



MANUAL MUTU

PENGADILAN NEGERI SANGGAU

Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI, Sanggau

Telp. (0564) 21443 - 21191 | Website. www.pn-sanggau.go.id



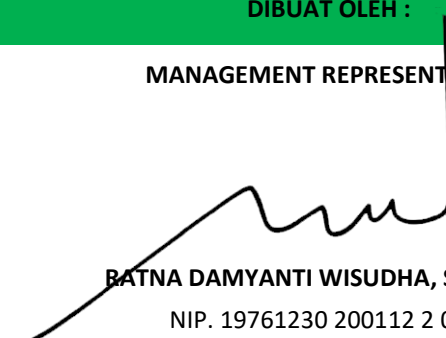
Email. info@pn-sanggau.go.id

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		



LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN

Sanggau, 27 JUNI 2022

DISETUJUI OLEH :	DIBUAT OLEH :
 KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU  HAKLAINUL DUNGGIO, S.H., M.H. NIP. 19790102 200312 1 001	MANAGEMENT REPRESENTATIVE  BATNA DAMYANTI WISUDHA, S.H., M.H. NIP. 19761230 200112 2 005

PERINGATAN !

Perlindungan Hak Cipta
Warning!@ Copyright Protection

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

Tim Penjaminan Mutu
PENGADILAN NEGERI SANGGAU
 Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI, Sanggau

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

LEMBAR REVISI

REVISI KE	BAGIAN	HALAMAN	KETERANGAN PERUBAHAN	TANGGAL
01	STRUKTUR TIM PMPN PN Sanggau	14	Perubahan nama	8 JULI 2020
01	Stuktur Organisasi PN Sanggau	23	Perubahan nama	8 JULI 2020
02	STRUKTUR TIM PMPN PN Sanggau	13	Perubahan nama	1 FEBRUARI 2021
02	Stuktur Organisasi PN Sanggau	22	Perubahan nama	1 FEBRUARI 2021
03	STRUKTUR TIM PMPN PN Sanggau	13	Perubahan nama	27 JUNI 2022
03	Stuktur Organisasi PN Sanggau	22	Perubahan nama	27 JUNI 2022
03	Audit Internal		Istilah Audit Internal di perbaiki menjadi Assesmen Internal	27 JUNI 2022

Diterbitkan oleh :
 Tanggal : 27 JUNI 2022
MANAGEMENT REPRESENTATIVE

RATNA DAMAYANTI WISUDHA, S.H., M.H.
 NIP. 19761230 200112 2 005

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

LEMBAR DISTRIBUSI

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



PENGADILAN NEGERI SANGGAU
Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI
☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443
Website : www.pn-sanggau.go.id
Email : info@pn-sanggau.go.id

NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

MANUAL MUTU

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	6
A. LATAR BELAKANG	6
B. RUANG LINGKUP	9
C. VISI.....	10
D. MISI	10
E. NILAI-NILAI UTAMA BADAN PERADILAN.....	10
F. BUDAYA KERJA	11
G. MOTTO	12
H. STRUKTUR TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI SANGGAU	13
I. KOMITMEN BERSAMA.....	14
J. RINCIAN TUGAS STRUKTUR TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI SANGGAU	15
K. PROFIL PENGADILAN NEGERI SANGGAU.....	17
L. STRUKTUR ORGANISASI PENGADILAN NEGERI SANGGAU.....	22
M. KEBIJAKAN MUTU PENGADILAN NEGERI SANGGAU.....	23
N. SASARAN MUTU	23
BAB II. PEMETAAN PROSES BISNIS.....	26
BAB III. IMPLEMENTASI KRITERIA.....	27
A. KRITERIA 1- LEADERSHIP	27
B. KRITERIA 2- CUSTOMER FOCUS.....	31
C. KRITERIA 3- PROCESS MANAGEMENT.....	34
D. KRITERIA 4- STRATEGIC PLANNING	36
E. KRITERIA 5 – RESOURCES MANAGEMENT	38
F. KRITERIA 6 – DOCUMENT SYSTEM	40

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

G. KRITERIA 7 – PERFORMANCE RESULT	42
BAB IV. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR.....	47
A. S.O.P. PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI SANGGAU	47
B. S.O.P. PELAYANAN UTAMA PENGADILAN NEGERI Sanggau.....	47
C. S.O.P. PELAYANAN PENDUKUNG PENGADILAN NEGERI SANGGAU.....	48
BAB V. PENUTUP	49

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

karenanya, diperlukan perumusan visi dan misi yang baru beserta proses sosialisasi yang komprehensif dan terstruktur.

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

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

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

- 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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

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 Sanggau juga tidak lepas dari adanya kritikan atas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, dan sebagai respon atas hal tersebut Pengadilan Negeri Sanggau telah melakukan upaya-upaya perbaikan di segala unit. Menyikapi tuntutan tersebut, Pengadilan Negeri Sanggau terus giat melakukan membenahan 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.

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

Pengadilan Negeri Sanggau 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 Sanggau 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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

dasar pembuatan Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu STANDARD AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM - ICPE Pengadilan Negeri Sanggau.

B. RUANG LINGKUP

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



PENGADILAN NEGERI SANGGAU
Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI
☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443
Website : www.pn-sanggau.go.id
Email : info@pn-sanggau.go.id

NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

MANUAL MUTU

C. VISI

Visi Pengadilan Negeri Sanggau adalah
“TERWUJUDNYA PENGADILAN NEGERI SANGGAU YANG AGUNG”

D. MISI

Pengadilan Negeri Sanggau mengemban misi :

1. Menjaga kemandirian Pengadilan Negeri Sanggau
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan.
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Negeri Sanggau.
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Negeri Sanggau

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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

kemudian dibuatnya. Integritas dan kejujuran harus menjiwai pelaksanaan tugas aparatur peradilan.

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

F. BUDAYA KERJA

Nilai-nilai budaya kerja yang dianut dan mendasari setiap langkah dalam penyelesaian tugas di Pengadilan Negeri Sanggau 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:

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Cermat;
3. Santun dan ramah (3S : Senyum, Salam, Sapa)
4. Tegak, 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 Sanggau;
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan yang berlaku;
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14. Sesuai dengan kepantasan; dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur.

G. MOTTO

Motto Pengadilan Negeri Sanggau:

“SINERGI ”

“Santun, Integritas, Nyaman, Efisien, Responsif Gesit, Informatif”

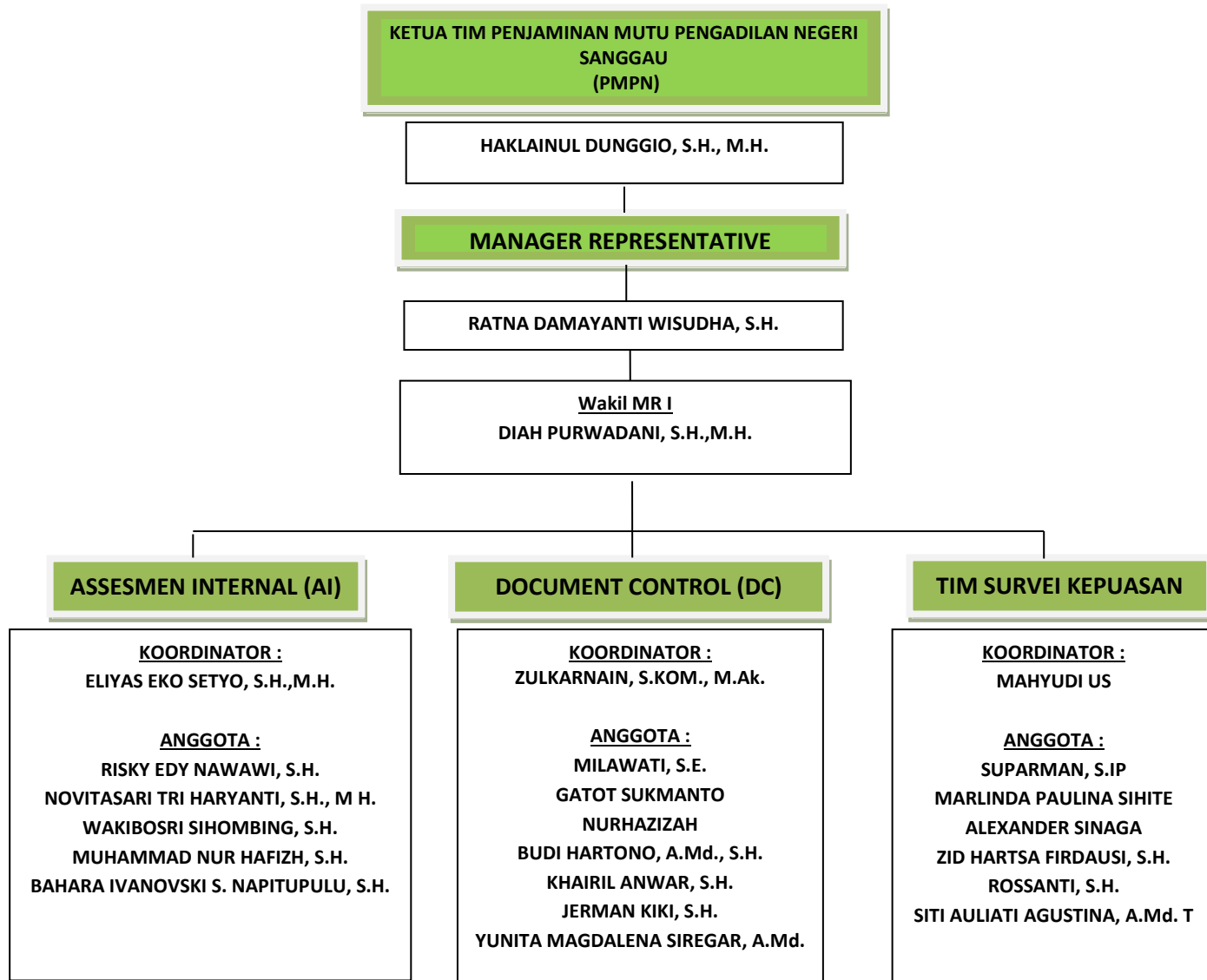


PENGADILAN NEGERI SANGGAU
Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI
☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443
Website : www.pn-sanggau.go.id
Email : info@pn-sanggau.go.id

NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

MANUAL MUTU

H. STRUKTUR TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI SANGGAU





PENGADILAN NEGERI SANGGAU
Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI
☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443
Website : www.pn-sanggau.go.id
Email : info@pn-sanggau.go.id

NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

MANUAL MUTU

I. KOMITMEN BERSAMA

KAMI PIMPINAN PENGADILAN NEGERI SANGGAU, 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.

 <p style="text-align: center;">PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

J. RINCIAN TUGAS STRUKTUR TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI SANGGAU

Tugas Top Manager/Ketua PM Ketua Pengadilan Negeri Sanggau adalah:

- 1) Mengupayakan dan menjamin agar lingkungan kerjanya terkendali.
- 2) Menetapkan Kebijakan serta Sasaran Mutu di Pengadilan Negeri Sanggau.
- 3) Memastikan Kebijakan dan Sasaran Mutu dipahami dan diterapkan di seluruh bagian.
- 4) Mengkomunikasikan kepada seluruh jajaran Pengadilan Negeri Sanggau 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.
- 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) Top Manager Pengadilan Negeri Sanggau 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) Top Manager mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris unit minimal 1 (satu) kali dalam sebulan.

Tugas Management 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 Sanggau.
- 6) Mengupayakan peningkatan kesadaran/pemahaman pegawai dalam sistem manajemen mutu.
- 7) Membina hubungan dengan pihak eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.
- 8) Menyelenggarakan program pendukung untuk membudayakan kesadaran mutu keseluruhan hakim/pegawai.
- 9) Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh hakim/pegawai.
- 10) Memberikan penghargaan kepada Hakim, Pejabat Struktural dan Fungsional, para pegawai yang berprestasi dalam kegiatan sistem manajemen mutu
- 11) Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh hakim/pegawai.

 <p style="text-align: center;">PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

12) Mengkoordinasikan kegiatan Assesmen Internal dan survey kepuasan pelanggan.

Tugas Wakil Management Representative Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Sanggau adalah : **membantu tugas Management Representative.**

Tugas Tim Assesmen Internal adalah:

- 1) Melakukan Assesmen 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 kekritisan 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 Assesmen 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 Sanggau 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 Sanggau adalah versi terbaru dan versi sebelumnya ditarik dari peredarannya.
- 3) MR harus memastikan bahwa Dokumen Luar (Eksternal) yang masuk ke Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Sanggau 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.

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

K. PROFIL PENGADILAN NEGERI SANGGAU

Wilayah hukum Pengadilan Negeri Sanggau, berkantor di Jalan Jend. Sudirman No 1 / XXI Kab.Sanggau Kalimantan Barat, dan Wilayah hukum Pengadilan Negeri Sanggau meliputi wilayah yuridiksi Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Sekadau.

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

Untuk melaksanakan persidangan, Pengadilan Negeri Sanggau memiliki 3 (tiga) ruang sidang dengan diberi nama setiap ruangan sidangnya, Semisal Ruang Sidang Utama diberi nama Cakra, dipergunakan untuk menyidangkan perkara yang menarik perhatian masyarakat serta dipergunakan untuk kegiatan-kegiatan kantor diantaranya : rapat bulanan dan Rapat Insidental., disamping itu ruang sidang Cakra biasa dipergunakan untuk acara-acara seremonial lainnya karena Ruang Sidang Cakra tersebut lebih luas dan strategis.

Pengadilan Negeri Sanggau pun memiliki Ruang Sidang Ramah Anak yang diperuntukan khusus bagi persidangan yang melibatkan anak dan remaja yang berhadapan dengan hukum.

Selain menjalankan tugas pokoknya Pengadilan Negeri Sanggau 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 Sanggau, 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 Sanggau:

1. Pengadilan Negeri Sanggau 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 Sanggau wajib memiliki kemampuan mengelola (*managerial skill*), yang meliputi pembuatan rencana kerja (*planning*), mengatur pelaksanaannya (*organizing*), menggerakkan (*actuating*) dan mengawasi pelaksanaannya (*controlling*).
 - Pengadilan Negeri Sanggau 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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

tanggungjawabnya.

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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

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, Ipaspi.
17. Melakukan koordinasi antar sesama instansi di lingkungan penegak hukum dan kerjasama dengan instansi-instansi lain serta dapat memberikan keterangan, pertimbangan dari nasehat tentang hukum kepada instansi Pemerintah di daerahnya apabila diminta.
18. Memperhatikan keluhan-keluhan yang timbul dari masyarakat dan 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 Sekretariat, sesuai dengan uraian tugas (*job description*) masing-masing, dibawah pimpinan dan koordinasi Ketua Pengadilan Negeri sebagai penanggung jawab dan pengelola, perlu memperhatikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sebagaimana yang akan diuraikan dalam butir-butir berikut:

1. PEMBAGIAN TUGAS DAN WEWENANG ANTARA KETUA DAN WAKIL KETUA

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

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

2. TUGAS DAN WEWENANG HAKIM

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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

putusan pidana di Lembaga Pemasyarakatan dan melaporkannya kepada Mahkamah Agung.

3. TUGAS PEJABAT KEPANITERAAN.

PANITERA

1. Membantu Pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
2. Mengatur pembagian tugas pejabat Kepaniteraan.
3. Panitera dengan dibantu oleh Panitera Muda harus menyelenggarakan administrasi secara cermat mengenai jalannya perkara perdata dan pidana maupun situasi keuangan perkara perdata.
4. Bertanggung jawab atas pengurusan berkas perkara, putusan, dokumen, akta, buku daftar, biaya perkara, uang titipan pihak ketiga, surat-surat bukti dan surat-surat lainnya yang disimpan di Kepaniteraan.
5. Membuat akta dan salinan putusan.
6. Menerima dan mengirimkan berkas perkara.
7. Melaksanakan eksekusi putusan perkara perdata yang diperintahkan oleh Ketua Pengadilan dalam jangka waktu yang ditentukan.

PANITERA MUDA

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

PANITERA PENGGANTI

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

JURUSITA

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

4. TUGAS PEJABAT KESEKRETARIATAN

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

1. Melakukan Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana.

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

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

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

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

SEKRETARIS, bertugas :

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

KEPALA SUB BAGIAN PERENCANAAN IT DAN PELAPORAN, bertugas :

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

KEPALA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATALAKSANA, bertugas :

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

KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN, bertugas :

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

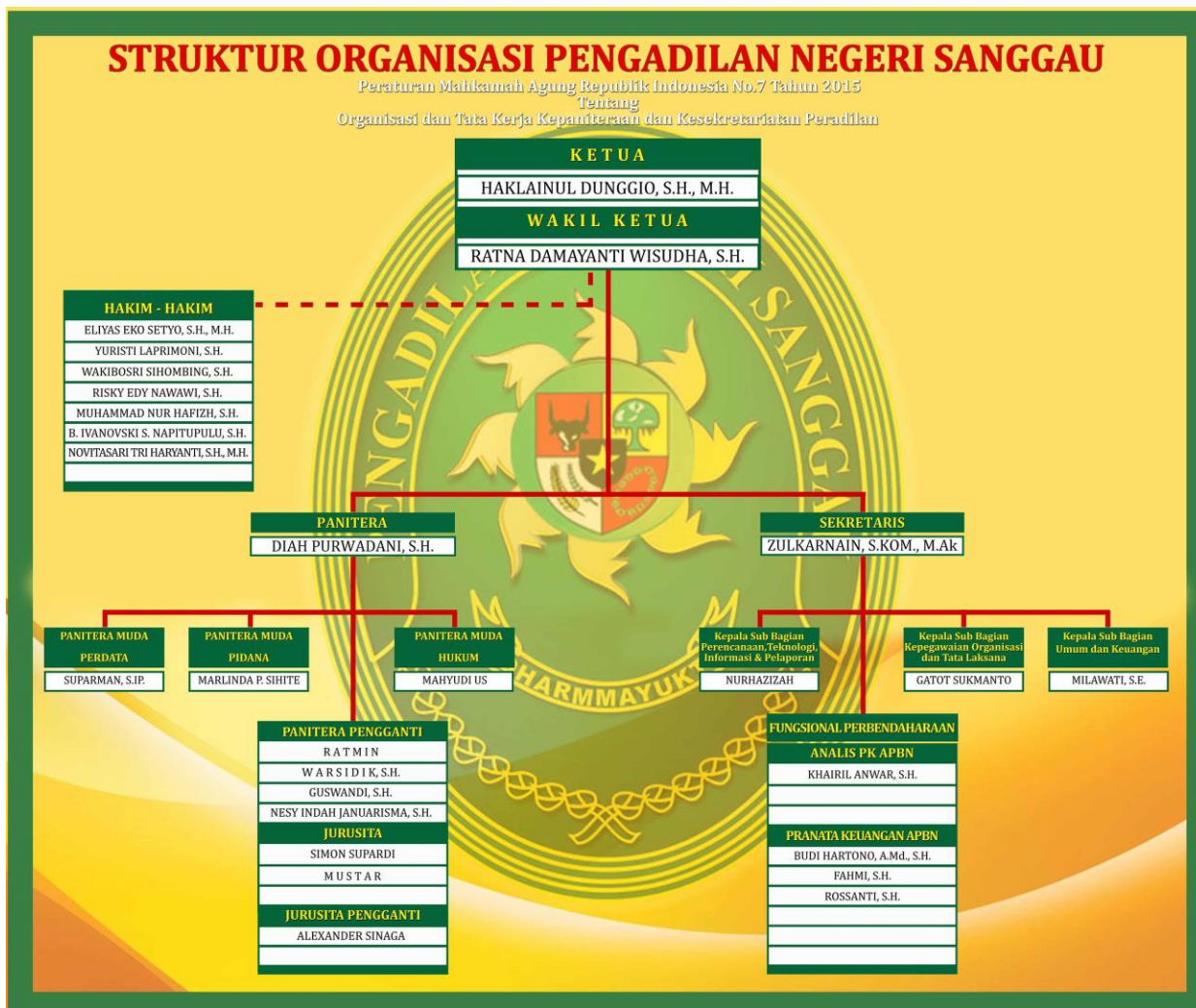


PENGADILAN NEGERI SANGGAU
 Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI
 ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443
 Website : www.pn-sanggau.go.id
 Email : info@pn-sanggau.go.id

NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

MANUAL MUTU

L. STRUKTUR ORGANISASI PENGADILAN NEGERI SANGGAU



 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

M. KEBIJAKAN MUTU PENGADILAN NEGERI SANGGAU

Pengadilan Negeri Sanggau 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 Sanggau.
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.

N. SASARAN MUTU

SASARAN MUTU PENGADILAN NEGERI SANGGAU

Pengumpul Data	Indikator	Sasaran Pencapaian
Ketua	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan Standar Operasional Prosedur diterapkan pada masing-masing unit 	100%
Hakim	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelesaian perkara tepat waktu (maksimal 5 bulan) 	95%
Panitera	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan penyelesaian perkara tepat waktu (maksimal 5 bulan) • Peningkatan penanganan upaya hukum. • Penunjukan Panitera Pengganti • Mendistribusikan surat masuk ke para Panitera Muda • Menandatangani Petikan Putusan 	100% 100 % 100% 100%
Kepaniteraan Muda Pidana	<ul style="list-style-type: none"> • Minutasi diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 14 hari • Pengiriman berkas banding diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 30 hari • Penyampaian hasil kesepakatan diversifikasi kepada Ketua Pengadilan Negeri paling lama 3 hari sejak kesepakatan Diversifikasi dicapai 	100 % 100 % 100 %



PENGADILAN NEGERI SANGGAU
 Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI
 ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443
 Website : www.pn-sanggau.go.id
 Email : info@pn-sanggau.go.id

NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

MANUAL MUTU

Pengumpul Data	Indikator	Sasaran Pencapaian
	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan dan pemeriksaan kelengkapan berkas perkara pidana dan penerimaan berkas. • Pelaksanaan penerimaan ijin pengeledahan dan penyitaan dari penyidik 	100%
		100%
Kepaniteraan Muda Perdata	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan penyelesaian minutasi perkara perdata gugatan • Peningkatan penyelesaian minutasi perkara perdata permohonan • Peningkatan proses pengiriman berkas perkara perdata yang dilakukan upaya hukum • Peningkatan penyelesaian perkara gugatan tepat waktu (maksimal 5 bulan) • Peningkatan penyelesaian perkara permohonan tepat waktu (maksimal 14 hari sejak sidang pertama) • Peningkatan pelayanan publik pengembalian sisa panjar perkara gugatan • Peningkatan pelayanan publik pengembalian sisa panjar perkara permohonan 	100 %
		100 %
		100 %
		81 %
		97,5 %
		76 %
		92 %
Kepaniteraan Muda Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan perkara diselesaikan dalam waktu maksimal 5 hari setelah akhir bulan • Pengelolaan arsip perkara sesuai dengan klasifikasi dan memasukan dalam Aplikasi Arsip • Peningkatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar • Peningkatan pembuatan laporan bulanan, 4 bulanan, 6 bulanan, tahunan • Peningkatan pengarsipan berkas perkara • Peningkatan pelayanan pendaftaran surat kuasa dan notaris • Peningkatan pelayanan informasi prosedur biasa • Peningkatan pelayanan informasi prosedur khusus • Peningkatan pelayanan Pos Bantuan Hukum • Peningkatan kerjasama Pos Bantuan Hukum • Peningkatan pengelolaan surat kuasa insidentil • Peningkatan pencatatan urusan-urusan • Peningkatan pembuatan surat keterangan penelitian 	100 %
		90%
		100%
		100%
		95%
		100%
		100%
		100%
		100%
		100%
		100%
		100%
		100%
Panitera Pengganti	<ul style="list-style-type: none"> • Minutasi diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 14 hari • Penyelesaian perkara perdata gugatan • Penyelesaian perkara perdata Permohonan 	95 %
		100%
		100%
Juru Sita/Juru Sita Pengganti	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan Relas Panggilan Sidang dalam waktu 3 x 24 jam bisa tercapai minimum • Ketepatan dalam informasi yang tertera dalam Relas Panggilan Sidang atau Relas Pemberitahuan Putusan 	95 %
		95%



PENGADILAN NEGERI SANGGAU
Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI
☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443
Website : www.pn-sanggau.go.id
Email : info@pn-sanggau.go.id

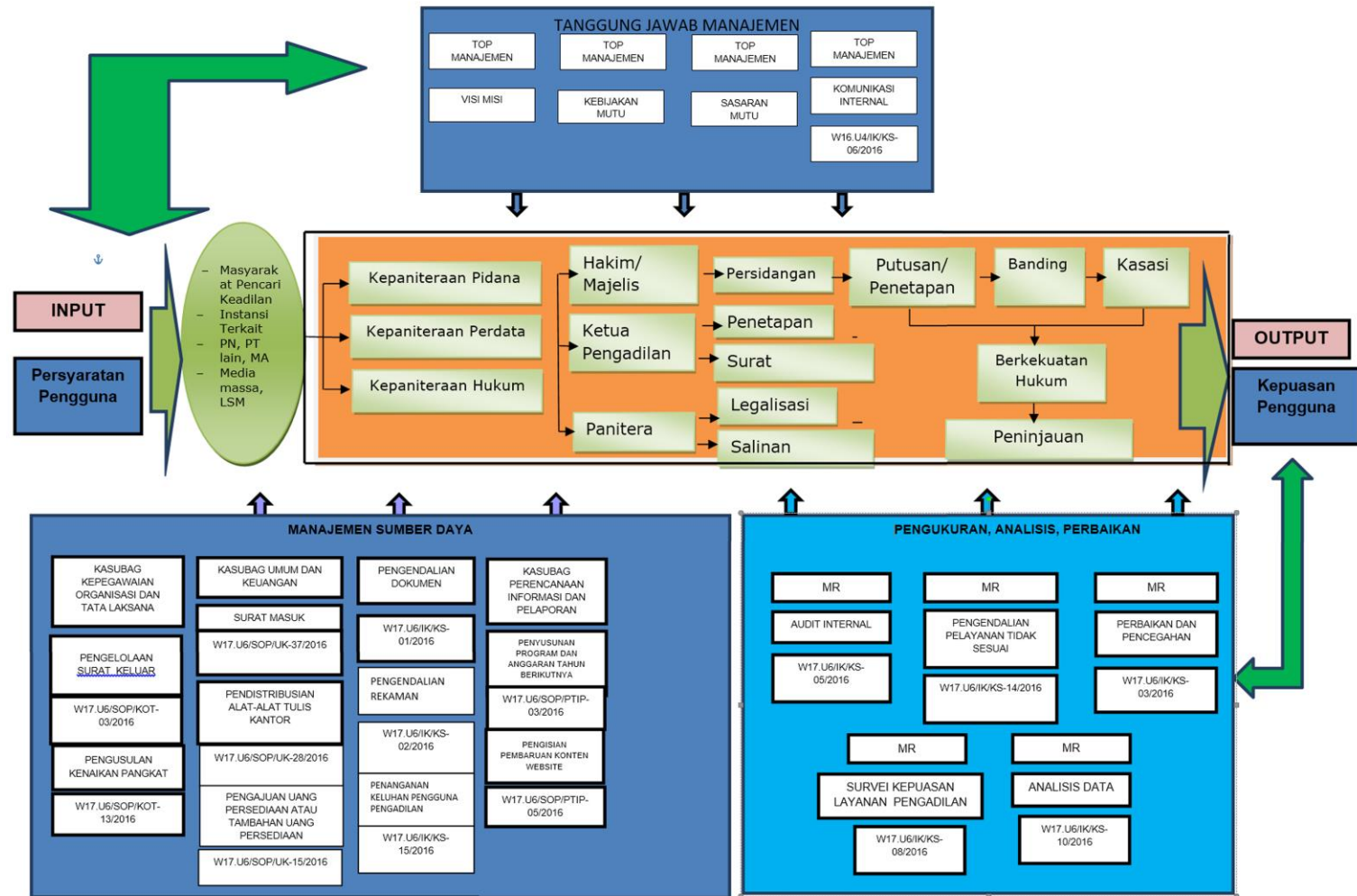
NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

MANUAL MUTU

Pengumpul Data	Indikator	Sasaran Pencapaian
Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan	<ul style="list-style-type: none">Menyusun Laporan Kinerja Instansi pemerintahMenyusun Laporan TahunanPeningkatan Pemeliharaan dan Pengelolaan Aplikasi SIPP	100 % 100% 100%
Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana	<ul style="list-style-type: none">Pembuatan Rekapitulasi absen/remun sebelum tanggal 5 setiap bulan yang bersangkutan bisa tercapai.Peningkatan penyelesaian Kenaikan Gaji BerkalaPeningkatan penyelesaian Kenaikan Pangkat PegawaiLaporan Bezzeting TriwulanPembuatan Surat TugasPembuatan Surat balasan surat lainPembuatan Surat pengusulan promosi/ pelantikan	100 % 100% 100% 100% 100% 100%
Sub Bagian Umum dan Keuangan	<ul style="list-style-type: none">Laporan Realisasi Anggaran Bulanan Sub Bagian Umum dan Keuangan setiap bulannya dapat diselesaikan dan terkirim sebelum tanggal 10 bulan berikutnya.Gaji induk pegawai yang dapat diajukan ke KPPN sebelum tanggal 10 bulan berikutnya.Laporan Pertanggungjawaban bendahara dikirimkan ke KPPN sebelum tanggal 10 bulan berikutnya.	91 % 100 % 100 %

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2017
	TANGGAL PEMBUATAN	09 FEBRUARI 2017
	TANGGAL REVISI	00
	TANGGAL EFEKTIF	08 JULI 2020
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

BAB II. PEMETAAN PROSES BISNIS



 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2017
	TANGGAL PEMBUATAN	09 FEBRUARI 2017
	TANGGAL REVISI	00
	TANGGAL EFEKTIF	08 JULI 2020
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

BAB III. IMPLEMENTASI KRITERIA

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

A. KRITERIA 1- LEADERSHIP

KOMITMEN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

Pengadilan Negeri Sanggau bertekad untuk menjalankan sistem manajemen mutu secara konsisten dan konsekuen untuk mendukung pencapaian sasaran-sasaran yang diinginkan. Ketua Pengadilan Negeri Sanggau 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 Sanggau.

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 Sanggau.

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>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

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 Sanggau 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/ Wakil Panitera dan Wakil 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 Sanggau.
2. Uraian tugas hakim dan pegawai Pengadilan Negeri Sanggau.

Manager Representatif (MR)

Manager Representatif adalah seorang hakim (Wakil Ketua Pengadilan) yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Negeri Sanggau 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.
- 3) Menjamin sistem manajemen mutu dipertahankan.
- 4) Menjamin sistem manajemen mutu diperbaiki terus menerus.

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

- 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 Assesmen Internal 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 Sanggau 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.
- 9) Top Manager mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris setiap bulan.

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

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 Sanggau 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 Assesmen Internal
 - b) Umpun 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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

Dokumen Terkait:

SOP Tinjauan Manajemen

ROLE MODEL

Pengadilan Negeri Sanggau dalam mewujudkan komitmen melalui leadership dalam bentuk Role Models, Ketersediaan sumberdaya dan pembinaan dengan melibatkan seluruh level manajerial. Meskipun sejatinya unsur pimpinan (4 pilar) merupakan Role Models yang harus menjadi panutan dalam berperilaku namun juga dipandang perlu untuk menetapkan Role Models pada Pengadilan Negeri Sanggau dari unsur Struktural, Fungsional ataupun Hakim.

AGEN PERUBAHAN

Selanjutnya guna memberikan stimulus perubahan kearah yang lebih baik maka diperlukan Agen Perubahan yang diharapkan mempunyai inovasi atau membawa dampak besar dalam perubahan organisasi dalam berperilaku yang mencerminkan integritas dan kinerja yang tinggi dalam berkarya. Agen Perubahan sebagai individu terpilih akan menjadi pelopor dan dipilih berdasarkan kriteria tertentu dari unsur pegawai pada Pengadilan Negeri Sanggau.

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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

3. SOP Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana

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

KOMUNIKASI PENGGUNA PENGADILAN

- Melakukan komunikasi dengan pengguna pengadilan. Setiap kali melakukan komunikasi harus selalu dicatat.
- 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.
 - Membahas masukan/ usul/ saran/ keluhan pengguna pengadilan.

Catatan hasil komunikasi dengan pengguna pengadilan disimpan.

Dokumen Terkait:

- SOP Komunikasi dengan Pengguna Layanan Pengadilan
- SOP Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan

PRODUK MILIK PENGGUNA

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

- Uang titipan pihak ketiga sebagai panjar biaya proses penyelesaian perkara perdata, dan
- Uang titipan pihak ketiga lainnya, diantaranya:
 - 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.
 - 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.

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

- 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.
- d. **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 Sanggau 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.
- 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 Sanggau 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 Sanggau adalah pengguna pengadilan yang meliputi masyarakat pencari keadilan, instansi terkait seperti (Kepolisian, Kejaksaan, Advokat, Rumah Tahanan Negara, Pemerintah Kabupaten Sanggau dan Pemerintah Kabupaten

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

Sekadau), 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.

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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

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
- 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.

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

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

Kriteria ini dikecualikan karena Pengadilan Negeri Sanggau tidak mempergunakan peralatan untuk pemantauan/pengukuran/pengujian.

Dokumen Terkait:

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

PROSES ADMINISTRASI PERKARA

Pengadilan Negeri Sanggau 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 Sanggau Evaluasi terhadap pencapaian Sasaran Mutu dilakukan secara periodik dalam Laporan Pencapaian Sasaran Mutu dari masing-masing Unit kepada Ketua Pengadilan Negeri Sanggau, 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.

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

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. 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 Sanggau 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, Assesmen Internal, dan pertemuan-pertemuan rutin yang membahas peningkatan dan penyempurnaan secara terus menerus.

Dokumen Terkait:

1. SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

2. SOP Analisis Data
3. SOP Tinjauan Manajemen

PERENCANAAN KEBIJAKAN PENGADILAN

Pengadilan Negeri Sanggau 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.
- b) Sumber daya yang diperlukan diidentifikasi oleh Panitia 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 Sanggau menjamin hakim dan pegawai yang bekerja memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman yang sesuai

Kompetensi, Kepedulian, dan Pelatihan

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

- 1) Menentukan pelatihan yang diperlukan oleh setiap bawahannya
- 2) Memastikan pelatihan dilaksanakan. Pelatihan dapat dilakukan dalam bentuk, atau kegiatan apapun yang bertujuan memberikan kompetensi kepada karyawan.
- 3) Mengambil tindakan lainnya selain pelatihan yang sesuai dengan permasalahan
- 4) Mengevaluasi efektif/ tidaknya tindakan yang telah diambil

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

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

Dokumen Terkait:

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

LINGKUNGAN KERJA

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

Dokumen Terkait:

1. SOP Keamanan dan Kebersihan
2. SOP Bagian Umum dan Keuangan

ANGGARAN PENGADILAN

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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

Dokumen Terkait:

SOP Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan

F. KRITERIA 6 – DOCUMENT SYSTEM

PERSYARATAN UMUM DOKUMENTASI

Pengadilan Negeri Sanggau 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 Sanggau, dengan memperhatikan unsur-unsur persyaratan standar yang berlaku.

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

1. Manual Mutu (MM)

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

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 Sanggau yang digunakan sebagai referensi.

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		



Gambar : *Dokumen Sistem Manajemen Mutu*

PERSYARATAN KHUSUS DOKUMENTASI

Manual Mutu

- 1) Manual Mutu ini dibuat oleh Tim Mutu dan disiapkan oleh MR dan disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri Sanggau selaku Ketua Pengadilan Negeri Sanggau 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 Sanggau.
- 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 Sanggau 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 :

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

- 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.
- 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.

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

- 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

Assesmen Internal

- 1) Tujuan audit adalah untuk memastikan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan
- 2) Tim audit dibentuk oleh Manager Representatif dan disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri Sanggau 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 Assesmen Internal.
- 8) Pelaksanaan audit dilakukan secara objektif dan mengikuti ketentuan persyaratan audit.
- 9) Panitera dan Sekretaris yang diperiksa bertanggung jawab untuk menindaklanjuti temuan audit pada 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 Assesmen Internal
2. SOP Perbaikan Berkesinambungan

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

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 Assesmen Internal
2. SOP Perbaikan Berkesinambungan
3. SOP Perbaikan dan Pencegahan

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

PENGENDALIAN PELAYANAN PENGADILAN NEGERI SANGGAU 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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

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.
- 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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

Tindakan Perbaikan

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

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

BAB IV. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

A. S.O.P. PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI SANGGAU

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

B. S.O.P. PELAYANAN UTAMA PENGADILAN NEGERI Sanggau

1. S.O.P. HAKIM
2. S.O.P. PANITERA
3. S.O.P. KEPANITERAAN MUDA PIDANA

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

4. S.O.P. KEPANITERAAN MUDA PERDATA
5. S.O.P. KEPANITERAAN MUDA HUKUM
6. S.O.P. PANITERA PENGGANTI
7. S.O.P. JURU SITA / JURU SITA PENGGANTI

C. S.O.P. PELAYANAN PENDUKUNG PENGADILAN NEGERI SANGGAU

1. S.O.P. SUBBAGIAN UMUM DAN KEUANGAN
2. S.O.P. SUBBAGIAN PERENCANAAN, TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAPORAN
2. S.O.P. SUBBAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATA LAKSANA
3. S.O.P. SUBBAGIAN UMUM DAN KEUANGAN

 <p>PENGADILAN NEGERI SANGGAU Jalan Jend. Sudirman No. 1 / XXI ☎ : (0564) 21191-21443 FAX : (0564) 21443 Website : www.pn-sanggau.go.id Email : info@pn-sanggau.go.id</p>	NOMOR SOP	W17.U6/MM/MR-01/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	27 JUNI 2022
	TANGGAL REVISI	27 JUNI 2022
	TANGGAL EFEKTIF	27 JUNI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU
MANUAL MUTU		

BAB V. PENUTUP

Demikian Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Sanggau ini dibuat dan disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri Sanggau 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 Sanggau 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 Sanggau 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 Sanggau 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.