



**KETUA PENGADILAN AGAMA
BONTANG**

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA BONTANG
NOMOR : 182/KPA.W17-A6/HM.01/III/2026

TENTANG

KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PENGADILAN AGAMA BONTANG

KETUA PENGADILAN AGAMA BONTANG,

- Menimbang: a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Pengadilan Agama Bontang dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang diminta oleh Para Pelanggan Pengadilan;
- b. bahwa untuk mengakomodir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap keterlambatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan pada masing-masing bidang, maka perlu disusun suatu pedoman dalam bentuk Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari



Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;

6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara;

Memperhatikan : Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang Nomor : 309/KPA.W17-A6/HK.1.2/V/2024 tentang Standar Pelayanan Peradilan pada Pengadilan Agama Bontang;
Surat Edaran Ketua Pengadilan Agama Bontang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Perwujudan Perilaku Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK dan Implementasi *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara pada Pengadilan Agama Bontang;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA BONTANG TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN PENGADILAN AGAMA BONTANG;

KESATU : Mencabut Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang Nomor 63/W17-A6/HM.01/I/2024 tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan di Lingkungan Pengadilan Agama Bontang;

KEDUA : Keseluruhan Proses Pelayanan pada Pengadilan Agama Bontang wajib memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Agama Bontang;

KETIGA : Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari pelanggan Pengadilan apabila terjadi keterlambatan pelayanan pelanggan pengadilan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pada setiap bagian di lingkungan Pengadilan Agama Bontang;

KEEMPAT : Sebagai tindak lanjut dari telah diberlakukannya Standar Pelayanan Operasional Prosedur Pelayanan pada masing-masing bidang, dan adanya keterlambatan waktu pelayanan pada pelanggan Pengadilan berhak atas kompensasi berupa:

- a. Keterlambatan 0 – 30 menit, diberikan berupa Sovenir kategori A;
- b. Keterlambatan 30 – 60 menit, diberikan Sovenir kategori B;



c. Keterlambatan 60 – 90 menit ke atas, diberikan Sovenir kategori C.

KELIMA : Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada staf pelaksana pelayanan sampai dengan koordinator pengawas yang lalai dalam melaksanakan tugas pelayanan, dimana beban biaya tersebut di tanggung dari pribadi masing-masing secara bersama-sama;

KEENAM : Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bontang
Pada tanggal : 04 Maret 2026
KETUA PENGADILAN AGAMA BONTANG,



Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Ketua Pengadilan Tinggi Agama Samarinda;
2. Panitera Pengadilan Agama Bontang;
3. Sekretaris Pengadilan Agama Bontang;
4. Para Panitera Muda Pengadilan Agama Bontang;
5. Para Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Agama Bontang.



Lampiran

Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang

Nomor : 182/KPA.W17-A6/HM.01/III/2026

Tanggal : 04 Maret 2026

SOUVENIR KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN PENGADILAN AGAMA BONTANG

<p>Gambar Sovenir Kategori A</p>	
<p>Gambar Sovenir Kategori B</p>	
<p>Gambar Sovenir Kategori C</p>	

