

# MANUAL MUTUSISTEM MANAJEMEN MUTU TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU



# PENGADILAN NEGERI SANGATTA KELAS II

Jalan Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro, S.H. Nomor 1

(0549) 23273 Fax (0549) 21324

@ www.pn-sangatta.go.id

pn\_sangatta@ymail.com



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# MANUAL MUTU

# LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN

Prosedur ini diterbitkan sebagai bagian dari Sistem Manual Mutu Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Sangatta dari aspek Manajemen Administrasi dan Operasional berdasarkan Sistem Manajemen Mutu.

Prosedur ini bersifat dinamis mengikuti Standar, Regulasi ataupun Kode, sehingga diharapkan bahwa dalam Proses Implementasinya tingkat Penyempurnaan tersebut akan mendorong lebih cepat tercapainya Sasaran secara efektif.

TANGGAL		DIBUAT
NEGEO	D	OCUMENT CONTROL
PENCATIA PENCAT		April 1
STAMP / STEMPEL	AISYAH, S.H., M.H	
NIP	198204202007042001	
DIP	ERIKSA	DISETUJUI
QUALITY MANAGEN	ENT REPRESENTATIVE	KETUA PMPN
4	The state of the s	(h
NOVIYANTO	HERMAWAN, S.H.	YULANTO PRAFIFTO UTOMO, S.H., M.H.
19791101	12003121001	197807192001121004

#### PERINGATAN!

# Perlindungan Hak Cipta

Warning!@ Copyright Protection

Terbitan Prosedur ini tidak dapat digandakan, disimpan dalam Sistem yang diperbaiki atau dipindahkan dalam bentuk atau dengan cara apapun baik Elektronik, Mekanik, Photo Copy, dicatat atau lainnya tanpa izin tertulis Wakil Manajemen.

#### Tim Penjaminan Mutu

# PENGADILAN NEGERI SANGATTA

Jalan Prof.DR. Wirjono Prodjodikoro Nomor 1 Komplek Perkantoran Bukit Pelangi, Sangatta – Kutai Timur



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

**MANUAL MUTU** 

# STATUS PERUBAHAN

NO. REVISI	NO. HALAMAN	BAGIAN/ SUB BAGIAN YANG DIREVISI	DISETUJUI OLEH	TANGGAL
1	26	Sturktur Organisasi	Ketua PN	15 Februari 2021
2.	-	Nomor dokumen	Ketua PN	25 Oktober 2021



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

# **LEMBAR DISTRIBUSI**

NO.	PEJABAT	STATUS	PARAF
1	Ketua Pengadilan Negeri	Salinan	
2	Quality Management Representative/Document Control	ASLI	
3	Hakim	Salinan	
4	Panitera	Salinan	
5	Panitera Pengganti	Salinan	
6	Panitera Muda Pidana	Salinan	
7	Panitera Muda Perdata	Salinan	
8	Panitera Muda Hukum	Salinan	
9	Sekretaris	Salinan	
10	Kasubag Umum dan keuangan	Salinan	
11	Kasubag Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana	Salinan	
12	Kasubag Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan	Salinan	
13	Jurusita/ Jurusita Pengganti	Salinan	



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

# **DAFTAR ISI**

NO.		JUDUL	HAI
	COVER MANUAL MUTU		
Α	LEMBAR PENGESAHAN DAN PE	RSETUJUAN	1
В	LEMBAR PERUBAHAN		2
С	LEMBAR DISTRIBUSI DOKUMEN		3
D	DAFTAR ISI		4
	MANUAL MUTU S	ISTEM MANAJEMEN MUTU	
BAB I	PENDAHULUAN		
Α	Latar Belakang		6
В	Ruang Lingkup		9
С	Visi		10
D	Misi		10
Е	Nilai-nilai Utama Badan Peradilan		10
F	Budaya Kerja		12
G	Motto		12
Н	Struktur Penjaminan Mutu Pengadi	lan Negeri Sangatta	13
ı	Komitmen Bersama		14
J	Rincian Tugas Struktur Penjaminar	Mutu Pengadilan Negeri Sangatta	18
K	Profil Pengadilan Negeri Sangatta		20
L	Struktur Organisasi		26
М	Kebijakan Mutu		26
N	Sasaran Mutu		27
0	Manajemen Resiko Pengadilan Ne	geri Sangatta	28
Р	Matrik Manajemen Resiko Pengadi	lan Negeri Sangatta	33
BAB II	PEMETAAN INTERAKSI PROSES	•	37
BAB III	IMPLEMENTASI KRITERIA		38
Α	Kriteria 1 Leadership	( Kepemimpinan)	38
В	Kriteria 2 Customer Focus	( Fokus Pelanggan )	42
С	Kriteria 3 Process Management	( Manajemen Proses )	46
D	Kriteria 4 Strategic Planning	( Perencanaan Strategis )	48
Е	Kriteria 5 Resources Management	( Manajemen Sumber Daya)	50
F	Kriteria 6 Document System	( Sistem Dokumentasi )	53
G	Kriteria 7 Performance Result	( Sumber Performa )	56



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

BAB IV	REFORMASI BIROKRASI DAN AKUNTABILITAS KINERJA PN. SANGATTA	61
Α	STRATEGI MANAJEMEN	61
В	IMPLEMENTASI ZONA INTEGRITAS	63
С	AKUNTABILITAS KINERJA	Y
D	RENSTRA PENGADILAN NEGERI SANGATTA	66
BAB V	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	68
Α	SOP PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI	68
В	SOP PELAYANAN UTAMA	68
С	SOP PELAYANAN PENDUKUNG	69
BAB VI	PENUTUP	70



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **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:

- KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN Fungsi sistem dan penggerak, berada dalam area:
- 2. KEBIJAKAN-KEBIJAKAN PENGADILAN
- 3. SUMBER DAYA MANUSIA, SARANA-PRASARANA DAN KEUANGAN
- 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.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

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

- a. Kepastian hukum dan kualitas serta konsistensi putusan
- 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:

- Dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, distribusi hakim dan aparatur peradilan 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.
  - 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 aparatur peradilan 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 tejadinya peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

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 Sangatta juga tidak lepas dari adanya kritikan atas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, dan sebagai respon atas hal tersebut Pengadilan Negeri Sangatta telah melakukan upaya-upaya perbaikan di segala unit. Menyikapi tuntutan tersebut, Pengadilan Negeri Sangatta terus giat melakukan pembenahan perbaikan sistem kerja yang berdampak pada peningkatan efisiensi, efek-tivitas, serta produktivitas SDM Aparatur yang transparan dan akuntabel, serta telah memili-ki Standar Pelayanan yang sesuai kaidah manajemen mo-dern 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 Sangatta, 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 Sangatta.

Pengadilan Negeri Sangatta 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 Sangatta 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 Sangatta.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

#### B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup implementasi Sistem Manajemen Mutu STANDARD AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM - ICPE untuk Pengadilan Negeri Sangatta meliputi seluruh proses pelayanan yang menjadi tugas pokok dan fungsi seluruh unit di Pengadilan Negeri Sangatta, 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 Sangatta yang melaksanakan kegiatan pelayanan adalah:

- 1. Pimpinan, yang terdiri dari Ketua dan Wakil Ketua
- 2. Hakim/ Majelis Hakim
- 3. Panitera
- 4. Sekretaris
- Kepaniteraan, yang terdiri:
  - a. Panitera Muda Perdata
  - b. Panitera Muda Pidana
  - c. Panitera Muda Hukum
- 7. Panitera Pengganti
- 8. Jurusita
- 9. Kesekretariatan, yang terdiri:
  - a. Sub Bagian Umum dan Keuangan
  - b. Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana
  - c. Sub Bagian Perencanaan, IT dan Pelaporan



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

**MANUAL MUTU** 

C. VISI

Visi Pengadilan Negeri Sangatta adalah :
"Mewujudkan Badan Peradilan yang Agung"

#### D. MISI

Pengadilan Negeri Sangatta mengemban misi

- 1. Menjaga kemandirian badan peradilan
- 2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan
  - 3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan badan peradilan
  - 4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi badan peradilan

# 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 Institusional: 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.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

- 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 aparatur peradilan.
- 3. Akuntabilitas (Pasal 52 dan Pasal 53 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman 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 aparatur 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 biaya ringan. 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. Ketidak berpihakan (Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Ketidak berpihakan merupakan syarat utama terselenggaranya proses peradilan yang jujur dan adil, serta dihasilkannya suatu putusan yang mempertimbangkan pendapat/kepentingan para pihak terkait. Untuk itu, aparatur 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.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

#### F. BUDAYA KERJA

Nilai-nilai Budaya Kerja yang dianut dan mendasari setiap langkah dalam penyelesaian tugas di Pengadilan Negeri Sangatta 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;
- Cermat:
- Santun dan Ramah:
- 4. Tegas, Andal, dan tidak memberikan Keputusan yang berlarut-larut;
- 5. Profesional;
- 6. Tidak mempersulit;
- 7. Patuh pada perintah Atasan yang Sah dan Wajar;
- 8. Menjunjung tinggi nilai-nilai Akuntabilitas dan Integritas Institusi Pengadilan Negeri Sangatta
- 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 Kepantasan dan
- 15. Tidak menyimpang dari Prosedur.

#### G. MOTTO

Motto Pengadilan Negeri Sangatta

"Pengadilan Negeri Sangatta siap melayani anda dengan ''Santun, Inovatif, Akuntabel dan "Profesional



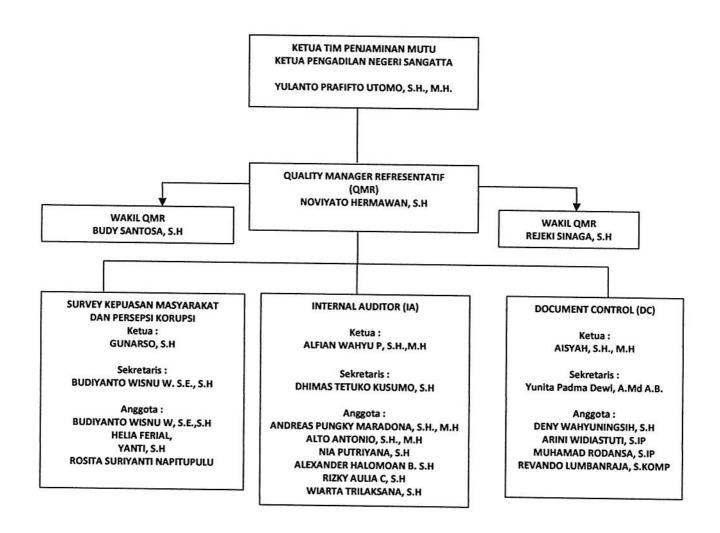
Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01		
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017		
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021		
Revisi Ke	2		
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021	-	
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA		

# **MANUAL MUTU**

# H. STRUKTUR TIM PENJAMINAN MUTU DAN REFORMASI BIROKRASI PENGADILAN NEGERI SANGATTA





Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

Sangatta, 15 Februari 2021 KETUA PENGADILAN NEGERI SANGATTA

YULANTO PRAFIFTO UTOMO, S.H., M.H NIP 197807 92001121004

#### P. MATRIK MANAJEMEN RESIKO

NO	TAHAPAN	RESIKO	RESIKO BAWAAN		WAAN	PENGENDALIAN	STATUS	PENGENDALIA	RESIDU		STATUS RESIKO	
			S	P	R	AWAL	RESIKO	N TAMBAHAN	s	P	R	
A	KEPANITERAA N PERDATA											
1	Banyaknya pencari keadilan yang bertanya mengenai proses pendaftaran permohonan, gugatan dan upaya hukum lainnya ke Pengadilan	Ruangan dipenuhi pencari keadilan sehingga mengurangi kenyamanan dan mengganggu kelancaran fungsi kepaniteraan perdata	3	3	9	Mengoptimalkan sosialisasi pelayanan hukum dengan menggunakan staff yang ada	Diterima	Mengoptimalkan pos bakum, pembuatan loket perdata dan penambahan personel	3	3	9	Diterima
2	Seluruh personel di kepaniteraan perdata memiliki rangkap jabatan sebagai panitera pengganti dan juru sita pengganti	Fungsi kepaniteraan perdata tidak berjalan maksimal	3	3	9	Mengoptimalkan fungsi keperdataan dengan menggunakan staff yang ada	Diterima	Melaporkan kepada atasan langsung untuk dilakukan penambahan personel	3	3	9	
3	Pengajuan upaya hukum yang melebihi tenggang waktu	Pengadilan dapat dianggap tidak profesional (unprofesional conduct) jika menolak upaya hukum tersebut sekali pun telah lewat waktu	3	2	6	Tetap menerima upaya hukum meskipun telah lewat waktu	Diterima		-		-	·



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

# I. KOMITMEN BERSAMA

Pe	nandatanganan Komitmen Bersama oleh	seluruh Warga Pengadilan Negeri Sangatta
	YULANTO PRAFIFTO UTOMO, S.H., M.H. (Ketua Pengadilan Negeri Sangatta)	
۷.	NOVIYANTO HERMAWAN, S.H.	
	(Wakil Ketua Pengadilan Negeri Sangatta	a)
3.	BUDY SANTOSA, S.H.	
	(Panitera Pengadilan Negeri Sangatta)	$\mathbb{N}$
4.	REJEKI SINAGA, S.H. (Sekretaris Pengadilan Negeri Sangatta)	
5.	ANDREAS PUNGKY MARADONA, S.H., M	л.н
	(Hakim Pengadilan Negeri Sangatta)	/ / / / / / / / / / / / / / / / / / /
6.	ALFIAN WAHYU PRATAMA, S.H., M.H.	\ \\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\
	(Hakim Pengadilan Negeri Sangatta)	
7.	ALTO ANTONIO, S.H., M.H.	
	(Hakim Pengadilan Negeri Sangatta)	



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01	1
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017	T
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021	T
Revisi Ke	2	T
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021	T
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA	T

# **MANUAL MUTU**

8.	NIA PUTRIYANA, S.H.	••••
	(Hakim Pengadilan Negeri Sangatta)	
	Stank	
9.	ALEXANDER HALOMOAN B, S.H.	
	(Hakim Pengadilan Negeri Sangatta)	
10.	DHIMAS TETUKO KUSUMO, S.H.	
	(Hakim Pengadilan Negeri Sangatta)	
	w A	
11.	RIZKY AULIA CAHYADRI, S.H.	
	(Hakim Pengadilan Negeri Sangatta)	
	E hant	
12	. WIARTA TRILAKNSANA, S.H.	
	(Hakim Pengadilan Negeri Sangatta)	
	18-	
13.	BUDIYANTO WISNU WARDANA, S.E., S.H	••••
	(Panitera Pengganti Pengadilan Negeri Sangatta)	
14.	HELIA FERIAL, S.H.	••••
	(Panitera Muda Pidana Pengadilan Negeri Sangatta)	



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1
Sangatta - Kutai Timur
Telepon. 0549 23273
Faximile. 0549-21324
Website: www.pn-sangatta.go.id

Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

15. YANTI, S.H.	Thans
(Panitera Muda Perdata Pengadilan Nege	
16. GUNARSO, S.H. (Panitera Muda Hukum Pengadilan Neger	ri Sangatta)
17. AISYAH, S.H, M.H.	Hand
(Kasubbag Perencanaan, TI dan Pelapora	an Pengadilan Negeri Sangatta)
18. ARINI WIDIASTUTI, S.IP. (Kasubbag Umum dan Keuangan Pengad	lilan Negeri Sangatta)
19. DENY WAHYUNINGSIH, S.H. (Kasubbag Kepegawaian, Ortalak Pengad	lilan Negeri Sangatta)
20. ROSITA SURIYANTI NAPITUPULU (Jurusita Pengganti Pengadilan Negeri Sa	angatta)
21. MUHAMAD RODANSA, S.I.P.  (Analis Aparatur Sumber Daya Manusia P	Pengadilan Negeri Sangatta )



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

**MANUAL MUTU** 

22.	REV	ANDO	LUMB	ANRA	JA	S.Komp.
-----	-----	------	------	------	----	---------

(CPNS Pengadilan Negeri Sangatta)

23. YUNITA PADMA DEWI, A.Md A.B.

(CPNS Pengadilan Negeri Sangatta)



KAMI PIMPINAN PENGADILAN NEGERI SANGATTA, SELURUH HAKIM DAN SEGENAP JAJARAN PEGAWAI BERKOMITMEN MELAKSANAKAN PELAYANAN BERSTANDAR AKREDITASI PENAJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI - (PMPN) SECARA :

- 1. ADIL DAN TIDAK DISKRIINATIF,
- 2. CERMAT,
- 3. SANTUN DAN RAMAH,
- 4. TEGAS, ANDAL, DAN TIDAK MEMBERIKAN PUTUSAN YANG BERLARUT LARUT,
- 5. PROFESIONAL.
- 6. TIDAK MEMPERSULIT,
- 7. PATU PADA PERINTAH ATASAN YANG DAN WAJAR,
- 8. MENJUNJUNG TINGGI NILAI-NILAI AKUNTABILITAS DAN INTEGRITAS INSTITUSI PENYELENGGARA,
- 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,
- TIDAK MENYALAHGUNAKAN INFORMASI, JABATAN, DAN/ATAU KEWENANGAN YANG DIMILIKI,
- 14. SESUAI DENGAN KEPANTASAN, DAN
- 15. TIDAK MENYIMPANG DARI PROSEDUR.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

#### J. RINCIAN TUGAS STRUKTUR PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI

- 1. Tugas Top Manager/Ketua PM Pengadilan Negeri Sangatta adalah:
  - 1.1. Mengupayakan dan menjamin agar Lingkungan Kerjanya terkendali.
  - 1.2. Menetapkan Kebijakan serta Sasaran Mutu di Pengadilan Negeri Sangatta
  - Memastikan Kebijakan dan Sasaran Mutu dipahami dan diterapkan di seluruh bagian.
  - 1.4. Mengkomunikasikan kepada seluruh jajaran Pengadilan Negeri Sangatta mengenai pentingnya memenuhi Standar Pelayanan serta ketentuan maupun Peraturan yang berlaku.
  - 1.5. Memastikan tersedianya Sumber Daya yang diperlukan.
  - 1.6. Memastikan bahwa persyaratan Pengguna Pengadilan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian Kepuasan Pengguna Pengadilan
  - 1.7. Membuat uraian Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang dengan dibantu oleh Bagian Kepegawaian.
  - 1.8. Mengupayakan agar Komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar
  - 1.9. Top Manager Pengadilan Negeri Sangatta memfasilitasi dilakukannya Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6(enam) bulan sekali untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan yang berkesinambungan penerapan Sistem Manajemen Mutu STANDAR AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM ICPE.
  - 1.10. Top Manager mengadakan Komunikasi Internal dengan Panitera dan Sekretaris serta pimpinan Unit minimal 2 (dua) kali dalam sebulan.
- 2. Tugas Quality Management Representative adalah:
  - 2.1. Mengembangkan Sistem Manajemen Mutu sesuai persyaratan Standar.
  - 2.2. Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.
  - 2.3. Menjamin Sistem Manajemen Mutu dipertahankan.
  - 2.4. Menjamin Sistem Manajemen Mutu diperbaiki terus menerus.
  - 2.5. Melaporkan hasil/ Kinerja Sistem Manajemen Mutu kepada Top Manager.
  - 2.6. Mengupayakan peningkatkan kesadaran/pemahaman pegawai dalam Sistem Manajemen Mutu
  - 2.7. Membina hubungan dengan Pihak Eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324 Website: www.pn-sangatta.go.id

Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

- 2.8. Menyelenggarakan Program Pendukung untuk membudayakan kesadaran mutu keseluruh Hakim/Pegawai.
- 2.9. Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh Hakim/Pegawai.
- 2.10. Memberikan penghargaan kepada Hakim, Panitera dan Sekretaris, Pegawai yang berprestasi dalam kegiatan Sistem Manajemen Mutu
- 2.11. Melakukan Komunikasi Mutu kepada seluruh Hakim/Pegawai.
- 2.12. Mengkoordinasikan kegiatan Internal Audit dan Survey Kepuasan Pelanggan
- 2.13. Tugas Wakil Management Representative PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI adalah: membantu tugas Quality Management Representative. Tugas Tim Audit Internal adalah:
- 2.14. 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.
- 2.15. Membuat Rencana Audit dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kekritisan unit yang akan diaudit
- 2.16. Melakukan Audit sesuai dengan Prosedur Audit yang telah ditetapkan, yaitu 4(empat)bulan sekali.
- 2.17. Mengevaluasi efektivitas Hasil Audit terdahulu.
- 2.18. Melaporkan hasil Audit Internal kepada Quality Management Representative.
- 3. Tugas Tim Survei Kepuasan Pelanggan dan Indeks Persepsi Korupsi adalah:
  - 3.1. Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap Pengguna.
  - 3.2. Tim Survey Kepuasan Pelanggan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh Staf Unit mengenai persyaratan Pengguna.
  - 3.3. Melakukan survei kepuasan Pengguna Pengadilan secara periodik.
  - Membuat laporan hasil Survei Kepuasan Pengguna dan melaporkannya kepada Top Manager dan Management Representative.
- Tugas Document Control adalah:
  - 4.1. DC bertanggung jawab mengendalikan seluruh Dokumen (Internal dan Eksternal) mulai dari Pengesahan, Penggandaan, Distribusi ke bagian yang terkait dan Penarikan serta Penghapusan Dokumen;
  - 4.2. QMR 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:



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

- 4.3. QMR harus memastikan bahwa Dokumen luar (Eksternal) yang masuk ke Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dikenali dan pendistribusiannya terkendali;
- 4.4. Penanggung jawab masing-masing Unit Proses bertanggung jawab dan mempunyai kewenangan membantu melaksanakan Implementasi Pengendalian Dokumen di Unitnya;
- 4.5. 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 SANGATTA

Pengadilan Negeri Sangatta berlokasi di Jalan Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro Nomor 1, Sangatta, Kutai Timur. Dan Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Sangatta meliputi wilayah yuridiksi Kabupetan Kutai Timur dengan luas wilayah Kabupaten Kutai Timur 35.747,50 Km² yang terdiri dari 18 Kecamatan dan terbagi dalam 132 Desa/Kelurahan dengan populasi penduduk 253.847 jiwa atau sekitar 7,1 Jiwa/KM².

Apabila dilihat dari posisi geografisnya Kabupaten Kutai Timur terletak di Bagian Timur Kalimantan Timur dan berada pada lintasan jalan regional yang menghubungkan Kabupaten Kutai Kartanegara & Kota Bontang dengan wilayah Kabupaten Berau dan sebagian jalan alternatif jalur tengah yang menghubungkan Propinsi Kalimantan Timur – dengan Propinsi Kalimantan Utara.

Dari luas wilayah Kabupaten Kutai Timur tersebut dengan perkiraan 7,1 Jiwa/KM², Pengadilan Negeri Kutai Timur melaksanakan persidangan sebagai pelayan dalam bidang hukum, dimana Pengadilan Negeri Sangatta memiliki 1 (satu) Ruang Sidang Utama yang diberi Nama Cakra, 1 (satu) Ruang Sidang Biasa yang diberi nama Tirta dan 1 (satu) Ruang Sidang Anak yang diberi nama Candra agar dapat ketahui dan dikenal masyarakat yang datang ke Pengadilan Negeri Sangatta, Semisal Ruang Sidang Utama diberi nama Cakra, yang dipergunakan untuk menyidangkan perkara yang menarik perhatian masyarakat serta dipergunakan untuk kegiatan-kegiatan kantor diantaranya: rapat bulanan, rapat Insidentil dan sosialisasi serta kegiatan *criminal justice system* (CJE) yang diadakan setiap bulan oleh Pengadilan Negeri Sangatta yang bekerjasama dengan seluruh instansi Pemerintah, baik Daerah Sangatta maupun Instansi Vertikal lainnya. Disamping itu ruang sidang Cakra biasa dipergunakan untuk acara-acara seremonial lainnya karena Ruang Sidang Cakra tersebut lebih luas dan strategis.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

Pengadilan Negeri Sangatta juga memiliki Ruang Sidang Ramah Anak yang diperuntukan khusus bagi persidangan yang melibatkan anak dan remaja yang bermasalah dengan hokum yaitu Ruang Sidang yang diberi nama Candra.

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

Selain menjalankan tugas pokoknya Pengadilan Negeri Sangatta diserahi 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 Sangatta, apabila diminta.

Pemberian keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang Hukum, dikecualikan dalam halhal yang berhubungan dengan Perkara yang sedang atau akan diperiksa di Pengadilan

Berikut tugas pokok dan fungsi dari Pengadilan Negeri Sangatta :

Pengadilan Negeri Sangatta 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.

- Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Pimpinan Pengadilan Negeri Sangatta wajib memiliki kemampuan mengelola (Managerial Skill), yang meliputi Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), Pengaktualisasian (Actuating) dan Mengontrol dan Mengevaluasi Pelaksanaannya (Controlling & Evaluating) yaitu:
  - 1.1. Pengadilan Negeri Sangatta 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.
  - 1.2. Agar tugas-tugas berjalan lancar, Pimpinan Pengadilan harus mampu menciptakan koordinasi antar pimpinan unit struktural, mewujudkan keserasian kerja diantara para



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01	
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017	
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021	
Revisi Ke	2	
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021	
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA	

#### **MANUAL MUTU**

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 menganggu pelaksanaan tugas.

- 1.3. 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.
- 1.4. 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.
- 1.5. Karena itu sifat-sifat kepemimpinan perlu pula dimiliki oleh setiap unit struktural dan para pejabat lainnya, baik itu pejabat Kepaniteraan yakni: Panitera, Wakil 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.
- 2. Melaksanakan pembagian tugas antara Ketua dengan Wakil Ketua serta bekerja sama dengan baik.
- Membagi dan menetapkan tugas dan tanggung jawab secara jelas dalam rangka mewujudkan keserasian dan kerja sama antar sesama Pejabat/Petugas yang bersangkutan.
- 4. Menyelenggarakan administrasi keuangan Perkara dan mengawasi keuangan rutin.
- 5. Melaksanakan pertemuan berkala sekurang-kurangnya sekali dalam sebulan dengan para Hakim serta pejabat struktural, dan sekurang-kurang sekali dalam 1 (1) bulan dengan seluruh karyawan.
- 6. Membuat/menyusun Legal Data tentang putusan-putusan Perkara yang penting.
- 7. Memerintahkan, memimpin dan mengawasi eksekusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 8. Melakukan pengawasan secara rutin terhadap pelaksanaan tugas dan memberi petunjuk serta bimbingan yang diperlukan, baik bagi para Hakim maupun seluruh pegawai.
- Melakukan pengawasan Internal dan External :
  - 9.1. Internal: Pejabat Peradilan, Keuangan dan Material.
  - 9.2. Extern: pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan Hukum tetap.
- 10. Menugaskan Hakim untuk membina dan mengawasi unit Hukum tertentu.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

> Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

- 11. Melakukan evaluasi atas hasil pengawasan dan memberikan penilaian untuk kepentingan peningkatan jabatan.
- 12. Melaporkan evaluasi atas hasil pengawasan dan penilaiannya kepada Mahkamah Agung.
- 13. Mengawasi pelaksanaan court calender dengan ketentuan bahwa setiap Perkara pada asasnya harus diputus dalam waktu kurang dari 5 (lima) bulan dan mengumumkannya pada pertemuan berkala dengan para Hakim.
- 14. Mempersiapkan kader (kaderisasi) dalam rangka menghadapi alih generasi.
- Melakukan pembinaan terhadap organisasi Dharma Yuktikarini, Ikahi, Ipaspi.
- 16. 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.
- 17. 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:

- Membantu Ketua dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
- 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:

- Membantu pimpinan pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
- Melakukan pengawasan yang ditugaskan Ketua untuk mengamati apakah pelaksanaan tugas, umpamanya mengenai penyelenggaraan administrasi perkara perdata dan pidana, serta



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01	
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017	
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021	
Revisi Ke	2	
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021	
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA	

#### MANUAL MUTU

bagian Kesekretariatandan 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:

#### 3. 1 PANITERA:

- 1. Membantu Pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
- 2. Mengatur pembagian tugas pejabat Kepaniteraan.
- Panitera dengan dibantu oleh Panitera Muda harus menyelenggarakan administrasi secara cermat mengenai jalannya perkara perdata dan pidana maupun situasi keuangan perkara perdata.
- 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.
- Membuat akta dan salinan putusan.
- Menerima dan mengirimkan berkas perkara.
- 7. Melaksanakan eksekusi putusan perkara perdata yang diperintahkan oleh Ketua Pengadilan dalam jangka waktu yang ditentukan.

#### 3.2 PANITERA MUDA:

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

#### 3.3 PANITERA PENGGANTI:

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

#### 3.4 JURUSITA:

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



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

#### 4. TUGAS PEJABAT KESEKRETARIATAN:

Tugas pokok Sekretariat adalah memberikan pelayanan administrasi umum kepada semua unsur dilingkungan Pengadilan Negeri Kuningan 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 Sekretariatan ini dibagi dalam 3 (tiga) sub yaitu:

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

#### 4.1 SEKRETARIS, bertugas:

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

#### 4.2 KEPALA SUB BAGIAN PERENCANAAN IT DAN PELAPORAN, bertugas:

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

#### 4.3 KEPALA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATALAKSANA, bertugas:

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

# 4.4 KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN, bertugas :

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



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324 Website: www.pn-sangatta.

relepon. 0349 23273	
Faximile. 0549-21324	
Website: www.pn-sangatta.go.id	
Email: pn_sangatta@ymail.com	

Tanggal Pembuatan 23 Januari 2017 Tanggal Revisi 25 Oktober 2021 Revisi Ke Tanggal Efektif 26 Oktober 2021

TAPM.MM-01

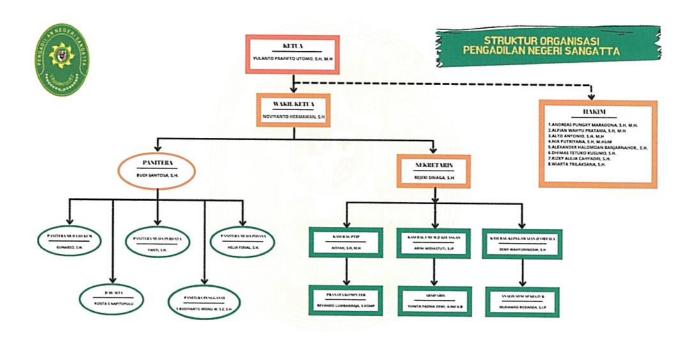
KETUA PN SANGATTA

MANUAL MUTU

Disahkan Oleh

**Nomor Dokumen** 

# STRUKTUR ORGANISASI PENGADILAN NEGERI SANGATTA



#### **KEBIJAKAN MUTU PENGADILAN NEGERI SANGATTA:** M.

- Memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pencari keadilan dan masyarakat dengan tulus dan ikhlas.
- Memberikan kenyamanan bagi masyarakat pencari keadilan.
- Melakukan peningkatan pelayanan dengan tepat waktu.
- Memenuhi persyaratan dan peraturan yang terkait dengan kegiatan Pengadilan Negeri Sangatta.
- 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.

Sangatta, 15 Februari 2021 KETUA PENGADIKAN NEGERI SANGATTA

YULANTO PRAFIFTO UTOMO, S.H., M.H NIP. 197807192001121004



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

# N. SASARAN MUTU

# **SASARAN MUTU**

Pengumpul Data	Indikator	Sasaran Pencapaian
Ketua dan Wakil Ketua Pengadilan Negeri	<ul> <li>Memastikan Standar Operasional Prosedur diterapkan pada masing-masing unit</li> </ul>	100 %
Hakim	<ul> <li>Penyelesaian Putusan perkara Perdata dan Pidana satu minggu setelah di putus</li> </ul>	100 %
Panitera/Panitera Pengganti	<ul> <li>Membuat Berita Acara Persidangan sebelum sidang lanjutan dan Minutasi Perkara satu minggu setelah diputus</li> </ul>	100 %
	- Mengisi CTS/SIPP setiap acara persidangan	
Juru Sita/Juru Sita Pengganti	<ul> <li>Melaksanakan pemanggilan, pemberitahuan, teguran, dan eksekusi putusan secara tepat waktu</li> </ul>	100 %
Panitera Muda Pidana	<ul> <li>Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu</li> </ul>	
	<ul> <li>Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum tepat waktu</li> </ul>	100 %
	- Pemutakhiran akses informasi perkara	
Panitera Muda Perdata	Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu	
	<ul> <li>Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum tepat waktu</li> </ul>	100 %
	- Pemutakhiran akses informasi perkara	
Panitera Muda Hukum	<ul> <li>Penyelesaian laporan perkara maksimal tanggal 10 Setiap bulan</li> </ul>	100 %
	<ul> <li>Pengelolaan arsip perkara sesuai dengan klasifikasi perkara</li> </ul>	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,
Sub Bagian Umum dan Keuangan	<ul> <li>Pencapaian Realisasi Anggaran dan penyerapan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan dilaporkan maksimal tanggal 10 setiap bulan</li> </ul>	100 %
	- Pengelolaan surat menyurat dalam waktu 1 hari	100 %
Sub Bagian	- Pengelolaan dan pemutakhiran data kepegawaian	
Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana	- Laporan absen tanggal 3 setiap bulan	100 %
Sub Bagian	- Laporan Kinerja Keuangan tanggal	
Perencanaan IT dan Pelaporan	- Pelaksanaan Pengelolaan IT	100 %



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

**MANUAL MUTU** 

# O. MANAJEMEN RESIKO PENGADILAN NEGERI SANGATTA

1. KEPEGAWAIAN DAN ORTALAK DALAM PENYELESAIAN ABSENSI BULANAN PERIODE JANUARI- FEBRUARI 2021

No	Nama	Indentifikasi Resiko	Tindak Lanjut
1	Pelaporan absensi	Merugikan pegawai yang bersangkutan apabila terlambat pengiriman ke Pengadilan Tinggi untuk pengusulan uang makan dan Remunerasi	- Mempersiapkan sejak awal dan meneliti kembali mengenai perekapan absen harian

# PENINGKATAN PENYELESAIAN ABSENSI BULANAN:

Indikator	100 % tersedianya data absensi harian seluruh Hakim dan pegawai		
Dimensi Mutu	Kesinambungan Pelayanan.		
Tujuan Indikator	Untuk mengukur kedisiplinan kerja pegawai		
Rationalisasi	Ada prosedur dan kelengkapan yang harus ditaati untuk di isi setiap hari pada jam masuk kerja dan jam pulang		
Definisi Terminologi	Proses pelaksanaan kegiatan setiap Hakim dan pegawai yang dilakukan pada hari dan jam kerja sebagai tanggung jawab kinerja dan dilaporkan setiap bulan		
Frekuensi Updating	Tanggal 3 setiap bulan		
Periode Dilakukan Analisa	1 bulan sekali dilakukan pelaporan ke Pengadilan tinggi		
Numerator	32 orang		
Denumerator	32 orang		
Standar Pencapaian	100%.		
Sumber Data	Absensi Hakim, Pegawai, Tenaga Honor dan Tenaga Kontrak		
Penanggung Jawab	Kepala Sub Bagian Kepegawaian Organisasi dan Tata Laksana.		



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

2. KEPANITARAAN HUKUM DALAM MANAJEMEN PELAPORAN BULANAN PERIODE JANUARI – FEBRUARI 2021

No	Nama	Identifikasi Resiko	Tindak Lanjut
1	Pelaporan Bulanan	<ul> <li>Keterlambatan pelaporan bulanan menyebabkan kinerja di PN. Sangatta tidak memenuhi standar</li> </ul>	<ul> <li>Melakukan koordinasi dengan Panitera dan Sekterataris pada minggu ke-3 setiap bulan</li> <li>Memastikan pelaporan dari bagian-bagian sudah falid</li> </ul>

#### PENINGKATAN PENYELESAIAN PELAPORAN BULANAN:

Indikator	100 % Penyelesaian Pelaporan bulanan sebelum tanggal 10		
	setiap bulan		
Dimensi Mutu	Kesinambungan Pelayanan		
Tujuan Indikator	Kepatuhan terhadap kinerja dan kelancaran pelaporan setiap		
	bulan		
Rationalisasi	Penyelesaian pelaporan ke Pengadilan Tinggi sebelum tanggal 10		
	setiap bulan		
Definisi Terminologi	Pelaporan bulanan adalah penyampaian informasi dan data		
	mengenai kegiatan pencatatan, pengumpulan dan pengolahan		
	data		
Frekuensi Updating	3 bulan		
Periode Dilakukan	3 bulan		
Analisa			
Numerator	Seluruh laporan bulanan		
Denumerator	Seluruh laporan bulanan		
Standar Pencapaian	100%		
Sumber Data	Pelaporan seluruh bagian Kesekretariatan dan Kepaniteraan		
Penanggung Jawab	Panitera Muda Hukum		
Pengumpulan Data			



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

# 3. KEPANITERAAN PERDATA DALAM SOSIALISASI PELAYANAN HUKUM

No	Nama	Identifikasi Resiko	Tindak Lanjut
1	Sosialisasi pelayanan hukum masyarakat	Banyaknya masyarakat yang bertanya mengenai proses pendaftaran permohonan, gugatan maupun upaya hukum	pos bantuan hukum

# PENINGKATAN PROSES SOSIALISASI PELAYANAN HUKUM:

Indikator	80% sosialisasi pelayanan hukum pendaftaran permohonan,		
	gugatan maupun upaya hukum diselesaikan dalam jangka waktu		
	maksimal 1 hari kerja.		
Dimensi Mutu	Keefektifan hasil guna		
Tujuan Indikator	Meningkatkan penyelesaian perkara perdata		
Rationalisasi	Sosialisasi pelayanan hukum mengenai pendaftaran		
	permohonan, gugatan maupun upaya hukum belum seluruhnya		
	dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari kerja karena banyaknya		
	para pihak yang masih belum mengetahui proses pendaftaran		
	permohonan, gugatan maupun upaya hukum, kurangnya SDM		
	dan seluruh SDM yang ada memiliki rangkap jabatan sebagai		
	panitera pengganti dan juru sita pengganti		
Definisi Terminologi	Sosialisasi pelayanan hukum adalah penjelasan mengenai tata		
	cara pengajuan permohonan, gugatan ataupun upaya hukum		
	kepada masyarakat pencari keadilan		
Solusi	Segera lakukan optimalisasi pos bantuan hukum		
	Penambahan SDM pada Kepaniteraan Perdata Pembuatan loket Kepaniteraan Perdata		
Frekuensi Updating	1 Hari		
Periode Dilakukan	1 Hari		
Analisa			
Numerator	Sosialisasi pelayanan hukum yang diselesaikan dalam jangka		
	waktu maksimal 1 hari kerja.		
Denumerator	Seluruh Sosialisasi pelayanan hukum mengenai tata cara		
	permohonan, gugatan dan upaya hukum yang diterima.		
Standar Pencapaian	80 %		
Sumber Data	Duk, Dus dan buku bantu sosialisasi pelayanan hukum		
	Kepaniteraan Perdata .		
Penanggung Jawab	Panitera Muda Perdata		
Pengumpulan Data			



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

**MANUAL MUTU** 

# 4. KEPANITERAAN PIDANA DALAM PELIMPAHAN BERKAS DARI PIHAK KEJAKSAAN PERIODE JANUARI - FEBRUARI 2021

No	Nama			Identifik	asi Resiko	Tindak Lanjut			
1	Pelimpahan perkara pidana	berkas	-	Waktu berkas m	pelimpahan enjadi lama	- Penambahan yang berstatus		staff	

# PENINGKATAN PROSES PENYELESAIAN PERMOHONAN IZIN PENYITAAN DAN PENGGELEDAHAN :

Indikator	80% proses pelimpahan berkas perkara pidana diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 1 hari kerja
Dimensi Mutu	Keefektifan hasil guna
Tujuan Indikator	Meningkatkan proses penyelesaian perkara pidana
Rationalisasi	Masih terdapat beberapa berkas yang baru dapat dilimpahkan ke pengadilan negeri pada keesokan harinya yang disebabkan karena Panitera Muda Pidana berhalangan hadir baik dikarenakan sakit atau pun mendapat dinas luar seperti mengikuti pelatihan
Definisi Terminologi	Pelimpahan berkas perkara pidana adalah proses pelimpahan berkas perkara pidana, berikut barang bukti dan Terdakwa
Solusi	Penambahan staff yang telah berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS)
Frekuensi Updating	3 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	3 Bulan
Numerator	Pelimpahan berkas perkara pidana yang dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari
Denumerator	Seluruh pelimpahan berkas perkara pidana yang diterima
Standar Pencapaian	80 %
Sumber Data	Register Induk perkara pidana SIPP Buku bantu pelimpahan berkas perkara pidana
Penanggung Jawab	Panitera Muda Pidana
Pengumpulan Data	. amora mada i idana



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: <a href="www.pn-sangatta.go.id">www.pn-sangatta.go.id</a> Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# MANUAL MUTU

5. SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN DALAM PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR PERIODE JANUARI - FEBRUARI 2021 :

No	Nama	Identifikasi Re	esiko	Tindak Lanjut				
1.	Surat Masuk dan Keluar	Intruski dan maupun hal terkendala	informasi penting	masuk	pendisposisian surat dan keluar melihat tujuan isi surat tersebut			

# PENYELESAIAN PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR:

Indikator	100% Pengelolaan surat masuk dan keluar
Dimensi Mutu	Penyelesaian surat masuk dan keluar
Tujuan Indikator	Agar surat masuk dan surat keluar dapat diproses dan diterima sesuai tepat waktu
Rasionalisasi	Penerimaan surat masuk dan surat keluar dapat diserahkan kepada isi dan tujuan surat secara cepat dan tepat
Definisi Terminologi	<ul> <li>Surat masuk adalah surat yang masuk diterima oleh Pengadilan negeri Kuningan melalui Bagian Umum dan Keuangan yang berasal dari pihak luar.</li> </ul>
	<ul> <li>Surat keluar adalah surat yang dikeluarkan /dibuat oleh Pengadilan Negeri Kuningan untuk dikirimkan kepada pihak internal atau pihak luar</li> </ul>
Solusi	Pengelolaan surat masuk dan keluar di kelola oleh petugas khusu yang menangani agar alur persuratan tidak terhenti
Frekwensi Updating	1 hari
Periode dilakukan Analisa	1 hari
Numerator	Jumlah surat masuk dan keluar setiap harinya
Denumerator	Seluruh surat yang masuk dan keluar
Standar Pencapaian	100%
Sumber Data	Buku penerimaan surat masuk dan keluar
Penanggungjawab Pengumpulan Data	Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

Sangatta, 15 Februari 2021 KETUA PENGADILAN NEGERI SANGATTA

# YULANTO PRAFIFTO UTOMO, S.H., M.H NIP 197807192001121004

#### P. MATRIK MANAJEMEN RESIKO

ON	TAHAPAN		RESIKO BAWAAN			PENGENDALIAN	STATUS	PENGENDALIA	RESIDU		STATUS RESIKO	
		RESIKO	S	P	R	AWAL	RESIKO	N TAMBAHAN	S	P	R	
A	KEPANITERAA N PERDATA											
1	Banyaknya pencari keadilan yang bertanya mengenai proses pendaftaran permohonan, gugatan dan upaya hukum lainnya ke Pengadilan	Ruangan dipenuhi pencari keadilan sehingga mengurangi kenyamanan dan mengganggu kelancaran fungsi kepaniteraan perdata	3	3	9	Mengoptimalkan sosialisasi pelayanan hukum dengan menggunakan staff yang ada	Diterima.	Mengoptimalkan pos bakum, pembuatan loket perdata dan penambahan personel	3	3	9	Diterima
2	Seluruh personel di kepaniteraan perdata memiliki rangkap jabatan sebagai panitera pengganti dan juru sita pengganti	Fungsi kepaniteraan perdata tidak berjalan maksimal	3	3	9	Mengoptimalkan fungsi keperdataan dengan menggunakan staff yang ada	Diterima	Melaporkan kepada atasan langsung untuk dilakukan penambahan personel	3	3	9	
3	Pengajuan upaya hukum yang melebihi tenggang waktu	Pengadilan dapat dianggap tidak profesional (unprofesional conduct) jika menolak upaya hukum tersebut sekali pun telah lewat waktu	3	2	6	Tetap menerima upaya hukum meskipun telah lewat waktu	Diterima		-			



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

MANUAL MUTU													
В	KEPANITERAA N PIDANA												
I	Permohonan ijin sita dan penggeledahan waktunya terlalu lama	Tidak dapat diproses permohonannya	1	2	2	Mengembalikan permobonan kepada pihak Kepolisian	Diterima	-			-		
2	Pelimpahan berkas tilang sesudah dan sebelum hari dan tanggal sidang	Tidak dapat diajukan pada persidangan yang ditentukan	2	3	6	Dikembalikan kepada Kepolisian Lalulintas Polres Kuningan	Pengendalian tambahan	Koordinasi dan kerja sama dengan Polres Magelang.	2	3	6	Diterima	
3	Amar Putusan Pidana tidak di upload ke SIPP	Tidak dapat diketahui perkembangan perkaranya	ī	2	2	Memberitahukan kepada Panitera Pengganti agar memasukan amar putusan kedalam SIPP setelah putusan di ucapkan	Diterima		·		-		
4	Soft Copy Putusan, Kutipan Putusan dan Berita Acara Sidang	Tidak ada backup elektronik berkas perkara ybs	ī	3	3	Berkoordinasi dengan Panitera Pengganti untuk memasukan Putusan, Kutipan dan BA dalam Soft copy	Diterima				-	٠	
c	KEPANITERAA N HUKUM												
I	Penandatnagnan surat keterangan tidak pernah dipidana	Surat keterangan tidak dapat diserahkan dengan cepat kepada Pemohon	1	2	2 .	Berkoordinasi dengan Panitera	Diterima			-			



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# MANUAL MUTU

						IVIAIN	UAL MU	IU				
2	Pengiriman berkas perkara minutasi secara sekaligus	Upload putusan kedalam direktori putusan memakan waktu lama	3	3	9	berkoordinasidenga n Panmud Perdata dan Pidana supaya pengiriman berkas yang sudah selesai segera di kirimkan ke Panitera Muda Hukum	Pengendalian tambahan	Meneliti berkas perkara yang sudah ada backup putusan dan menyampaikan kepada Panmud Pidana dan Perdata apabila Panitera Pengganti tidak memasukan dalam Compack Disk	3	3	9	Diterima
D	SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN , ORGANISASI DAN TATA LAKSANA											
i	Printer	Tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat	3	3	9	Ngeprint di ruangan lain	Pengendalian tambahan	Melaporkan kepada Kasubbag Umum dan Keuangan untuk diperbaiki	3	3	9	Diterima
2	Mesin Absen sering Error	Menghambat rekap dan pelaporan absensi	3	3	9	Meneliti ulang absensi dalam absen manual	Pengendalian tambahan	Melaporkan kepada Sekretaris dan Kasubbag Umum dan Keuangan unuk diperbaiki	1	3	3	Diterima
3	Penandatanganan surat	Menghambat administrasi pelayanan	3	3	9	Ditanda tangani oleh Wakil Ketua	Pengendalian tambahan	Melaporkan kepada atasan langsung	2	2	4	Diterima
E	SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN											
1	Kekurangan Pesonil pada bagian Umum	Pelayanan administrasi persuratan terhambat	3	3	9	Melaporkan kepada atasan langsung untuk dilakukan penambahan personil	Diterima					,



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

2	Pendisposisian surat masuk	Penatausahaan dan penyampaian surat menjadi terkendala	2	2	4	Melaporkan kepada atasan langsung agar dipersiapkan adminsitrasi untuk penunjukan Plh	Diterima	-			-	
F	SUB BAGIAN PERENCANAAN , IT DAN PELAPORAN											
1	Server mengalami kerusakan	Tidak dapat menginput data dan Informasi perkara dalam SIPP tidak tampil	2	3	6	Melakukan penggantian hard disk secara manual serta dilakukan penyetingan ulang pada sistem	Diterima	Melaporkan kepa Bagian umum untuk dilakukan perbaikan		3	6	diterima
G	HAKIM											
1	CPU Komputer	Print putusan terhambat	3	3	9	Memerintahkan Panitera Pengganti atau numpang print di tempat lain	Pengendalian tambahan	Melaporkan kepa Bagian umum untuk dilakukar perbaikan		3	6	Diterima
s		SEVERITY (Tingkat	Keseriu	san)		1.Rendah	2. Sedang	3.Tinggi	KETERA SKOR R			TINDAKAN
P		PROBABILITY (Tim	gkat Ke	mungkine	an)	I.Belum Terjadi	2.Jarang Terjadi	3.Sering Terjadi	1 s/c	15	Minin	alisir Pengendalian Awal
R		RISK (Tingkat Kerug	rian)			RUMUS	RESIKO : S x P = R		6 s/d 10			n Pengendalian Awal Ian Tambahan

Sangatta, 15 Februari 2021 Ketua Pengadilan Negeri Sangatta

YULANTO PRAFIFTO UTOMO, S.H., M.H. NIP 197807192001121004



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324 Website: www.pn-sangatta.go.id

Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

### Tindakan Pencegahan

- 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



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

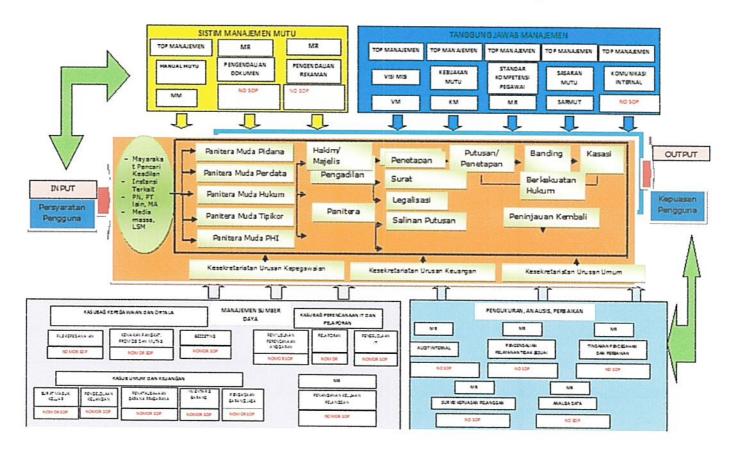
Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

**MANUAL MUTU** 

# **BABII**

# **PEMETAAN INTERAKSI PROSES**





Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

**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.

#### 1. KRITERIA 1- LEADERSHIP

#### 1. KOMITMEN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

Pengadilan Negeri Sangatta bertekad untuk menjalankan Sistem Manajemen Mutu secara konsisten dan konsekuen untuk mendukung pencapaian sasaran-sasaran yang diinginkan. Ketua Pengadilan Negeri Sangatta mewajibkan kepada Panitera dan Sekretaris untuk :

- 1.1. Memahami Sistem Manajemen Mutu dan menjalankannya secara konsisten.
- 1.2. Mengkomunikasikan kepada Pegawai (pelaksana) tentang pentingnya Mutu dan Kepuasan Pengguna Pengadilan
- 1.3. Mensosialisasikan Kebijakan Mutu dan Sasaran yang ingin dicapai
- 1.4. Melakukan evaluasi untuk melihat efektifitas Sistem Manajemen Mutu.
- 1.5. Memastikan tersedianya Sumberdaya untuk mendukung pelaksanaan Sistem
- 1.6. Memastikan perbaikan terus menerus dilakukan pada semua aspek kegiatan.

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

Komitmen bersama Hakim dan Pegawai Pengadilan Negeri Sangatta (butir I, halaman 14)

#### 2. 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 Sangatta.

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



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: <a href="www.pn-sangatta.go.id">www.pn-sangatta.go.id</a> Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

Kebijakan Mutu perlu ditinjau agar terus-menerus sesuai dengan tujuan Organisasi yang dideskripsikan melalui Visiorganisasi.

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 Pengguna.

Pernyataan Kebijakan Mutu dipasang di tempat-tempat yang strategis di kawasan Pengadilan Negeri Sangatta 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.

# 3. 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 :

- 3.1. Setiap Pegawai, Hakim / Panitera dan Sekretaris dipastikan memahami Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenangnya.
- 3.2. Uraian Tugas, Tanggung Jawab & Wewenang dibuat Top Manajemen dibantu oleh Unit Kepegawaian
- 3.3. Dokumen Uraian tugas dipegang oleh Pegawai yang bersangkutan dan Salinan disimpan oleh Unit Kepegawaian
- 3.4. Dokumen uraian tugas harus dikendalikan, isinya diperbarui bila terjadi perubahan Pekerjaa
- 3.5. Uraian tugas dibuat berdasarkan nama nama posisi yang ada dalam Struktur Organisasi pada masing-masing Unit.
- 3.6. Penggunaan Nama Posisi/Job Title dikoordinasikan oleh Unit Kepegawaian

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- 1. Susunan Organisasi Pengadilan Negeri Sangatta (butir M, halaman 41)
- Uraian tugas Hakim dan PegawaiPengadilan Negeri Sangatta.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: <a href="www.pn-sangatta.go.id">www.pn-sangatta.go.id</a> Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

#### 4. QUALITY MANAGER REPRESENTATIF (QMR)

Manager Representatif adalah seorang Hakim (Wakil Ketua Pengadilan) yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Negeri Sangatta yang bertanggung jawab untuk menjamin kesesuaian dan efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu.

Manager Representatif mendapat otoritas yang cukup untuk menjalankan Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut :

- 4.1. Mengembangkan Sistem Manajemen Mutu sesuai persyaratan Standar.
- Menjamin Sistem dilaksanakan secara efektif pada semua Fungsi.
- Menjamin Sistem Manajemen Mutu dipertahankan.
- Menjamin Sistem Manajemen Mutu diperbaiki terus menerus.
- 4.5. Melaporkan hasil/ kinerja Sistem Manajemen Mutu kepada Top Manager.
- **4.6.** Mengupayakan peningkatkan kesadaran/pemahaman karyawan dalam sistem manajemen mutu
- 4.7. Membina hubungan dengan Pihak Eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu.
- **4.8.** Menyelenggarakan Program Pendukung untuk membudayakan Kesadaran Mutu keseluruh Pegawai.
- 4.9. Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh Pegawai.
- **4.10.** Memberikan penghargaan kepada Hakim, Panitera, Wakil Panitera, Sekretaris,Pegawai, yang berprestasi dalam kegiatan Sistem Manajemen Mutu
- 4.11. Melakukan Komunikasi Mutu kepada seluruh hakim dan pegawai.
- 4.12. Mengkoordinasikan kegiatan Internal Audit dan Survey Kepuasan Pengguna

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- 1. Uraian Tugas & Tanggung Jawab QMR
- 2. SOP Tinjauan Manajemen
- 3. Sasaran Mutu (Lampiran)

#### 5. KOMUNIKASI INTERNAL

Komunikasi Internal Pengadilan Negeri Sangatta antar Pimpinan/Pegawai/Hakimmerupakan kegiatan yang sangat penting untuk menunjang Mekanisme Kerja, karenanya sistem komunikasi dipastikan diatur dengan baik dan menekankan hal-hal sebagai berikut :



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

- **5.1.** Top Manager mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.
- 5.2. Komunikasi diarahkan untuk peningkatan pemahaman bawahannya mengenai Sistem Manajemen Mutu.
- **5.3.** Komunikasi diarahkan agar pegawai memahami target-target pekerjaan yang ingin dicapai.
- 5.4. Komunikasi diarahkan untuk memastikanpersyaratan yang telah ditetapkan dipenuhi.
- 5.5. Komunikasi Internal diatur secara sistematis dan terdokumentasi.
- 5.6. Komunikasi Internal untuk menjelaskan Sistem Manajemen Mutu kepada Hakim dan Pegawai
- 5.7. Komunikasi Internal membangun kesadaran mutu demi kepuasan pengguna Pengadilan
- 5.8. Penyelenggaraan rapat dapat terkoordinasi dan diatur dengan baik.
- **5.9.** Top Manager mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris setiap bulan
- **5.10.** Panitera dan Sekretaris mengadakan komunikasi internal dengan anggota Unit setiap bulan

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SOP Komunikasi Internal

# 6. 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.

#### 6.1. Input:

- 6.1.1. Top Manager Pengadilan Negeri Sangatta melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen 4 (empat)bulansekali.Rapat Tinjauan Manajemen dipastikan terdokumentasi/ dinotulenkan
- **6.1.2.** Agenda dan materi ditentukan jauh hari sebelum Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan.
- 6.1.3. Materi rapat disiapkan oleh Manager Representatif
- 6.1.4. Agenda Rapat Tinjauan Manajemen mencakup antara lain hal-hal sebagai berikut:



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

- a) Hasil Audit Internal
- b) Umpan Balik / Keluhan Pengguna / Survey Kepuasan Pengguna
- c) Kinerja Proses / Hasil Pelayanan / Pencapaian
- d) Hasil tindakan perbaikan / pencegahan Sasaran Mutu
- e) Tindak lanjut dari hasil tinjauan sebelumnya
- f) Rencana perubahan/ perbaikan Sistem Manajemen Mutu

#### 6.2. Output:

- **6.2.1.** Hasil Rapat Tinjauan Manajemen dibagikan kepada pihak yang berkepentingan (per Unit)
- **6.2.2.** Hasil Rapat Tinjauan Manajemen memuat keputusan/kesimpulan mengenai tindakan-tindakan yang perlu diambil.
- **6.2.3.** Tata cara melaksanakan Tinjauan Manajemen diuraikan dalam Prosedur Rapat Tinjauan Manajemen

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SOP Tinjauan Manajemen

#### 7. ROLE MODELS

Pengadilan Negeri Sangatta dalam mewujudkan komitmen melalui Leadership dalam bentuk Role Models, Ketersediaan sumberdaya dan pembinaandengan melibatkan seluruh Level Manajerial.

### 2. KRITERIA 2- CUSTOMER FOCUS

#### 2.1. PROSES YANG BERKAITAN DENGAN PENGGUNA

Sebelum merealisasikan Proses Pelayanan, Manager Representatif harus lebih dahulu :

- 2.1.1. Memahami secara jelas semua persyaratan yang diminta pengguna Pengadilan
- 2.1.2. Melakukan koordinasi dengan Unit-Unit terkait termasuk dengan Panitera dan Sekretaris untuk pembahasan semua persyaratan pengguna Pengadilan.
- 2.1.3. Memastikan semua Sumberdaya yang diperlukan tersedia.
- 2.1.4. Memastikan hasil pembahasan persyaratan pengguna Pengadilan terdokumentasi.
- 2.1.5. Hasil pembahasan semua persyaratan pengguna Pengadilan dikomunikasikan kepada semua Unit terkait secara tertulis.
- 2.1.6. 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.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

- **2.1.7.** Bila perubahan disetujui maka, fungsi-fungsi yang terkait diberitahukan mengenai perubahan persyaratan tersebut.
- **2.1.8.** 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 SOPSub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana Melakukan peninjauan terlebih dahulu untuk memastikan kemampuannya dalam memenuhi permintaan pengguna Pengadilan

#### 2.2. KOMUNIKASI PENGGUNA PENGADILAN

Melakukan komunikasi dengan pengguna Pengadilan. Setiap kali melakukan komunikasi harus selalu dicatat.

- **2.2.1.** Komunikasi dengan pengguna Pengadilan diarahkan untuk memahami kebutuhan/persyaratan pengguna Pengadilan antara lain untuk :
- 2.2.2. Mendapatkan konfirmasi/persyaratan pelayanan yang diinginkan pengguna Pengadilan
- 2.2.3. Menjawab pertanyaan-pertanyaanpengguna Pengadilan mengklarifikasi ketidakjelasan mengenai persyaratan pengguna Pengadilan
  - a) Membahas Masukan/ Usul/ Saran/ Keluhan pengguna Pengadilan
  - b) Catatan hasil komunikasi dengan pengguna Pengadilan disimpan.

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

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

#### 2.3. PRODUK MILIK PENGGUNA

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

2.3.1. Uang titipan pihak ketiga sebagai panjar biaya proses penyelesaian perkara perdata, danUang Titipan pihak Ketiga lainnya, diantaranya:



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

- 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 Sangatta Kelas II.
- d) 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.

#### 2.3.2. Pemeliharaan Produk

- a) Yang dimaksud dengan produk adalah barang/ jasa yang digunakan oleh Pengadilan Negeri Sangatta untuk memberikan pelayanan dan hasil dari pelayanan.
- b) Barang/jasa pada semua tahapan proses dijaga kondisinya dan dipertahankan kesesuaiannya selama penyimpanan, selama proses pelayanan.
- c) Selama barang ditangani secara internal, harus dilengkapi identifikasi secara jelas.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

d) Prosedur penanganan, pengemasan, penyimpanan dan pengamanan barang selama dalam proses Pra-Pelayanan harus dibuat dengan jelas dan terdokumentasi.

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- 1. SOP Panitera Muda Pidana
- 2. SOP Panitera Muda Perdata

#### 3. 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 Ketua Pengadilan Negeri Sangatta yang bertanggung jawab untuk:

- 3.1. Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap Pelanggan.
- **3.2.** Tim survey kepuasan Pelanggan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai persyaratan Pelanggan.
- 3.3. Tiap Unit bertanggung jawab untuk :
  - 3.3.1. Mengkoordinasikan kegiatan berikutnya secara terkendali.
  - **3.3.2.** Mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai target target / persyaratan Pelanggan dan memastikan semua terpenuhi.
- 3.1. Pelanggan di Pengadilan Negeri adalah Pengguna Pengadilan yang meliputi Masyarakat Pencari Keadilan, Instansi terkait seperti (Kepolisian, Kejaksaan, Rumah Tahanan Negara, Pemerintah Wilayah Kalimantan Timur, Pengadilan Negeri se-wilayah Kalimantan TImur, Pengadilan Tinggi, Mahkamah Agung, Media massa maupun Lembaga Sosial Masyarakat).

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

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



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

#### 3. KRITERIA 3- PROCESS MANAGEMENT

#### 3.1. PENGENDALIAN PROSES

#### 3.1.1. Proses Pembelian

- a) Kesekretariatan Urusan Umum bertanggung jawab memastikan fungsi pembelian dilaksanakan secara terkendali. Barang yang dibeli adalah Alat Tulis Kantor (ATK), sarana penunjang.
- b) Fungsi-fungsi yang terkait dalam pembelian harus memahami proses pembelian
- c) Pembelian dilaksanakan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan

#### 3.1.2. Informasi Pembelian

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

#### 3.1.3. Verifikasi produk yang dibeli

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

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

- 3.1.4. Pengendalian Produksi dan Penyediaan Pelayanan
  - a) Proses pelayanan dipastikan dijalankan secara terkendali.
  - b) Pengendalian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan di masingmasing Unit.
  - c) Tiap Unit menyediakan standar pelayanan untuk setiap tindakan yang dipandang perlu.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

- d) Standar pelayanan dibuat untuk membimbing petugas pelaksana agar dapat melaksanakan proses pelayanan sesuai yang direncanakan.
- e) Peralatan yang diperlukan untuk proses pelayanan dipastikan tersedia dan memenuhi persyaratan.
- f) Pemantauan pelayanan dilakukan oleh Panitera dan Sekretaris.

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SOP masing-masing unit

- 3.1.5. Validasi Proses Untuk Produk dan Penyediaan Pelayanan
  - a) Proses pelayanan dipastikan divalidasi sebelum dilaksanakan
  - b) Validasi diarahkan untuk mengkonfirmasi dan membuktikan bahwa proses yang akan dijalankan memiliki kemampuan untuk mencapai hasil yang disyaratkan
  - c) Pelaksanaannya dikerjakan oleh personil yang ditugaskan sebagai penanggung jawab pelaksana standar pelayanantersebut oleh Panitera dan Sekretaris.

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SOP masing-masing unit

#### 3.1.6. Identifikasi dan Ketelusuran

- a) Semua tahap tahap pelayanan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas.
- b) Semua catatan pengguna Pengadilan dan catatan lain yang terkait dengan pelayanan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas.
- c) Cara identifikasi harus dituangkan dalam standar pelayananpengendalian Dokumen dan pengendalian rekaman
- d) Identifikasi dimaksudkan untuk menghindari kesalahan atau ketidak-sesuaian yang tidak diinginkan.
- e) Bilamana persyaratan ketelusuran merupakan suatu keharusan yang dipersyaratkan oleh pengguna Pengadilan maka identifikasi wajib dilaksanakan berdasarkan persyaratan yang diminta pengguna Pengadilan pada semua tahapan
- f) Cara identifikasi diatur dalam standar pelayananpengendalian Dokumen dan pengendalian rekaman.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- 1. SOP pengendalian Dokumen
- 2. SOP pengendalian rekaman

# 3.1.7. 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.
  - Kriteria ini dikecualikan karena Pengadilan Negeri Kuningan tidak mempergunakan peralatan untuk pemantauan/pengukuran/pengujian.

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SOP Umum dan Keuangan

#### 3.2. PROSES ADMINISTRASI PERKARA

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

# 4. 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 Sangatta Evaluasi terhadap pencapaian Sasaran Mutu dilakukan secara periodik dalam Laporan Pencapaian Sasaran Mutu dari



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

masing-masing Unit kepada Ketua Pengadilan Negeri Sangatta, 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 :

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

#### PERENCANAAN REALISASI PELAYANAN:

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

- Sasaran dan persyaratan mutu pelayanan
- 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.
- Dokumen dibutuhkan untuk memberikan bukti bahwa proses realisasi menghasilkan pelayanan yang sesuai persyaratan.

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SOP semua Unit



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

#### PERENCANAAN ANALISA DAN PERBAIKAN

Secara periodik, Ketua Pengadilan Negeri Sangatta Kelas II 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 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:**

- 1. SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana
- SOP Analisis Data
- SOP Tinjauan Manajemen

#### PERENCANAAN KEBIJAKAN PENGADILAN

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

#### 5. KRITERIA 5 – RESOURCES MANAGEMENT

#### SUMBER DAYA MANUSIA

#### Ketersediaan Sumberdaya

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

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana
- 2. SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

> Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

**MANUAL MUTU** 

#### Sumber Daya Manusia

#### Umum

Ketua Pengadilan Negeri Sangatta 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 Panitera dan Sekretaris bertanggung jawab untuk:

- 1) Menentukan pelatihan yang diperlukan oleh setiap bawahannya
- 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
- Mengelola arsip pegawai yang memuat informasi mengenai pelatihan, keterampilan dan pengalaman kerja pegawai.

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SOP Sub Bagian Kepegawaian, dan TI

#### **INFRASTRUKTUR**

- 1. Sarana kerja / infrastruktur untuk mendukung pekerjaan dan mencapai sasaran dan persyaratan produk / proses dipastikan terpenuhi.
- 2. Melakukan pemeliharaan secara teratur terhadap fasilitas pendukung agar senantiasa dalam kondisi baik dan siap dioperasikan.
- Sarana kerja baru yang diperlukan secepatnya diidentifikasi dan ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan yang berlaku.
- 4. 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



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# MANUAL MUTU

#### LINGKUNGAN KERJA

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

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- 1. Intruksi Kerja Keamanan dan Kebersihan
- SOP Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga

# **ANGGARAN PENGADILAN**

Ketua Pengadilan Negeri Sangatta dapat mengalokasikan anggaran secara efisien dan efektif serta memilki kebijakan dalam memonitoring serta evaluasi penggunaaan anggaran

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SOP Sub Bagian Keuangan Dan Pelaporan



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: <a href="www.pn-sangatta.go.id">www.pn-sangatta.go.id</a> Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

#### KRITERIA 6 – DOCUMENT SYSTEM

#### PERSYARATAN UMUM DOKUMENTASI

Ketua Pengadilan Negeri Sangatta 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 Ketua Pengadilan Negeri Kuningan, dengan memperhatikan unsur-unsur persyaratan standar yang berlaku.

Sistem Manajemen Mutu di Ketua Pengadilan Negeri Sangatta di Dokumentasikan dalam bentuk dan terdiri dari :

#### 1. Manual Mutu (MM)

Kebijakan umum Ketua Pengadilan Negeri Sangatta terhadap aktivitas operasional yang dilakukan, yang harus memenuhi persyaratan Akreditasi dan merupakan pedoman bagi penyusunan Dokumentasi aktivitas operasional Ketua Pengadilan Negeri Sangatta.

#### 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 Ketua Pengadilan Negeri Sangatta yang digunakan sebagai referensi.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU



Gambar 7. Dokumen Sistem Manajemen Mutu

#### PERSYARATAN KHUSUS DOKUMENTASI

#### Manual Mutu

- Manual Mutu ini dibuat oleh Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri dan disiapkan oleh MR dan disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri Sangatta 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.
- 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.
- Manual mutu ini berisikan kegiatan-kegiatan pelayanan di Ketua Pengadilan Negeri Sangatta secara keseluruhan, penjelasan job description dan penjelasan materi yang berhubungan dengan Akreditasi.

#### Pengendalian Dokumen

Dokumen sistem manajemen mutu dipastikan terkendali.

- Dokumen sistem manajemen mutu adalah Dokumen-Dokumen yang memuat informasi yang digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan sistem manajemen mutu.
- Pengendalian Dokumen dimaksudkan agar Dokumen sistem manajemen mutu yang dipergunakan adalah Dokumen yang tepat dan benar.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

- 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
  - Penanganan Dokumen eksternal
  - j) Penyimpanan Dokumen yang sudah tidak berlaku.
- 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 .

- Arsip adalah Dokumen berisi informasi historis yang timbul dari kegiatan yang telah dilaksanakan.
- 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



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: <a href="www.pn-sangatta.go.id">www.pn-sangatta.go.id</a> Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

# 7. KRITERIA 7 – PERFOMANCE RESULT

#### PENGAWASAN DAN PENGUKURAN

#### Kepuasan Pengguna Pengadilan

- 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). Metode 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**

- Tujuan audit adalah untuk memastikan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan
- Tim audit dibentuk oleh Manager Representatif dan disahkan oleh Top Manager dan dibekali pelatihan yang cukup sebelum melaksanakan audit.
- 3) Rencana audit direncanakan oleh ketua tim audit dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kekritisan unit yang akan diaudit
- 4) Audit harus dilakukan secara sistematis, objektif, terencana dan terDokumentasi serta mengedepankan integritas dan independensi.
- Audit harus dilakukan sesuai dengan prosedur audit yang telah ditetapkan, yaitu minimal 4 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 yangakan 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



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

- 11) Tindak lanjut audit harus mencakup verifikasi terhadap tindakan yang telah diambil.
- 12) Ketua tim audit bertanggung jawab dan melapor kepadaManager Representatif

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

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

#### Pemantauan dan Pengukuran Proses Pelayanan

- Metode pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem manajemen mutu dan pelayanan, harus dipastikan keabsahannya.
- 2) Metode-metode yang digunakan harus dapat dibuktikan kemampuannya untuk mencapai hasil yang telah direncanakan.
- 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
- SOP Pencegahan

#### Pemantauan dan Pengukuran Produk

- 1) Pemantauan dan pengukuran hasil pelayanan dilakukan sesuai standar pelayanan
- 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
- SOP Pencegahan



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

# PENGENDALIAN PELAYANAN PN 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**

- 1. Data-data proses atau implementasi sistem manajemen mutu harus dikelola dengan baik
- 2. Data dianalisis dengan menggunakan teknik-teknik yang sesuai,misalkan menggunakan tehnik statistik.
- Analisis data dilakukan oleh setiap Panitera dan Sekretaris dan Tim Survey Kepuasan, untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing proses/ melihat kesenjangankesenjangan yang ada sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan.
- Standar pelayanan analisis data dibuat oleh QMR dan menjadi acuan bagi semua fungsi lainnya.
- 5. Hasil analisis data harus mengarah pada pengidentifikasian ketidak-sesuaian ketidakefektifan dan tindakan-tindakan perbaikan yang diperlukan.
- 6. 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.



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

# **MANUAL MUTU**

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SOP Analisa Data

#### **PERBAIKAN**

#### Peningkatan Berkesinambungan

- 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 tertuangdalam 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) Ketua Pengadilan Negeri Sangatta mengambil tindakan perbaikan untuk mengurangi penyebab ketidaksesuaian dalam rangka untuk mencegah ketidaksesuaian terulang lagi.
- 3) Perbaikan dilakukan setiap saat jika mendaatkan 2 hal, yakni: referensi baru, dan berdasarkan hasil temuan audit.
- 4) Standar pelayanan perbaikan harus mencakup:
  - Meninjau ketidaksesuaian termasuk keluhan pengguna Pengadilan.
  - b. Menentukan penyebab ketidaksesuaian.
  - Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang lagi.
  - d. Menentukan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan.
  - e. Merekam hasil tindakan yang diambil.
  - f. Meninjau tindakan perbaikan yang diambil.

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SOP Pencegahan



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

### Tindakan Pencegahan

- 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



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

TAPM.MM-01
23 Januari 2017
25 Oktober 2021
2
26 Oktober 2021
KETUA PN SANGATTA

**MANUAL MUTU** 

# **BAB IV**

# REFORMASI BIROKRASI DAN AKUNTABILITAS KINERJA PENGADILAN NEGERI SANGATTA

#### 1. STRATEGI MANAJEMEN PERUBAHAN

Manajemen Perubahan adalah serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana, prasarana secara efektif dan efesien.

Dalam mewujudkan rencana perubahan tersebut, Pengadilan Negeri Sangatta memiliki komitmen dalam pengelolaan terhadap pelayanan dengan membuat strategi perencanaan sebagai berikut :

#### 1.1. Sistem

Pada dasarnya merujuk kepada serangkaian kebijakan dan prosedur kerja atau rangkaian mekanisme untuk mengatur input dan proses guna menghasilkan output yang dikehendaki oleh Pengadilan Negeri Sangatta dengan tujuan kepuasan dalam melayani masyarakat sebagai Pengguna Pengadilan

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- SOP Komunikasi Internal
- Maklumat, Kebijakan Mutu dan Alur Prosedur Pelayanan

#### 1.2. Leadership

Menunjukan kualitas kepemimpinan yang ada pada setiap unit sebagai penentuan dalam mencapai sasaran kerja.

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

Komunikasi Internal

#### 1.3. Struktur

Struktur organisasi merupakan dasar dalam memilih fungsi-fungsi manajemen agar sebuah manajemen organisasi dapat berjalan secara efektif dan efesien

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- Struktur Organisasi Penjaminan Mutu PN. Sangatta
- Uraian tugas setiap Pegawai yang ada pada Kepaniteraan dan Kesekretariatan



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

#### 1.4. Budaya kerja dan Pola Pikir

Budaya kerja dapat dipahami sebagai nilai, norma dan culture yang dianut bersama dan tercermin dalam perilaku pegawai, budaya kerja yang baik adalah yang diinternalisasikan secara mendalam (vertical) dan memberikan arahan positif bagi kinerja Pengadilan Negeri Sangatta yang berintegritas tinggi dan berkinerja tinggi, budaya kerja tersebut memuat :

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional:
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Pengadilan Negeri Sangatta
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan yang berlaku;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. 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;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan; dan
- Tidak menyimpang dari prosedur.

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- SOP Komunikasi Internal
- Komitmen Bersama
- Motto Pengadilan Negeri Sangatta

#### 1.5. Sumber Daya Manusia

Secara pokok mengenai Sumber Daya Manusia bertumpu pada 3 elemen, yakni :

- a. Pengetahuan
  - Setiap pegawai Pengadilan Negeri Sangatta wajib memiliki kemampuan dan pengetahuan hukum
- b. Sikap kerja



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

MANUAL MUTU

Dalam memberikan pelayanan yang prima bagi Pengguna Pengadilan seluruh Hakim dan Pegawai harus memiliki sikap sopan, ramah, tegas dan tidak tercela

#### c. Keterampilan

Setiap pegawai harus memiliki keterampilan guna mendukung kinerja dan pelayanan

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- SOP Komunikasi Internal
- Uraian Tugas Setiap Pegawai pada Kepaniteraan dan Kesekretariatan

#### 2. IMPLEMENTASI ZONA INTEGRITAS

Sebagai perwujudan wilayah pelayanan yang bebas korupsi merupakan perwujudan Reformasi Birokrasi, Pengadilan Negeri Sangatta menerapkan wilayah yang bebas dari korupsi dengan membentuk:

#### 2.1. Unit Pembangunan Intergritas

seluruh unit pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta adalah wilayah bebas dari korupsi dengan unsur:

#### 2.1.1. Program Pencegahan Korupsi

Pimpinan Pengadilan Negeri Sangatta memiliki Komitmen dalam pencegahan korupsi dengan unsur-unsur :

- a. Kebijakan yang tertuang dalam keputusan
- b. Pemasangan maklumat dan prosedur pelayanan di tempat-tempat terbuka
- c. Ketaatan dalam menyusun Rencana Strategis, Lakip dan Laporan Keuangan

#### 2.1.2. Kinerja Operasional

Dalam komitmen meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selaku Pengguna Pengadilan, Pimpinan Pengadilan Negeri Sangatta membuat kebijakan berupa :

- a. Pencapaian sasaran kerja dan sasaran mutu
- Kepatuhan penyampaian LHKPN/LHKASN
- c. Manajemen pengaduan Masyarakat

#### 2.1.3. Pengelolaan Keuangan

Merespon dengan cepat terhadap temuan-temuan dan melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap :

- a. Temuan audit internal maupaun ekternal
- b. Evaluasi temuan penyalahgunaan dan penyimpangan pengelolaan anggaran
- c. Pembentukan unit/tim pengendali gratifikasi



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

#### 2.1.4. Pengawasan Internal

Guna meningkatkan manajemen pelayanan yang bebas dari KKN, Pengadilan Negeri Sangatta membentuk Pengawasan internal secara melekat, Pengawasan dilaksanakan oleh setiap Pimpinan Unit dan dilaporkan secara hierarki kepada atasannya lansung

#### 2.1.5. Penegakan disiplin

Untuk menghindari dan mengevaluasi kinerja, Pengadilan Negeri Sangatta membentuk Tim Penegakan disiplin sebagai pelaksanan tugas dalam membina Pegawai yang melakukan penyimpangan pengelolaan anggaran dan penyalahgunaan kinerja dan Jabatan

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- SK Tim Penyusun Rensta dan Laporan
- SK Pengawasan Internal
- SOP Pengawasan Internal
- SOP Penegakan Disiplin

#### 2.2. Unit Penggerak Integritas

Setiap pimpinan unit pada Pengadilan Negeri Sangatta sebagai Pengawas dalam kegiatan pelayanan baik secara teknis maupun administrasi terhadap anggotanya sesuai dengan komitmen penandatanganan fakta integritas

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SK Tim Pengawasan dan Pengendali Pelaksanaan Wilayah Bebas Korupsi pada Pengadilan Negeri Sangatta

#### 2.3. Penandatanganan Pakta Integritas

Penandatanganan fakta intergritas adalah unsur utama dalam pencananganan wilayah bebas korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) sehingga merupakan komitmen Pimpinan dan seluruh Hakim/Pegawai Pengadilan Negeri Sangatta

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

SK Ketua Pengadilan Negeri Sangatta tentang Penetapan Wajib Penandatanganan Pakta Integritas di Wilayah PN Sangatta



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

# 2.4. Maklumat Pencanangan Zona Integritas

"pada hari ini ......., .... Februari 2021, Saya YULANTO PRAFIFTO UTOMO, S.H., M.H selaku Ketua Pengadilan Negeri Sangatta : PENCANANGAN ZONA INTEGRITAS PENGADILAN NEGERI SANGATTA MENUJU WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH MELAYANI (WBBM) MELALUI PENINGKATAN PELAYANAN YANG PRIMA SEBAGAI PERWUJUDAN REFORMASI BIROKRASI "

#### 2.5. Maklumat Pelayanan

"DENGAN INI, KAMI PIMPINAN, HAKIM DAN SELURUH PEGAWAI PENGADILAN NEGERI KUNINGAN MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, DAN APABILA TIDAK MELAYANAI SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

#### 3. AKUNTABILITAS KINERJA

#### 3.1. Sasaran Kinerja Pegawai

#### 3.1.1. Sasaran Kerja Pegawai

Rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seluruh Pimpinan, setiap Hakim, Panitera Pengganti, Jurusita/Pengganti dan Pegawai yang disusun dan direncanakan pada setiap awal tahun

#### 3.1.2. Perilaku Pegawai

Setiap Pegawai harus mampu memberikan pelayanan kepada setiap pengguna Pengadilan dengan rapah dan sopan serta tidak terkesan mempersulit, memberikan informasi yang akurat dan akuntabel

#### 3.1.3. Perjanjian Kerja

Perjanjian kerja dibuat antara Pimpinan dengan Pejabat Struktural secara hierarki mengenai pencapain target kerja

#### 3.1.4. Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja terhadap Pegawai dengan unsur Sasaran Kerja Pegawai dan Perilaku Pegawai, Penilaian tersebut dilakukan dengan cara pengamatan dan penelitian setelah mendapatkan masukan



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- SKP Hakim dan Pegawai
- Surat Perjanjian Kerja
- SK Pejabat Penilai
- SOP Penilain Prestasi kerja

#### 3.2. Absensi

Setiap Pimpinan, Hakim dan seluruh Pegawai mengisi daftar kedatangan dan kepulangan sebagai pertanggungjawaban kehadiran pada setiap hari kerja

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

Daftar Kehadiran/Absen

# 3.3. Pelayanan Bantuan Hukum

Layanan Bantuan Hukum diberikan kepada Masyarakat yang tidak mampu sebagai Pengguna Pengadilan yang berperkara dalam proses persidangan perkara pidana dan perdata tanpa dipungut biaya oleh Advokat/Pengacara yang telah disumpah berdasarkan Berita Acara Sumpah dihadapan Ketua Pengadilan Tinggi

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- Perjanjian kerja sama Ketua Pengadilan Negeri Kuningan dengan Advokat/Pengacara tentang Pelayanan Bantuan Hukum
- Buku registrasi Pelayanan Bantuan Hukum
- Alur Proses bantuan Hukum
- SOP Penunjukan Advokat/Pengacara bagi masyarakat tidak mampu oleh Hakim
- SOP Pengawasan Bantuan Hukum

# 4. RENSTRA PENGADILAN NEGERI SANGATTA

Pengadilan Negeri Sangatta membuat perencanaan strategis 2015 – 2019 dengan tujuan

- Pencari keadilan merasa kebutuhan dan kepuasannya terpenuhi
- Setiap pencari keadilan dapat menjangkau badan peradilan
- c. Publik percaya bahwa Pengadilan Negeri Sangatta dapat memenuhi butir 1 dan 2



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### MANUAL MUTU

#### 4.1. Indikator Kerja Utama

Pimpinan Pengadilan Negeri Sangatta menetapkan indikator Kerja Utama (Key performance indicators) sebagai tujuan pencapain target utama (pengukuran) dalam penyelenggaraan sistem manajemen administrasi Pengadilan dalam waktu tertentu

#### 4.2. Penetapan Kinerja

Merupakan janji rencana kerja tahunan yang akan dicapai antara Pimpinan dengan pimpinan unit sebagai pertanggungjawaban dalam implementasi sistem manajemen

#### 4.3. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Pengadilan Negeri Sangatta membuat laporan LAKIP sebagai pertanggungjawaban keberhasilan maupun kegagalan dalam pelaksanaan manajemen adminsitrasi dalam pencapain sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui pertanggungjawaban secara periodik

#### **DOKUMEN TERKAIT:**

- Dokumen RENSTRA 2015-2019
- Perjanian Kinerja
- Dokumen LAKIP
- SK Tim Penyusun LAKIP



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

MANUAL MUTU

# **BAB V**

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

# 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 INDENTIFIKASI 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
- S.O.P PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

### B. SOP Pelayananan Utama

- 1. S.O.P HAKIM
- 2. S.O.P PIDANA
- S.O.P PERDATA
- 4. S.O.P HUKUM
- S.O.P PANITERA DAN PANITERA PENGGANTI
- 6. S.O.P JURU SITA



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website : www.pn-sangatta.go.id Email : pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

#### **MANUAL MUTU**

# C. SOP Pelayanan Pendukung

- 1. S.O.P SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATA LAKSANA
- 2. S.O.P SUB BAGIAN PERENCANAAN, TI DAN PELAPORAN
- 3. S.O.P SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN



Jln. Prof. DR. Wirjono Prodjodikoro,SH No 1 Sangatta - Kutai Timur Telepon. 0549 23273 Faximile. 0549-21324

Website: www.pn-sangatta.go.id Email: pn\_sangatta@ymail.com

Nomor Dokumen	TAPM.MM-01
Tanggal Pembuatan	23 Januari 2017
Tanggal Revisi	25 Oktober 2021
Revisi Ke	2
Tanggal Efektif	26 Oktober 2021
Disahkan Oleh	KETUA PN SANGATTA

MANUAL MUTU

# **BAB VI**

# **PENUTUP**

Demikian Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Penjaminan Mutu Ketua Pengadilan Negeri Sangatta ini dibuat dan disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri Sangatta 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 Ketua Pengadilan Negeri Sangatta 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 Ketua Pengadilan Negeri Sangatta mampu memberikan pelayanan Pengguna Pengadilan yang berKualitas, terstandar, mampu memenuhi persyaratan dan kebutuhan Pengguna Pengadilan, serta sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan pengguna Pengadilan aparatur yang peduli dan terus-menerus berupaya meningkatkan Kualitas niscaya akan melahirkan aparatur pemerintah yang berintegritas dan kompeten dalam melaksanakan tugas sebagai abdi negara. Bagi kami apabila Ketua Pengadilan Negeri Sangatta 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.