau ditolaknya layanan informasi yang diminta lebih dari 2 hari	Bertemu Langsung dengan Humas Pengadilan Tinggi Bengkulu dan Souvenir (Gantungan Kunci Tinggi Bengkulu)
5	Penyempahan Advokat	Tidak ada konfirmasi berkas permohonan dinyatakan lengkap/tidak lengkap lebih dari 3 hari	Bertemu Panitera dan Mendapat Souvenir (Mug Pengadilan Tinggi Bengkulu)
6	Penyempahan Advokat	Penyempahan dilakukan Lebih dari 15 hari setelah berkas permohonan diterima lengkap	Bertemu Panitera dan Mendapat Souvenir (Mug Pengadilan Tinggi Bengkulu)
7	Layanan Pengaduan	Tidak mendapat Konfirmasi bahwa Pengaduan telah ditindaklanjuti lebih dari 2 hari	Bertemu Panitera untuk menyampaikan pengaduan serta Souvenir (Mug Pengadilan Tinggi Bengkulu)
8	Layanan Pengaduan	Tidak menerima Hasil Pemeriksaan terhadap pengaduan yang disampaikan lebih dari 1 bulan	Bertemu Panitera untuk menyampaikan pengaduan serta Souvenir (Mug Pengadilan Tinggi Bengkulu)

C. PENUTUP

1. Pedoman Kompensasi pada pengguna layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) agar digunakan dan diimplementasikan secara konsisten dan sungguh-sungguh oleh semua pihak yang terkait dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi di Pengadilan Tinggi Bengkulu;
2. Pedoman pemberian kompensasi pada pengguna layanan di lingkungan Pengadilan Tinggi Bengkulu agar ditindaklanjuti oleh seluruh pegawai di bawah koordinasi dan pengawasan atasan langsungnya;

3. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pemberian kompensasi pada pengguna layanan di lingkungan Pengadilan Tinggi Bengkulu dilakukan secara rutin oleh Pejabat Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tinggi Bengkulu;



KETUA PENGADILAN TINGGI
BENGKULU,

MOH. EKA KARTIKA EM