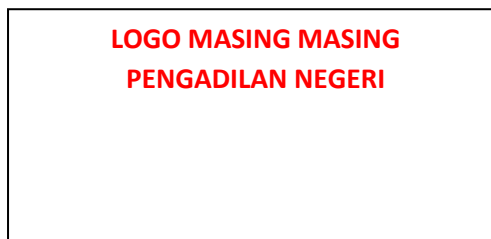


LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

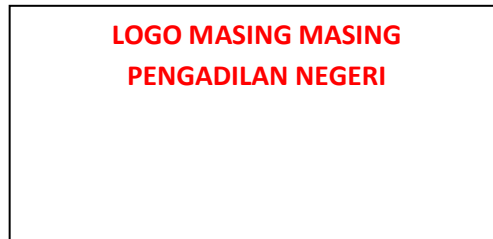


MANUAL MUTU

SISTEM MANAJEMEN MUTU

PENGADILAN NEGERI [NAMA PENGADILAN]

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				



LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN

[NAMA KOTA], ...Tanggal, Bulan, Tahun.

DISETUJUI OLEH :

DIBUAT OLEH :

KETUA **PENGADILAN NEGERI**

MANAGEMENT REPRESENTATIVE

[NAMA PENGADILAN]

.....
NIP.....

.....
NIP.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

BAGIAN	JUDUL	HALAMAN
	Halaman Muka (cover)	
	Lembar Pengesahan dan Persetujuan	
	Daftar Isi	
	Status penerbitan dan Lembar Perubahan	
	Daftar Distribusi	

MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU

Hal

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang
B. Ruang Lingkup
C. Visi
D. Misi
E. Budaya Kerja
F. Motto
G. Struktur PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI [NAMA PENGADILAN]
H. Komitmen Bersama
I. Rincian Tugas Struktur PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI [NAMA PENGADILAN]
J. Profil Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]
K. Kebijakan Mutu
L. Sasaran Mutu
BAB II MAPING PROSES BISNIS
BAB III IMPLEMENTASI KRITERIA
A. Kriteria 1 Leadership
B. Kriteria 2 Customer Focus
C. Kriteria 3 Process Management
D. Kriteria 4 Strategic Planning

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

E. Kriteria 5 Resources Management.....

F. Kriteria 6 Document System.....

G. Kriteria 7 Performance Result.....

BAB IV STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)(LIHAT LAMPIRAN)

A. SOP PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI

B. SOP PELAYANAN UTAMA

C. SOP PELAYANAN PENDUKUNG

BAB V PENUTUP

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

LEMBAR DISTRIBUSI

No Urut	Diberikan Kepada	Tanda tangan
1.	Ketua Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]	
2.	Management Representative	
3.	Hakim	
4.	Panitera	
5.	Panitera Pengganti	
6.	Juru Sita	
7.	Panitera Muda Pidana	
8.	Panitera Muda Perdata	
9.	Panitera Muda Tipikor	
10.	Panitera Muda Pengadilan Hubungan Industrial	
11.	Panitera Muda Hukum	
12.	Sekretaris	
13.	Subbagian Perencanaan, IT dan Pelaporan	
14.	Subbagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana	
15.	Subbagian Umum dan Keuangan	

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (*Blue Print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts Excellence*). Kerangka ini terdiri dari 7 (tujuh) area "Peradilan yang Agung" yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: **pengarah/pengendali**(*driver*), **sistem dan penggerak**(*system and enabler*), dan **hasil**(*result*).

Sebagai fungsi pengarah adalah area:

1. KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

Fungsi sistem dan penggerak, berada dalam area:

2. KEBIJAKAN-KEBIJAKAN PENGADILAN
3. SUMBER DAYA MANUSIA, SARANA-PRASARANA DAN KEUANGAN
4. PENYELENGGARAAN PERSIDANGAN

Sedangkan fungsi hasil dalam area:

5. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN PENGGUNA PENGADILAN
6. PELAYANAN PENGADILAN YANG TERJANGKAU
7. KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN

Tujuh area ini dikembangkan berdasarkan kerangka pengadilan yang agung (*court excellence framework*) yang merupakan kerangka pikir dan kerja bagi pengadilan yang ingin meningkatkan kinerjanya. Kerangka ini telah dikembangkan dan digunakan secara internasional.

Cetak Biru itu dipetakan bahwa permasalahan yang dihadapi Badan Peradilan antara lain: visi dan misi yang kurang dipahami sepenuhnya oleh seluruh personil peradilan. Oleh karenanya, diperlukan perumusan visi dan misi yang baru beserta proses sosialisasi yang komprehensif dan terstruktur.

Dalam pelaksanaan **fungsi teknis**, Masalah yang dihadapi badan-badan peradilan yang harus mendapat perhatian khusus, adalah:

- a. Kepastian hukum dan kualitas serta konsistensi putusan
- b. Lamanya proses berperkara. Hal ini berkaitan dengan pengeluaran biaya yang diperlukan di pengadilan menjadi sulit untuk diprediksi.
- c. Kurangnya pemahaman pencari keadilan dan pengguna pengadilan mengenai prosedur, dokumen dan persyaratan yang diperlukan.
- d. Minimnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan.

Sedangkan permasalahan dalam **fungsi pendukung** antara lain:

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

- Dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, distribusi hakim dan aparaturnya yang belum merata.
- Dalam hal pengelolaan sumber daya keuangan, antara lain adalah belum adanya *Standar Pelayanan* yang baku terkait dengan penerimaan dan belanja negara, dan adanya perangkapan jabatan antara jabatan struktural dengan jabatan pengelola keuangan.
- Dalam hal pengelolaan sarana dan prasarana, antara lain:
 - a. Lokasi pengadilan yang cukup sulit untuk diakses oleh masyarakat yang berasal dari daerah pinggir kota.
 - b. Gedung pengadilan yang masih perlu ditingkatkan kelayakannya dari sisi keamanan maupun kenyamanan.
 - c. Kemampuan untuk mengelola prasarana dan sarana pengadilan belum memadai sehingga berpengaruh terhadap prestasi kerja hakim dan aparaturnya dan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pengadilan.
 - d. Akuntabilitas pengadaan barang dan jasa, serta manajemen aset negara, yang perlu terus diupayakan perbaikannya.
 - e. Penyimpanan dan pengelolaan informasi tentang aset negara yang belum dibuat secara baik.
- Dalam hal pengelolaan teknologi informasi,
 - a. Upaya untuk mengaplikasikan teknologi dalam pengelolaan informasi yang diperlukan internal organisasi maupun para pencari keadilan dan pengguna pengadilan, dimana perlunya satu kebijakan sistem pengelolaan TI yang komprehensif dan terintegrasi, untuk memudahkan dan mempercepat proses pelaksanaan tugas dan fungsi di setiap unit kerja. Dengan demikian dapat diharapkan terjadinya peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.
 - b. Transparansi peradilan hingga kini masih menjadi permasalahan yang sangat perlu diperhatikan dan dibenahi. Masyarakat masih mengeluhkan sulitnya mengakses informasi dari pengadilan. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman pejabat peradilan mengenai pentingnya jaminan informasi bagi publik. Oleh karena itu, mekanisme penyediaan dan penyimpanan informasi juga perlu terus ditingkatkan sehingga pengadilan selalu siap dalam merespon permintaan informasi.

Fungsi lain yang perlu mendapat perhatian adalah monitoring dan evaluasi serta fungsi pengawasan merupakan salah satu faktor kunci untuk mengembalikan kepercayaan publik kepada pengadilan.

Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] juga tidak lepas dari adanya kritikan atas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, dan sebagai respon atas hal tersebut **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** telah melakukan upaya-upaya perbaikan di segala unit. Menyikapi tuntutan tersebut, **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** terus giat melakukan pembenahan perbaikan sistem kerja yang berdampak pada peningkatan efisiensi, efektivitas, serta produktivitas SDM Aparatur yang transparan dan akuntabel, serta telah memiliki Standar Pelayanan yang sesuai kaidah manajemen modern yang dipraktekkan secara konsisten, hingga mempermudah dan memperlancar pelayanan prima. Namun demikian untuk melakukan perbaikan yang cepat dan menyeluruh diperlukan langkah pembaruan dengan metode yang taktis sistematis.

Perbaikan sistem kerja ini, atau sebut saja peningkatan kinerja **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**, dapat dikatakan sebagai bentuk strategi pelaksanaan **Cetak Biru Pembaruan Mahkamah Agung RI** di tingkat unit kerja peradilan tingkat pertama, dan sekaligus merupakan pelaksanaan **reformasi birokrasi** yang telah menjadi agenda nasional di tingkat **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] dituntut untuk menyediakan pelayanan standar peradilan yang bermutu, yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna pengadilan. Untuk mencapai hal tersebut, maka **Pengadilan Negeri [nama pengadilan]** perlu memiliki sistem manajemen mutu, yaitu persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna pengadilan dengan peraturan yang sesuai. Salah satu dokumen mutu yang perlu disusun dalam rangka memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu adalah manual mutu. Hal tersebut menjadi salah satu dasar pembuatan Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu STANDARD AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM - ICPE **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**.

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup implementasi Sistem Manajemen Mutu STANDARD AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM - ICPE untuk **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** meliputi seluruh proses pelayanan yang menjadi tugas pokok dan fungsi seluruh unit di **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**, meliputi:

- Manajemen peradilan.
- Administrasi perkara.
- Administrasi persidangan.
- Administrasi umum.
- Pelayanan publik.
- Pengelolaan Kas
- Pengadaan barang dan jasa
- Pengawasan
- Penanganan Pengaduan

Adapun unit di **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** yang melaksanakan kegiatan pelayanan adalah;

1. Pimpinan, yang terdiri dari Ketua dan Wakil Ketua
2. Hakim/ Majelis Hakim
3. Panitera
4. Sekretaris
5. Kepaniteraan, yang terdiri:
 - a. Panitera Muda Perdata
 - b. Panitera Muda Pidana
 - c. Panitera Muda Tindak Pidana Korupsi (TIPIKOR)
 - d. Panitera Muda Pengadilan Hubungan Industrial (PHI)
 - e. Panitera Muda Hukum
5. Panitera Pengganti
6. Jurusita
7. Kesekretariatan, yang terdiri:
 - a. Sub Bagian Umum dan Keuangan
 - b. Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

c. Sub Bagian Perencanaan, IT dan Pelaporan

C. VISI

Visi **Pengadilan Negeri[Nama Pengadilan]** adalah
“Terwujudnya **Pengadilan Negeri[Nama Pengadilan]** yang Agung”

D. MISI

- Pengadilan Negeri[Nama Pengadilan]** mengemban misi:
1. Menjaga kemandirian **Pengadilan Negeri[Nama Pengadilan]**
 2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan
 3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di **Pengadilan Negeri[Nama Pengadilan]**
 4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di **Pengadilan Negeri[Nama Pengadilan]**

E. NILAI-NILAI UTAMA BADAN PERADILAN

Berdasarkan visi dan misi di atas, dikembangkanlah nilai-nilai utama badan peradilan. Nilai-nilai inilah yang akan menjadi dasar perilaku seluruh warga badan peradilan dalam upaya mencapai visinya. Pelaksanaan dari nilai-nilai ini pada akhirnya akan membentuk budaya badan peradilan. Nilai-nilai yang dimaksud, adalah:

1. **Kemandirian Kekuasaan Kehakiman**(Pasal 24 ayat (1) UUD 1945)
 - a. Kemandirian Instiusional:Badan Peradilan adalah lembaga mandiri dan harus bebas dari intervensi oleh pihak lain di luar kekuasaan kehakiman (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman).
 - b. Kemandirian Fungsional:Setiap hakim wajib menjaga kemandirian dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman). Artinya, seorang Hakim dalam memutus perkara harus didasarkan pada fakta dan dasar hukum yang diketahuinya, serta bebas dari pengaruh, tekanan, atau ancaman, baik langsung ataupun tak langsung, dari manapun dan dengan alasan apapun juga.
2. **Integritas dan Kejujuran** (Pasal 24A ayat (2) UUD 1945; Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman)Perilaku hakim harus dapat menjadi teladan bagi masyarakatnya. Perilaku hakim yang jujur dan adil dalam menjalankan tugasnya, akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas putusan yang kemudian dibuatnya. Integritas dan kejujuran harus menjiwai pelaksanaan tugas aparat peradilan.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

3. **Akuntabilitas** (Pasal 52 dan Pasal 53 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Hakim harus mampu melaksanakan tugasnya menjalankan kekuasaan kehakiman dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Hal ini antara lain diwujudkan dengan memperlakukan pihak-pihak yang berperkara secara profesional, membuat putusan yang didasari dengan dasar alasan yang memadai, serta usaha untuk selalu mengikuti perkembangan masalah-masalah hukum aktual. Begitu pula halnya dengan aparat peradilan, tugas-tugas yang diemban juga harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesional.
4. **Responsibilitas** (Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 5 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Badan Peradilan harus tanggap atas kebutuhan pencari keadilan, serta berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat mencapai peradilan yang sederhana, cepat, dan biayaringan. Selain itu, hakim juga harus menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat.
5. **Keterbukaan** (Pasal 28D ayat (1) UUD 1945; Pasal 13 dan Pasal 52 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Salah satu upaya badan peradilan untuk menjamin adanya perlakuan sama di hadapan hukum, perlindungan hukum, serta kepastian hukum yang adil, adalah dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan penanganan suatu perkara dan kejelasan mengenai hukum yang berlaku dan penerapannya di Indonesia.
6. **Ketidakterpilihkan** (Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Ketidakterpilihkan merupakan syarat utama terselenggaranya proses peradilan yang jujur dan adil, serta dihasilkannya suatu putusan yang mempertimbangkan pendapat/kepentingan para pihak terkait. Untuk itu, aparat peradilan harus tidak berpihak dalam memperlakukan pihak-pihak yang berperkara.
7. **Perlakuan yang sama di hadapan hukum** (Pasal 28D ayat (1) UUD 1945; Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 52 UU No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Setiap warga negara, khususnya pencari keadilan, berhak mendapat perlakuan yang sama dari Badan Peradilan untuk mendapatkan pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

F. BUDAYA KERJA

Nilai-nilai budaya kerja yang dianut dan mendasari setiap langkah dalam penyelesaian tugas di **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** berdasarkan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 026/KMA/SK/II/2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN PERADILAN, dimana segenap Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku:

1. adil dan tidak diskriminatif;
2. cermat;
3. santun dan ramah;
4. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. profesional;
6. tidak mempersulit;
7. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

8. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**;
9. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan yang berlaku;
10. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14. sesuai dengan kepatantasan; dan
15. tidak menyimpang dari prosedur.

G. MOTTO

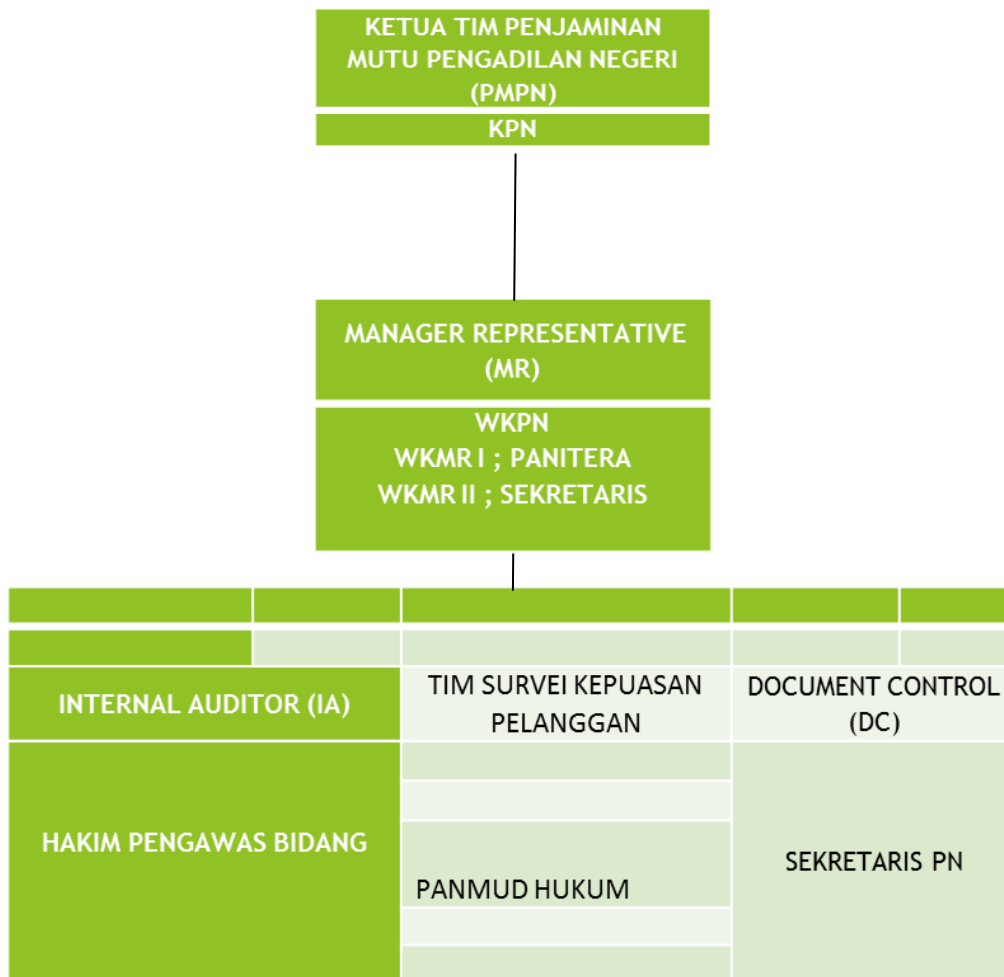
(Contoh, tidak harus sama)Motto Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]:

“PN.... PRIMA”

**“Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]Profesional, Ramah, Informatif, Melayani,
Akuntabel”**

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

H. STRUKTUR AKREDITASI



LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

I. KOMITMEN BERSAMA (OPTIONAL)

KAMI PIMPINAN **PENGADILAN NEGERI [NAMA PENGADILAN]**, SELURUH HAKIM DAN SEGENAP JAJARAN PEGAWAI BERKOMITMEN MELAKSANAKAN PELAYANAN BERSTANDAR STANDARD AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM – INDONESIA COURT PERFORMANCE EXCELLENCE SECARA:

ADIL DAN TIDAK DISKRIMINATIF;
CERMAT;
SANTUN DAN RAMAH;
TEGAS, ANDAL, DAN TIDAK MEMBERIKAN PUTUSAN YANG BERLARUT-LARUT;
PROFESIONAL;
TIDAK MEMPERSULIT;
PATUH PADA PERINTAH ATASAN YANG SAH DAN WAJAR;
MENJUNJUNG TINGGI NILAI-NILAI AKUNTABILITAS DAN INTEGRITAS INSTITUSI PENYELENGGARA;
TIDAK MEMBOCORKAN INFORMASI ATAU DOKUMEN YANG WAJIB DIRAHASIAKAN SESUAI DENGAN PERATURAN PERADILAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU;
TERBUKA DAN MENGAMBIL LANGKAH YANG TEPAT UNTUK MENGHINDARI BENTURAN KEPENTINGAN;
TIDAK MENYALAHGUNAKAN SARANA DAN PRASARANA SERTA FASILITAS PELAYANAN PUBLIK;
TIDAK MEMBERIKAN INFORMASI YANG SALAH ATAU MENYESATKAN DALAM MENANGGAPI PERMINTAAN INFORMASI SERTA PROAKTIF DALAM MEMENUHI KEPENTINGAN MASYARAKAT;
TIDAK MENYALAHGUNAKAN INFORMASI, JABATAN, DAN/ATAU KEWENANGAN YANG DIMILIKI;
SESUAI DENGAN KEPANTASAN; DAN
TIDAK MENYIMPANG DARI PROSEDUR.

J. RINCIAN TUGAS STRUKTUR PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI

Tugas Top Manager adalah:

- 1) Mengupayakan dan menjamin agar lingkungan kerjanya terkendali.
- 2) Menetapkan Kebijakan serta Sasaran Mutu di **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**
- 3) Memastikan Kebijakan dan Sasaran Mutu dipahami dan diterapkan di seluruh bagian.
- 4) Mengkomunikasikan kepada seluruh jajaran **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** mengenai pentingnya memenuhi standar pelayanan serta ketentuan maupun peraturan yang berlaku.
- 5) Memastikan tersedianya Sumber Daya yang diperlukan.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

- 6) Memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian kepuasan pelanggan
- 7) Membuat uraian tugas, tanggung jawab dan wewenang dengan dibantu oleh bagian kepegawaian.
- 8) Mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.
- 9) Top Manager **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** memfasilitasi dilakukannya Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan yang berkesinambungan penerapan sistem manajemen mutu STANDARD AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM - ICPE.
- 10) Top Manager mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris unit minimal 2 (dua) kali dalam sebulan.

Tugas Management Representative adalah:

- 1) Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standart.
- 2) Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.
- 3) Menjamin sistem manajemen mutu dipertahankan.
- 4) Menjamin sistem manajemen mutu diperbaiki terus menerus.
- 5) Melaporkan hasil/ kinerja sistem manajemen mutu kepada Top Manager.
- 6) Mengupayakan peningkatan kesadaran/pemahaman pegawai dalam sistem manajemen mutu
- 7) Membina hubungan dengan pihak eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.
- 8) Menyelenggarakan program pendukung untuk membudayakan kesadaran mutu keseluruhan hakim/pegawai.
- 9) Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh hakim/pegawai.
- 10) Memberikan penghargaan kepada Hakim, Panitera dan Sekretaris, pegawai yang berprestasi dalam kegiatan sistem manajemen mutu
- 11) Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh hakim/pegawai.
- 12) Mengkoordinasikan kegiatan internal audit dan survey kepuasan pelanggan

Tugas Wakil Management Representative PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI adalah: membantu tugas Management Representative.

Tugas Tim Audit Internal adalah:

- 1) Melakukan audit internal untuk memastikan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan secara sistematis, objektif, terencana dan terdokumentasi serta mengedepankan integritas dan independensi.
- 2) Membuat rencana audit dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kekritisannya unit yang akan diaudit
- 3) Melakukan audit sesuai dengan prosedur audit yang telah ditetapkan, yaitu 6 bulan sekali.
- 4) Mengevaluasi efektivitas hasil audit terdahulu.
- 5) Melaporkan hasil audit internal kepada Management Representative.

Tugas Tim Survei Kepuasan Pelanggan adalah:

- 1) Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pelanggan.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

- 2) Tim survey kepuasan pelanggan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf unit mengenai persyaratan pelanggan.
- 3) Melakukan survei kepuasan pelanggan secara periodik.
- 4) Membuat laporan hasil survei kepuasan pelanggan dan melaporkannya kepada Top Manager dan Management Representative.

Tugas Document Control adalah:

1. DC bertanggung jawab mengendalikan seluruh Dokumen (Internal dan Eksternal) mulai dari Pengesahan, Penggandaan, Distribusi ke bagian yang terkait dan Penarikan serta Penghapusan Dokumen;
2. MR dibantu DC harus memastikan Dokumen yang berlaku di Lingkungan Kerja Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum adalah versi terbaru dan versi sebelumnya ditarik dari peredarannya;
3. MR harus memastikan bahwa dokumen luar (Eksternal) yang masuk ke Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dikenali dan pendistribusiannya terkendali;
4. Penanggung jawab masing-masing Unit Proses bertanggung jawab dan mempunyai kewenangan membantu melaksanakan Implementasi Pengendalian Dokumen di Unitnya;
5. Penanggung jawab masing-masing Unit Proses membantu memastikan hanya Dokumen terbaru (revisi terkini) dan Dokumen yang sesuai dengan aktivitasnya, terdapat di bagiannya;

K. PROFIL PENGADILAN NEGERI [NAMA PENGADILAN]

Wilayah hukum **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**, berkantor di **[alamat Pengadilan]**, mencakup wilayah administrasi **[wilayah Pengadilan]**.

Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] adalah pelaksana Kekuasaan Kehakiman pada peradilan umum tingkat pertama, yang bertugas menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila, dengan tugas pokok menerima, memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya dan tugas lain yang diberikan kepadanya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] bertugas dan berwenang memeriksa, memutus dan menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya sesuai dengan kewenangannya di tingkat pertama.

Selain menjalankan tugas pokoknya **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** disertai tugas dan kewenangan lain berdasarkan undang-undang, antara lain dapat memberikan keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum kepada Instansi Pemerintah di wilayah hukum **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**, apabila diminta.

Pemberian keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum, dikecualikan dalam hal-hal yang berhubungan dengan perkara yang sedang atau akan diperiksa di Pengadilan.

Berikut tugas pokok dan fungsi dari **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**:

1. **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** dipimpin oleh seorang Ketua dibantu oleh seorang Wakil Ketua, bertugas dan bertanggung jawab atas terselenggaranya peradilan dengan baik dan menjaga terpeliharanya citra dan wibawa Pengadilan.
2. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Pimpinan **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** wajib memiliki kemampuan mengelola (*managerial skill*), yang meliputi pembuatan rencana kerja (*planning*), mengatur pelaksanaannya (*organizing*),

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

menggerakkan (*actuating*) dan mengawasi pelaksanaannya (*controlling*).

- **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** wajib menguasai dan memahami dengan baik seluruh tugas-tugas meliputi unit teknis yustisial dan unit administrasi, baik administrasi perkara maupun administrasi umum dan tugas-tugas lain yang dibebankan oleh undang-undang, karena kesemuanya itu berada dalam lingkup tugas dan tanggungjawabnya.
 - Agar tugas-tugas berjalan lancar, Pimpinan Pengadilan harus mampu menciptakan koordinasi antar pimpinan unit struktural, mewujudkan keserasian kerja diantara para pejabat, menegakkan disiplin kerja, disamping juga mendorong dan memberikan kesempatan bagi warga Pengadilan untuk meningkatkan pengetahuan, antara lain dengan cara mengikuti kegiatan pertemuan-pertemuan ilmiah tingkat nasional maupun internasional, kursus-kursus dan lain sebagainya dan tidak mengganggu pelaksanaan tugas.
 - Sesuai dengan sifat pimpinan yang menjadi sumber panutan bagi bawahannya, maka Pimpinan Pengadilan harus memiliki sifat ketauladanan dan karenanya wajib menjaga tingkah laku dan perbuatannya baik dalam dinas maupun diluar dinas untuk tidak menyimpang dari jalurnya.
 - Walaupun Pimpinan Pengadilan bertanggung jawab atas terselenggaranya peradilan dengan baik dan menjaga terpeliharanya citra dan wibawa Pengadilan, namun hal tersebut sulit terwujud bila tanpa didukung oleh kemauan dan kehendak baik dari pimpinan unit struktural dan pejabat peradilan lainnya.
 - Karena itu sifat-sifat kepemimpinan perlu pula dimiliki oleh setiap unit struktural dan para pejabat lainnya, baik itu pejabat Kepaniteraan yakni: Panitera, Panitera Muda, Panitera Pengganti dan Jurusita, maupun pejabat Kesekretariatan yakni Sekretaris, Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana, Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan, dan Kepala Sub Bagian Perencanaan, IT dan Pelaporan.
3. Melaksanakan pembagian tugas antara Ketua dengan Wakil Ketua serta bekerja sama dengan baik.
 4. Membagi dan menetapkan tugas dan tanggung jawab secara jelas dalam rangka mewujudkan keserasian dan kerja sama antar sesama pejabat/petugas yang bersangkutan.
 5. Menyelenggarakan administrasi keuangan perkara dan mengawasi keuangan rutin.
 6. Melaksanakan pertemuan berkala sekurang-kurangnya sekali dalam sebulan dengan para Hakim serta pejabat struktural, dan sekurang-kurang sekali dalam 3 bulan dengan seluruh karyawan.
 7. Membuat/menyusun *legal data* tentang putusan-putusan perkara yang penting.
 8. Memerintahkan, memimpin dan mengawasi eksekusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 9. Melakukan pengawasan secara rutin terhadap pelaksanaan tugas dan memberi petunjuk serta bimbingan yang diperlukan, baik bagi para Hakim maupun seluruh pegawai.
 10. Melakukan pengawasan intern dan extern:
 - Intern: pejabat peradilan, keuangan dan material.
 - Extern: pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap.
 11. Menugaskan Hakim untuk membina dan mengawasi unit hukum tertentu.
 12. Melakukan evaluasi atas hasil pengawasan dan memberikan penilaian untuk kepentingan peningkatan jabatan.
 13. Melaporkan evaluasi atas hasil pengawasan dan penilaiannya kepada Mahkamah Agung.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

14. Mengawasi pelaksanaan *court calender* dengan ketentuan bahwasetiap perkara pada dasarnya harus diputus dalam waktu 5 bulan dan mengumumkannya pada pertemuan berkala dengan para Hakim.
15. Mempersiapkan kader (kaderisasi) dalam rangka menghadapi alih generasi.
16. Melakukan pembinaan terhadap organisasi Dharma Yuktikarini, Ikahi, Ipaspi.
17. Melakukan koordinasi antar sesama instansi di lingkungan penegak hukum dan kerjasama dengan instansi-instansi lain serta dapat memberikan keterangan, pertimbangan dari nasehat tentang hukum kepada instansi Pemerintah di daerahnya apabila diminta.
18. Memperhatikan keluhan-keluhan yang timbul dari masyarakat dan menanggapinya bila dipandang perlu.

Selanjutnya Ketua dan Wakil Ketua selain melaksanakan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka Pimpinan, para Hakim dan pejabat Kepaniteraan serta Sekretariat, sesuai dengan uraian tugas (*job description*) masing-masing, dibawah pimpinan dan koordinasi Ketua Pengadilan Negeri sebagai penanggung jawab dan pengelola, perlu memperhatikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sebagaimana yang akan diuraikan dalam butir-butir berikut:

1. PEMBAGIAN TUGAS DAN WEWENANG ANTARA KETUA DAN WAKIL KETUA.

Dari uraian tugas yang telah disebutkan diatas, maka Wakil Ketua bertugas sebagai berikut:

1. Membantu Ketua dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
2. Mewakili Ketua bila berhalangan.
3. Melaksanakan delegasi wewenang dari Ketua.
4. Melakukan pengawasan intern untuk mengamati apakah pelaksanaan tugas telah dikerjakan sesuai dengan rencana kerja dan ketentuan yang berlaku serta melaporkan hasil pengawasan tersebut kepada Ketua.

2 . TUGAS HAKIM

1. Membantu pimpinan pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
2. Melakukan pengawasan yang ditugaskan Ketua untuk mengamati apakah pelaksanaan tugas, umpamanya mengenai penyelenggaraan administrasi perkara perdata, pidana, Tipikor, Pengadilan Hubungan Industrial dan bagian Kesekretariatan serta pelaksanaan eksekusi, dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan melaporkannya kepada Pimpinan Pengadilan.
3. Melakukan pengawasan dan pengamatan (KIMWASMAT) terhadap pelaksanaan putusan pidana di Lembaga Pemasyarakatan dan melaporkannya kepada Mahkamah Agung.

3. TUGAS PEJABAT KEPANITERAAN.

PANITERA

1. Membantu Pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
2. Mengatur pembagian tugas pejabat Kepaniteraan.
3. Panitera dengan dibantu oleh Panitera Muda harus menyelenggarakan administrasi secara

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

cermat mengenai jalannya perkara perdata dan pidana maupun situasi keuangan perkara perdata.

4. Bertanggung jawab atas pengurusan berkas perkara, putusan, dokumen, akta, buku daftar, biaya perkara, uang titipan pihak ketiga, surat-surat bukti dan surat-surat lainnya yang disimpan di Kepaniteraan.
5. Membuat akta dan salinan putusan.
6. Menerima dan mengirimkan berkas perkara.
7. Melaksanakan eksekusi putusan perkara perdata yang diperintahkan oleh Ketua Pengadilan dalam jangka waktu yang ditentukan.

WAKIL PANITERA (MENYESUAIKAN)

1. Membantu Pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
2. Membantu Panitera didalam membina dan mengawasi pelaksanaan tugas-tugas administrasi perkara.

PANITERA MUDA

1. Membantu Pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
2. Membantu Panitera dalam menyelenggarakan administrasi perkara dan pengolahan/penyusunan laporan sesuai dengan unitnya masing-masing.

PANITERA PENGGANTI

Membantu Hakim dalam persidangan perkara perdata dan pidana serta melaporkan kegiatan persidangan tersebut kepada Panitera Muda yang bersangkutan.

JURUSITA

Melaksanakan semua perintah yang diberikan oleh Ketua Pengadilan, Ketua Sidang dan/atau Panitera.

4. TUGAS PEJABAT KESEKRETARIATAN

Tugas pokok Sekretariat adalah memberikan pelayanan administrasi umum kepada semua unsur dilingkungan **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** Dalam hal ini fungsi Sekretariat mencakup 3 (tiga) hal yaitu:

1. Melakukan Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana.
2. Melakukan Sub Bagian Umum dan Keuangan kecuali mengenai pengelolaan biaya perkara/uang titipan pihak ketiga.
3. Melakukan Sub Bagian Perencanaan, IT dan Pelaporan.

Unit Sekretariat ini dibagi dalam 3 (tiga) sub yaitu:

- Sub Bagian Perencanaan, IT, dan Pelaporan
- Sub Bagian Umum, dan Keuangan
- Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

SEKRETARIS, bertugas:

- Melaksanakan pemberian dukungan di bidang administrasi, organisasi, keuangan, sumberdaya manusia, serta sarana dan prasarana di lingkungan Pengadilan Negeri;

KEPALA SUB BAGIAN PERENCANAAN IT DAN PELAPORAN, bertugas:

- Melaksanakan penyiapan bahan pelaksanaan, program, dan anggaran, pengelolaan teknologi informasi dan statistik
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan dokumentasi serta pelaporan

KEPALA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATALAKSANA, bertugas:

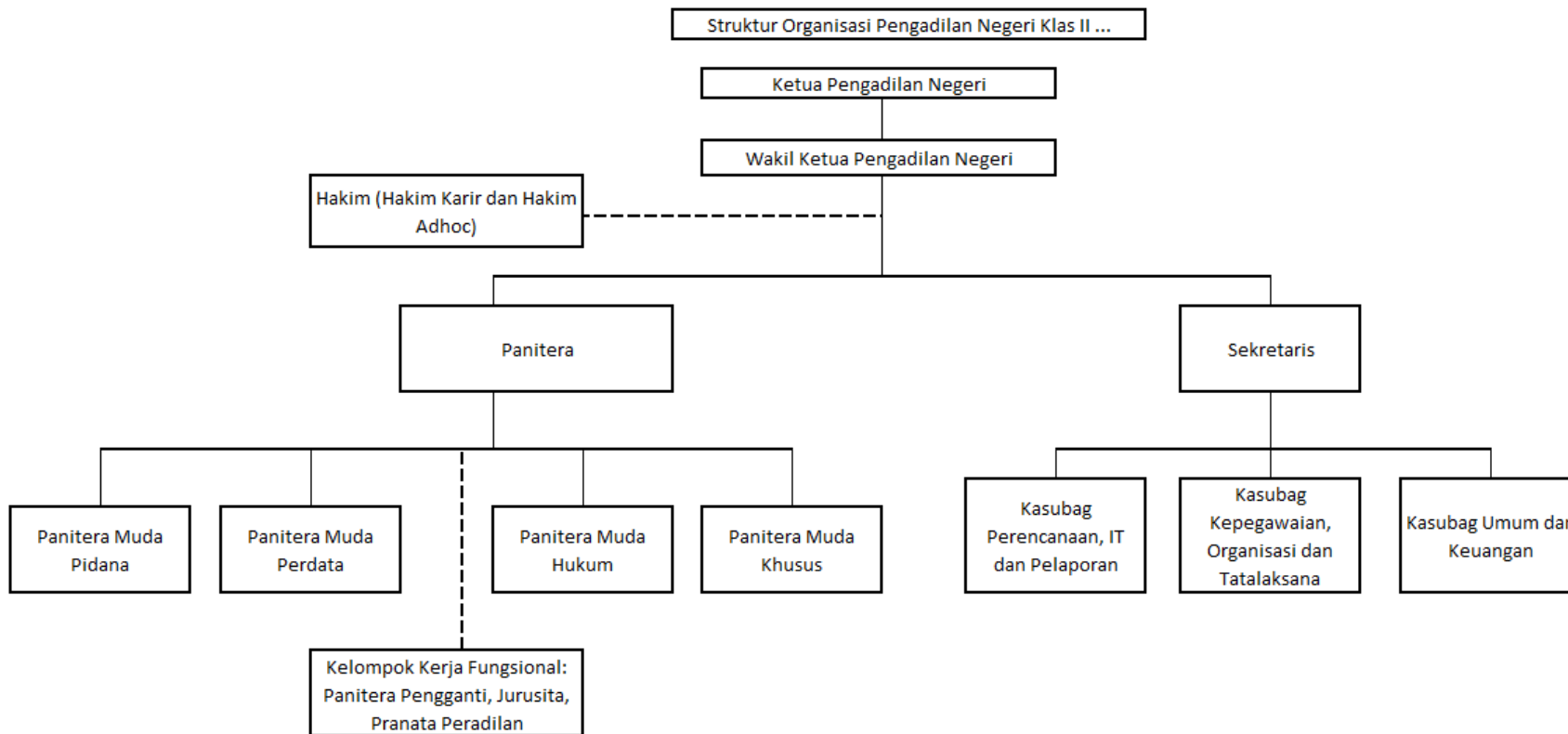
- Melaksanakan penyiapan bahan pelaksanaan unsur kepegawaian, penataan organisasi dan tatalaksana.

KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN, bertugas

- Melaksanakan penyiapan pelaksanaan urusan surat menyurat, arsip, perlengkapan, rumah tangga, keamanan, keprotokolan, hubungan masyarakat, perpustakaan serta pengelolaan keuangan.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

L. STRUKTUR ORGANISASI (CONTOH)



LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

M. KEBIJAKAN MUTU **PENGADILAN NEGERI [NAMA PENGADILAN]**

- Memberikan Pelayanan yang berkualitas bagi pencari keadilan dan masyarakat dengan tulus dan ikhlas
- Memberikan kepuasan bagi masyarakat pencari keadilan
- Melakukan peningkatan pelayanan dengan tepat waktu
- Memenuhi persyaratan dan peraturan yang terkait dengan kegiatan **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**
- Meningkatkan profesionalisme aparat Pengadilan
- Menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman dan memudahkan masyarakat pencari keadilan
- Memahami permasalahan pencari keadilan dan memberikan solusi secara tepat
- Melakukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan terhadap sistem Manajemen Mutu dan pelaksanaannya.

..... [Nama Kota], Tanggal/bulan/tahun.

KETUA PENGADILAN NEGERI [NAMA PENGADILAN]

.....
NIP.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

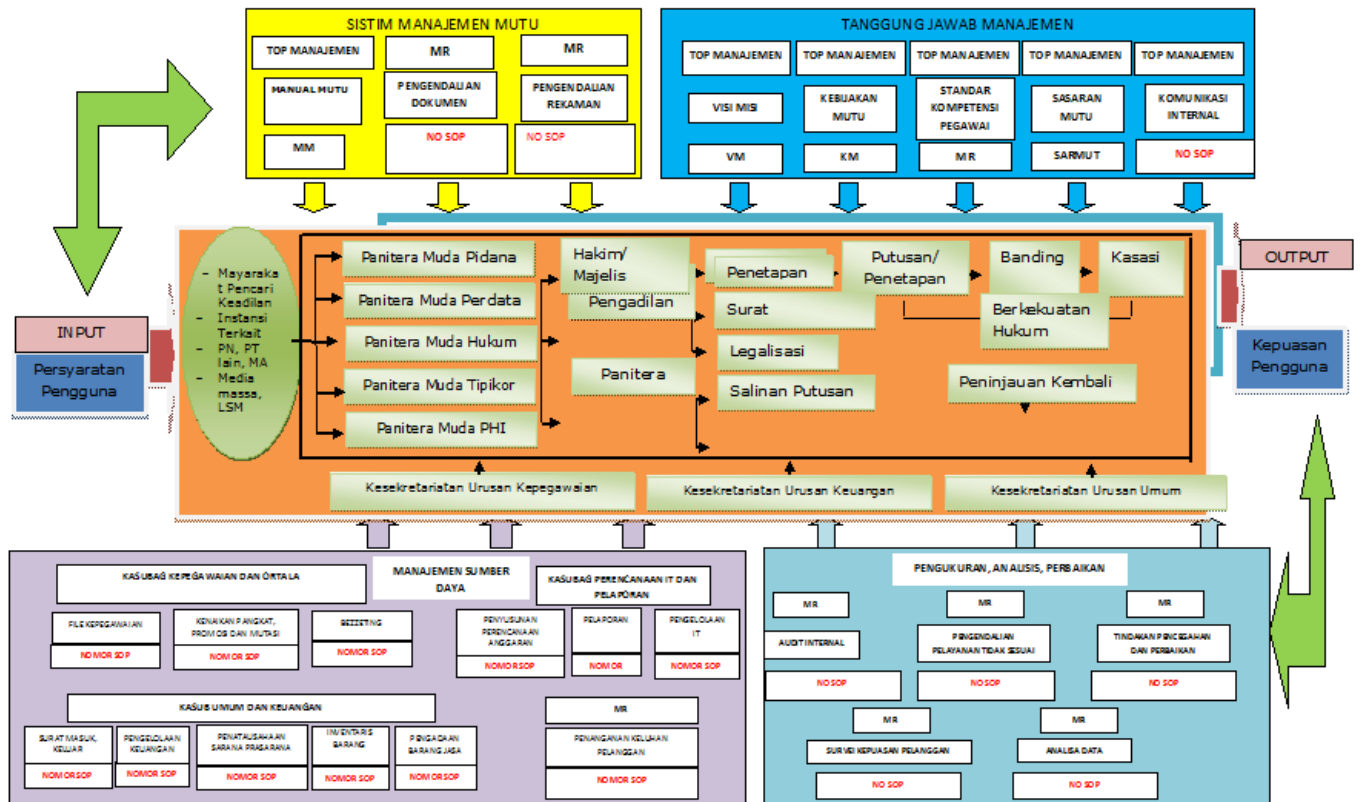
N. SASARAN MUTU PENGADILAN NEGERI [NAMA PENGADILAN]

Pengumpul Data	Indikator	Sasaran Pencapaian
Ketua Pengadilan Negeri	- Memastikan Standar Operasional Prosedur diterapkan pada masing-masing unit	100 %
Hakim	- Penyelesaian perkara tepat waktu (maksimal 5 bulan)	100 %
Panitera/Panitera Pengganti	- Penyelesaian Berita Acara Persidangan dan Minutasi Perkara tepat waktu	100 %
Juru Sita/Juru Sita Pengganti	- Melaksanakan pemanggilan, pemberitahuan, teguran, dan eksekusi putusan secara tepat waktu	100 %
Panitera Muda Pidana	- Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu - Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum tepat waktu - Pemutakhiran akses informasi perkara	100 %
Panitera Muda Perdata	- Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu - Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum tepat waktu - Pemutakhiran akses informasi perkara	100 %
Panitera Muda Tipikor	- Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu - Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum tepat waktu - Pemutakhiran akses informasi perkara	100 %
Panitera Muda Pengadilan Hubungan Industrial	- Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu - Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum tepat waktu - Pemutakhiran akses informasi perkara	100 %
Panitera Muda Hukum	- Penyelesaian laporan perkara tepat waktu - Pengelolaan arsip perkara sesuai dengan klasifikasi perkara - Penyelesaian laporan Posbakum	100 %
Sub Bagian Umum dan Keuangan	- Pencapaian Realisasi Anggaran dan penyerapan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) - Pengelolaan surat menyurat tepat waktu - Terselenggaranya pengelolaan dan pengendalian terhadap inventaris Barang Milik Negara	100 %
Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana	- Pengelolaan dan pemutakhiran data kepegawaian - Peningkatan Sumber daya manusia	100 %
Sub Bagian Perencanaan IT dan Pelaporan	- Laporan Kinerja Keuangan - Pelaksanaan Pengelolaan IT	100 %

<p style="text-align: center;">LOGO PENGADILAN NEGERI</p>	<p>Pengadilan Negeri</p> <p>[Nama Pengadilan]</p> <p>[.....Alamat Pengadilan ...]</p> <p>Telp: ...</p>	Nomor	: ... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	: -
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	: KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU			

BAB II

Pemetaan Proses Bisnis



LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

BAB III

IMPLEMENTASI KRITERIA

Dalam sistem manajemen mutu Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri terdapat kriteria yang digunakan yaitu kriteria 1 sampai dengan kriteria 7.

A. KRITERIA 1- LEADERSHIP

KOMITMEN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] bertekad untuk menjalankan sistem manajemen mutu secara konsisten dan konsekuen untuk mendukung pencapaian sasaran-sasaran yang diinginkan. Ketua **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** mewajibkan kepada Panitera dan Sekretaris untuk :

- a Memahami sistem manajemen mutu dan menjalankannya secara konsisten.
- b Mengkomunikasikan kepada pegawai (pelaksana) tentang pentingnya mutu dan kepuasan pelanggan.
- c Mensosialisasikan kebijakan mutu dan sasaran – sasaran yang ingin dicapai
- d Melakukan evaluasi untuk melihat efektifitas sistem manajemen mutu.
- e Memastikan tersedianya sumberdaya untuk mendukung pelaksanaan sistem
- f Memastikan perbaikan terus menerus dilakukan pada semua aspek kegiatan.

DOKUMEN TERKAIT

Komitmen bersama Hakim dan Pegawai **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**

KEBIJAKAN MUTU

Kebijakan Mutu merupakan pandangan dan kebijakan manajemen terhadap mutu yang sesuai dengan tujuan organisasi yaitu agar selalu dapat memenuhi harapan dan memuaskan pelanggan, serta dapat memenuhi semua peraturan yang berlaku. Kebijakan Mutu yang merupakan perwujudan komitmen dari manajemen puncak dalam memenuhi persyaratan, baik persyaratan pelanggan maupun persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan terus-menerus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu, dikomunikasikan dan dimengerti oleh segenap hakim dan pegawai **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**

Kebijakan Mutu yang ditentukan, dapat menjadi kerangka untuk menetapkan dan meninjau Sasaran Mutu secara berkelanjutan.

Kebijakan Mutu perlu ditinjau agar terus-menerus sesuai dengan tujuan organisasi yang dideskripsikan melalui Visi organisasi.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

Mengingat perkembangan teknologi dan sistem yang dinamis, manajemen akan selalu meninjau sistem mutu dan operasinya, termasuk Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutunya agar selalu dapat mengikuti perkembangan tersebut.

Selaras dengan hal itu, organisasi menjalankan sistem yang mengedepankan perbaikan berkelanjutan (*continual improvement*) terhadap keefektifan sistem manajemen mutu pada semua aktivitasnya, melalui pembinaan hubungan dengan pelanggan agar dapat diketahui lebih jauh harapan pelanggan.

Pernyataan Kebijakan Mutu dipasang di tempat-tempat yang strategis di kawasan **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** dan diadakan penyuluhan kepada seluruh hakim dan pegawai agar Visi, Misi, Motto, Perilaku Pelayanan, Kebijakan Mutu organisasi ini dipahami, diterapkan dan dipelihara seluruh hakim dan pegawai dari semua tingkatan.

TANGGUNG JAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI PEGAWAI PENGADILAN DAN MASYARAKAT

Tugas, tanggung jawab & wewenang Pimpinan, hakim dan pegawai diatur dengan jelas dan terdokumentasi khususnya pegawai yang melaksanakan pekerjaan yang terkait dengan mutu dan kepuasan pelanggan

- 1) Setiap pegawai, hakim/ Panitera dan Sekretaris dipastikan memahami tugas, tanggung jawab dan wewenangnya.
- 2) Uraian tugas, tanggung jawab & wewenang dibuat Top Manajemen dibantu oleh unit kepegawaian
- 3) Dokumen Uraian tugas dipegang oleh pegawai yang bersangkutan dan salinan disimpan oleh unit kepegawaian
- 4) Dokumen uraian tugas harus dikendalikan, isinya diperbarui bila terjadi perubahan pekerjaan.
- 5) Uraian tugas dibuat berdasarkan nama nama posisi yang ada dalam struktur organisasi pada masing-masing Unit.
- 6) Penggunaan nama posisi/job title dikoordinasikan oleh Unit kepegawaian

DOKUMEN TERKAIT :

1. Susunan Organisasi **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**
2. Uraian tugas hakim dan pegawai **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**

Manager Representatif (MR)

Manager Representatif adalah seorang hakim (Wakil Ketua Pengadilan) yang ditunjuk oleh Ketua **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** yang bertanggung jawab untuk menjamin kesesuaian dan efektivitas implementasi sistem manajemen mutu.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

Manager Representatif mendapat otoritas yang cukup untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standar.
- 2) Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.
- 3) Menjamin sistem manajemen mutu dipertahankan.
- 4) Menjamin sistem manajemen mutu diperbaiki terus menerus.
- 5) Melaporkan hasil/ kinerja sistem manajemen mutu kepada Top Manager.
- 6) Mengupayakan peningkatan kesadaran/ pemahaman karyawan dalam sistem manajemen mutu
- 7) Membina hubungan dengan pihak eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.
- 8) Menyelenggarakan program pendukung untuk membudayakan kesadaran mutu keseluruhan pegawai.
- 9) Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh pegawai.
- 10) Memberikan penghargaan kepada Panitera, Sekretaris, pegawai, hakim yang berprestasi dalam kegiatan sistem manajemen mutu
- 11) Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh hakim dan pegawai.
- 12) Mengkoordinasikan kegiatan internal audit dan survey kepuasan pengguna

DOKUMEN TERKAIT

1. Uraian tugas & tanggung jawab MR
2. SOP Tinjauan Manajemen
3. Sasaran Mutu (Lampiran)

Komunikasi Internal

Komunikasi internal **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** antar pimpinan/pegawai/ hakim merupakan kegiatan yang sangat penting untuk menunjang mekanisme kerja, karenanya sistem komunikasi dipastikan diatur dengan baik dan menekankan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Top Manager mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.
- 2) Komunikasi diarahkan untuk peningkatan pemahaman bawahannya mengenai sistem manajemen mutu.
- 3) Komunikasi diarahkan agar pegawai memahami target-target pekerjaan yang ingin dicapai.
- 4) Komunikasi diarahkan untuk memastikan persyaratan yang telah ditetapkan dipenuhi.
- 5) Komunikasi internal diatur secara sistematis dan terdokumentasi.
- 6) Komunikasi internal untuk menjelaskan sistem manajemen mutu kepada hakim dan pegawai
- 7) Komunikasi internal membangun kesadaran mutu demi kepuasan pengguna pengadilan

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

- 8) Penyelenggaraan rapat dapat terkoordinasi dan diatur dengan baik.
- 9) Top Manager mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris setiap bulan
- 10) Panitera dan Sekretaris mengadakan komunikasi internal dengan anggota Unit setiap bulan

DOKUMEN TERKAIT

SOP Komunikasi Internal

TINJAUAN MANAJEMEN TERHADAP SISTEM, STANDAR KINERJA DAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA

Evaluasi merupakan kegiatan manajemen yang sangat penting dalam rangka pengendalian suatu proses dan kinerja termasuk evaluasi dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu.

Input

Top Manager **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen 6 bulansekali.

Rapat Tinjauan Manajemen dipastikan terdokumentasi/ dinotuliskan

- 1) Agenda dan materi ditentukan jauh hari sebelum Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan.
- 2) Materi rapat disiapkan oleh Manager Representatif
- 3) Agenda rapat tinjauan manajemen mencakup antara lain hal-hal sebagai berikut:
 - a) hasil audit internal
 - b) umpan balik / keluhan pengguna / survey kepuasan pengguna
 - c) kinerja proses / hasil pelayanan / pencapaian sasaran mutu
 - d) Hasil tindakan perbaikan / pencegahan
 - e) Tindak lanjut dari hasil tinjauan sebelumnya
 - f) Rencana perubahan/ perbaikan Sistem Manajemen Mutu

Output

- 1) Hasil rapat tinjauan manajemen dibagikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan (per Unit)
- 2) Hasil rapat tinjauan manajemen memuat keputusan/kesimpulan mengenai tindakan-tindakan yang perlu diambil.
- 3) Tata cara melaksanakan tinjauan manajemen diuraikan dalam prosedur rapat tinjauan manajemen

DOKUMEN TERKAIT

SOP Tinjauan Manajemen

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

ROLE MODELS

Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] dalam mewujudkan komitmen melalui leadership dalam bentuk Role Models, Ketersediaan sumberdaya dan pembinaandengan melibatkan seluruh level manajerial.

B. KRITERIA 2- CUSTOMER FOCUS

PROSES YANG BERKAITAN DENGAN PENGGUNA

Sebelum merealisasikan proses pelayanan, Manager Representatif harus lebih dahulu :

- 1) Memahami secara jelas semua persyaratan yang diminta pengguna pengadilan
- 2) Melakukan koordinasi dengan Unit-Unit terkait termasuk dengan Panitera dan Sekretaris untuk pembahasan semua persyaratan pengguna pengadilan.
- 3) Memastikan semua sumberdaya yang diperlukan tersedia.
- 4) Memastikan hasil pembahasan persyaratan pengguna pengadilan terdokumentasi.
- 5) Hasil pembahasan semua persyaratan pengguna pengadilan dikomunikasikan kepada semua Unit terkait secara tertulis.
- 6) Bilamana ada perubahan persyaratan pelayanan baik atas permintaan pengguna pengadilan/ atas inisiatif fungsi intern, maka harus ada persetujuan perubahan dari Manager Representatif sebelum perubahan dilaksanakan.
- 7) Bila perubahan disetujui maka, fungsi-fungsi yang terkait diberitahukan mengenai perubahan persyaratan tersebut.
- 8) Setiap perubahan mengenai persyaratan pengguna pengadilan/ persyaratan pelayanan dipastikan dicatat.

DOKUMEN TERKAIT

- 1 SOP Identifikasi Persyaratan Pengguna Pengadilan
- 2 SOP Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan
- 3 SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana

Melakukan peninjauan terlebih dahulu untuk memastikan kemampuannya dalam memenuhi permintaan pengguna pengadilan

KOMUNIKASI PENGGUNA PENGADILAN

1. Melakukan komunikasi dengan pengguna pengadilan. Setiap kali melakukan komunikasi harus selalu dicatat.
2. Komunikasi dengan pengguna pengadilan diarahkan untuk memahami kebutuhan/persyaratan pengguna pengadilan antara lain untuk :
 - Mendapatkan konfirmasi/persyaratan pelayanan yang diinginkan pengguna pengadilan

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

- Menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna pengadilan Mengklarifikasi ketidakjelasan mengenai persyaratan pengguna pengadilan
- Membahas masukan/ usul/ saran/ keluhan pengguna pengadilan
- 3. Catatan hasil komunikasi dengan pengguna pengadilan disimpan.

DOKUMEN TERKAIT:

1. SOP Komunikasi dengan Pengguna Pengadilan
2. SOP Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan

PRODUK MILIK PENGGUNA

Barang milik pengguna pengadilan adalah Uang titipan pihak ketiga pada Pengadilan Negeri terdiri dari:

1. Uang titipan pihak ketiga sebagai panjar biaya proses penyelesaian perkara perdata, dan
2. Uang titipan pihak ketiga lainnya, diantaranya:
 - a. **Uang konsinyasi**, yakni uang yang dititipkan di Kepaniteraan Pengadilan Tingkat Pertama oleh pihak/orang yang mempunyai kewajiban untuk membayar (debitur) karena pihak/orang yang berhak menerima pembayaran (kreditur) tidak mau menerima.
 - b. **Biaya eksekusi putusan**, merupakan uang persediaan untuk membiayai pelaksanaan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap. Apabila pihak yang kalah tidak mau melaksanakan putusan pengadilan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta bantuan pengadilan untuk mengeksekusi putusan yang sudah berkekuatan hukum tetap. Semua biaya yang dikeluarkan untuk eksekusi tersebut dibebankan kepada pihak yang kalah, namun sebelumnya dibayar oleh pemohon eksekusi sebagai uang panjar.
 - c. **Barang bukti berupa uang** atau surat-surat berharga yang tidak ikut dilampirkan dalam berkas perkara pidana yang wajib disegel dan dititipkan/disimpan di Pengadilan Negeri.

Uang jaminan penangguhan penahanan, yakni uang yang dititipkan/disimpan di Pengadilan Negeri dalam rangka permohonan penangguhan penahanan terdakwa pada perkara pidana yang jumlahnya ditentukan Hakim dengan memperhatikan berat ringannya tindak pidana yang didakwakan kepada terdakwa, kedudukan terdakwa/penjamin dan kekayaan yang dimilikinya. Apabila terdakwa melarikan diri dan setelah lewat waktu tiga bulan tidak ditemukan maka uang jaminan tersebut berdasarkan penetapan Ketua Pengadilan Negeri menjadi milik negara dan disetor ke Kas Negara.

Pemeliharaan Produk

- 1) Yang dimaksud dengan produk adalah barang/ jasa yang digunakan oleh Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] untuk memberikan pelayanan dan hasil dari pelayanan.
- 2) Barang/ jasa pada semua tahapan proses dijaga kondisinya dan dipertahankan kesesuaiannya selama penyimpanan, selama proses pelayanan.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

- 3) Selama barang ditangani secara internal, harus dilengkapi identifikasi secara jelas.
- 4) Prosedur penanganan, pengemasan, penyimpanan dan pengamanan barang selama dalam proses pra-pelayanan harus dibuat dengan jelas dan terdokumentasi.

DOKUMEN TERKAIT :

- SOP Panitera Muda Pidana
- SOP Panitera Muda Perdata

KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA

Jajaran manajemen dan pegawai khususnya Unit yang terkait dengan pelanggan berkewajiban memiliki pengetahuan yang baik tentang pelanggan. Tim Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] yang bertanggung jawab untuk :

- a) Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pelanggan.
- b) Tim survey kepuasan pelanggan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai persyaratan pelanggan.
- c) Tiap Unit bertanggung jawab untuk :
 1. Mengkoordinasikan kegiatan berikutnya secara terkendali.
 2. Mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai target - target / persyaratan pelanggan dan memastikan semua terpenuhi.
- d) Pelanggan di **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** adalah pengguna pengadilan yang meliputi masyarakat pencari keadilan, instansi terkait seperti (Kepolisian, Kejaksaan, Rumah Tahanan Negara, Pemerintah[...**Sesuai lokasi**]), Pengadilan Negeri lain, Pengadilan Tinggi, Mahkamah Agung, Media massa maupun Lembaga Sosial Masyarakat.

DOKUMEN TERKAIT

1. SOP Identifikasi Persyaratan Pengguna Pengadilan
2. SOP Survey Kepuasan Pelanggan

C. KRITERIA 3- PROCESS MANAGEMENT

PENGENDALIAN PROSES

Proses Pembelian

- 1) Kesekretariatan Urusan Umum bertanggung jawab memastikan fungsi pembelian dilaksanakan secara terkendali. Barang yang dibeli adalah Alat Tulis Kantor (ATK), sarana penunjang.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

- 2) Fungsi-fungsi yang terkait dalam pembelian harus memahami proses pembelian
- 3) Pembelian dilaksanakan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Informasi Pembelian

- 1) Sebelum melaksanakan pembelian, informasi tentang berbagai persyaratan dan spesifikasi yang diperlukan harus dibuat secara jelas untuk menghindari kesalahan/ ketidaksesuaian.
- 2) Dokumen pembelian harus dipastikan memuat penjelasan mengenai semua persyaratan produk yang akan dibeli termasuk :
 - a. Kejelasan mengenai jumlah barang yang akan dibeli
 - b. Persyaratan spesifikasi / mutu barang yang akan dibeli
 - c. Persyaratan pembayaran

Verifikasi produk yang dibeli

- 1) Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan bertanggung jawab melakukan verifikasi terhadap barang yang datang (*incoming material*)
- 2) Hasil verifikasi / pemeriksaan dicatat
- 3) Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan memiliki kewenangan untuk memutuskan apakah produk yang datang memenuhi persyaratan mutu atau tidak.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

Pengendalian Produksi dan Penyediaan Pelayanan

- 1) Proses pelayanan dipastikan dijalankan secara terkendali.
- 2) Pengendalian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan di masing-masing Unit.
- 3) Tiap Unit menyediakan standar pelayanan untuk setiap tindakan yang dipandang perlu.
- 4) Standar pelayanan dibuat untuk membimbing petugas pelaksana agar dapat melaksanakan proses pelayanan sesuai yang direncanakan.
- 5) Peralatan yang diperlukan untuk proses pelayanan dipastikan tersedia dan memenuhi persyaratan.
- 6) Pemantauan pelayanan dilakukan oleh Panitera dan Sekretaris.

DOKUMEN TERKAIT

SOP masing-masing unit

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

Validasi Proses Untuk Produk dan Penyediaan Pelayanan

- 1) Proses pelayanan dipastikan divalidasi sebelum dilaksanakan
- 2) Validasi diarahkan untuk mengkonfirmasi dan membuktikan bahwa proses yang akan dijalankan memiliki kemampuan untuk mencapai hasil yang disyaratkan
- 3) Pelaksanaannya dikerjakan oleh personil yang ditugaskan sebagai penanggung jawab pelaksana standar pelayanantersebut oleh Panitera dan Sekretaris.

DOKUMEN TERKAIT:

SOP masing-masing unit

Identifikasi dan Ketelusuran

- 1) Semua tahap – tahap pelayanan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas.
- 2) Semua catatan pengguna pengadilan dan catatan lain yang terkait dengan pelayanan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas.
- 3) Cara identifikasi harus dituangkan dalam standar pelayananpengendalian dokumen dan pengendalian rekaman
- 4) Identifikasi dimaksudkan untuk menghindari kesalahan atau ketidak-sesuaian yang tidak diinginkan.
- 5) Bilamana persyaratan ketelusuran merupakan suatu keharusan yang dipersyaratkan oleh pengguna pengadilan maka identifikasi wajib dilaksanakan berdasarkan persyaratan yang diminta pengguna pengadilan pada semua tahapan
- 6) Cara identifikasi diatur dalam standar pelayananpengendalian dokumen dan pengendalian rekaman.

DOKUMEN TERKAIT

- 1) SOPpengendalian dokumen
- 2) SOP pengendalian rekaman

Pengendalian Peralatan Pengukuran / Pemantauan

- a) Peralatan yang dipergunakan untuk pemantauan / pengukuran / pengujian pelayanan harus dikendalikan dan diinventariskan.
- b) Pengendalian diarahkan untuk memastikan peralatan yang dipergunakan berada dalam kondisi layak pakai.
- c) Prosedur pemantauan / pengukuran / pengujian harus dibuat .
- e) Peralatan pengukuran / pemantauan harus dilindungi dari kerusakan selama penanganan, pemeliharaan dan penyimpanan.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

Kriteria ini dikecualikan karena **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** tidak mempergunakan peralatan untuk pemantauan/pengukuran/pengujian.

PROSES ADMINISTRASI PERKARA

Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] melaksanakan proses administrasi yang efektif sesuai dengan sasaran dan target. Proses –proses tersebut ditetapkan, dimonitoring dan di evaluasi dalam rangka menuju perbaikan yang berkesinambungan.

D. KRITERIA 4- STRATEGIC PLANNING

PERENCANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

Sasaran Mutu

Sasaran Mutu menggambarkan parameter-parameter yang terukur dengan penetapan target yang relevan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan proses-proses yang sudah ditetapkan.

Sasaran Mutu yang ditetapkan selalu terukur, konsisten dan searah dengan Visi, Misi, Motto, Perilaku Pelayanan dan Kebijakan Mutu. Sasaran Mutu ditetapkan di masing-masing Unit. Sasaran Mutu disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] Evaluasi terhadap pencapaian Sasaran Mutu dilakukan secara periodik dalam Laporan Pencapaian Sasaran Mutu dari masing-masing Unit kepada Ketua **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**, dengan mengacu pada periode pengukuran pencapaian terhadap sasaran mutu yang ditetapkan pada masing-masing unit, dan dimasukkan sebagai salah satu agenda pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen.

DOKUMEN TERKAIT :

Sasaran mutu semua Unit

Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Setiap Panitera dan Sekretaris berkewajiban membuat perencanaan kerja untuk Unit nya masing - masing termasuk :

- 2) Merencanakan sistem manajemen mutu untuk Unit kerjanya.
- 3) Memastikan sistem manajemen mutu yang telah dibuat dijalankan secara efektif.
- 4) Memastikan semua sasaran dan persyaratan yang telah ditetapkan dicapai
- 5) Memelihara / mempertahankan sistem manajemen mutu pada Unitnya
- 6) Melakukan perbaikan / penyempurnaan sistem manajemen mutu.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

PERENCANAAN REALISASI PELAYANAN

Harus merencanakan dan mengembangkan proses yang dibutuhkan untuk realisasi pelayanan. Dalam merencanakan realisasi pelayanan, harus menentukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Sasaran dan persyaratan mutu pelayanan
- b. Kebutuhan untuk menentukan proses, dokumentasi, penyediaan sumber daya untuk pelayanan.
- c. Mengikuti verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi dan kegiatan pengujian yang khas untuk pelayanan dan kriteria untuk penerimaan pelayanan.
- d. Dokumen dibutuhkan untuk memberikan bukti bahwa proses realisasi menghasilkan pelayanan yang sesuai persyaratan.

DOKUMEN TERKAIT

SOP semua Unit

PERENCANAAN ANALISA DAN PERBAIKAN

Secara periodik, **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** melakukan evaluasi kinerja dalam upaya mengidentifikasi penyimpangan terhadap pencapaian sasaran dan melakukan upaya-upaya peningkatan dan penyempurnaan secara berkelanjutan.

Kegiatan evaluasi dilakukan dalam upaya melakukan tinjauan dan tindakan-tindakan perbaikan dan pencegahan secara terus-menerus dan berkelanjutan, baik melalui Penilaian SKP, Rapat Tinjauan Manajemen, Audit Internal, dan pertemuan-pertemuan rutin yang membahas peningkatan dan penyempurnaan secara terus menerus.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana

SOP Analisis Data

SOP Tinjauan Manajemen

PERENCANAAN KEBIJAKAN PENGADILAN

Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] dalam mengembangkan Strategi, sasaran organisasi dan menterjemahkan dalam bentuk program kerja serta memperhatikan Resiko managerial dan mensinergikan dengan visi dan misi.

E. KRITERIA 5 – RESOURCES MANAGEMENT

SUMBER DAYA MANUSIA

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

Ketersediaan Sumberdaya

- a) Sumberdaya untuk menjalankan Sistem Manajemen Mutu serta untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dipastikan terpenuhi.
- b) Sumberdaya yang diperlukan diidentifikasi oleh Panitia dan Sekretaris dan disampaikan kepada manajemen melalui mekanisme yang telah diatur .

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Ketatalaksanaan
SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

Sumber Daya Manusia

Umum

Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] menjamin hakim dan pegawai yang bekerja memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman yang sesuai

Kompetensi, Kepedulian, dan Pelatihan

Kompetensi yang diperlukan oleh setiap pegawai agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara tepat dan benar sesuai dengan sasaran dan persyaratan yang telah direncanakan harus dipastikan dipenuhi. Seluruh Panitia dan Sekretaris bertanggung jawab untuk :

- 1) Menentukan pelatihan yang diperlukan oleh setiap bawahannya
- 2) Memastikan pelatihan dilaksanakan. Pelatihan dapat dilakukan dalam bentuk, atau kegiatan apapun yang bertujuan memberikan kompetensi kepada karyawan.
- 3) Mengambil tindakan lainnya selain pelatihan yang sesuai dengan permasalahan
- 4) Mengevaluasi efektif/ tidaknya tindakan yang telah diambil
- 5) Meningkatkan kesadaran pegawai mengenai pentingnya peranan setiap pegawai dalam pekerjaan mereka untuk mencapai sasaran mutu demi kepuasan pelanggan
- 6) Mengelola arsip pegawai yang memuat informasi mengenai pelatihan, keterampilan dan pengalaman kerja pegawai.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana

INFRASTRUKTUR

- a. Sarana kerja / infrastruktur untuk mendukung pekerjaan dan mencapai sasaran dan persyaratan produk / proses dipastikan terpenuhi.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

- b. Melakukan pemeliharaan secara teratur terhadap fasilitas pendukung agar senantiasa dalam kondisi baik dan siap dioperasikan.
- c. Sarana kerja baru yang diperlukan secepatnya diidentifikasi dan ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan yang berlaku.
- d. Panitera dan Sekretaris bertanggung jawab untuk memastikan kecukupan dan kelengkapan sarana kerja dan kelaikan kondisi sarana kerja pada bagian yang dipimpinnya.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

LINGKUNGAN KERJA

- a. Lingkungan tempat kerja dikendalikan
- b. Pengendalian lingkungan kerja dimaksudkan agar lingkungan kerja senantiasa dalam keadaan rapi, bersih, aman dan nyaman.
- c. Top Manager, Hakim dan Pegawai berkewajiban mengupayakan dan menjamin agar lingkungan kerjanya terkendali.
- d. Pengendalian lingkungan kerja dimaksudkan untuk mendukung komitmen mutu dan kepuasan pelanggan dan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan proses pelayanan yang telah ditetapkan.

DOKUMEN TERKAIT

Instruksi Kerja Keamanan dan Kebersihan

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

ANGGARAN PENGADILAN

Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] Dapat mengalokasikan anggaran secara efisien dan efektif serta memiliki kebijakan dalam memonitoring serta evaluasi penggunaan anggaran

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

F. KRITERIA 6 – DOCUMENT SYSTEM

PERSYARATAN UMUM DOKUMENTASI

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] menentukan, mendokumentasikan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas yang dilakukan serta hasilnya memenuhi persyaratan yang ditentukan. Sistem Manajemen Mutu disesuaikan dengan jenis usaha/kegiatan **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**, dengan memperhatikan unsur-unsur persyaratan standar yang berlaku.

Sistem Manajemen Mutu di **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** di dokumentasikan dalam bentuk dan terdiri dari :

1. Manual Mutu (MM)

Kebijakan umum **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** terhadap aktivitas operasional yang dilakukan, yang harus memenuhi persyaratan Akreditasi dan merupakan pedoman bagi penyusunan dokumentasi aktivitas operasional **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]**.

2. Sasaran Mutu

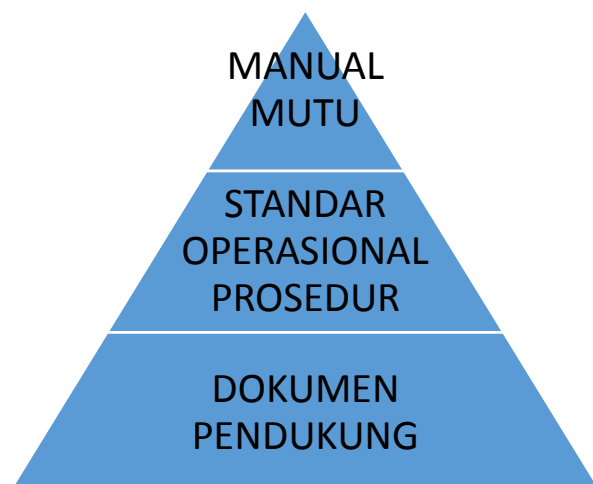
Menggambarkan parameter-parameter yang terukur dengan penetapan target yang relevan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan proses-proses yang sudah ditetapkan.

3. Standar Operasional Prosedur

Dokumen yang menguraikan isi Manual Mutu tentang langkah-langkah/tata urutan kegiatan operasional yang dilakukan seluruh Unit sebagai pedoman bagi siapa saja yang akan melakukan pekerjaan tersebut secara terkendali dan konsisten.

4. Dokumen Pendukung.

Dokumen yang mendukung, yang dijadikan sebagai acuan/referensi. Dokumen yang masuk dalam dokumen pendukung merupakan pendukung proses kegiatan antara lain : Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Mahkamah Agung, Surat Keputusan Mahkamah Agung, Surat Edaran Mahkamah Agung, Surat Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung, Surat Keputusan Panitera Mahkamah Agung, Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum terkait dengan pengadilan, atau dokumen lain yang berasal dari luar **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** yang digunakan sebagai referensi.



LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

Gambar 7. Dokumen Sistem Manajemen Mutu

PERSYARATAN KHUSUS DOKUMENTASI

Manual Mutu

- 1) Manual Mutu ini dibuat oleh Tim Mutu dan disiapkan oleh MR dan disahkan oleh Ketua **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** selaku Top Manager serta didistribusikan oleh MR.
- 2) MR bertanggung jawab untuk menjamin kesesuaian dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu dengan otoritas yang cukup untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab dan melaporkan hasil / kinerja Sistem Manajemen Mutu kepada Top Manajemen .
- 3) Manual Mutu ini termasuk dokumen yang dikendalikan. Tata cara pengendaliannya mengikuti ketentuan sebagaimana tertuang dalam standar pelayanan pengendalian dokumen.
- 4) Manual ini akan ditinjau ulang tiga tahun sekali untuk penyesuaian / perbaikan.
- 5) Manual mutu ini berisikan kegiatan-kegiatan pelayanan di **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** secara keseluruhan, penjelasan job description dan penjelasan materi yang berhubungan dengan Akreditasi.

Pengendalian Dokumen

Dokumen sistem manajemen mutu dipastikan terkendali.

- 1) Dokumen sistem manajemen mutu adalah dokumen-dokumen yang memuat informasi yang digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan sistem manajemen mutu.
- 2) Pengendalian dokumen dimaksudkan agar dokumen sistem manajemen mutu yang dipergunakan adalah dokumen yang tepat dan benar.
- 3) Cara pengendalian dokumen diatur dalam standar pelayanan dan dipahami oleh semua pihak terkait.
- 4) Standar operasional Prosedur pengendalian dokumen mengatur hal – hal sbb :
 - a) Pembuatan dokumen
 - b) Pemeriksaan dokumen
 - c) Pengesahan dokumen
 - d) Menetapkan status dokumen
 - e) Memberi penomoran pada setiap dokumen
 - f) Pendistribusian dokumen
 - g) Penerimaan dokumen
 - h) Peninjauan ulang / revisi dokumen
 - i) Penanganan dokumen eksternal
 - j) Penyimpanan dokumen yang sudah tidak berlaku.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

- 5) Manual Mutu dan standar pelayanan umum serta dokumen – dokumen eksternal serta kegiatan pendukung lainnya seperti uraian tugas, rencana perbaikan dan berkesinambungan dikendalikan oleh Manager Representatif.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Pengendalian Dokumen

Pengendalian Rekaman

Semua rekaman / arsip dikelola dengan baik .

- 1) Arsip adalah dokumen berisi informasi historis yang timbul dari kegiatan yang telah dilaksanakan.
- 2) Tujuan pengendalian rekaman adalah untuk memastikan semua data kegiatan dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk perbaikan.
- 3) Rekaman dipastikan aman, teridentifikasi dengan jelas, dan ditata dengan rapi sehingga mudah dan cepat ditemukan bila diperlukan.
- 4) Rekaman yang ada Unit dikendalikan oleh masing – masing Unit

DOKUMEN TERKAIT

SOP Pengendalian Rekaman

G. KRITERIA 7 – PERFORMANCE RESULT

PENGAWASAN DAN PENGUKURAN

Kepuasan Pelanggan (Pegguna Pengadilan)

- 1). Persepsi pengguna pengadilan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan harus dipantau secara berkala setiap 6 bulan sekali.
- 2). Pemantauan dimaksudkan untuk menilai dan mengukur kinerja sistem manajemen mutu serta mengetahui apakah persyaratan pengguna pengadilan telah dipenuhi.
- 3). Metoda untuk memperoleh informasi dan pemanfaatan informasi yang diperoleh dipastikan tertuang dalam standar pelayanan.

DOKUMEN TERKAIT :

1. SOP Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan
2. SOP Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan

Audit Internal

- 1) Tujuan audit adalah untuk memastikan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan
- 2) Tim audit dibentuk oleh Manager Representatif dan disahkan oleh Top Manager dan dibekali pelatihan yang cukup sebelum melaksanakan audit.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

- 3) Rencana audit direncanakan oleh ketua tim audit dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kekritisannya unit yang akan diaudit
- 4) Audit harus dilakukan secara sistematis, objektif, terencana dan terdokumentasi serta mengedepankan integritas dan independensi.
- 5) Audit harus dilakukan sesuai dengan prosedur audit yang telah ditetapkan, yaitu minimal 6 bulan sekali.
- 6) Dalam setiap pelaksanaan audit, auditor harus memperhatikan hasil audit yang terdahulu untuk mengevaluasi efektivitasnya.
- 7) Kriteria audit, lingkup, frekuensi dan metode-metode yang akan digunakan dipastikan ditentukan dalam prosedur audit internal.
- 8) Pelaksanaan audit dilakukan secara objektif dan mengikuti ketentuan persyaratan audit.
- 9) Panitera dan Sekretaris yang diperiksa bertanggung jawab untuk menindaklanjuti temuan audit pada Unit-nya.
- 10) Tindakan perbaikan diambil segera mungkin untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang telah ditemukan
- 11) Tindak lanjut audit harus mencakup verifikasi terhadap tindakan yang telah diambil.
- 12) Ketua tim audit bertanggung jawab dan melapor kepada Manager Representatif

DOKUMEN TERKAIT

1. SOP Audit Internal
2. SOP Analisis Data
3. SOP Perbaikan Berkesinambungan

Pemantauan dan Pengukuran Proses Pelayanan

- 1) Metoda pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem manajemen mutu dan pelayanan, harus dipastikan keabsahannya.
- 2) Metoda-metoda yang digunakan harus dapat dibuktikan kemampuannya untuk mencapai hasil yang telah direncanakan.
- 3) Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai maka tindakan perbaikan dan pencegahannya harus dilakukan untuk memastikan kesesuaian terhadap produk/jasa.

DOKUMEN TERKAIT:

1. SOP Audit Internal
2. SOP Analisis Data
3. SOP Perbaikan Berkesinambungan
4. SOP Pencegahan

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

Pemantauan dan Pengukuran Produk

- 1) Pemantauan dan pengukuran hasil pelayanan dilakukan sesuai standar pelayanan
- 2) Tujuan pemantauan dan pengukuran hasil pelayanan untuk memastikan semua persyaratan hasil pelayanan terpenuhi.
- 3) Pengukuran dan pemantauan dilaksanakan pada tahapan yang telah ditentukan.
- 4). Catatan hasil pemantauan dan pengukuran hasil pelayanan harus dicatat termasuk personil yang melaksanakan.

DOKUMEN TERKAIT:

1. SOP Audit Internal
2. SOP Analisis Data
3. SOP Perbaikan Berkesinambungan
4. SOP Pencegahan

PENGENDALIAN PELAYANAN PN/PT YANG TIDAK SESUAI

Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai

- a. Hasil pelayanan yang tidak sesuai adalah proses pelayanan yang dijalankan tidak sesuai dengan persyaratan.
- b. Hasil pelayanan yang tidak sesuai dikendalikan serta dicegah agar tidak terjadi lagi.
- c. Pengendalian dan tanggung jawab serta wewenang untuk menangani hasil pelayanan tidak sesuai harus ditetapkan dalam standar pelayanan.
- d. Hasil yang tidak sesuai harus dilakukan tindakan perbaikan
- e. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan yang diambil harus dicatat
- f. Bilamana pelayanan tidak sesuai dan telah terlanjur diterima oleh pelanggan, maka harus mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk menanggulangi akibat /potensi akibatnya

DOKUMEN TERKAIT:

SOP Pengendalian Pelayanan yang Tidak sesuai

ANALISA DATA

- a. Data-data proses atau implementasi sistem manajemen mutu harus dikelola dengan baik
- b. Data dianalisis dengan menggunakan teknik-teknik yang sesuai, misalkan menggunakan teknik statistik.
- c. Analisis data dilakukan oleh setiap Panitia dan Sekretaris dan Tim Survey Kepuasan, untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing proses/ melihat kesenjangan-kesenjangan yang ada sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan.
- d. Standar pelayanan analisis data dibuat oleh MR dan menjadi acuan bagi semua fungsi lainnya.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

- e. Hasil analisis data harus mengarah pada pengidentifikasian ketidak-sesuaian ketidakefektifan dan tindakan-tindakan perbaikan yang diperlukan.
- f. Data dianalisis antara lain untuk memantau :
 - Kepuasan pengguna pengadilan
 - Kesesuaian terhadap persyaratan pelayanan
 - Karakteristik dan kecenderungan proses serta pelayanan
 - Kinerja pihak ke tiga
 - Sebagai dasar untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Analisa Data

PERBAIKAN

Peningkatan Berkesinambungan

- 1). Seluruh pegawai, hakim dan Top Manager wajib melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap efektivitas sistem manajemen mutu sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan wewenangnya.
- 2). Semua perbaikan mengacu pada komitmen yang tertuang dalam kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisa data tindakan perbaikan dan prevensi serta tinjauan manajemen.

DOKUMEN TERKAIT

1. SOP Pencegahan
2. SOP Perbaikan Berkesinambungan

Tindakan Perbaikan

- 1) Tindakan perbaikan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan.
- 2) **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** mengambil tindakan perbaikan untuk mengurangi penyebab ketidaksesuaian dalam rangka untuk mencegah ketidaksesuaian terulang lagi.
- 3) Perbaikan dilakukan setiap saat jika mendapatkan 2 hal, yakni: referensi baru, dan berdasarkan hasil temuan audit.
- 4) Standar pelayanan perbaikan harus mencakup
 - a. Meninjau ketidaksesuaian termasuk keluhan pengguna pengadilan.
 - b. Menentukan penyebab ketidaksesuaian.
 - c. Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang lagi.
 - d. Menentukan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan.

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

- e. Merekam hasil tindakan yang diambil.
- f. Meninjau tindakan perbaikan yang diambil.

DOKUMEN TERKAIT

SOPPencegahan

Tindakan Pencegahan

- 1) menentukan tindakan untuk mengurangi penyebab potensial ketidaksesuaian untuk mencegah peristiwa tersebut. Tindakan pencegahan harus sesuai dengan penyebab masalah yang potensial.
- 2) Standar pelayanan pencegahan harus mencakup
 - Menentukan potensi ketidaksesuaian dan penyebabnya.
 - Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan untuk, mencegah peristiwa ketidaksesuaian.
 - Menentukan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan.
 - Merekam hasil tindakan yang diambil.
 - Meninjau tindakan pencegahan yang diambil.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Pencegahan

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

BAB IV

Standar Prosedur Operasional

A. SOP Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri

1. S.O.P MANAGEMENT REPRESENTATIVE
2. S.O.P PENGENDALIAN DOKUMEN
3. S.O.P PENGENDALIAN REKAMAN
4. S.O.P PENDISTRIBUSIAN DOKUMEN
5. S.O.P REVISI DOKUMEN
6. S.O.P KOMUNIKASI INTERNAL
7. S.O.P PEMANTAUAN PROSES
8. S.O.P TINJAU MANAJEMEN
9. S.O.P PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN
10. S.O.P PEMUSNAHANDOKUMEN
11. S.O.P AUDIT INTERNAL
12. S.O.P IDENTIFIKASI PELAYANAN PERSYARATAN PENGGUNA PENGADILAN
13. S.O.P KOMUNIKASI DENGAN PENGGUNA PENGADILAN
14. S.O.P SURVEY KEPUASAN PENGGUNA
15. S.O.P PENANGANAN KELUHAN PENGGUNA PENGADILAN
16. S.O.P ANALISIS DATA
17. S.O.P PENGENDALIAN PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI
18. S.O.P PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

B. SOP Pelayanan Utama

1. S.O.P PANITERA PENGGANTI
2. S.O.P JURU SITA
3. S.O.P PANITERA MUDA PIDANA
4. S.O.P PANITERA MUDAPERDATA
5. S.O.P PANITERA MUDATINDAK PIDANA KORUPSI
6. S.O.P PANITERA MUDAPENGADILAN HUBUNGAN INDUSTRIAL
7. S.O.P PANITERA MUDAHUKUM

C. SOP Pelayanan Pendukung

1. S.O.P SUBBAGIAN PERENCANAAN IT DAN PELAPORAN
2. S.O.P SUBBAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATALAKSANA
3. S.O.P SUBBAGIAN UMUM DAN KEUANGAN

LOGO PENGADILAN NEGERI	Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan] [.....Alamat Pengadilan ...] Telp: ...	Nomor	:	... [nomor SK]
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	:	KPN.... [singkatan nama Pengadilan]
MANUAL MUTU				

BAB V

PENUTUP

Demikian Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Penjaminan Mutu **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** ini dibuat dan disahkan oleh Ketua **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** untuk dijadikan acuan dalam bertindak dan mengambil keputusan dalam rangka menjalankan sistem manajemen mutu serta tugas, fungsi dan tanggung jawab seluruh pegawai/hakim di lingkungan **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** sesuai dengan kapasitas dan wewenangnya masing-masing.

Pembuatan Manual Mutu ini merupakan awal dari rangkaian implementasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri yang bertujuan agar **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** mampu memberikan pelayanan Pengguna Pengadilan yang berkualitas, terstandar, mampu memenuhi persyaratan dan kebutuhan Pengguna Pengadilan, serta sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan pengguna pengadilan aparaturnya yang peduli dan terus-menerus berupaya meningkatkan kualitas niscaya akan melahirkan aparaturnya pemerintah yang berintegritas dan kompeten dalam melaksanakan tugas sebagai abdi negara. Bagi kami apabila **Pengadilan Negeri [Nama Pengadilan]** lolos Audit Akreditasi dan mendapat sertifikasi Akreditasi bukanlah merupakan hasil akhir dari proses implementasi manajemen mutu tetapi bagi kami adalah merupakan awal dari penerapan sistem manajemen mutu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, bermutu secara sistematis dan terorganisir. Karena secara keseluruhan Sistem Manajemen Mutu terdiri dari pelaksanaan implementasi Sistem Manajemen Mutu dan peningkatan kualitas yang terus menerus.

Besar harapan kami komitmen untuk memberikan pelayanan yang bermutu selalu terjaga dan tetap kuat. Perbaikan dan peningkatan ke arah yang lebih baik akan tetap kami lakukan sesuai dengan tuntutan kemajuan teknologi yang semakin canggih dan tuntutan global.