

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b> Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANAJEMEN MUTU</b>				



# MANUAL MUTU

## SISTEM MANAJEMEN MUTU

**PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB**

**2022**

 <p><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p>Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN</b>			



## LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN

PANGKALAN BUN, 18 JANUARI 2022

DISETUJUI OLEH :

KETUA PENGADILAN NEGERI  
PANGKALAN BUN



**MUHAMMAD RAMDES, S.H.**  
NIP. 19671214 199203 1 001

DIBUAT OLEH :

MANAGER REPRESENTATIVE



**I GEDE PUTU SAPTAWAN, S.H., M.Hum**  
NIP. 19750115 200502 1 001

	<p align="center"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p align="center">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>DAFTAR ISI</b>				

<b>BAGIAN</b>	<b>JUDUL</b>	<b>HALAMAN</b>
	Halaman Muka (cover).....	i
	Lembar Pengesahan dan Persetujuan.....	ii
	Daftar Isi.....	iii
	Status penerbitan dan Lembar Perubahan.....	v
	Daftar Distribusi.....	vi

**MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU**

	<b>Halaman</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Ruang Lingkup .....	3
C. Visi .....	4
D. Misi .....	4
E. Nilai-Nilai Utama Badan Peradilan .....	5
F. Budaya Kerja .....	6
G. Motto .....	7
H. Struktur Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB	7
I. Komitmen Bersama .....	8
J. Rincian Tugas Struktur Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB .....	8
K. Profil Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB.....	11
L. Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Pangkalan Bun IB .....	26
M. Kebijakan Mutu .....	27
N. Rencana Mutu Dan Sasaran Mutu .....	28
<b>BAB II MAPPING BISNIS .....</b>	<b>30</b>

<b>BAB III IMPLEMENTASI KRITERIA</b> .....	31
A. Kriteria 1 Leadership .....	31
B. Kriteria 2 Customer Focus .....	35
C. Kriteria 3 Process Management .....	37
D. Kriteria 4 Strategic Planning .....	40
E. Kriteria 5 Resources Management .....	41
F. Kriteria 6 Document System .....	43
G. Kriteria 7 Performance Result .....	46
<b>BAB IV STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</b> .....	51
A. SOP PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI .....	51
B. SOP PELAYANAN UTAMA .....	51
C. SOP PELAYANAN PENDUKUNG .....	55
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	58

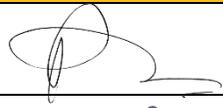
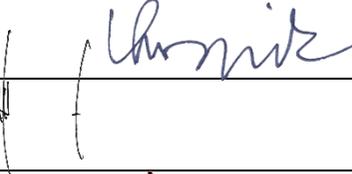
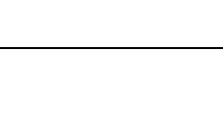
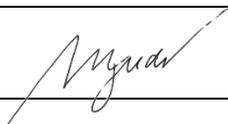
 <p><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p>Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp: (0532)21014 Fax: (0532)21179 Website : www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>STATUS PENERBITAN DAN LEMBAR PERUBAHAN</b>			

REVISI KE	BAGIAN	HALAMAN	KETERANGAN PERUBAHAN	TANGGAL
1	SOP Kepaniteraan Perdata, Pidana dan Hukum	Semua halaman	Perubahan pada kualifikasi pelaksana yaitu penghapusan Wakil Panitera	2 September 2016
2	SOP Pidana, SOP Perdata, SOP Hukum, SOP Hakim, SOP Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana	Semua Halaman	Perubahan SOP menyesuaikan PERMA terbaru serta penambahan SOP yang masih belum ada	20 Februari 2017
3	Manual Mutu	Semua Halaman	Perbaikan visi dan Misi, perbaikan struktur organisasi dan penambahan rencana mutu, sasaran mutu dengan menyesuaikan draft dari Ditjend Badilum	31 Mei 2017
4	SOP Pidana, SOP Perdata, SOP Hukum	-	Penambahan SOP baru terkait penggunaan SIPP Kepaniteraan Perdata dan Pidana	5 Februari 2018
5	SOP Pidana, SOP Perdata, SOP Hukum	-	Perubahan S.O.P Kepaniteraan dibuat sesuai dengan standar Badilum	9 April 2018
6	SOP Perdata	-	Penambahan SOP Kepaniteraan Perdata dengan adanya e-court	5 November 2018
7	SOP Kepaniteraan	-	Revisi Menyesuaikan SOP dari Ditjen Badan Peradilan Umum dengan berdasarkan SK Dirjen Badilum No. 2012/DJU/SK/PS.01/12/2018	3 Januari 2019
8	SOP Inovasi	-	Penambahan SOP baru terkait Protokolers Persidangan	1 Agustus 2019
9	SOP	Semua Halaman	Perubahan tata naskah SOP	14 Oktober 2019
10	SOP	Semua Halaman	Perubahan penulisan alur, simbol pada SOP, Memberikan keterangan Revisi ke berapa para Kop SOP dan Pengisian Histori Perubahan	18 Februari 2020
11	SOP	-	Perubahan Struktur organisasi	16 Pebruari 2021
12	SOP	-	Perubahan Struktur Organisasi	18 Januari 2022

Diterbitkan oleh :  
Tanggal : 18 Januari 2022  
**MANAGEMENT REPRESENTATIVE**

  
**GEDE PUTU SAPTAWAN, SH., M.Hum.**  
**NP. 19680909 199403 1 005**

 <p><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p>Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>DAFTAR DISTRIBUSI</b>			

No Urut	Diberikan Kepada	Tanda tangan
1	Ketua Pengadilan Pangkalan Bun	
2	Wakil Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun (MR)	
3	Hakim	
4	Panitera	
5	Sekretaris	
6	Panitera Pengganti	
7	Juru Sita	
8	Kepaniteraan Pidana	
9	Kepaniteraan Perdata	
10	Kepaniteraan Hukum	
11	Subbagian Umum dan Keuangan	
12	Subbagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana	
13	Subbagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan	

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

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

Sebagai fungsi pengarah adalah area:

1. KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

Fungsi sistem dan penggerak, berada dalam area:

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

Sedangkan fungsi hasil dalam area:

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

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

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

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

- a. Kepastian hukum dan kualitas serta konsistensi putusan
- b. Lamanya proses berperkara. Hal ini berkaitan dengan pengeluaran biaya yang diperlukan di pengadilan menjadi sulit untuk diprediksi.

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

- 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:
  - ▮ Gedung pengadilan yang masih perlu ditingkatkan kelayakannya dari sisi keamanan maupun kenyamanan.
  - ▮ 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.
  - ▮ Akuntabilitas pengadaan barang dan jasa, serta manajemen aset negara, yang perlu terus diupayakan perbaikannya.
  - ▮ Penyimpanan dan pengelolaan informasi tentang aset negara yang belum dibuat secara baik.
- ▮ Dalam hal pengelolaan teknologi informasi,
  - ▮ Upaya untuk mengaplikasikan teknologi dalam pengelolaan informasi yang diperlukan internal organisasi maupun para pencari keadilan dan pengguna pengadilan, dimana perlunya satu kebijakan sistem pengelolaan TI yang komprehensif dan terintegrasi, untuk memudahkan dan mempercepat proses pelaksanaan tugas dan fungsi di setiap unit kerja. Dengan demikian dapat diharapkan terjadinya peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.
  - ▮ 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 Pangkalan Bun juga tidak lepas dari adanya kritikan atas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, dan sebagai respon atas hal tersebut Pengadilan Negeri Pangkalan Bun telah melakukan upaya-upaya perbaikan di segala unit. Menyikapi tuntutan tersebut, Pengadilan Negeri Pangkalan Bun terus giat melakukan pembenahan perbaikan sistem kerja yang berdampak pada peningkatan efisiensi, efektivitas, serta produktivitas SDM Aparatur yang transparan dan akuntabel, serta telah memiliki Standar Operasional Prosedur yang sesuai kaidah manajemen modern yang dipraktekkan secara konsisten, hingga mempermudah dan memperlancar pelayanan prima. Namun demikian untuk melakukan perbaikan yang cepat dan menyeluruh diperlukan langkah pembaruan dengan metode yang taktis sistematis.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

Perbaikan sistem kerja ini, atau sebut saja peningkatan kinerja Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, 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 Pangkalan Bun.

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun 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 Pangkalan Bun 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 Pangkalan Bun.

## **B. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup implementasi Sistem Manajemen Mutu Standar Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum - ICPE untuk Pengadilan Negeri Pangkalan Bun meliputi seluruh proses pelayanan yang menjadi tugas pokok dan fungsi seluruh unit di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, 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 Pangkalan Bun yang melaksanakan kegiatan pelayanan adalah;

1. Pimpinan, yang terdiri dari Ketua dan Wakil Ketua;
2. Hakim/ Majelis Hakim;
3. Panitera;
4. Sekretaris;
5. Kepaniteraan, yang terdiri:
  - a. Kepaniteraan Muda Perdata
  - b. Kepaniteraan Muda Pidana
  - c. Kepaniteraan Muda Hukum
6. Panitera Pengganti
7. Juru Sita / Juru Sita Pengganti

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

8. Kesekretariatan, yang terdiri:

- a. Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan
- b. Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana
- c. Sub Bagian Umum dan Keuangan

**C. VISI**

Visi Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB adalah  
**“Terwujudnya Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Yang Agung”**

**D. MISI**

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB 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.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

## 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.
2. **Integritas dan Kejujuran** (Pasal 24A ayat (2) UUD 1945; Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Perilaku hakim harus dapat menjadi teladan bagi masyarakatnya. Perilaku hakim yang jujur dan adil dalam menjalankan tugasnya, akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas putusan yang kemudian dibuatnya. Integritas dan kejujuran harus menjiwai pelaksanaan tugas aparat peradilan.
3. **Akuntabilitas** (Pasal 52 dan Pasal 53 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Hakim harus mampu melaksanakan tugasnya menjalankan kekuasaan kehakiman dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Hal ini antara lain diwujudkan dengan memperlakukan pihak-pihak yang berperkara secara profesional, membuat putusan yang didasari dengan dasar alasan yang memadai, serta usaha untuk selalu mengikuti perkembangan masalah-masalah hukum aktual. Begitu pula halnya dengan aparat peradilan, tugas-tugas yang diemban juga harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesional.
4. **Responsibilitas** (Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 5 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Badan Peradilan harus tanggap atas kebutuhan pencari keadilan, serta berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat mencapai peradilan yang sederhana, cepat, dan 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

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

untuk memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan penanganan suatu perkara dan kejelasan mengenai hukum yang berlaku dan penerapannya di Indonesia.

6. **Ketidakterbukaan** (Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Ketidakterbukaan merupakan syarat utama terselenggaranya proses peradilan yang jujur dan adil, serta dihasilkannya suatu putusan yang mempertimbangkan pendapat/kepentingan para pihak terkait. Untuk itu, aparat peradilan harus tidak berpihak dalam memperlakukan pihak-pihak yang berperkara.
7. **Perlakuan yang sama di hadapan hukum** (Pasal 28D ayat (1) UUD 1945; Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 52 UU No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Setiap warga negara, khususnya pencari keadilan, berhak mendapat perlakuan yang sama dari Badan Peradilan untuk mendapatkan pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

#### **F. BUDAYA KERJA**

Nilai-nilai budaya kerja yang dianut dan mendasari setiap langkah dalam penyelesaian tugas di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun berdasarkan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, dimana segenap Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku:

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Cermat;
3. Santun dan ramah (3S : Senyum, Salam, Sapa)
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan 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 Pangkalan Bun;
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.

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	: W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	: 20 April 2016
		Revisi	: 12
		Tanggal Revisi	: 18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	: 18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

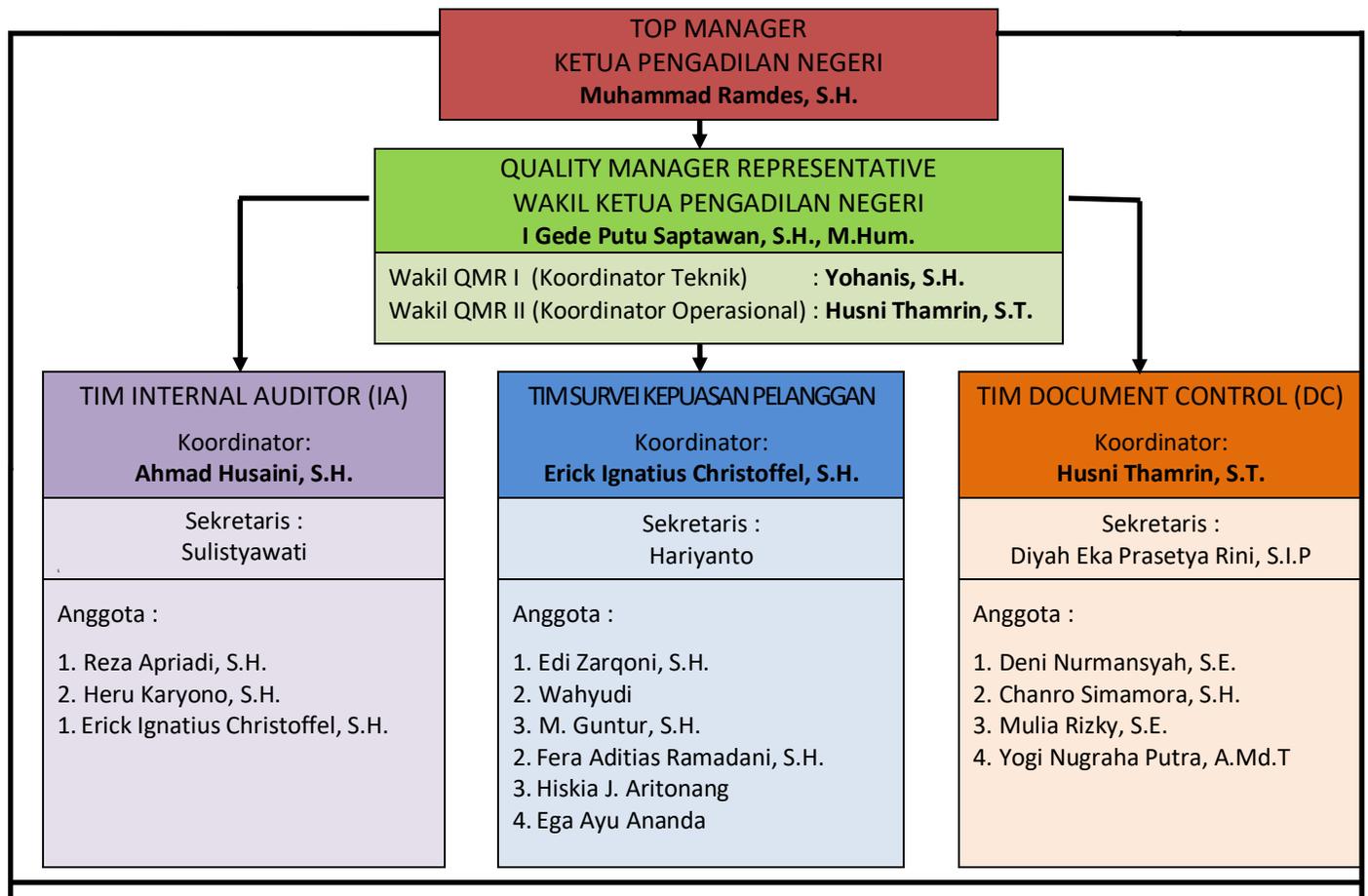
**G. MOTTO**

Motto Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB:

**“PNPBU PRIMA”**

**“Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Profesional, Ramah, Informatif, Melayani, Akuntabel”**

**H. STRUKTUR TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN**



 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

## I. KOMITMEN BERSAMA

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

ADIL DAN TIDAK DISKRIMINATIF;  
CERMAT;  
SANTUN DAN RAMAH (3S : SENYUM, SALAM, SAPA);  
TEGAS, ANDAL, DAN TIDAK MEMBERIKAN PUTUSAN YANG BERLARUT-LARUT;  
PROFESIONAL;  
TIDAK MEMPERSULIT;  
PATUH PADA PERINTAH ATASAN YANG SAH DAN WAJAR;  
MENJUNJUNG TINGGI NILAI-NILAI AKUNTABILITAS DAN INTEGRITAS INSTITUSI PENYELENGGARA;  
TIDAK MEMBOCORKAN INFORMASI ATAU DOKUMEN YANG WAJIB DIRAHASIAKAN SESUAI  
DENGAN PERATURAN PERADILAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU;  
TERBUKA DAN MENGAMBIL LANGKAH YANG TEPAT UNTUK MENGHINDARI BENTURAN  
KEPENTINGAN;  
TIDAK MENYALAHGUNAKAN SARANA DAN PRASARANA SERTA FASILITAS PELAYANAN PUBLIK;  
TIDAK MEMBERIKAN INFORMASI YANG SALAH ATAU MENYESATKAN DALAM MENANGGAPI  
PERMINTAAN INFORMASI SERTA PROAKTIF DALAM MEMENUHI KEPENTINGAN MASYARAKAT;  
TIDAK MENYALAHGUNAKAN INFORMASI, JABATAN, DAN/ATAU KEWENANGAN YANG  
DIMILIKI;  
SESUAI DENGAN KEPANTASAN; DAN  
TIDAK MENYIMPANG DARI PROSEDUR.

## J. RINCIAN TUGAS STRUKTUR TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN

**Tugas Top Manager adalah:**

- 1) Mengupayakan dan menjamin agar lingkungan kerjanya terkendali.
- 2) Menetapkan Kebijakan serta Sasaran Mutu di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.
- 3) Memastikan Kebijakan dan Sasaran Mutu dipahami dan diterapkan di seluruh bagian.
- 4) Mengkomunikasikan kepada seluruh jajaran Pengadilan Negeri Pangkalan Bun mengenai pentingnya memenuhi standar pelayanan serta ketentuan maupun peraturan yang berlaku.
- 5) Memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan.
- 6) Memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian kepuasan pelanggan.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

- 7) Membuat uraian tugas, tanggung jawab dan wewenang dengan dibantu oleh Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana.
- 8) Mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.
- 9) Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun 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.
- 10) Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris unit minimal 1 (satu) kali dalam sebulan.

**Tugas Quality Manager Representative adalah:**

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

**Tugas Wakil Manager Representative I (Koordinator Teknik) adalah :**

- 1) Bertanggungjawab langsung kepada Management Representative;
- 2) Memastikan pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu berjalan sesuai prosedur;
- 3) Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan seluruh Akreditasi Penjaminan Mutu;
- 4) Membuat laporan kepada Quality Manager Representative Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Pangkalan Bun tentang Teknikal secara periodik;
- 5) Membantu tugas Management Representative;

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

**Tugas Wakil Manager Representative I (Koordinator Operasional) adalah :**

- 1) Bertanggungjawab langsung kepada Management Representative;
- 2) Membuat kebijakan kebutuhan operasional proses Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri;
- 3) Memastikan proses pendataan Akreditasi Penjaminan Mutu berjalan sesuai prosedur;
- 4) Membuat laporan kepada Quality Manager Representative tentang kegiatan operasional secara periodic;
- 5) Membantu tugas Manager Representative;

**Tugas Tim Internal Auditor adalah:**

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

**Tugas Tim Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan adalah:**

- 1) Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pengguna pengadilan.
- 2) Tim survei kepuasan pengguna pengadilan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf unit mengenai persyaratan pengguna pengadilan.
- 3) Melakukan survei kepuasan pengguna pengadilan secara periodik.
- 4) Membuat laporan hasil survei kepuasan pengguna pengadilan dan melaporkannya kepada Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dan Management Representative.

**Tugas Tim Document Control adalah:**

1. DC bertanggung jawab mengendalikan seluruh Dokumen (Internal dan Eksternal) mulai dari Pengesahan, Penggandaan, Distribusi ke bagian yang terkait dan Penarikan serta Penghapusan Dokumen.
2. MR dibantu DC harus memastikan Dokumen yang berlaku di Lingkungan Kerja Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Pangkalan Bun adalah versi terbaru dan versi sebelumnya ditarik dari peredarannya.

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

3. MR harus memastikan bahwa Dokumen Luar (Eksternal) yang masuk ke Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dikenali dan pendistribusiannya terkendali.
4. Penanggung jawab masing-masing Unit Proses bertanggung jawab dan mempunyai kewenangan membantu melaksanakan Implementasi Pengendalian Dokumen di Unitnya.
5. Penanggung jawab masing-masing Unit Proses membantu memastikan hanya Dokumen terbaru (revisi terkini) dan Dokumen yang sesuai dengan aktivitasnya terdapat di bagiannya

#### K. PROFIL PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN

Wilayah hukum Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB berkantor di Jalan Sutan Syahrir Nomor 16, Pangkalan Bun, mencakup wilayah administrasi Pemerintah Kota Kotawaringin Barat dan Kabupaten Sukamara.

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

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

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

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

Berikut tugas pokok dan fungsi dari Pengadilan Negeri Pangkalan Bun :

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

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b> Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

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

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
	<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>		

□ Intern: pejabat peradilan, keuangan dan material.

□ Extern: pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap.

11. Menugaskan Hakim untuk membina dan mengawasi unit hukum tertentu.
12. Melakukan evaluasi atas hasil pengawasan dan memberikan penilaian untuk kepentingan peningkatan jabatan.
13. Melaporkan evaluasi atas hasil pengawasan dan penilaiannya kepada Mahkamah Agung.
14. Mengawasi pelaksanaan *court calender* dengan ketentuan bahwa setiap perkara pada dasarnya harus diputus dalam waktu 5 bulan dan mengumumkannya pada pertemuan berkala dengan para Hakim.
15. Mempersiapkan kader (kaderisasi) dalam rangka menghadapi alih generasi.
16. Melakukan pembinaan terhadap organisasi Dharma Yuktikarini, Ikahi, Ispasi.
17. Melakukan koordinasi antar sesama instansi di lingkungan penegak hukum dan kerjasama dengan instansi-instansi lain serta dapat memberikan keterangan, pertimbangan dari nasehat tentang hukum kepada instansi Pemerintah di daerahnya apabila diminta.
18. Memperhatikan keluhan-keluhan yang timbul dari masyarakat dan menanggapi bila dipandang perlu.

Selanjutnya Ketua dan Wakil Ketua selain melaksanakan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka Pimpinan, para Hakim dan Pejabat Kepaniteraan serta Pejabat Kesekretariatan, 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. TUGAS DAN WEWENANG KETUA PENGADILAN NEGERI**

### **1.1. Dalam Unit Kepaniteraan Perdata**

1. Menetapkan/menentukan hari-hari tertentu untuk melakukan persidangan perkara.
2. Menetapkan panjar biaya perkara.
3. Dalam hal penggugat atau tergugat tidak mampu, Ketua dapat mengizinkannya untuk beracara secara prodeo.
4. Membagi perkara gugatan dan permohonan kepada Hakim untuk disidangkan.
5. Dapat mendelegasikan wewenang kepada Wakil Ketua untuk membagi perkara permohonan dan menunjuk Hakim untuk menyidangkannya.
6. Menunjuk Hakim untuk mencatat gugatan atau permohonan secara lisan.
7. Memerintahkan kepada Jurusita untuk melakukan pemanggilan, agar terhadap termohon eksekusi dapat dilakukan tegoran (*aanmaning*) untuk memenuhi putusan yang telah berkekuatan hukum tetap, putusan serta merta, putusan provisi dan pelaksanaan eksekusi lainnya.
8. Memerintahkan kepada Jurusita untuk melaksanakan somasi.
9. Berwenang menanggguhkan eksekusi untuk jangka waktu tertentu dalam hal ada

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
	<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>		

gugatan perlawanan.

10. Berwenang menanggihkan eksekusi dalam hal ada permohonan peninjauan kembali hanya atas perintah Ketua Mahkamah Agung.
11. Memerintahkan, memimpin, serta mengawasi eksekusi sesuai ketentuan yang berlaku.
12. Menetapkan biaya jurusita.
13. Menetapkan biaya eksekusi.
14. Menetapkan:
  - Pelaksanaan lelang
  - Tempat pelaksanaan lelang Kantor Lelang Negara sebagai pelaksana lelang.
15. Melaksanakan putusan serta merta:
  - Dalam hal perkara dimohonkan banding wajib meminta izin kepada Pengadilan Tinggi.
  - Dalam hal perkara dimohonkan kasasi wajib minta izin kepada Mahkamah Agung.
16. Mengawasi pelaksanaan *court calender* dan mengumumkannya pada pertemuan berkala para Hakim.
17. Meneliti *court calender* dan membina hakim agar memutus perkara yang diserahkan kepadanya paling lama 6 bulan.
18. Mengevaluasi laporan mengenai penanganan perkara yang dilakukan hakim dan Panitera Pengganti, selanjutnya mengirimkan laporan dan hasil evaluasinya secara periodik kepada Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung.
19. Memberikan izin berdasarkan ketentuan undangundang untuk membawa keluar dari ruang Kepaniteraan: daftar, catatan, risalah, berita acara serta berkas perkara.
20. Meneruskan SEMA, PERMA dan surat-surat dari Mahkamah Agung atau Pengadilan Tinggi yang berkaitan dengan hukum dan perkara kepada para Hakim, Panitera, Panitera Muda, Panitera Pengganti dan Jurusita.

### 1.2. Dalam Unit Kepaniteraan Pidana

1. Menetapkan/menentukan hari-hari tertentu untuk melakukan persidangan perkara dengan acara singkat dan cepat.
2. Membagi perkara dengan cara biasa, singkat, cepat, praperadilan dan ganti rugi kepada Hakim untuk disidangkan.
3. Menanda tangani surat penetapan penahanan dan perpanjangan penahanan.
4. Membuat daftar Hakim dan Panitera Pengganti yang bertugas pada hari sidang agar persidangan dapat dimulai tepat waktu.
5. Memerintahkan Jurusita untuk memberitahukan putusan *verstek* kepada penyidik, isi putusan banding dan isi putusan kasasi kepada terdakwa/pemohon banding atau kasasi.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

6. Dapat mendelegasikan wewenang kepada Wakil Ketua untuk membagi perkara pidana dengan acara singkat, cepat, Praperadilan dan menunjuk Hakim untuk menyidangkannya.
7. Menyediakan buku khusus untuk anggota Hakim Majelis yang ingin menyatakan berbeda pendapat dengan kedua anggota Hakim Majelis lainnya dalam memutuskan perkara serta merahasiakannya.
8. Memberikan izin berdasarkan ketentuan undang undang untuk membawa keluar dari ruang Kepaniteraan: daftar, catatan, risalah, berita acara serta berkas perkara.
9. Menugaskan Hakim untuk bertindak selaku Hakim Pengawas dan Pengamat (KIMWASMAT) secara periodik.

## **2. TUGAS DAN WEWENANG WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI**

1. Wakil Ketua bersama-sama Ketua memimpin dan bertanggung jawab atas terselenggaranya tugas Pengadilan secara baik dan lancar.
2. Melaksanakan tugas Ketua apabila Ketua berhalangan.
3. Membantu Ketua dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
4. Mengkoordinasi pelaksanaan tugas para Hakim Pengawas Bidang.
5. Melakukan pengawasan internal untuk mengamati apakah pelaksanaan tugas telah dikerjakan sesuai dengan rencana kerja dan ketentuan yang berlaku serta melaporkan hasil pengawasan tersebut kepada Ketua.
6. Melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh Ketua kepadanya, yaitu :
  - Pengawasan terhadap Laporan Bulanan Hakim.
  - Pengawasan terhadap tugas-tugas Kejurusitaan.
  - Pengawasan terhadap Pelayanan Publik dan Pengaduan.
  - Penunjukkan Hakim perkara Perdata Permohonan.
  - Penunjukkan Hakim perkara Tindak Pidana Ringan dan Tilang.
  - Penetapan ijin sita, penetapan ijin penggeledahan, persetujuan sita, dan persetujuan penggeledahan.
  - Perpanjangan penahanan.
7. Dalam hal Ketua mendelegasikan wewenang pembagian perkara Perdata permohonan, harus membagikannya kepada Hakim secara merata.
8. Melaksanakan tugas sebagai Ketua Tim Baperjakat Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.
9. Dalam hal Ketua mendelegasikan wewenang pembagian perkara Pidana dengan acara singkat, cepat, pelanggaran lalu lintas (Tilang) dan Praperadilan serta perkara permohonan, harus membagikannya kepada Hakim secara merata.
10. Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri.
11. Memperhatikan keluhan-keluhan yang timbul dari masyarakat dan menanggapi bila dipandang perlu.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

### 3. TUGAS DAN WEWENANG HAKIM / KETUA MAJELIS

1. Menetapkan hari sidang.
2. Melaksanakan persidangan.
3. Menetapkan sita jaminan (dalam Perkara Perdata).
4. Menetapkan terdakwa ditahan, ditangguhkan penahanannya, atau dirubah jenis tahanannya (dalam perkara Pidana)
5. Bertanggung jawab atas pembuatan dan kebenaran berita acara persidangan dan menanda tangannya sebelum sidang berikutnya.
6. Mengemukakan pendapat dalam musyawarah.
7. Menyiapkan dan memaraf naskah putusan lengkap untuk ucapan.
8. Hakim wajib menanda tangani putusan yang sudah diucapkan dalam persidangan.
9. Menghubungi BAPAS agar menghadiri persidangan dalam hal terdakwa anak (dalam perkara Pidana).
10. Melakukan pengawasan dan pengamatan terhadap keadaan dan perilaku narapidana yang berada dalam Lembaga Pemasyarakatan serta melaporkannya kepada Mahkamah Agung (dalam unit Pidana).
11. Melakukan pengawasan yang ditugaskan Ketua untuk mengamati pelaksanaan tugas (antara lain penyelenggaraan administrasi perkara dan eksekusi) serta melaporkannya kepada Pimpinan Pengadilan.
12. Mempelajari dan mendiskusikan secara berkala kepustakaan hukum yang diterima dari pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung.

### 4. TUGAS DAN WEWENANG PANITERA

#### 4.1. DALAM UNIT KEPANITERAAN PERDATA

1. Membantu Hakim dengan mengikuti dan mencatat jalannya sidang Pengadilan.
2. Bertanggung Jawab atas pengurusan berkas perkara, putusan, dokumen, akta, buku daftar, biaya perkara, uang titipan pihak ke tiga, surat-surat bukti dan surat-surat lainnya yang disimpan di Kepaniteraan.
3. Mengatur tugas Panitera Muda dan Panitera Pengganti.
4. Menerima serta membuat daftar semua perkara, permohonan kewarganegaraan dan pendaftaran badan hukum yang diterima di Kepaniteraan.
5. Membuat salinan putusan.
6. Memberitahukan putusan verstek.
7. Membuat akta:
  - permohonan banding.
  - pemberitahuan adanya permohonan banding.
  - penyampaian salinan memori/kontra memori banding.
  - pemberitahuan membaca/memeriksa berkas perkara (*inzage*).
  - pemberitahuan putusan banding.
  - pencabutan permohonan banding.

	<p align="center"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p align="center">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

- permohonan kasasi.
  - pemberitahuan adanya permohonan kasasi.
  - penerimaan memori kasasi.
  - penyampaian salinan memori kasasi.
  - penerimaan kontra memori kasasi.
  - tidak menerima memori kasasi.
  - pencabutan permohonan kasasi.
  - pemberitahuan putusan kasasi.
  - permohonan peninjauan kembali.
  - pemberitahuan adanya permohonan peninjauan kembali.
  - penerimaan/penyampaian jawaban permohonan peninjauan kembali.
  - pencabutan permohonan peninjauan kembali.
  - penyampaian salinan putusan peninjauan kembali kepada pemohon peninjauan kembali.
  - pemberitahuan putusan peninjauan kembali kepada termohon peninjauan kembali.
  - pembuatan akta yang menurut undang-undang/peraturan diharuskan dibuat oleh Panitera.
8. Melegalisir surat-surat yang akan dijadikan bukti dalam persidangan.
  9. Pemungutan biaya-biaya Pengadilan dan menyetorkannya ke Kas Negara.
  10. Mengirimkan berkas perkara yang dimohonkan banding, kasasi atau peninjauan kembali.
  11. Menerima uang titipan pihak ketiga dan melaporkannya kepada Ketua Pengadilan.

#### **4.2. DALAM UNIT KEPANITERAAN PIDANA**

1. Membantu Hakim dengan mengikuti dan mencatat jalannya sidang Pengadilan.
2. Bertanggung jawab atas pengelolaan berkas perkara, putusan, dokumen, akta, buku daftar, barang bukti dan surat-surat lainnya yang disimpan di Kepaniteraan.
3. Menyelenggarakan administrasi perkara.
4. Mengatur tugas Panitera Muda dan Panitera Pengganti.
5. Menerima serta membuat daftar semua perkara dan permohonan grasi diterima di Kepaniteraan.
6. Membuat salinan putusan.
7. Membuat akta:
  - pemberitahuan putusan kepada terdakwa yang tidak hadir ketika putusan dijatuhkan.
  - terima putusan.
  - mempelajari putusan sebelum menyatakan menerima atau menolak putusan.
  - tidak mengajukan permohonan banding.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
	<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>		

- penolakan permohonan banding bagi pengajuan banding yang terlambat.
  - permohonan banding.
  - pemberitahuan adanya permohonan banding.
  - penyampaian salinan memori/kontra memori banding.
  - pemberitahuan membaca/memeriksa berkas berkas (*inzage*).
  - pencabutan permohonan banding.
  - pemberitahuan putusan banding.
  - permohonan kasasi.
  - pemberitahuan adanya permohonan kasasi.
  - penerimaan memori kasasi.
  - penyampaian tembusan memori kasasi.
  - penerimaan kontra memori kasasi.
  - penyampaian tembusan kontra memori kasasi.
  - tidak menerima memori kasasi.
  - pencabutan permohonan kasasi.
  - pemberitahuan putusan kasasi.
  - permohonan peninjauan kembali.
  - pemberitahuan adanya permohonan peninjauan kembali.
  - pencabutan permohonan peninjauan kembali.
  - pemberitahuan isi putusan peninjauan kembali kepada terdakwa dan Jaksa.
  - permohonan grasi/remisi.
  - pembuatan akta yang menurut undang-undang/peraturan diharuskan dibuat oleh Panitera.
8. Mengirimkan berkas perkara yang dimohonkan banding, kasasi atau peninjauan kembali.
9. Mengirimkan berkas permohonan grasi ke Kejaksaan Negeri.

## **5. TUGAS DAN WEWENANG PANITERA MUDA PERDATA**

1. Membantu Hakim dengan mengikuti dan mencatat jalannya sidang Pengadilan.
2. Melaksanakan administrasi perkara, mempersiapkan persidangan perkara, menyimpan berkas perkara yang masih berjalan dan urusan lain yang berhubungan dengan masalah perkara perdata.
3. Memberi nomor register pada setiap perkara perdata yang diterima di Kepaniteraan Perdata.
4. Mencatat setiap perkara perdata yang diterima kedalam buku daftar disertai catatan singkat tentang isinya.
5. Menyerahkan salinan putusan perkara perdata kepada para pihak yang berperkara bila memintanya.
6. Menyiapkan berkas perkara perdata yang dimohonkan banding, kasasi atau peninjauan kembali.
7. Menyerahkan arsip berkas perkara perdata kepada Panitera Muda Hukum.

 <p><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p>Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

## 6. TUGAS DAN WEWENANG PANITERA MUDA PIDANA

1. Membantu Hakim dengan mengikuti dan mencatat jalannya sidang Pengadilan.
2. Melaksanakan administrasi perkara, mempersiapkan persidangan perkara, menyimpan berkas perkara yang masih berjalan dan urusan lain yang berhubungan dengan masalah perkara pidana.
3. Memberi nomor register pada setiap perkara pidana yang diterima di Kepaniteraan Pidana.
4. Memberi nomor register pada setiap perkara pidana dengan acara singkat yang telah diputus Hakim atau diundurkan hari persidangannya.
5. Mencatat setiap perkara pidana yang diterima kedalam buku daftar disertai catatan singkat tentang isinya.
6. Menyerahkan petikan putusan pidana kepada Jaksa, terdakwa atau kuasanya serta Lembaga Pemasarakatan apabila terdakwa ditahan.
7. Menyiapkan berkas perkara pidana yang dimohon banding, kasasi atau peninjauan kembali.
8. Meyiapkan berkas permohonan grasi.
7. Menyerahkan arsip berkas perkara/permohonan grasi kepada Panitera Muda Hukum.

## 8. TUGAS DAN WEWENANG PANITERA MUDA HUKUM

1. Membantu Hakim dengan mengikuti dan mencatat jalannya sidang Pengadilan.
2. Mengumpulkan, mengolah dan mengkaji data, menyajikan statistik perkara, menyusun laporan perkara, menyimpan arsip berkas perkara, Penasihat Hukum dan permohonan kewarganegaraan, permohonan grasi, serta tugas lain yang diberikan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. Menerima surat-surat pengaduan dan mengagendakan serta menjawab surat pengaduan tersebut dan melaporkannya kepada Ketua.
4. Mencatat dan mendaftarkan surat masuk dari notaris serta legalisasi akte notaris.
5. Membuat Surat Keterangan Tidak pernah dijatuhi pidana penjara atau kurungan dan atau tidak sedang menjalankan pidana penjara atau kurungan.

## 9. TUGAS DAN WEWENANG PANITERA PENGGANTI

### 9.1. UNIT KEPANITERAAN PERDATA

1. Panitera Pengganti membantu Hakim dengan mengikuti dan mencatat jalannya sidang Pengadilan.
2. Membantu Hakim dalam hal :
  - Membuat penetapan hari sidang;
  - Membuat penetapan sita jaminan;
  - Membuat berita acara persidangan yang baru selesai sebelum sidang berikutnya;
  - Mengetik putusan.

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

3. Melaporkan kepada Panitera Muda Perdata untuk dicatat dalam register perkara:
  - Penundaan hari-hari sidang;
  - Perkara yang sudah putus berikut amar putusannya.
4. Menyerahkan berkas perkara kepada Panitera Muda Perdata bila telah selesai diminutasi.

## **9.2. UNIT KEPANITERAAN PIDANA**

1. Panitera Pengganti membantu Hakim dengan mengikuti dan mencatat jalannya sidang Pengadilan.
2. Membantu Hakim dalam hal:
  - Membuat penetapan hari sidang.
  - Membuat penetapan terdakwa tetap ditahan, dikeluarkan dari tahanan atau dirubah jenis penahanannya.
  - Membuat berita acara persidangan yang harus selesai sebelum sidang berikutnya.
  - Melaporkan barang bukti kepada Panitera.
  - Mengetik putusan.
3. Melaporkan kepada Panitera Muda Pidana:
  - Penundaan hari-hari sidang.
  - Perkara yang sudah putus berikut amar putusannya.
4. Menyerahkan berkas perkara kepada Panitera Muda Pidana bila telah selesai diminutasi.

## **10. TUGAS DAN WEWENANG JURUSITA / JURUSITA PENGGANTI**

### **10.1. UNIT KEPANITERAAN PERDATA**

1. Melaksanakan semua perintah yang diberikan oleh Ketua Pengadilan, Ketua Sidang dan Panitera.
2. Menyampaikan pemanggilan, pemberitahuan, pengumuman-pengumuman, teguran-teguran, protes-protes, dan pemberitahuan putusan Pengadilan menurut cara-cara berdasarkan ketentuan undang-undang.
3. Melakukan penyitaan atas perintah Ketua Pengadilan Negeri, dan dengan teliti melihat lokasi batas-batas tanah yang disita beserta surat-suratnya yang syah apabila menyita tanah.
4. Membuat berita acara penyitaan, yang salinan resminya diserahkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain; kepada Badan Pertanahan Nasional setempat bila terjadi penyitaan sebidang tanah (PP 10/1961 jo pasal 198-199 HIR).
5. Melakukan penawaran pembayaran uang titipan pihak ketiga serta membuat

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

berita acaranya.

6. Melaksanakan tugasnya di wilayah Pengadilan Negeri yang bersangkutan.

#### **10.2. UNIT KEPANITERAAN PIDANA**

1. Melaksanakan semua perintah yang diberikan oleh Ketua atau Panitera.
2. Menyampaikan pengumuman-pengumuman dan pemberitahuan putusan Pengadilan menurut cara-cara berdasarkan ketentuan undang-undang.
3. Melaksanakan tugasnya di wilayah Pengadilan Negeri yang bersangkutan.

#### **11. TUGAS DAN WEWENANG SEKRETARIS**

1. Memimpin Kesekretariatan dengan tugas melaksanakan pemberian dukungan dibidang administrasi, organisasi, keuangan, sumber daya manusia, serta sarana dan prasaran di lingkungan Pengadilan Negeri.
2. Dalam melaksanakan tugas di Pengadilan Negeri, Sekretaris menyelenggarakan fungsi :
  - a. penyiapan bahan pelaksanaan urusan perencanaan program dan anggaran.
  - b. pelaksanaan urusan kepegawaian.
  - c. pelaksanaan urusan keuangan.
  - d. penyiapan bahan pelaksanaan penataan organisasi dan tata laksana.
  - e. pelaksanaan pengelolaan teknologi informasi dan statistik.
  - f. pelaksanaan urusan surat menyurat, arsip, perlengkapan, rumah tangga, keamanan, keprotokolan dan perpustakaan.
  - g. penyiapan bahan pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan dokumentasi serta pelaporan di lingkungan kesekretariatan.
3. Mengkoordinir pelaksanaan tugas-tugas dibidang Kesekretariatan.
4. Membina dan membimbing pejabat dibawahnya dalam pelaksanaan tugas-tugas dibidang Kesekretariatan.
5. Mengawasi dan mengevaluasi serta menilai pelaksanaan tugas-tugas dan kinerja staf dibidang Kesekretariatan.
6. Melaporkan pelaksanaan tugas dibidang Kesekretariatan kepada pimpinan/atasan.
7. Membuat dan menandatangani RKA-KL.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

8. Membuat dan menandatangani Rencana Umum Pengadaan.
9. Melaksanakan tugas sebagai Kuasa Pengguna Anggaran dan Kuasa Pengguna Barang.
10. Menyiapkan konsep Laporan Tahunan bidang tugas Kesekretariatan untuk diintegrasikan pada laporan tahunan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dibawah koordinasi Sekretaris.

## **12. TUGAS DAN WEWENANG KEPALA SUB BAGIAN PERENCANAAN, TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAPORAN**

Kepala Sub Bagian Perencanaan , Teknologi Informasi dan Pelaporan mempunyai **tugas pokok** :

1. Membantu Sekretaris dalam melakukan pengumpulan, identifikasi, analisa, pengolahan dan penyajian data/informasi untuk penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan.
2. Membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengembangan sistem dan teknologi informasi.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan mempunyai **fungsi** :

1. Penelaahan data/informasi sebagai bahan penyusunan rencana kerja.
2. Penelaahan data/informasi sebagai bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional perencanaan satker.
3. Pengumpulan dan penelaahan data/informasi untuk penyiapan bahan penyusunan perencanaan satker.
4. Pengumpulan dan penelaahan data/informasi untuk penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis bidang komunikasi dan informatika.
5. Penyiapan data sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana kerja satker.
6. Penyiapan data/informasi sebagai bahan penyusunan pelaporan pelaksanaan rencana kerja satker.
7. Penyiapan rumusan kebijakan teknologi informasi pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sub bagian perencanaan, teknologi informasi dan pelaporan.

**Dalam tugas Perencanaan :**

1. Menyusun konsep Rencana Kerja (Renja).
2. Menyusun konsep Rencana Strategis (Renstra).
3. Menyusun konsep Rencana Kerja Tahunan (RKT).
4. Menyusun konsep Penetapan Kinerja Tahunan (PKT).
5. Menyusun konsep restrukturisasi program dan kegiatan.

 <p><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p>Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

6. Menyusun konsep Indikator Kinerja Utama (IKU).
7. Menyusun konsep Rencana Kerja dan Anggaran (RKA-KL).
8. Menyusun konsep Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan Petunjuk Operasional Kegiatan (POK).
9. Menyusun konsep usulan revisi RKA-KL, DIPA, POK dan atau permintaan Anggaran Belanja Tambahan (ABT).
10. Memantau pelaksanaan DIPA.
11. Menyusun konsep tanggapan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari aparat fungsional dan pengawasan masyarakat.
12. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan Sekretaris dan Pimpinan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Dalam tugas Teknologi Informasi :**

1. Mengupload segala bentuk laporan dan berita ke dalam website.
2. Melaksanakan pengelolaan infrastruktur hardware, meliputi server, komputer dan perangkat pendukungnya.
3. Melaksanakan pengelolaan infrastruktur jaringan komputer.
4. Melaksanakan pengelolaan sistem dan teknologi informasi.
5. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan Sekretaris dan Pimpinan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Dalam tugas Pelaporan :**

1. Membuat Laporan Kinerja Triwulanan berdasarkan PP 39 Tahun 2006.
2. Membuat Laporan Kinerja Semesteran.
3. Menyiapkan bahan penyusunan/format evaluasi dan pelaporan kegiatan.
4. Menghimpun, menyusun dan menganalisa laporan pelaksanaan tugas masing-masing sub bagian kesekretariatan.
5. Menyiapkan dan melaksanakan evaluasi dan monitoring pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran.
6. Menghimpun, menyusun dan mengkoordinasikan penyusunan Laporan Tahunan dan LKjIP.
7. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan Sekretaris dan Pimpinan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Dalam tugasnya sebagai Pejabat Pengelola Keuangan Satker :**

1. Membuat dan menandatangani Kontrak/Surat Perintah Kerja (SPK), dan surat-surat lain yang berhubungan dengan pengadaan barang/jasa.
2. Membuat dan menandatangani Surat Permintaan Pembayaran (SPP).
3. Melaksanakan tugas sebagai Pejabat Pembuat Komitmen (PPK).

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

### **13. TUGAS DAN WEWENANG KEPALA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATA LAKSANA**

1. Mengkoordinir penyelenggaraan urusan Administrasi Kepegawaian
2. Melakukan Pengawasan dalam penyelenggaraan urusan kepegawaian
3. Membuat beezeting tiap bulan April dan Oktober tiap tahunnya
4. Membuat rekapitulasi absensi setiap bulannya
5. Membuat usulan kenaikan pangkat
6. Mempersiapkan formulir Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) setiap akhir tahun
7. Membuat usul kenaikan gaji berkala
8. Membuat permohonan dan izin cuti pegawai
9. Membuat surat tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan tugas di luar kantor
10. Membuat Berita Acara sumpah jabatan bagi Pegawai yang baru menduduki jabatan
11. Membuat Berita Acara Sumpah Pelantikan Pegawai Negeri Sipil (PNS)
12. Membuat Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas (SPMT) bagi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dan Pegawai/Hakim yang mutasi ke Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.
13. Membuat Daftar Keluarga (KP4) setiap akhir tahun.
14. Membuat Surat Pernyataan Masih Menduduki Jabatan setiap awal tahun.
15. Membuat/menyiapkan daftar hadir apel dan rapat bulanan.
16. Memperbaharui Daftar Urut Kependudukan dan Data Pegawai setiap ada perubahan.
17. Menata dan merawat arsip-arsip kepegawaian (File Kepegawaian) Hakim dan Pegawai.
18. Mengarsipkan surat masuk dan surat keluar.

### **14. TUGAS DAN WEWENANG KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN**

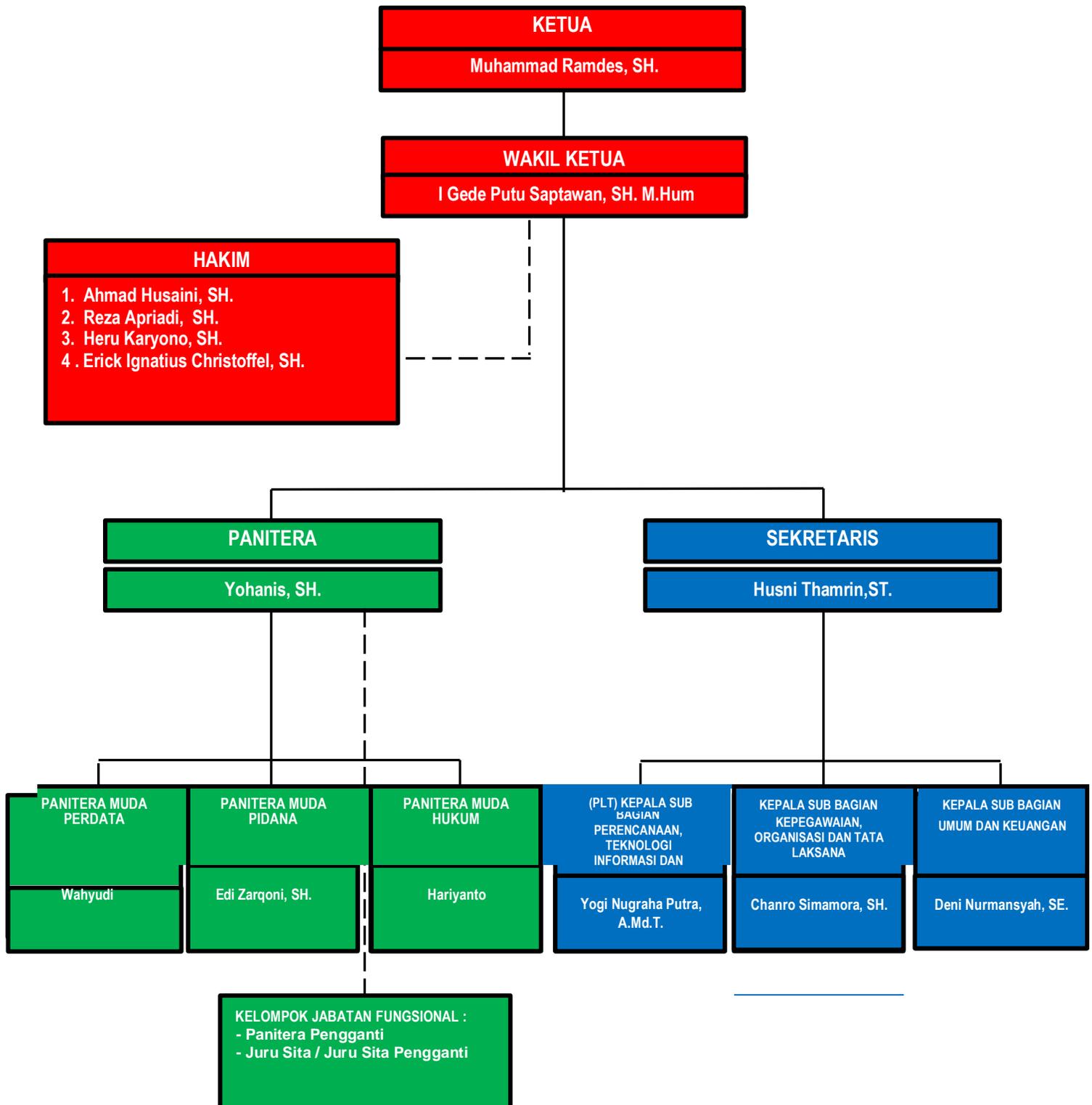
1. Mengkoordinir penyelenggaraan administrasi umum.
2. Menangani surat masuk dan surat keluar.
3. Merencanakan pengadaan barang/ATK.
4. Melaksanakan tugas-tugas kerumahtanggaan lainnya.
5. Melaksanakan pembenahan administrasi perpustakaan.
6. Mengelola Aset Inventaris.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

7. Merencanakan pemeliharaan kendaraan dinas dan rumah dinas.
8. Menjaga keamanan dan ketertiban kantor.
9. Menjaga keamanan sidang.
10. Mengkoordinir penyelenggaraan administrasi keuangan.
11. Melakukan pengawasan dalam urusan keuangan yang bersumber dari pelaksanaan APBN.
12. Memeriksa kebenaran atas hak tagihan yang menyangkut antara lain :
  - i. Pihak yang ditunjuk untuk menerima pembayaran (Nama orang/perusahaan, alamat, nomor rekening, dan nama bank).
  - ii. Nilai tagihan yang harus dibayar (Kesesuaian atau kelayakannya dengan prestasi teknis yang dicapai sesuai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak).
  - iii. Jadwal waktu pembayaran
13. Melaksanakan tugas perbendaharaan yang bersumber dari pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).
14. Membayar dan membukukan beban belanja kantor serta menyiapkan bukti tanda pembayaran.
15. Menyimpan uang kas belanja kantor dalam brankas.
16. Membuat laporan sebagai berikut :
  - i. Pengeluaran belanja kantor setiap bulan
  - ii. Realisasi belanja yang dikeluarkan berdasarkan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).
17. Mengajukan SPM gaji pegawai.
18. Melaksanakan tugas pengelolaan pembayaran gaji dan tunjangan pegawai yang bersumber dari APBN.
19. Melakukan perhitungan dan pembayaran uang makan.
20. Mengajukan SPM lembur/vakasi pegawai.

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	: W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	: 20 April 2016
		Revisi	: 12
		Tanggal Revisi	: 18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	: 18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

## L. STRUKTUR ORGANISASI PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN



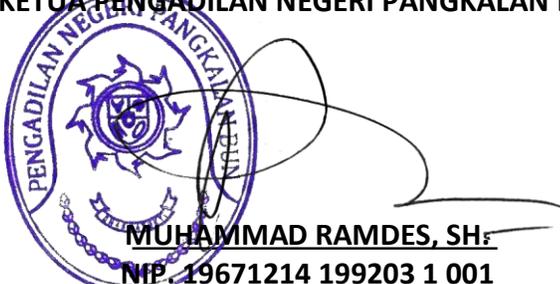
 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

#### M. KEBIJAKAN MUTU PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun adalah satuan kerja Mahkamah Agung pada peradilan tingkat pertama, yang menyelenggarakan kekuasaan kehakiman berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan kebijakan mutu sebagai berikut:

1. Memberikan Pelayanan yang berkualitas bagi pencari keadilan dan masyarakat dengan tulus dan ikhlas.
2. Memberikan kepuasan bagi masyarakat pencari keadilan.
3. Melakukan peningkatan pelayanan dengan tepat waktu.
4. Memenuhi persyaratan dan peraturan yang terkait dengan kegiatan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.
5. Meningkatkan profesionalisme aparat Pengadilan.
6. Menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman dan memudahkan masyarakat pencari keadilan.
7. Memahami permasalahan pencari keadilan dan memberikan solusi secara tepat.
8. Melakukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan terhadap sistem Manajemen Mutu dan pelaksanaannya.

**PANGKALAN BUN, 18 FEBRUARI 2022**  
**KETUA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN**

  
**MUHAMMAD RAMDES, SH.**  
**NIP. 19671214 199203 1 001**

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

## N. Rencana Mutu Dan Sasaran Mutu

### 1. RENCANA MUTU

Rencana Mutu Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB sebagai bentuk Komitmen Jajaran Pimpinan dan Staf dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu di Wilayah Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB sudah ditetapkan sebagaimana terlampir.

- 1.1. Rencana Mutu Hakim Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
- 1.2. Rencana Mutu Kepaniteraan Pidana
- 1.3. Rencana Mutu Kepaniteraan Perdata
- 1.4. Rencana Mutu Kepaniteraan Hukum
- 1.5. Rencana Mutu Jurusita
- 1.6. Rencana Mutu Panitera Pengganti
- 1.7. Rencana Mutu Sub Bagian Perencanaan Teknologi Informasi dan Pelaporan
- 1.8. Rencana Mutu Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana
- 1.9. Rencana Mutu Sub Bagian Umum dan Keuangan

### 2. SASARAN MUTU

#### SASARAN MUTU PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB

Pengumpul Data	Indikator	Sasaran Pencapaian
Hakim	↳ Pengelolaan berkas perkara yang akuntabel dan profesional sesuai dengan SOP	100 %
	↳ Proses penanganan perkara yang sesuai dengan SOP serta mengedepankan asas sederhana, cepat dan biaya ringan	100 %
Panitera	↳ Peningkatan penyelesaian perkara tepat waktu (maksimal 5 bulan)	90 %
	↳ Peningkatan penanganan upaya hukum.	90 %
Kepaniteraan Muda Pidana	↳ Proses penanganan pelimpahan perkara tepat waktu	100 %
	↳ Proses distribusi perkara kepada Majelis Hakim / Hakim tepat waktu	100 %
	↳ Pengiriman berkas perkara upaya hukum banding dan kasasi tepat waktu	100 %
	↳ Penerimaan berkas perkara yang telah diputus/minutasi sampai penyerahan ke Panitera Muda Hukum tepat waktu	100 %

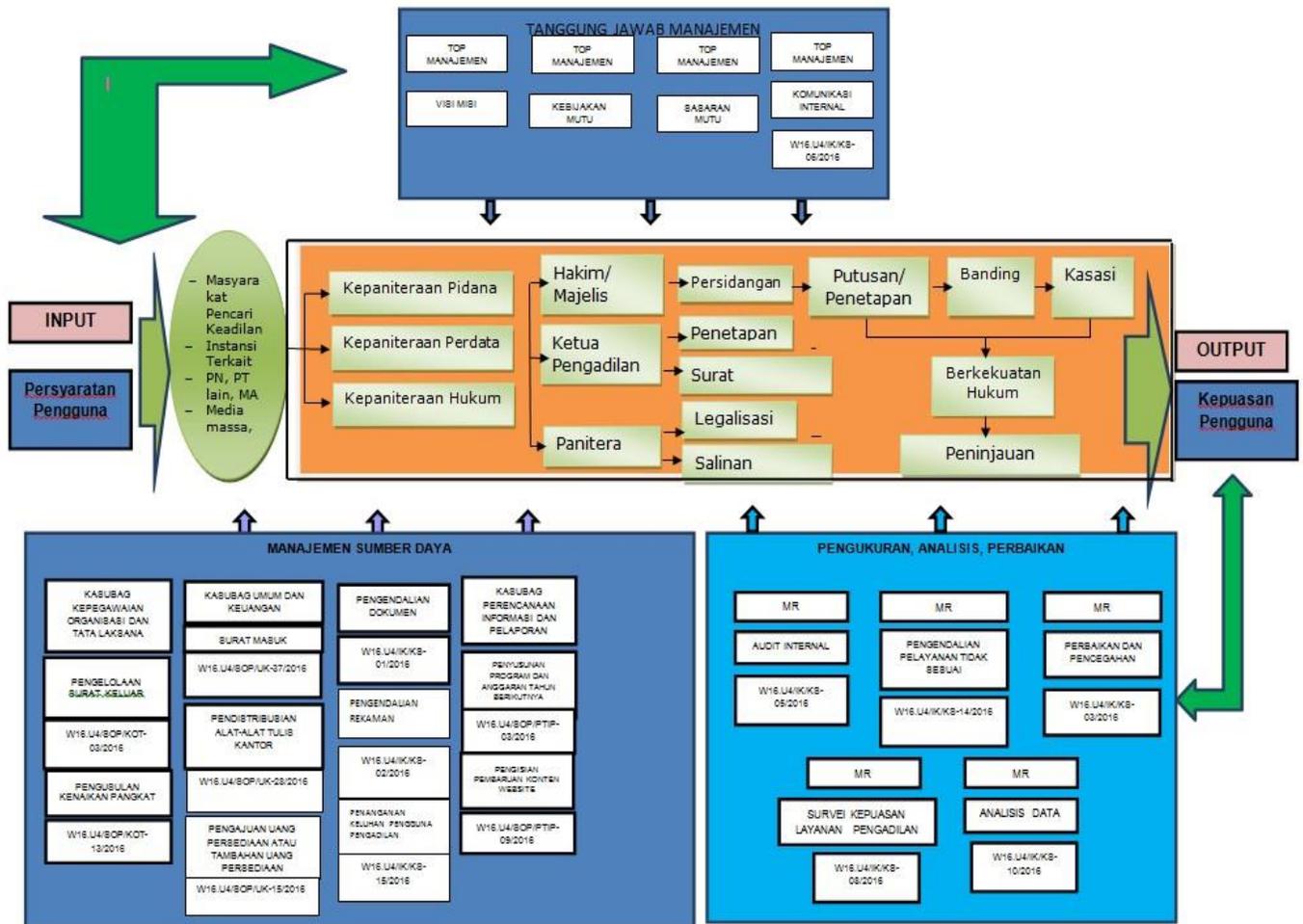
	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
		<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>		

Pengumpul Data	Indikator	Sasaran Pencapaian
Kepaniteraan Muda Perdata	<ul style="list-style-type: none"> <li>▮ Proses penerimaan, pendaftaran perkara, Gugatan, Permohonan baik secara manual maupun elektronik tepat waktu</li> <li>▮ Peningkatan penyelesaian minutasasi perkara perdata permohonan</li> <li>▮ Proses pengelolaan biaya perkara Gugatan, Permohonan sesuai SOP</li> <li>▮ Peningkatan penyelesaian perkara gugatan tepat waktu (maksimal 5 bulan)</li> <li>▮ Proses penerimaan, pendaftaran dan pelaksanaan eksekusi tepat waktu</li> <li>▮ Proses penerimaan dan penyerahan minutasasi berkas perkara perdata ke bagian hukum</li> <li>▮ Proses penerimaan, pendaftaran, pengiriman berkas perkara upaya hukum banding, kasasi, peninjauan kembali tepat waktu</li> </ul>	100%  100%  100%  100%  100%  100%
Kepaniteraan Muda Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>▮ Penyelesaian laporan perkara tepat waktu</li> <li>▮ Pengelolaan arsip perkara sesuai dengan tahun perkara</li> <li>▮ Penanganan Pengaduan dan Informasi</li> </ul>	100% 100% 100%
Panitera Pengganti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▮ minutasasi diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 14 hari</li> <li>▮ Penyelesaian perkara perdata gugatan</li> <li>▮ Penyelesaian perkara perdata Permohonan</li> </ul>	90 %  70 % 85 %
Juru Sita/Juru Sita Pengganti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▮ Pelaksanaan Relas Panggilan Sidang dalam waktu 3 x 24 jam bisa tercapai</li> </ul>	100 %
Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▮ Menyusun Laporan Kinerja Instansi pemerintah</li> </ul>	100 %
Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▮ Pembuatan Rekapitulasi sebelum tanggal 5 setiap bulan yang bersangkutan bisa tercapai.</li> </ul>	100 %
Sub Bagian Umum dan Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▮ Laporan Realisasi Anggaran Bulanan Sub Bagian Umum dan Keuangan setiap bulannya dapat diselesaikan dan terkirim sebelum tanggal 10 bulan berikutnya.</li> <li>▮ Gaji induk pegawai dapat diajukan ke KPPN sebelum tanggal 10 bulan berikutnya.</li> <li>▮ Laporan Pertanggungjawaban bendahara dikirimkan ke KPPN sebelum tanggal 10 bulan berikutnya.</li> </ul>	100 %  100 % 100 %

 <p><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p>Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

## BAB II PEMETAAN PROSES

### BISNIS



	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

### BAB III

#### IMPLEMENTASI KRITERIA

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

#### A. KRITERIA 1- LEADERSHIP

##### **KOMITMEN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN**

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun bertekad untuk menjalankan sistem manajemen mutu secara konsisten dan konsekuen untuk mendukung pencapaian sasaran-sasaran yang diinginkan. Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun mewajibkan kepada Panitera dan Sekretariat untuk :

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

##### ***Dokumen Terkait:***

Komitmen bersama Hakim dan Pegawai Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.

##### **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 Pangkalan Bun.

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

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

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.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

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

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

### **TANGGUNG JAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI PEGAWAI PENGADILAN DAN MASYARAKAT**

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

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

#### ***Dokumen Terkait:***

1. Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.
2. Uraian tugas hakim dan pegawai Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.

#### **Manager Representatif ( MR )**

Manager Representatif adalah seorang hakim (Wakil Ketua Pengadilan) yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun 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:

- 1) Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standar.
- 2) Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

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

***Dokumen Terkait:***

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

**Komunikasi Internal**

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

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

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

- 9) Top Manager mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris setiap bulan.
- 10) Panitera dan Sekretaris mengadakan komunikasi internal dengan anggota Unit setiap bulan.

**Dokumen Terkait:**

SOP Komunikasi Internal

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

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

**Input**

Top Manager Pengadilan Negeri Pangkalan Bun melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen 6 bulan sekali.

Rapat Tinjauan Manajemen dipastikan terdokumentasi/ dinotuliskan

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

**Output**

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

**Dokumen Terkait:**

SOP Tinjauan Manajemen

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

## ROLE MODEL

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dalam mewujudkan komitmen melalui leadership dalam bentuk Role Model, Ketersediaan sumberdaya dan pembinaan dengan melibatkan seluruh level manajerial.

## B. KRITERIA 2- CUSTOMER FOCUS

### PROSES YANG BERKAITAN DENGAN PENGGUNA

Sebelum merealisasikan proses pelayanan, Manager Representatif harus lebih dahulu :

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

#### **Dokumen Terkait:**

- 1 SOP Identifikasi Persyaratan Pengguna Pengadilan
- 2 SOP Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
- 3 SOP Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana

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

### KOMUNIKASI PENGGUNA PENGADILAN

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

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

↓ Membahas masukan/ usul/ saran/ keluhan pengguna pengadilan.

3. Catatan hasil komunikasi dengan pengguna pengadilan disimpan.

**Dokumen Terkait:**

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

**PRODUK MILIK PENGGUNA**

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

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

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

**Pemeliharaan Produk**

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

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

- 4) Prosedur penanganan, pengemasan, penyimpanan dan pengamanan barang selama dalam proses pra-pelayanan harus dibuat dengan jelas dan terdokumentasi.

**Dokumen Terkait:**

1. SOP Kepaniteraan Pidana
2. SOP Kepaniteraan Perdata

**KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA**

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

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

**Dokumen Terkait:**

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

**C. KRITERIA 3- PROCESS MANAGEMENT**

**PENGENDALIAN PROSES**

**Proses Pembelian**

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

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

### Informasi Pembelian

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

### Verifikasi produk yang dibeli

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

#### **Dokumen Terkait:**

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

### Pengendalian Produksi dan Penyediaan Pelayanan

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

#### **Dokumen Terkait:**

SOP masing-masing unit

### Validasi Proses Untuk Produk dan Penyediaan Pelayanan

- 1) Proses pelayanan dipastikan divalidasi sebelum dilaksanakan
- 2) Validasi diarahkan untuk mengkonfirmasi dan membuktikan bahwa proses yang akan dijalankan memiliki kemampuan untuk mencapai hasil yang disyaratkan

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

- 3) Pelaksanaannya dikerjakan oleh personil yang ditugaskan sebagai penanggung jawab pelaksana standar pelayanan tersebut oleh Panitera dan Sekretaris.

**Dokumen Terkait:**

SOP masing-masing unit

**Identifikasi dan Ketelusuran**

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

**Dokumen Terkait:**

- 1) SOP pengendalian dokumen
- 2) SOP pengendalian rekaman

**Pengendalian Peralatan Pengukuran / Pemantauan**

- a) Peralatan yang dipergunakan untuk pemantauan / pengukuran / pengujian pelayanan harus dikendalikan dan diinventarisikan.
- 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 Pangkalan Bun tidak mempergunakan peralatan untuk pemantauan/pengukuran/pengujian.

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

## PROSES ADMINISTRASI PERKARA

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

## D. KRITERIA 4- STRATEGIC PLANNING

### PERENCANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

#### Sasaran Mutu

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

Sasaran Mutu yang ditetapkan selalu terukur, konsisten dan searah dengan Visi, Misi, Motto, Perilaku Pelayanan dan Kebijakan Mutu. Sasaran Mutu ditetapkan di masing-masing Unit. Sasaran Mutu disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Evaluasi terhadap pencapaian Sasaran Mutu dilakukan secara periodik dalam Laporan Pencapaian Sasaran Mutu dari masing-masing Unit kepada Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, 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.
- 2) 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 :

- a. Sasaran dan persyaratan mutu pelayanan

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

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

***Dokumen Terkait:***

SOP semua Unit

**PERENCANAAN ANALISA DAN PERBAIKAN**

Secara periodik, Pengadilan Negeri Pangkalan Bun melakukan evaluasi kinerja dalam upaya mengidentifikasi penyimpangan terhadap pencapaian sasaran dan melakukan upaya-upaya peningkatan dan penyempurnaan secara berkelanjutan.

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

***Dokumen Terkait:***

1. SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana
2. SOP Analisis Data
2. SOP Rapat Tinjauan Manajemen

**PERENCANAAN KEBIJAKAN PENGADILAN**

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dalam mengembangkan Strategi, sasaran organisasi dan menterjemahkan dalam bentuk program kerja serta memperhatikan resiko managerial dan mensinergikan dengan visi dan misi.

**E. KRITERIA 5 – RESOURCES MANAGEMENT**

**SUMBER DAYA MANUSIA**

**Ketersediaan Sumberdaya**

- a) Sumber daya untuk menjalankan Sistem Manajemen Mutu serta untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dipastikan terpenuhi.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

b) Sumber daya yang diperlukan diidentifikasi oleh Panitera dan Sekretaris dan disampaikan kepada manajemen melalui mekanisme yang telah diatur .

**Dokumen Terkait:**

1. SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana
2. SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

**Sumber Daya Manusia**

**Umum**

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

**Dokumen Terkait:**

SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana

**INFRASTRUKTUR**

- a. Sarana kerja / infrastruktur untuk mendukung pekerjaan dan mencapai sasaran dan persyaratan produk / proses dipastikan terpenuhi.
- b. Melakukan pemeliharaan secara teratur terhadap fasilitas pendukung agar senantiasa dalam kondisi baik dan siap dioperasikan.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

- c. Sarana kerja baru yang diperlukan secepatnya diidentifikasi dan ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan yang berlaku.
- d. Panitia dan Sekretaris bertanggung jawab untuk memastikan kecukupan dan kelengkapan sarana kerja dan kelaikan kondisi sarana kerja pada bagian yang dipimpinnya.

***Dokumen Terkait:***

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

**LINGKUNGAN KERJA**

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

***Dokumen Terkait:***

- i.SOP Keamanan dan Kebersihan
- ii.SOP Bagian Umum dan Keuangan

**ANGGARAN PENGADILAN**

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dapat mengalokasikan anggaran secara efisien dan efektif serta memiliki kebijakan dalam memonitoring serta evaluasi penggunaan anggaran

***Dokumen Terkait:***

SOP Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan

**F. KRITERIA 6 – DOCUMENT SYSTEM**

**PERSYARATAN UMUM DOKUMENTASI**

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

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

Sistem Manajemen Mutu di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun di dokumentasikan dalam bentuk dan terdiri dari :

### 1. Manual Mutu (MM)

Kebijakan umum Pengadilan Negeri Pangkalan Bun terhadap aktivitas operasional yang dilakukan, yang harus memenuhi persyaratan Akreditasi dan merupakan pedoman bagi penyusunan dokumentasi aktivitas operasional Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.

### 2. Sasaran Mutu

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

### 3. Standar Operasional Prosedur

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

### 4. Dokumen Pendukung.

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



**Gambar : Dokumen Sistem Manajemen Mutu**

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

## PERSYARATAN KHUSUS DOKUMENTASI

### Manual Mutu

- 1) Manual Mutu ini dibuat oleh Tim Mutu dan disiapkan oleh MR dan disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun 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 Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.
- 3) Manual Mutu ini termasuk dokumen yang dikendalikan. Tata cara pengendaliannya mengikuti ketentuan sebagaimana tertuang dalam standar operasional prosedur pengendalian dokumen.
- 4) Manual ini akan ditinjau ulang tiga tahun sekali untuk penyesuaian / perbaikan.
- 5) Manual mutu ini berisikan kegiatan-kegiatan pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun secara keseluruhan, penjelasan job description dan penjelasan materi yang berhubungan dengan Akreditasi.

### Pengendalian Dokumen

Dokumen sistem manajemen mutu dipastikan terkendali.

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

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

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

***Dokumen Terkait:***

SOP Pengendalian Dokumen

**Pengendalian Rekaman**

Semua rekaman / arsip dikelola dengan baik .

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

***Dokumen Terkait:***

SOP Pengendalian Rekaman

**G. KRITERIA 7 – PERFORMANCE RESULT**

**PENGAWASAN DAN PENGUKURAN**

**Kepuasan Pelanggan (Pengguna Pengadilan)**

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

***Dokumen Terkait:***

1. SOP Penanganan Keluhan Pengguna Layanan Pengadilan
2. SOP Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan

**Audit Internal**

- 1) Tujuan audit adalah untuk memastikan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

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

***Dokumen Terkait:***

1. SOP Audit Internal
2. SOP Perbaikan Berkesinambungan

**Pemantauan dan Pengukuran Proses Pelayanan**

- 1) 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.
- 3) Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai maka tindakan perbaikan dan pencegahannya harus dilakukan untuk memastikan kesesuaian terhadap produk/ jasa.

***Dokumen Terkait:***

1. SOP Audit Internal
2. SOP Perbaikan Berkesinambungan
3. SOP Perbaikan dan Pencegahan

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

### **Pemantauan dan Pengukuran Produk**

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

#### ***Dokumen Terkait:***

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

### **PENGENDALIAN PELAYANAN PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN 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 operasional prosedur.
- d. Hasil yang tidak sesuai harus dilakukan tindakan perbaikan
- e. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan yang diambil harus dicatat
- f. Bilamana pelayanan tidak sesuai dan telah terlanjur diterima oleh pelanggan, maka harus mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk menanggulangi akibat /potensi akibatnya

#### ***Dokumen Terkait:***

SOP Pengendalian Pelayanan yang Tidak sesuai

### **ANALISA DATA**

- a. Data-data proses atau implementasi sistem manajemen mutu harus dikelola dengan baik
- b. Data dianalisis dengan menggunakan teknik-teknik yang sesuai, misalkan menggunakan tehnik statistik.
- c. Analisis data dilakukan oleh setiap Panitera dan Sekretaris dan Tim Survey Kepuasan, untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing proses/ melihat kesenjangan-kesenjangan yang ada sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

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

***Dokumen Terkait:***

SOP Analisa Data

**PERBAIKAN**

**Peningkatan Berkesinambungan**

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

***Dokumen Terkait:***

1. SOP Perbaikan dan Pencegahan
2. SOP Perbaikan Berkesinambungan

**Tindakan Perbaikan**

- 1) Tindakan perbaikan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan.
- 2) Pengadilan Negeri Pangkalan Bun mengambil tindakan perbaikan untuk mengurangi penyebab ketidaksesuaian dalam rangka untuk mencegah ketidaksesuaian terulang lagi.
- 3) Perbaikan dilakukan setiap saat jika mendapatkan 2 hal, yakni: referensi baru, dan berdasarkan hasil temuan audit.
- 4) Standar pelayanan perbaikan harus mencakup
  - a. Meninjau ketidaksesuaian termasuk keluhan pengguna pengadilan.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

- b. Menentukan penyebab ketidaksesuaian.
- c. 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 Perbaikan dan Pencegahan

**Tindakan Pencegahan**

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

**Dokumen Terkait:**

SOP Perbaikan dan Pencegahan

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

## BAB IV

### Standar Operasional Prosedur

#### **A. S.O.P. Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Pangkalan Bun**

1. S.O.P. PENGENDALIAN DOKUMEN
2. S.O.P. PENGENDALIAN REKAMAN
3. S.O.P. PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN
4. S.O.P. PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN
5. S.O.P. AUDIT INTERNAL
6. S.O.P. KOMUNIKASI INTERNAL
7. S.O.P. RAPAT TINJAUAN MUTU
8. S.O.P. SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
9. S.O.P. SAMPLING
10. S.O.P. ANALISIS PERSYARATAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
11. S.O.P. KOMUNIKASI DENGAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
12. S.O.P. SURVEY HARIAN
13. S.O.P. MANAGER REPRESENTATIF (MR)
14. S.O.P. PENGENDALIAN PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI
15. S.O.P. PENANGANAN KELUHAN PENGGUNA PENGADILAN

#### **B. S.O.P. Pelayanan Utama Pengadilan Negeri Pangkalan Bun**

##### **1. S.O.P. HAKIM :**

- 1.1 SOP HAKIM – PERKARA PIDANA BIASA
- 1.2 SOP HAKIM – PERKARA PIDANA SINGKAT
- 1.3 SOP HAKIM – PERKARA PIDANA CEPAT
- 1.4 SOP HAKIM – PERKARA PERDATA GUGATAN
- 1.5 SOP HAKIM – PERKARA PERDATA PERMOHONAN
- 1.6 SOP HAKIM – PERSIDANGAN PERKARA PIDANA ANAK
- 1.7 SOP HAKIM – PERKARA PIDANA PRA PERADILAN
- 1.8 SOP HAKIM – HAKIM PENGAWAS BIDANG

##### **2. S.O.P. PANITERA :**

- 2.1 S.O.P. ADMINISTRASI PENANGANAN PERKARA PERDATA
- 2.2 S.O.P. PERSIAPAN PERSIDANGAN
- 2.3 S.O.P. PROSES PERSIDANGAN
- 2.4 S.O.P. ADMINISTRASI UPAYA HUKUM BANDING PERKARA PERDATA
- 2.5 S.O.P. ADMINISTRASI UPAYA HUKUM KASASI PERKARA PERDATA
- 2.6 S.O.P. ADMINISTRASI UPAYA HUKUM PENINJAUAN KEMBALI PERKARA PERDATA
- 2.7 S.O.P. PENERIMAAN BERKAS PERKARA PIDANA ACARA PEMERIKSAAN CEPAT
- 2.8 S.O.P. PERKARA PERDATA EKSEKUSI
- 2.9 S.O.P. ADMINISTRASI PENANGANAN PERKARA PIDANA
- 2.10 S.O.P. PERSIAPAN PERSIDANGAN PERKARA PIDANA

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

- 2.11 S.O.P. ADMINISTRASI PRA PERADILAN
- 2.12 S.O.P. ADMINISTRASI UPAYA PERKARA BANDING PIDANA
- 2.13 S.O.P. ADMINISTRASI UPAYA HUKUM KASASI PERKARA PIDANA
- 2.14 S.O.P. ADMINISTRASI UPAYA HUKUM PENINJAUAN KEMBALI PERKARA PIDANA
- 2.15 S.O.P. ADMINISTRASI UPAYA HUKUM GRASI PIDANA
- 2.16 S.O.P. ADMINISTRASI BANTUAN HUKUM BAGI MASYARAKAT TIDAK MAMPU
- 2.17 S.O.P. ADMINISTRASI LAPORAN KEADAAN PERKARA PIDANA DAN PERDATA
- 2.18 S.O.P. ADMINISTRASI LAPORAN KEUANGAN PERKARA PERDATA PIDANA DAN PNPB

**3. S.O.P. KEPANITERAAN MUDA PIDANA :**

- 3.1 SOP PROSES PENYELESAIAN PERKARA PIDANA BIASA (DEWASA)
- 3.2 SOP PROSES PENYELESAIAN PERKARA PIDANA ANAK DIVERSI BERHASIL
- 3.3 SOP PROSES PENYELESAIAN PERKARA PIDANA ANAK DIVERSI GAGAL
- 3.4 SOP PROSES PENYELESAIAN PERKARA PIDANA SINGKAT
- 3.5 SOP PROSES PENYELESAIAN PERKARA PIDANA TIPIRING
- 3.6 SOP PROSES PENANGANAN PERKARA TILANG
- 3.7 SOP PERMOHONAN UPAYA HUKUM BANDING
- 3.8 SOP PERMOHONAN UPAYA HUKUM BANDING PEMILU
- 3.9 SOP PERMOHONAN UPAYA HUKUM KASASI
- 3.10 SOP PERMOHONAN UPAYA HUKUM PENINJAUAN KEMBALI
- 3.11 SOP PERMOHONAN GRASI
- 3.12 SOP PERMOHONAN PRAPERADILAN
- 3.13 SOP PERMINTAAN PERMOHONAN PERPANJANGAN PENAHANAN OLEH PENYIDIK DAN PU PASAL 29 AYAT (2) DAN AYAT (3)
- 3.14 SOP PERMINTAAN PERMOHONAN PERPANJANGAN PENAHANAN OLEH PU BERDASARKAN PASAL 25
- 3.15 PERMOHONAN IJIN PERSETUJUAN BESUK
- 3.16 SOP PERMINTAAN PERMOHONAN PERPANJANGAN PENAHANAN KE PENGADILAN TINGGI PASAL 29 AYAT (1)
- 3.17 SOP PENANGGUHAN PENAHANAN PERKARA PIDANA UMUM
- 3.18 SOP PROSES PENYELESAIAN PERMOHONAN IJIN/PERSETUJUAN PENGGELEDAHAN
- 3.19 SOP PROSES PENYELESAIAN PERMOHONAN DIVERSI
- 3.20 SOP PERMOHONAN IJIN PEMBANTARAN PIDANA UMUM
- 3.21 SOP PENCABUTAN PERMOHONAN BANDING PIDANA UMUM
- 3.22 SOP PENCABUTAN PERMOHONAN KASASI PIDANA UMUM
- 3.23 SOP PENCABUTAN PERMOHONAN PK PIDANA UMUM
- 3.24 SOP IJIN/PERSETUJUAN PENYITAAN OLEH PENYIDIK
- 3.25 SOP PERMOHONAN PERALIHAN PENANGGUHAN PENAHANAN
- 3.26 SOP PINJAM PAKAI BARANG BUKTI
- 3.27 SOP IJIN BEROBAT
- 3.28 SOP PENYELESAIAN PERKARA PIDANA PEMILU
- 3.29 SOP PELAKSANAAN PENGAWASAN DAN PENGAMATAN

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

**4. S.O.P. KEPANITERAAN MUDA PERDATA :**

- 4.1 SOP PERKARA PERDATA PERMOHONAN
- 4.2 SOP PERKARA PERDATA GUGATAN PERLAWANAN APABILA MEDIASI BERHASIL
- 4.3 SOP PERKARA PERDATA GUGATAN PERLAWANAN APABILA MEDIASI TIDAK BERHASIL GAGAL
- 4.4 SOP PERMOHONAN PERKARA PERDATA BANDING
- 4.5 SOP PERMOHONAN PERKARA PERDATA KASASI MEMENUHI SYARAT FORMIL
- 4.6 SOP PERKARA PERDATA PENINJAUAN KEMBALI
- 4.7 SOP PENDAFTARAN PUTUSAN ARBITASE NASIONAL
- 4.8 SOP PERMOHONAN KONSIGNASI
- 4.9 SOP PERMOHONAN EKSEKUSI RIIL
- 4.10 SOP PERMOHONAN EKSEKUSI UNTUK MELAKUKAN SUATU PERBUATAN
- 4.11 SOP PERMOHONAN EKSEKUSI PEMBAYARAN SEJUMLAH UANG DAN HAK TANGGUNGAN
- 4.12 SOP PENCABUTAN PERMOHONAN BANDING PERDATA UMUM
- 4.13 SOP PENCABUTAN PERMOHONAN KASASI PERDATA
- 4.14 SOP PENCABUTAN PERMOHONAN PENINJAUAN KEMBALI PERDATA
- 4.15 SOP PERMOHONAN PEMBATALAN TERHADAP PUTUSAN BADAN ARBITRASE
- 4.16 SOP PERMOHONAN KONSINYASI - PENGADAAN TANAH UNTUK KEPENTINGAN UMUM
- 4.17 SOP UPAYA HUKUM KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN BPSK
- 4.18 SOP UPAYA HUKUM PERMOHONAN KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN KPPU
- 4.19 SOP PENYELESAIAN PERKARA SENGKETA PARTAI POLITIK
- 4.20 SOP PENYELESAIAN PERKARA SENGKETA KETERBUKAAN INFORMASI
- 4.21 SOP TATA CARA PENYELESAIAN GUGATAN SEDERHANA OLEH HAKIM TUNGGAL
- 4.22 SOP KEBERATAN GUGATAN SEDERHANA

**5. S.O.P. KEPANITERAAN MUDA HUKUM :**

- 5.1 SOP PENANGANAN DELEGASI DARI BAWAS TENTANG TINDAKLANJUT PENGADUAN
- 5.2 SOP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI MEJA PENGADUAN
- 5.3 SOP PENDAFTARAN AKTA PENDIRIAN BADAN HUKUM
- 5.4 SOP PEMBUATAN LAPORAN BULANAN
- 5.5 SOP PEMBUATAN LAPORAN EMPAT BULANAN
- 5.6 SOP PEMBUATAN LAPORAN ENAM BULANAN
- 5.7 SOP PEMBUATAN LAPORAN TAHUNAN
- 5.8 SOP PENDAFTARAN SURAT KUASA KHUSUS
- 5.9 SOP PENDAFTARAN SURAT IJIN KUASA INSIDENTIL
- 5.10 SOP SURAT KETERANGAN TIDAK TERSANGKUT PERKARA
- 5.11 SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
- 5.12 SOP LEGALISASI SURAT AKTA DI BAWAH TANGAN (WAARMEKING)
- 5.13 SOP PENGELOLAAN SURAT MASUK
- 5.14 SOP PENGELOLAAN SURAT KELUAR
- 5.15 SOP PELAYANAN POS BANTUAN HUKUM
- 5.16 SOP KERJA SAMA POS BANTUAN HUKUM
- 5.17 SOP PELAYANAN INFORMASI PROSEDUR BIASA
- 5.18 SOP PELAYANAN INFORMASI PROSEDUR KHUSUS
- 5.19 SOP PENGARSIPAN BERKAS PERKARA
- 5.20 SOP PENERIMAAN BERKAS PERKARA
- 5.21 SOP PELAYANAN SURAT KETERANGAN

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

- 5.22 SOP PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN
- 5.23 SOP PEMBUATAN LAPORAN 3 BULANAN PENGADUAN
- 5.24 SOP STANDAR PELAYANAN SAMPLING
- 5.25 SOP PENANGANAN PAPAN INFORMASI PERKARA
- 5.26 SOP STANDAR PELAYANAN KOMUNIKASI
- 5.27 SOP PELIMPAHAN MINUTASI PERKARA
- 5.28 SOP MEJA INFORMASI
- 5.29 SOP PENGISIAN DIREKTORI PUTUSAN
- 5.30 SOP PEMBUATAN LAPORAN TAHUNAN PELAYANAN INFORMASI
- 5.31 SOP PEMBUATAN LAPORAN TAHUNAN PENGADUAN
- 5.32 SOP PELAYANAN PETUGAS MEJA PENGADUAN MELALUI SIWAS
- 5.33 SOP PEMINJAMAN BERKARA PERKARA INAKTIF
- 5.34 SOP SIPP PENGARSIPAN BERKAS PERKARA
- 5.35 SOP PENGISIAN UPAYA HUKUM KASASI DAN PK KE DIREKTORI PUTUSAN
- 5.36 SOP PENANGANAN BENTURAN KEPENTINGAN SUKARELA
- 5.37 SOP PENGENDALIAN GRATIFIKASI
- 5.38 SOP WHISTLE BLOWING SYSTEM LISAN
- 5.39 SOP WHISTLE BLOWING SYSTEM TERTULIS
- 5.40 SOP PROTOKOLER PERSIDANGAN PIDANA
- 5.41 SOP PROTOKOLER PERSIDANGAN PERDATA

**6. S.O.P. PANITERA PENGGANTI :**

- 6.1 PANITERA PENGGANTI DALAM PERKARA PIDANA ACARA PEMERIKSAAN SINGKAT
- 6.2 PANITERA PENGGANTI DALAM PERKARA PIDANA LALU LINTAS
- 6.3 PANITERA PENGGANTI DALAM PERKARA PRA PERADILAN
- 6.4 PANITERA PENGGANTI DALAM PERKARA TINDAK PIDANA RINGAN
- 6.5 PANITERA PENGGANTI DALAM PERKARA PERDATA GUGATAN SEDERHANA
- 6.6 PANITERA PENGGANTI DALAM PERKARA PERDATA GUGATAN
- 6.7 PANITERA PENGGANTI DALAM PERKARA PERDATA PERMOHONAN
- 6.8 PANITERA PENGGANTI DALAM PERSIDANGAN PERKARA PIDANA ACARA PEMERIKSAAN BIASA
- 6.9 PANITERA PENGGANTI DALAM PERSIDANGAN PERKARA PIDANA ANAK

**7. S.O.P. JURU SITA / JURU SITA PENGGANTI :**

- 7.1 S.O.P. PANGGILAN SIDANG
- 7.2 S.O.P. PEMBERITAHUAN PENETAPAN/PUTUSAN
- 7.3 S.O.P. PEMBERITAHUAN PERNYATAAN BANDING/KASASI/PK
- 7.4 S.O.P. PELAKSANAAN PUTUSAN YANG TELAH BERKEKUATAN HUKUM TETAP (BHT)
- 7.5 S.O.P PEMBERITAHUAN MEMORI BANDING-KASASI-PK PERKARA PERDATA
- 7.6 S.O.P PEMBERITAHUAN KONTRA MEMORI BANDING-KASASI-PK PERKARA PERDATA
- 7.7 S.O.P PEMBERITAHUAN MEMERIKSA BERKAS PERKARA PERKARA PERDATA

**C. S.O.P. Pelayanan Pendukung Pengadilan Negeri Pangkalan Bun**

**1. S.O.P. SEKRETARIS :**

- 1.1 S.O.P. PERSETUJUAN BAHAN PELAKSANAAN URUSAN PERENCANAAN PROGRAM DAN ANGGARAN

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

- 1.2 S.O.P. PERSETUJUAN BAHAN PELAKSANAAN URUSAN KEPEGAWAIAN
- 1.3 S.O.P. PERSETUJUAN BAHAN PELAKSANAAN URUSAN KEUANGAN
- 1.4 S.O.P. PERSETUJUAN BAHAN PELAKSANAAN PENATAAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA
- 1.5 S.O.P. PERSETUJUAN BAHAN PELAKSANAAN PENGELOLAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN STATISTIK
- 1.6 S.O.P. PERSETUJUAN BAHAN PELAKSANAAN URUSAN SURAT MENYURAT, ARSIP, PERLENGKAPAN, RUMAH TANGGA, KEAMANAN, KEPROTOKOLAN DAN PERPUSTAKAAN
- 1.7 S.O.P. PERSETUJUAN BAHAN PELAKSANAAN PEMANTAUAN, EVALUASI DAN DOKUMENTASI SERTA PELAPORAN
  
- 2. S.O.P. SUBBAGIAN PERENCANAAN, TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAPORAN :**
  - 2.1 S.O.P. PENANGANAN SURAT MASUK
  - 2.2 S.O.P. PENANGANAN SURAT KELUAR
  - 2.3 S.O.P. PENYUSUNAN PROGRAM DAN ANGGARAN TAHUN BERIKUTNYA
  - 2.4 S.O.P. PERENCANAAN PROGRAM DAN ANGGARAN TAHUN BERJALAN
  - 2.5 S.O.P. REVISI DIPA DAN POK
  - 2.6 S.O.P. BELANJA MODAL
  - 2.7 S.O.P. PENERIMAAN BARANG PERSEDIAAN
  - 2.8 S.O.P. PEMELIHARAAN JARINGAN
  - 2.9 S.O.P. PENGISIAN PEMBARUAN KONTEN WEBSITE
  - 2.10 S.O.P. SINKRONISASI SIPP PERKARA PIDANA TINGKAT PERTAMA
  - 2.11 S.O.P. SINKRONISASI SIPP PERKARA PERDATA TINGKAT PERTAMA
  - 2.12 S.O.P. PENANGANAN HARWARE/PENGOLAH DATA RUSAK
  - 2.13 S.O.P. PENYUSUNAN LAPORAN BULANAN
  - 2.14 S.O.P. PENYUSUNAN LAPORAN SEMESTERAN
  - 2.15 S.O.P. PENYUSUNAN LAPORAN TAHUNAN
  - 2.16 S.O.P. PENYUSUNAN LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LKjIP)
  
- 3. S.O.P. SUBBAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATA LAKSANA :**
  - 3.1 S.O.P. PENGELOLAAN SURAT KELUAR
  - 3.2 S.O.P. PENGELOLAAN SURAT MASUK
  - 3.3 S.O.P. INVESTARISASI PEGAWAI (BEZETTING PEGAWAI)
  - 3.4 S.O.P. DAFTAR URUT SENIORITAS (DUS) HAKIM
  - 3.5 S.O.P. DAFTAR URUT KEPANGKATAN (DUK) PEGAWAI NEGERI SIPIL
  - 3.6 S.O.P. REKAPITULASI DAFTAR HADIR HAKIM DAN PEGAWAI NEGERI SIPIL
  - 3.7 S.O.P. PEMBUATAN SURAT KEPUTUSAN
  - 3.8 S.O.P. PENGUSULAN KENAIKAN PANGKAT
  - 3.9 S.O.P. KENAIKAN GAJI BERKALA (KGB)
  - 3.10 S.O.P. MUTASI MASUK HAKIM DAN PEGAWAI NEGERI SIPIL
  - 3.11 S.O.P. USULAN PROMOSI JABATAN
  - 3.12 S.O.P. USULAN PENSIUN HAKIM DAN PEGAWAI NEGERI
  - 3.13 S.O.P. USULAN TANDA PENGHARGAAN SATYA LENCANA

	<b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b>  Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
		Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
		Revisi	:	12
		Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
		Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>				

- 3.14 S.O.P PEMBUATAN SASARAN KERJA PEGAWAI (SKP)
- 3.15 S.O.P PENYELESAIAN SURAT TUGAS
- 3.16 S.O.P PENYELESAIAN PERMOHONAN SURAT CUTI HAKIM DAN PEGAWAI SIPIL
- 3.17 S.O.P PENYELESAIAN PERMOHONAN SURAT CUTI KETUA PENGADILAN NEGERI
- 3.18 S.O.P PENYELESAIAN PEMBUATAN PENGANTAR HUKUMAN DISIPLIN BAGI HAKIM DAN PNS
- 3.19 S.O.P PENYELESAIAN PEMBUATAN KARTU PEMOHON PENAMBAHAN PENGHASILAN PEGAWAI (KP4)
- 3.20 S.O.P PENYELESAIAN DOKUMEN PELANTIKAN/PENYUMPAHAN DAN MENDUDUKI JABATAN
- 3.21 S.O.P PENGUSULAN KARPEG, KARIS/KARSU
- 3.22 S.O.P PENGUSULAN KARTU TASPEN
- 3.23 S.O.P PELAKSANAAN RAPAT PEGAWAI
- 3.24 S.O.P PELATIHAN
- 3.25 S.O.P PEMBERIAN PENILAIAN PRESTASI KERJA PEGAWAI (PPKP)
- 3.26 S.O.P PENGUSULAN CASN MENJADI ASN
- 3.27 S.O.P USULAN UJIAN DINAS DAN PENYESUAIAN IJAZAH
- 3.28 S.O.P PENGUSULAN DIKLAT
- 3.29 S.O.P PEMBUATAN SPP-SPMT-SPTMJ-SPMJ
- 3.30 S.O.P USULAN MUTASI APARATUR SIPIL NEGARA NON-TEKNIS
- 3.31 S.O.P USULAN MUTASI APARATUR SIPIL NEGARA TEKNIS
- 3.32 S.O.P RAPAT BAPERJAKAT
- 3.33 S.O.P PENYELESAIAN PERMOHONAN SURAT IJIN KELUAR KANTOR HAKIM DAN PEGAWAI SIPIL
- 3.34 S.O.P PENYELESAIAN PERMOHONAN SURAT IJIN TIDAK MASUK KANTOR HAKIM DAN PEGAWAI SIPIL
- 3.35 S.O.P TI KEPEGAWAIAN SIKEP, KOMDANAS UNTUK BAGIAN KEPEGAWAIAN DAN ORTALA
- 3.36 S.O.P LAPORAN BULANAN ABSEN

**4. S.O.P. SUBBAGIAN UMUM DAN KEUANGAN :**

- 4.1 S.O.P PENERBITAN SPP DAN SPM UNTUK BELANJA PEGAWAI (PEMBAYARAN GAJI INDUK)
- 4.2 S.O.P PEMBUATAN SPP DAN SPM UNTUK BELANJA PEGAWAI (PEMBAYARAN GAJI SUSULAN)
- 4.3 S.O.P SOP PENERBITAN SPP DAN SPM UNTUK BELANJA PEGAWAI (PEMBAYARAN KEKURANGAN GAJI) - COPY
- 4.4 S.O.P PENGAJUAN SKPP PEGAWAI
- 4.5 S.O.P PEMBAYARAN PAJAK UP ATAU TUP
- 4.6 S.O.P PENGAJUAN SPM PEMBAYARAN GAJI TENAGA KONTRAK
- 4.7 S.O.P PEMBAYARAN SPPD DINAS PEGAWAI
- 4.8 S.O.P PENGAJUAN SPM PEMBAYARAN HONOR PENGELOLA KEUANGAN
- 4.9 S.O.P PENERBITAN SPP DAN SPM UNTUK UANG MAKAN PEGAWAI
- 4.10 S.O.P PENGELOLAAN PENDAPATAN NEGARA BUKAN PAJAK
- 4.11 S.O.P PENGAJUAN DAN PENCAIRAN REMUNIRASI PEGAWAI
- 4.12 S.O.P PEMBUATAN DAN PENGAJUAN SPECIMEN TANDA TANGAN DI KPPN
- 4.13 S.O.P PEMBUATAN DAN PENGAJUAN SPECIMEN TANDA TANGAN DI BANK BRI
- 4.14 S.O.P PENERBITAN SPP DAN SPM UANG LEMBUR PEGAWAI

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

- 4.15 S.O.P PENGAJUAN UANG PERSEDIAAN ATAU TAMBAHAN UANG PERSEDIAAN
- 4.16 S.O.P PEMBUATAN DAN PENGAJUAN DATA KONTRAK BELANJA MODAL
- 4.17 S.O.P PEMBAYARAN SPM-LS BELANJA MODAL
- 4.18 S.O.P PENGAJUAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS PETUGAS SATKER (KIPS) KPPN
- 4.19 S.O.P PEMBUATAN PELAPORAN SAIBA DAN REKONSILIASI KPPN
- 4.20 S.O.P LAPORAN SEMESTER DAN TAHUNAN KEUANGAN ATAU CALK
- 4.21 S.O.P PEMBUATAN LAPORAN REALISASI ANGGARAN MANUAL
- 4.22 S.O.P MONEV
- 4.23 S.O.P PERAWATAN BARANG INVENTARIS DAN GEDUNG KANTOR
- 4.24 S.O.P KEAMANAN KANTOR
- 4.25 S.O.P MELAKSANAKAN KEBERSIHAN GEDUNG KANTOR
- 4.26 S.O.P PENATAAN BUKU - BUKU PERPUSTAKAAN
- 4.27 S.O.P PEMINJAMAN BUKU-BUKU PERPUSTAKAAN
- 4.28 S.O.P PENDISTRIBUSIAN ALAT-ALAT TULIS KANTOR
- 4.29 S.O.P PENGGUNAAN BMN BERUPA LAPTOP DAN KENDARAAN DINAS
- 4.30 S.O.P PENUNJUKAN PENGGUNAAN RUMAH NEGARA
- 4.31 S.O.P PENGEMUDI ATAU SOPIR
- 4.32 S.O.P PENGOLAHAN APLIKASI PERSEDIAAN
- 4.33 S.O.P PENGELOLAAN BARANG MILIK NEGARA
- 4.34 S.O.P REKONSILIASI BARANG MILIK NEGARA
- 4.35 S.O.P PENYUSUNAN URAIAN TUGAS SATPAM DAN TENAGA KEBERSIHAN
- 4.36 S.O.P PENANGANAN SURAT KELUAR
- 4.37 S.O.P PENANGANAN SURAT MASUK
- 4.38 S.O.P PELAPORAN APLIKASI PERSEDIAAN PERSEMESTER PERTAHUN
- 4.39 S.O.P PELAPORAN APLIKASI SIMAK BMN PERSEMESTER PERTAHUN
- 4.40 S.O.P PERMINTAAN BARANG PERSEDIAAN
- 4.41 S.O.P PELAPORAN APLIKASI SIMAKBMN TINGKAT KORWIL
- 4.42 S.O.P PEMBUATAN LAPORAN APLIKASI PP 39 TAHUN 2006 FORM B
- 4.43 S.O.P PEMBAYARAN LANGSUNG KEPADA PIHAK KETIGA
- 4.44 S.O.P PENERIMAAN TAMU (RESEPSIONIS)

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN</b> <b>KELAS IB</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sutan Syahrir No.16, Pangkalan Bun 74111 Telp:(0532)21014 Fax:(0532)21179 Website :www.pn-pangkalanbun.go.id email: pangkalanbunpn@gmail.com</p>	Nomor	:	W16-U3/MM/IV/2016
	Tanggal Pembuatan	:	20 April 2016
	Revisi	:	12
	Tanggal Revisi	:	18 Januari 2022
	Tanggal Efektif	:	18 Januari 2022
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			

## BAB V

### PENUTUP

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

Pembuatan Manual Mutu ini merupakan awal dari rangkaian implementasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri yang bertujuan agar Pengadilan Negeri Pangkalan Bun mampu memberikan pelayanan pengguna pengadilan yang berkualitas, terstandar, mampu memenuhi persyaratan dan kebutuhan pengguna pengadilan, serta sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan pengguna pengadilan aparaturnya yang peduli dan terus-menerus berupaya meningkatkan kualitas niscaya akan melahirkan aparaturnya pemerintah yang berintegritas dan kompeten dalam melaksanakan tugas sebagai abdi negara.

Bagi kami apabila Pengadilan Negeri Pangkalan Bun 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.