

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN

Prosedur Mutu ini diterbitkan sebagai bagian dari Sistem Manual Mutu Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta baik dari aspek Manajemen Administrasi dan Operasional berdasarkan Sistem Manajemen Mutu atau SNI ISO 9001:2015.

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

TANGGAL	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
11 Oktober 2021	DOCUMENT CONTROL	QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE	KETUA TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU
			
STAMP / STEMPEL	SARI MELINDA	HERU PRAMONO	SOEDARMADJI

STATUS DOKUMEN	INDUK (Master)	✓	TERKENDALI (Controlled)	TIDAK TERKENDALI (Uncontrolled)	NOMOR SALINAN (Copy No)	*) Beritanda✓ pada kolom
----------------	----------------	---	-------------------------	---------------------------------	-------------------------	--------------------------

PERINGATAN !
Perlindungan Hak Cipta
Warning!@ Copyright Protection

Terbitan Prosedur Mutu 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.

PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA
Tim Akreditasi Penjaminan Mutu
PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA

Jalan Letnan Jenderal Suprpto Cempaka Putih, Jakarta Pusat

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

STATUS PERUBAHAN

NO. REVISI	NO. HALAMAN	BAGIAN/ SUB BAGIAN YANG DIREVISI	DISETUJUI OLEH	TANGGAL
03	1	PENANDATANGAN		5 Nov 2018
	1-67	NOMOR DOKUMEN		5 Nov 2018
	14	STRUKTUR APM PT DKI JAKARTA		5 Nov 2018
	34	TANDA TANGAN KEBIJAKAN MUTU		5 Nov 2018
	37	TANDA TANGAN MANUAL MUTU		5 Nov 2018
04	1	PENANDATANGAN		2 Des 2019
	1-67	NOMOR DOKUMEN		2 Des 2019
	14	STRUKTUR APM PT DKI JAKARTA		2 Des 2019
	34	TANDA TANGAN KEBIJAKAN MUTU		2 Des 2019
	37	TANDA TANGAN MANUAL MUTU		2 Des 2019
05	1	PENANDATANGAN		11 Okt 2021
	1-67	NOMOR DOKUMEN		11 Okt 2021
	14	STRUKTUR APM PT DKI JAKARTA		11 Okt 2021
	34	TANDA TANGAN KEBIJAKAN MUTU		11 Okt 2021
	35	SASARAN MUTU		11 Okt 2021
	37	TANDA TANGAN MANUAL MUTU		11 Okt 2021

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

LEMBAR DISTRIBUSI

NO.	PEJABAT	STATUS	PARAF
1	Ketua Pengadilan Tinggi	Salinan	
2	Quality Management Representative (QMR)	ASLI	
3	Hakim Tinggi dan Hakim Ad – Hoc Tipikor Tingkat Banding (Humas)	Salinan	
4	Panitera	Salinan	
5	Sekretaris	Salinan	
6	Panitera Muda Pidana	Salinan	
7	Panitera Muda Perdata	Salinan	
8	Panitera Muda Khusus Tidak Pidana Korupsi	Salinan	
9	Panitera Muda Hukum	Salinan	
10	Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian	Salinan	
11	Kepala Bagian Umum dan Keuangan	Salinan	
12	Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi	Salinan	
13	Kepala Sub Bagian Rencana Program dan Anggaran	Salinan	
14	Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga	Salinan	
15	Kepala Sub Bagian Keuangan dan Pelaporan	Salinan	

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

DAFTAR ISI

NO.	JUDUL	HAL
	COVER MANUAL MUTU	
A	LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN	1
B	LEMBAR PERUBAHAN	2
C	LEMBAR DISTRIBUSI DOKUMEN	3
D	DAFTAR ISI	4
MANUAL SISTEM MANAJEMEN MUTU		
BAB I	PENDAHULUAN	5
A	Latar Belakang	5
B	Ruang Lingkup	8
C	Visi	10
D	Misi	10
E	Nilai – Nilai Utama Badan Peradilan	10
F	Budaya Kerja	12
G	Motto	13
H	Struktur Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta	14
I	Komitmen Bersama	15
J	Rincian Tugas Struktur Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta	16
K	Profil Pengadilan Tinggi DKI Jakarta	20
L	Kebijakan Mutu	34
M	Rencana Mutu dan Sasaran Mutu	35
BAB II	IKHTISAR PROSES PENGADILAN TINGGI	38
BAB III	IMPLEMENTASI KRITERIA	39
A	Kriteria 1 Leadership (Kepemimpinan)	39
B	Kriteria 2 Customer Focus (Fokus Pengguna Pengadilan)	44
C	Kriteria 3 Process Management (Manajemen Proses)	48
D	Kriteria 4 Strategic Planning (Perencanaan Strategis)	51
E	Kriteria 5 Resources Management (Manajemen Sumber Daya)	47
F	Kriteria 6 Document System (Sistem Dokumentasi)	50
G	Kriteria 7 Performance Result (Sumber Performa)	53
BAB IV	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	59
A	S.O.P PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	59

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

A.1	S.O.P PENGENDALIAN DOKUMEN	59
A.2	S.O.P PENGENDALIAN REKAMAN	59
A.3	S.O.P AUDIT INTERNAL	59
A.4	S.O.P PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN	59
NO.	JUDUL	HAL
A.5	S.O.P TINJAUAN MANAJEMEN	59
A.6	S.O.P KOMUNIKASI INTERNAL	59
A.7	S.O.P KOMUNIKASI DENGAN PENGGUNA PENGADILAN	59
A.8	S.O.P IDENTIFIKASI PELAYANAN PERSYARATAN PENGGUNA PENGADILAN	59
A.9	S.O.P PEMANTAUAN PROSES	59
A.10	S.O.P SURVEY KEPUASAN PENGGUNA	59
A.11	S.O.P PENANGANAN KELUHAN PENGGUNA PENGADILAN	59
A.12	S.O.P ANALISIS DATA	59
A.13	S.O.P PENGENDALIAN PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI	59
A.14	S.O.P OPERASIONAL TAPM	59
A.15	S.O.P EVALUASI AWAL DAN MONITORING	59
A.16	S.O.P PENUNJUKAN TIM AUDIT	59
A.17	S.O.P AUDIT AKREDITASI	59
B	S.O.P PELAYANAN UTAMA	59
B.1	S.O.P KEPANITERAAN PIDANA	59
B.2	S.O.P KEPANITERA PERDATA	59
B.3	S.O.P KEPANITERAAN KHUSUS TIPIKOR	59
B.4	S.O.P KEPANITERAAN HUKUM	59
C	S.O.P PELAYANAN PENDUKUNG	59
C.1	S.O.P SUBBAGIAN RENCANA PROGRAM DAN ANGGARAN	59
C.2	S.O.P SUBBAGIAN KEPEGAWAIAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI	59
C.3	S.O.P SUBBAGIAN KEUANGAN DAN PELAPORAN	59
C.4	S.O.P SUBBAGIAN TATA USAHA & RUMAH TANGGA	59
D	S.O.P MANAJEMEN RESIKO	59
BAB V	PENUTUP	67
	LAMPIRAN – LAMPIRAN	67

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif Peradilan melalui berbagai Kebijakan pembaruan untuk mewujudkan Pengadilan yang Agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam Dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (*Blue Print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2010, 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*).

1. Sebagai Fungsi Pengarah adalah Area:

KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

2. Fungsi Sistem dan Penggerak, berada dalam Area:

- 2.1. KEBIJAKAN-KEBIJAKAN PENGADILAN
- 2.2. SUMBER DAYA MANUSIA, SARANA-PRASARANA DAN KEUANGAN
- 2.3. PENYELENGGARAAN PERSIDANGAN

3. Sedangkan Fungsi hasil dalam Area:

- 3.1. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN PENGGUNA PENGADILAN
- 3.2. PELAYANAN PENGADILAN YANG TERJANGKAU
- 3.3. 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

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

meningkatkan Kinerjanya. Kerangka ini telah dikembangkan dan digunakan secara Internasional.

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

Dalam pelaksanaan **Fungsi Teknis**, Masalah yang dihadapi Badan-Badan Peradilan yang harus mendapat perhatian khusus, adalah:

1. Kepastian Hukum dan Kualitas serta konsistensi Putusan
2. Lamanya Proses berperkara. Hal ini berkaitan dengan pengeluaran biaya yang diperlukan di Pengadilan menjadi sulit untuk diprediksi.
3. Kurangnya pemahaman Pencari Keadilan dan Pengguna Pengadilan mengenai Prosedur, Dokumen dan Persyaratan yang diperlukan.
4. Minimnya kepercayaan Masyarakat terhadap Lembaga Peradilan.

Sedangkan permasalahan dalam **Fungsi Pendukung** antara lain:

1. Dalam hal pengelolaan Sumber Daya Manusia, Distribusi Hakim dan Aparatur Peradilan yang belum merata.
2. 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.
3. Dalam hal pengelolaan Sarana dan Prasarana, antara lain:
 - 3.1. Lokasi Pengadilan yang cukup sulit untuk diakses oleh Masyarakat yang berasal dari daerah pinggir Kota.
 - 3.2. Gedung Pengadilan yang masih perlu ditingkatkan kelayakannya dari sisi Keamanan maupun Kenyamanan.
 - 3.3. 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.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

- 3.4. Akuntabilitas pengadaan Barang dan Jasa, serta Manajemen Aset Negara, yang perlu terus diupayakan perbaikannya.
- 3.5. Penyimpanan dan pengelolaan informasi tentang aset negara yang belum dibuat secara baik.
- 3.6. Dalam hal pengelolaan Teknologi Informasi (TI)
 - 3.6.1. Upaya untuk mengaplikasikan Teknologi dalam pengelolaan informasi yang diperlukan internal organisasi maupun para Pencari Keadilan dan pengguna Pengadilan, dimana perlunya 1 (satu) Kebijakan Sistem Pengelolaan TI yang komprehensif dan terintegrasi, untuk memudahkan dan mempercepat Proses pelaksanaan tugas dan Fungsi di setiap unit kerja. Dengan demikian dapat diharapkan terjadinya peningkatan Kualitas Pelayanan informasi kepada Masyarakat
 - 3.6.2. 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 (*Monev*) serta Fungsi Pengawasan merupakan salah satu faktor kunci untuk mengembalikan kepercayaan Publik kepada Pengadilan.

Sebagai respon dari adanya kritikan atas Pelayanan kepada Masyarakat Pencari Keadilan, Pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah melakukan upaya-upaya perbaikan di segala unit. Menyikapi tuntutan tersebut, Pengadilan Tinggi DKI Jakarta terus giat melakukan pembenahan perbaikan Sistem Kerja yang berdampak pada peningkatan *Efisiensi*, *Efektivitas*, serta *Produktivitas* SDM, Aparatur yang Transparan dan Akuntabel, serta telah memiliki Standar Pelayanan yang sesuai kaidah Manajemen Modern yang dipraktekkan secara Konsisten, hingga mempermudah dan

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

memperlancar Pelayanan Prima. Namun demikian untuk melakukan perbaikan yang cepat dan menyeluruh diperlukan langkah pembaruan dengan Metode yang Taktis dan Sistematis.

Perbaikan Sistem Kerja ini, atau sebut saja peningkatan Kinerja Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, 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 Tinggi DKI Jakarta.

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dituntut untuk menyediakan Pelayanan Standar Peradilan yang bermutu, yaitu Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna Pengadilan. Untuk mencapai hal tersebut, maka Pengadilan Tinggi DKI Jakarta perlu memiliki sistem manajemen mutu, yaitu persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna Pengadilan dengan peraturan yang sesuai.

Salah satu Dokumen Mutu yang perlu disusun dalam rangka memenuhi Persyaratan Sistem Manajemen Mutu adalah **MANUAL MUTU**. Hal tersebut menjadi salah satu dasar pembuatan Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu **STANDAR AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM –PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA**.

Manual Mutu ini bertujuan:

1. Untuk memberikan panduan bagi Pimpinan dan seluruh jajaran Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Untuk memberikan Informasi bagi pihak lain tentang Kebijakan, dan Sistem Manajemen Mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta;

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup implementasi Sistem Manajemen Mutu **STANDAR AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM - TAPM** untuk **PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA** meliputi seluruh Proses Pelayanan yang menjadi Tugas Pokok dan Fungsi seluruh Unit di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, meliputi:

1. Manajemen Peradilan.
2. Administrasi Perkara.
3. Administrasi Persidangan.
4. Administrasi Umum.
5. Pelayanan Publik.
6. Pengelolaan Kas.
7. Pengadaan Barang dan Jasa.
8. Pengawasan.
9. Penanganan Pengaduan.

Adapun Unit di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta 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:
 - 5.1. Panitera Muda Perdata
 - 5.2. Panitera Muda Pidana
 - 5.3. Panitera Muda Khusus Tindak Pidana Korupsi (TIPIKOR)
 - 5.4. Panitera Muda Hukum
 - 5.5. Panitera Pengganti
6. Kesekretariatan, yang terdiri :
 - 6.1. Bagian Perencanaan dan Kepegawaian
 - 6.1.1. Sub Bagian Kepegawaian dan Informasi

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

6.1.2. Sub Bagian Rencana Program dan Anggaran

6.2. Bagian Umum dan Keuangan

6.2.1. Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga

6.2.2. Sub Bagian Keuangan dan Pelaporan

C. VISI

Visi **PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA** adalah
 “Mewujudkan **PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA** yang Agung”

D. MISI

PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA mengemban Misi:

1. Menjaga kemandirian Pengadilan Tinggi DKI Jakarta
2. Memberikan Pelayanan Hukum yang berkeadilan kepada Pencari Keadilan
3. Meningkatkan Kualitas Kepemimpinan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta
4. Meningkatkan Kredibilitas dan Transparansi di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

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*)
 - 1.1. 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*).
 - 1.2. Kemandirian Fungsional: Setiap hakim wajib menjaga kemandirian dalam menjalankan tugas dan fungsinya (*Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman*). Artinya, seorang Hakim dalam memutus Perkara harus didasarkan pada fakta dan dasar Hukum yang diketahuinya, serta bebas dari pengaruh, tekanan, atau ancaman, baik langsung ataupun tak langsung, dari manapun dan dengan alasan apapun juga.
2. Integritas dan Kejujuran (*Pasal 24A ayat (2) UUD 1945; Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman*) Perilaku Hakim harus dapat menjadi teladan bagi Masyarakatnya. Perilaku Hakim yang Jujur dan Adil dalam menjalankan tugasnya, akan menumbuhkan kepercayaan Masyarakat akan Kredibilitas Putusan yang kemudian dibuatnya. Integritas dan Kejujuran harus menjiwai pelaksanaan Tugas 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 aparat Peradilan, tugas-tugas yang diemban juga harus dilaksanakan dengan penuh Tanggung Jawab dan Profesional.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

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 Adilserta perlakuan yang sama di hadapan Hukum.

F. BUDAYA KERJA

Nilai-nilai Budaya Kerja yang dianut dan mendasari setiap langkah dalam penyelesaian tugas di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta berdasarkan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: **026/KMA/SK/II/2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN PERADILAN**, dimana segenap Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku:

1. Adil dan tidak Diskriminatif;
2. Cermat;

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

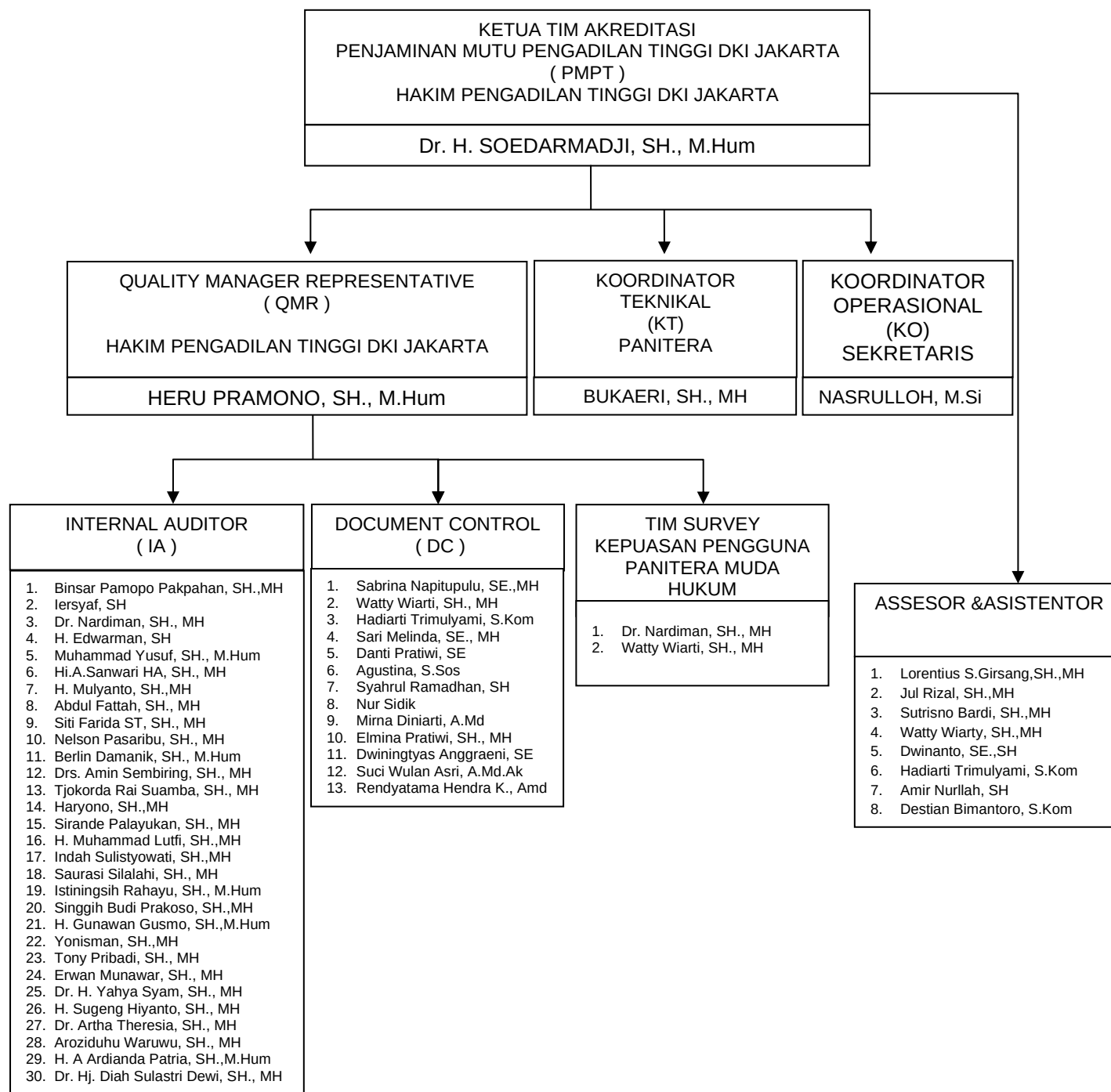
3. Santun dan Ramah;
4. Tegas, Andal, dan tidak memberikan Keputusan yang berlarut-larut;
5. Profesional;
6. Tidak mempersulit;
7. Patuh pada perintah Atasan yang Sah dan Wajar;
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai Akuntabilitas dan Integritas Institusi Pengadilan Tinggi DKI Jakarta;
9. Tidak membocorkan 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 TINGGI DKI JAKARTA** adalah
“PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA yang SMART
(Santun, Melayani, Adil, Responsif, Terukur)”

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

H. STRUKTUR AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA



Susunan Organisasi TAPM - Pengadilan Tinggi DKI Jakarta sesuai dengan SK. Ketua Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Nomor : W10-U/50/PS.01/7/2019 tanggal 8 Juli 2019(terlampir, Lampiran 1).

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

I. KOMITMEN BERSAMA

KAMI PIMPINAN **PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA**, SELURUH HAKIM DAN SEGENAP JAJARAN PEGAWAI BERKOMITMEN MELAKSANAKAN PELAYANAN BERSTANDAR PADA STANDAR TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM – TAPM SECARA:

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

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

J. RINCIAN TUGAS SRUKTUR PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI

1. Tugas Top Manager adalah:

- 1.1. Mengupayakan dan menjamin agar Lingkungan Kerjanya terkendali.
- 1.2. Menetapkan Kebijakan serta Sasaran Mutu di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta
- 1.3. Memastikan Kebijakan dan Sasaran Mutu dipahami dan diterapkan di seluruh bagian.
- 1.4. Mengkomunikasikan kepada seluruh jajaran Pengadilan Tinggi DKI Jakarta mengenai pentingnya memenuhi Standar Pelayanan serta ketentuan maupun Peraturan yang berlaku.
- 1.5. Memastikan tersedianya Sumber Daya yang diperlukan.
- 1.6. Memastikan bahwa persyaratan Pengguna Pengadilan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian Kepuasan Pengguna Pengadilan
- 1.7. Membuat uraian Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang dengan dibantu oleh Bagian Kepegawaian.
- 1.8. Mengupayakan agar Komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar
- 1.9. Top Manager Pengadilan Tinggi DKI Jakarta 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 - PMPT
- 1.10. Top Manager mengadakan Komunikasi Internal dengan Panitera dan Sekretaris minimal 2 (dua) kali dalam sebulan.

2. Tugas Quality Management Representative (QMR) adalah:

- 2.1. Mengembangkan Sistem Manajemen Mutu sesuai persyaratan Standar.
- 2.2. Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.
- 2.3. Menjamin Sistem Manajemen Mutu dipertahankan.
- 2.4. Menjamin Sistem Manajemen Mutu diperbaiki terus menerus.
- 2.5. Melaporkan hasil/ Kinerja Sistem Manajemen Mutu kepada Top Manager.
- 2.6. Mengupayakan peningkatkan Kesadaran/Pemahaman Pegawai dalam Sistem Manajemen Mutu.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

- 2.7. Membina hubungan dengan Pihak Eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu.
- 2.8. Menyelenggarakan Program Pendukung untuk membudayakan kesadaran mutu keseluruhan Hakim/Pegawai.
- 2.9. Mengusulkan Pelatih yang diperlukan oleh Hakim/Pegawai.
- 2.10. Memberikan penghargaan kepada Hakim, Panitera dan Sekretaris, Pegawai yang berprestasi dalam kegiatan Sistem Manajemen Mutu.
- 2.11. Melakukan Komunikasi Mutu kepada seluruh Hakim/Pegawai.
- 2.12. Mengkoordinasikan kegiatan Internal Audit dan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan.

3. Tugas Koordinator Teknik:

- 3.1. Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.
- 3.2. Menunjuk/menentukan teknikal (Assessor atau Assistensi) ke setiap project audit Akreditasi Penjaminan Mutu dengan mengacu pada kompetensi, bebas dari konflik kepentingan dan ketersediaan sumber daya yang ada.
- 3.3. Memastikan pelaksanaan audit Akreditasi Penjaminan Mutu berjalan sesuai prosedur.
- 3.4. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan seluruh project audit Akreditasi Penjaminan Mutu.
- 3.5. Merencanakan dan membuat program audit satu siklus Akreditasi Penjaminan Mutu dan mengevaluasi keefektifannya.
- 3.6. Melakukan evaluasi dan monitoring secara periodik terhadap teknikal (Assessor atau Assistensi).
- 3.7. Melaksanakan proses rekrutmen dan evaluasi awal Teknikal (Assessor atau Assistensi).
- 3.8. Melakukan Review terhadap laporan hasil audit Akreditasi Penjaminan Mutu yang dilaksanakan oleh Assessor.
- 3.9. Sebagai salah satu anggota pengambil keputusan Akreditasi Penjaminan Mutu

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

3.10. Membuat laporan kepada ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta tentang kegiatan Tehnikal secara periodik.

4. Tugas Koordinator Operasional:

- 4.1. Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.
- 4.2. Membuat kebijakan kebutuhan operasional proses Akreditasi Penjaminan Mutu semua Pengadilan Negeri wilayah Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.
- 4.3. Memastikan proses pendataan Akreditasi Penjaminan Mutu berjalan sesuai prosedur.
- 4.4. Bertanggungjawab atas penyediaan akomodasi dan transportasi Tim dalam melakukan Akreditasi Penjaminan Mutu seluruh Pengadilan Negeri wilayah Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.
- 4.5. Membuat program/jadwal pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu untuk seluruh Pengadilan Negeri wilayah Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.
- 4.6. Sebagai salah satu anggota pengambil keputusan Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri.
- 4.7. Membuat laporan kepada ketua Tim Penjaminan Mutu tentang kegiatan operasional secara periodik.

5. Tugas Tim Audit Internal adalah:

- 5.1. Melakukan audit internal untuk memastikan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan secara sistematis, objektif, terencana dan terdokumentasi serta mengedepankan integritas dan independensi.
- 5.2. Membuat rencana audit dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kekritisan unit yang akan diaudit.
- 5.3. Melakukan audit sesuai dengan prosedur audit yang telah ditetapkan, yaitu 6 bulan sekali.
- 5.4. Mengevaluasi efektivitas hasil audit terdahulu.
- 5.5. Melaporkan hasil audit internal kepada Quality Management Representative.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

6. Tugas Documen Control adalah:

- 6.1. DC bertanggung jawab mengendalikan seluruh Dokumen (*Internal dan Eksternal*) mulai dari Pengesahan, Penggandaan, Distribusi ke bagian yang terkait dan Penarikan serta Penghapusan Dokumen;
- 6.2. DC membantu QMR memastikan Dokumen yang berlaku di Lingkungan Kerja Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta adalah versi terbaru dan versi sebelumnya ditarik dari peredarannya;
- 6.3. DC membantu QMR memastikan bahwa Dokumen luar (*Eksternal*) yang masuk ke Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dikenali dan pendistribusiannya terkendali;
- 6.4. DC di masing-masing Unit Proses sebagai Penanggung jawab masing-masing Unit Proses bertanggung jawab dan mempunyai kewenangan membantu melaksanakan Implementasi Pengendalian Dokumen di Unitnya;
- 6.5. Penanggung jawab masing-masing Unit Proses membantu memastikan hanya Dokumen terbaru (*revisi terkini*) dan Dokumen yang sesuai dengan aktivitasnya, terdapat di bagiannya;

7. Tugas Tim Survei Kepuasan Pelanggan adalah:

- 7.1. Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pelanggan.
- 7.2. Tim survey kepuasan pelanggan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh pelaksana unit mengenai persyaratan pelanggan.
- 7.3. Melakukan survei kepuasan pelanggan secara periodik.
- 7.4. Menganalisis hasil survei sebagai rekomendasi perbaikan.
- 7.5. Membuat laporan hasil survei kepuasan pelanggan dan melaporkannya kepada Top Manager dan Quality Management Representative.

8. Tugas asisten / Asistentor adalah:

- 8.1. Bertanggung Jawab kepada Ketua Tim dan Koordinator Teknikal melaksanakan tugas melakukan Pendampingan Audit Akreditasi di seluruh Pengadilan Negeri Wilayah Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

- 8.2. Memberikan arahan dalam Perumusan Standarisasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Pengadilan Negeri secara lengkap dan menyeluruh.
- 8.3. Memberikan masukan dalam Penyusunan Pedoman Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri.
- 8.4. Membantu Sosialisasi Pedoman Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum ke seluruh Pengadilan Negeri Wilayah Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.
- 8.5. Mengarahkan Pelaksanaan Penjaminan Mutu pada seluruh Pengadilan Negeri Wilayah Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

9. Tugas Penilai / Asesor adalah:

- 9.1. Bertanggung Jawab kepada Ketua Tim dan Koordinator Teknikal melaksanakan tugas melakukan Pelaksanaan Audit Akreditasi di seluruh Pengadilan Negeri Wilayah Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.
- 9.2. Memberikan Penilaian dalam Pelaksanaan Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri untuk mencapai Standar ICPE (Indonesia Court Performance Excellence).

K. PROFIL PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta (sebelumnya disebut Pengadilan Tinggi Jakarta, yang disingkat dengan nama PT. JKT), terletak di Jalan Letnan Jendral Soeprpto Cempaka putih Tengah Jakarta Pusat dengan luas tanah 3.845 m². Status tanah Hak Pakai dengan pemegang hak atas nama Direktorat Jendral Peradilan Umum: 227/27//HP/P/1980 yang di atasnya dibangun gedung kantor Pengadilan Tinggi Jakarta seluas 4.679,5 M² terdiri dari 2 (dua) bangunan yaitu gedung depan terdiri dari 2 (dua) lantai.

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta adalah pelaksana kekuasaan kehakiman di lingkungan peradilan umum mempunyai tugas dan kewenangan sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang RI Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum, yang telah diubah dengan Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 2004, dan yang kedua dengan Undang-undang RI Nomor 49 Tahun 2009, di mana dalam pasal 51 dinyatakan bahwa :

- 1) Pengadilan Tinggi bertugas dan berwenang mengadili perkara pidana dan perkara perdata di Tingkat Banding.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

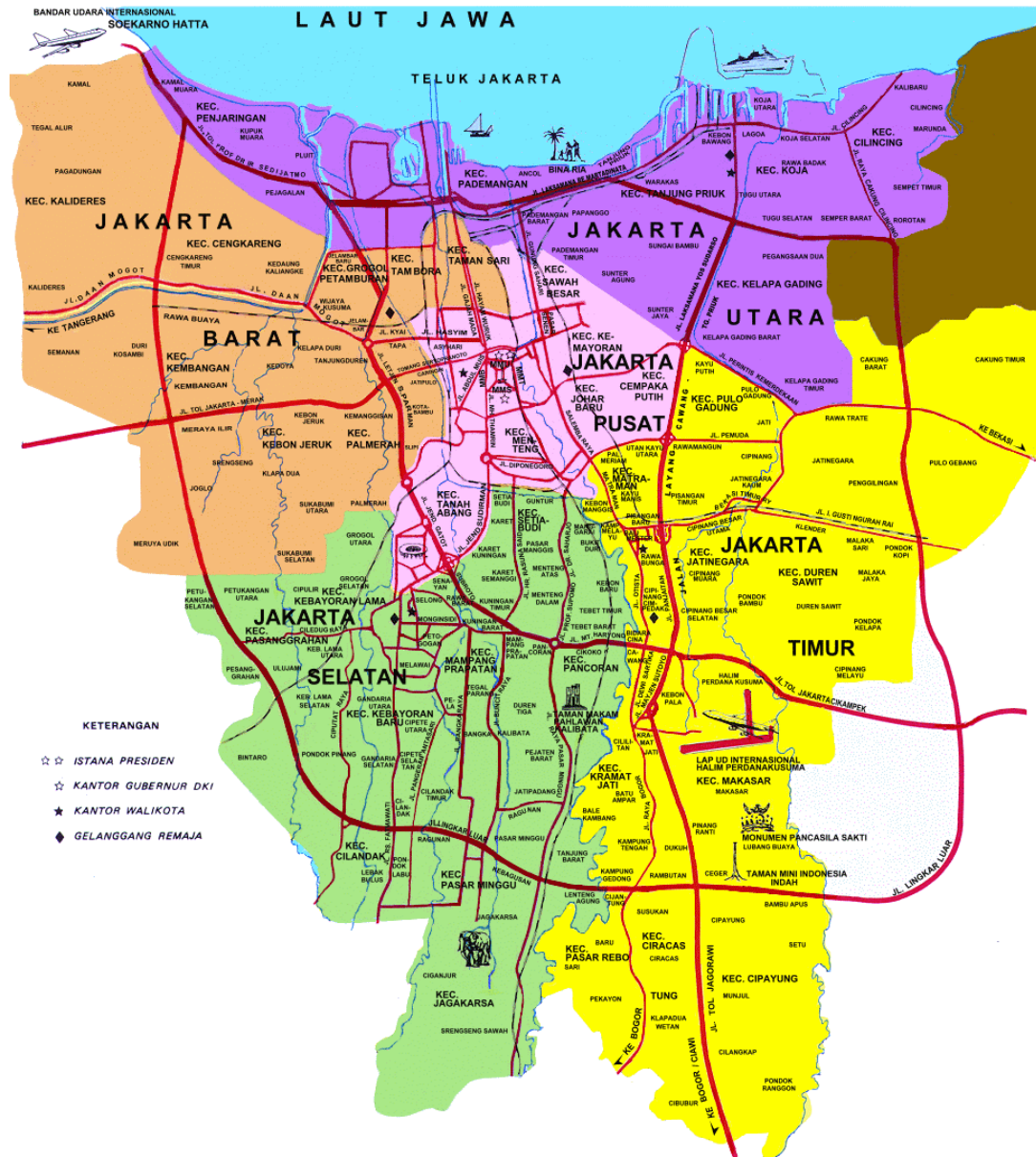
- 2) Pengadilan Tinggi juga bertugas dan berwenang mengadili di Tingkat Pertama dan terakhir sengketa kewenangan mengadili antar Pengadilan Negeri di daerah hukumnya.

Disamping tugas dan kewenangan sebagaimana tersebut di atas, Pengadilan Tinggi juga dapat memberikan keterangan, pertimbangan, dan nasehat tentang hukum kepada instansi pemerintah di daerahnya apabila diminta (pasal 52 ayat 1 UU RI No. 2 Tahun 1986), dikecualikan dalam hal yang tidak berhubungan dengan perkara yang sedang atau akan diperiksa di Pengadilan.

Selain tugas dan kewenangan di atas, Pengadilan Tinggi juga disertai tugas dan kewenangan lain oleh atau berdasarkan undang-undang (Pasal 52 ayat 2 UU RI No. 2 Tahun 1986).

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

PETA WILAYAH HUKUM PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA



Pengadilan Tinggi DKI Jakarta sebagai salah satu Lembaga Peradilan dibawah Mahkamah Agung RI dan sebagai kawal depan (Voorpost), di wilayah hukumnya membawahi 5 (lima) Pengadilan Negeri, yaitu:

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

NO	NAMA PENGADILAN	LOKASI	DAERAH HUKUM / WILAYAH KERJA	KELAS
1	PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT	Slipi	Kotamadya Jakarta Barat	I A Khusus
2	PENGADILAN NEGERI JAKARTA PUSAT	Bungur Raya	Kotamadya Jakarta Pusat	I A Khusus
3	PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN	Ampera Raya	Kotamadya Jakarta Selatan	I A Khusus
4	PENGADILAN NEGERI JAKARTA UTARA	Ancol	Kotamadya Jakarta Utara	I A Khusus
5	PENGADILAN NEGERI JAKARTA TIMUR	Pondok Kopi	Kotamadya Jakarta Timur	I A Khusus

Disini dapat dikatakan bahwa letak Pilar Hukum adalah Pengadilan, Pengadilan sebagai Benteng Keadilan dijalankan oleh para Hakim. Untuk itu Hakim sebagai Organ Pengadilan dianggap memahami Hukum. Pencari Keadilan datang padanya untuk mohon keadilan. Andaikata ia tidak menemukan Hukum Tertulis, ia wajib menggali Hukum Tidak Tertulis untuk memutus Perkara berdasarkan Hukum sebagai seorang yang bijaksana dan bertanggung jawab penuh kepada Tuhan Yang Maha Esa, Diri Sendiri, Masyarakat, Bangsa dan Negara.

Meskipun Kekuasaan Kehakiman adalah Kekuasaan Negara yang Merdeka, tetapi tidak menutup kerja sama atau koordinasi antar Pengadilan. Dinyatakan, untuk kepentingan Peradilan semua pengadilan wajib saling memberi bantuan yang diminta. Berikut tugas Pokok dan Fungsi dari Pengadilan Tinggi DKI Jakarta:

1. Pengadilan Tinggi DKI Jakarta 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 Tinggi DKI Jakarta wajib memiliki kemampuan mengelola (*Managerial Skill*), yang meliputi pembuatan Rencana Kerja(*Planning*), mengatur Pelaksanaannya(*Organizing*), menggerakkan (*Actuating*) dan Mengawasi Pelaksanaannya (*Controlling*) yaitu :
 - 2.1. Pengadilan Tinggi DKI Jakarta wajib menguasai dan memahami dengan baik seluruh tugas-tugas meliputi unit teknis yustisial dan unit administrasi, baik administrasi Perkara maupun administrasi umum dan tugas-tugas lain yang dibebankan oleh undang-undang, karena kesemuanya itu berada dalam lingkup tugas dan tanggungjawabnya.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

- 2.2. 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.
- 2.3. Sesuai dengan sifat pimpinan yang menjadi sumber panutan bagi bawahannya, maka Pimpinan Pengadilan harus memiliki sifat ketauladanan dan karenanya wajib menjaga tingkah laku dan perbuatannya baik dalam dinas maupun diluar dinas untuk tidak menyimpang dari jalurnya.
- 2.4. Walaupun Pimpinan Pengadilan bertanggung jawab atas terselenggaranya Peradilan dengan baik dan menjaga terpeliharanya citra dan wibawa Pengadilan, namun hal tersebut sulit terwujud bila tanpa didukung oleh kemauan dan kehendak baik dari Pimpinan Unit Struktural dan pejabat Peradilan lainnya.
- 2.5. 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 Muda Khusus, dan Panitera Pengganti, maupun pejabat Kesekretariatan yakni Sekretaris, Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian, Kepala Bagian Umum dan Keuangan, Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi, Kepala Sub Bagian Rencana Program dan Anggaran, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga, Kepala Sub Bagian Keuangan 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 (tiga) bulan dengan seluruh Karyawan.
7. Membuat/menyusun Legal Data tentang putusan-putusan Perkara yang penting.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

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 Internal dan External :
 - 10.1. Internal : pejabat peradilan, keuangan dan material.
 - 10.2. Extern : pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap.
11. Menugaskan Hakim untuk membina dan mengawasi Unit Hukum tertentu.
12. Melakukan Evaluasi atas hasil Pengawasan dan memberikan Penilaian untuk kepentingan peningkatan Jabatan.
13. Melaporkan Evaluasi atas hasil Pengawasan dan Penilaiannya kepada Mahkamah Agung.
14. Mengawasi pelaksanaan *Court Calender* dengan ketentuan bahwa setiap Perkara pada dasarnya harus diputus dalam waktu 3 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 Tinggi 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, adalah sebagai berikut:

- 1.1. Ketua mengatur pembagian tugas para Hakim, pembagian berkas Perkara dan surat-surat lain yang berhubungan dengan Perkara yang diajukan kepada Majelis Hakim untuk diselesaikan.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

- 1.2. Mengadakan Pengawasan dan Pelaksanaan Tugas dan Tingkah Laku Hakim, Panitera, Sekretaris, Pejabat Struktural dan Fungsional, serta perangkat Administrasi Peradilan di daerah Hukumnya.
- 1.3. Wakil Ketua menjaga agar penyelenggaraan Peradilan terselenggara dengan wajar dan seksama.
- 1.4. Wakil Ketua membantu Ketua dalam membuat Program Kerja Jangka Pendek dan Jangka Panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
- 1.5. Wakil Ketua mewakili Ketua bila berhalangan.
- 1.6. Wakil Ketua Melaksanakan Delegasi Wewenang dari Ketua.
- 1.7. Wakil Ketua Melakukan Pengawasan Internal untuk mengamati apakah pelaksanaan tugas telah dikerjakan sesuai dengan Rencana Kerja dan ketentuan yang berlaku serta melaporkan hasil pengawasan tersebut kepada Ketua

2. TUGAS HAKIM TINGGI

- 2.1. Menerima, memeriksa dan memutus perkara tingkat banding.
- 2.2. Membantu pimpinan Pengadilan Tinggi dalam membuat Program Kerja Jangka Pendek dan Jangka Panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
- 2.3. Melakukan Pengawasan yang ditugaskan Ketua, baik dilingkungan Pengadilan Tinggi sendiri maupun di seluruh Pengadilan Negeri wilayah hukum Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, untuk mengamati apakah pelaksanaan tugas, umpamanya mengenai penyelenggaraan administrasi Perkara Perdata, Niaga, Hubungan Industrial, Pidana, Tipikor, dan bagian Hukum, serta bagian Kesekretariatan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan melaporkannya kepada Pimpinan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

3. TUGAS DAN FUNGSI PEJABAT KEPANITERAAN (berdasarkan PERMA No.7 Tahun 2015)

3.1. PANITERA

Mempunyai tugas melaksanakan pemberian dukungan di Bidang Teknis dan Administrasi Perkara serta menyelesaikan surat-surat yang berkaitan dengan Perkara, dan menyelenggarakan Fungsi :

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

- 3.1.1. Pelaksanaan Koordinasi, Pembinaan dan Pengawasan pelaksanaan tugas dalam pemberian Dukungan di bidang Teknis.
- 3.1.2. Pelaksanaan pengelolaan administrasi perkara perdata, pidana dan pidana khusus Tipikor.
- 3.1.3. Pelaksanaan pengelolaan administrasi perkara, penyajian data perkara dan transparansi perkara.
- 3.1.4. Pelaksanaan administrasi keuangan dalam program teknis dan keuangan perkara yang ditetapkan berdasarkan peraturan dan perundang-undangan, minutasi, evaluasi dan administrasi kepaniteraan.
- 3.1.5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Ketua Pengadilan Tinggi.

3.2. PANITERA MUDA PERDATA

Mempunyai tugas melaksanakan administrasi perkara di bidang perdata dan menyelenggarakan Fungsi :

- 3.2.1. pelaksanaan pemeriksaan dan penelaahan kelengkapan berkas perkara banding;
- 3.2.2. pelaksanaan registrasi perkara banding;
- 3.2.3. pelaksanaan distribusi perkara banding yang telah diregister untuk diteruskan kepada Ketua Majelis Hakim berdasarkan Penetapan Penunjukkan Majelis Hakim dari Ketua Pengadilan Tinggi;
- 3.2.4. pelaksanaan penerimaan kembali berkas perkara yang sudah diputus dan diminutasi;
- 3.2.5. pelaksanaan pengiriman salinan putusan Pengadilan Tinggi beserta berkas perkara bendel A kepada pengadilan pengaju;
- 3.2.6. pelaksanaan penyimpanan berkas perkara yang belum mempunyai kekuatan hukum tetap;
- 3.2.7. pelaksanaan penyerahan berkas perkara yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap ke Panitera Muda Hukum;
- 3.2.8. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Panitera.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

3.3. PANITERA MUDA PIDANA

Mempunyai tugas melaksanakan administrasi perkara di bidang pidana dan menyelenggarakan Fungsi :

- 3.3.1. pelaksanaan pemeriksaan dan penelaahan kelengkapan berkas perkara banding;
- 3.3.2. pelaksanaan registrasi perkara banding;
- 3.3.3. pelaksanaan distribusi perkara khusus yang telah diregister untuk diteruskan kepada Ketua Majelis Hakim berdasarkan Penetapan Penunjukkan Majelis Hakim dari Ketua Pengadilan Tinggi;
- 3.3.4. pelaksanaan penghitungan, penyiapan dan pengiriman penetapan penahanan, perpanjangan penahanan dan penangguhan penahanan;
- 3.3.5. pelaksanaan penerimaan kembali berkas perkara yang sudah diputus dan diminutasi;
- 3.3.6. pelaksanaan pengiriman salinan putusan Pengadilan Tinggi beserta berkas perkara bendel A kepada pengadilan pengaju;
- 3.3.7. pelaksanaan penyimpanan berkas perkara yang belum mempunyai kekuatan hukum tetap;
- 3.3.8. pelaksanaan penyerahan berkas perkara yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap ke Panitera Muda Hukum;
- 3.3.9. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Panitera.

3.4. PANITERA MUDA KHUSUS TIPIKOR

Mempunyai tugas melaksanakan administrasi perkara di bidang perkara khusus Tindak Pidana Korupsi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan menyelenggarakan Fungsi :

- 3.4.1. pelaksanaan pemeriksaan dan penelaahan kelengkapan berkas perkara khusus Tipikor;
- 3.4.2. pelaksanaan registrasi perkara khusus Tipikor;
- 3.4.3. pelaksanaan distribusi perkara khusus Tipikor yang telah diregister untuk diteruskan kepada Ketua Majelis Hakim berdasarkan Penetapan Penunjukkan Majelis Hakim dari Ketua Pengadilan Tinggi;

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

- 3.4.4. pelaksanaan penghitungan, penyiapan dan pengiriman penetapan penahanan, perpanjangan penahanan dan penangguhan penahanan bagi perkara bidang pidana khusus Tipikor;
- 3.4.5. pelaksanaan penerimaan kembali berkas perkara yang sudah diputus dan diminutasi;
- 3.4.6. pelaksanaan pengiriman salinan putusan Pengadilan Tinggi beserta berkas perkara bendel A kepada pengadilan pengaju;
- 3.4.7. pelaksanaan penyimpanan berkas perkara yang belum mempunyai kekuatan hukum tetap;
- 3.4.8. pelaksanaan penyerahan berkas perkara yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap ke Panitera Muda Hukum;
- 3.4.9. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Panitera.

3.5. PANITERA MUDAHUKUM

Mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data perkara, hubungan masyarakat, penataan arsip perkara, serta pelaporan dan menyelenggarakan Fungsi :

- 3.5.1. pelaksanaan pengumpulan, pengelolaan dan penyajian data perkara;
- 3.5.2. pelaksanaan penyajian statistik perkara;
- 3.5.3. pelaksanaan penyusunan dan pengiriman pelaporan perkara;
- 3.5.4. pelaksanaan penataan, penyimpanan dan pemeliharaan arsip perkara;
- 3.5.5. pelaksanaan kerja sama dengan Arsip Daerah untuk penitipan berkas perkara
- 3.5.6. pelaksanaan penyiapan, pengelolaan dan penyajian bahan-bahan yang berkaitan dengan transparansi perkara;
- 3.5.7. pelaksanaan penghimpunan pengaduan dan pelayanan masyarakat;
- 3.5.8. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Panitera.

3.6. PANITERA PENGANTI

- 3.6.1. Membantu Hakim dalam persidangan Perkara Perdata, Pidana dan Pidana Khusus Tipikor dengan membuat penetapan hari pemeriksaan dan persiapan sidang,

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

menyelesaikan berita acara persidangan sebelum sidang berikutnya dan mengetik putusan serta melaporkan kegiatan persidangan tersebut kepada Panitera Muda Pidana, Panitera Muda Perdata dan Panitera Muda Tipikor tersebut serta memasukkan kedalam SIPP.

- 3.6.2. Menyerahkan berkas perkara yang telah selesai diminutasi kepada Panitera Muda Pidana, Panitera Muda Perdata, Panitera Muda Khusus Tipikor.
- 3.6.3. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Pimpinan.

4. TUGAS PEJABAT KESEKRETARIATAN (berdasarkan PERMA No. 7 Tahun 2015)

4.1. SEKRETARIS:

Sekretaris mempunyai tugas :

- 4.1.1. Melaksanakan pemberian dukungan di bidang Administrasi, Organisasi, Keuangan, Sumberdaya Manusia, serta Sarana dan Prasarana di lingkungan Pengadilan Tinggi
- 4.1.2. Sekretaris bertugas menyelenggarakan Administrasi Umum, mengatur tugas, para Kepala Bagian, para Kepala Sub Bagian serta seluruh Pelaksana di bagian Kesekretariatan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

4.2. BAGIAN PERENCANAAN DAN KEPEGAWAIAN

Bagian Perencanaan dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan urusan perencanaan, program, anggaran, kepegawaian, organisasi dan tata laksana, serta pengelolaan teknologi informasi dan menyelenggarakan fungsi:

- 4.2.1. penyiapan bahan pelaksanaan perencanaan dan penyusunan program dan anggaran;
- 4.2.2. penyiapan bahan pelaksanaan penyusunan formasi, pendataan dan pengembangan pegawai, pengusulan kenaikan pangkat, pemindahan dan mutasi, pengusulan pemberhentian dan pensiun serta pengelolaan Sasaran Kerja Pegawai, administrasi jabatan fungsional, dan pengurusan ASKES dan disiplin pegawai, serta penyusunan laporan kepegawaian;

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

4.2.3. penyiapan bahan pelaksanaan penelaahan, penataan, dan evaluasi organisasi dan tata laksana;

4.1.6 penyiapan bahan pelaksanaan pengelolaan teknologi informatika dan statistik; dan

4.1.7. penyiapan bahan pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dokumentasi, dan pelaporan.

4.3. **SUB BAGIAN RENCANA PROGRAM DAN ANGGARAN**

Subbagian Perencanaan Program dan Anggaran mempunyai tugas :

4.3.1. Melaksanakan penyiapan bahan perencanaan program dan pelaksanaan program dan anggaran

4.3.2. pemantauan

4.3.3. evaluasi

4.3.4. dokumentasi

4.3.5. serta penyusunan laporan.

4.4. **SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI :**

Subbagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi mempunyai tugas :

4.4.1. melaksanakan penyiapan bahan urusan kepegawaian,

4.4.2. organisasi dan tata laksana

4.4.3. pengelolaan teknologi informasi dan statistik pemantauan

4.4.4. evaluasi

4.4.5. Dokumentasi

4.4.6. serta penyusunan laporan.

4.5. **BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN**

Bagian Umum dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan urusan surat menyurat, arsip, perlengkapan, rumah tangga, keamanan, keprotokolan, perpustakaan, pengelolaan keuangan, pemantauan, evaluasi, dokumentasi, serta penyusunan laporan dan mempunyai fungsi :

4.5.1. pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan dan penggandaan;

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

- 4.5.2. pelaksanaan urusan perawatan dan pemeliharaan gedung, sarana dan prasarana serta perlengkapan dan perpustakaan;
- 4.5.3. pelaksanaan urusan keamanan, protokol dan hubungan masyarakat;
- 4.5.4. pelaksanaan pengelolaan anggaran, perbendaharaan, akuntansi dan verifikasi, pengelolaan barang milik negara serta pelaporan keuangan;
- 4.5.5. penyiapan bahan pelaksanaan pemantauan, serta penyusunan laporan.

4.6. **SUB BAGIAN TATA USAHA DAN RUMAH TANGGA :**

Subbagian Tata Usaha dan Rumah tangga mempunyai tugas :

- 4.6.1. Melaksanakan penyiapan urusan surat menyurat
- 4.6.2. Kearsipan dan Penggandaan
- 4.6.3. Perawatan dan Pemeliharaan Gedung
- 4.6.4. Sarana dan Prasarana
- 4.6.5. Perlengkapan
- 4.6.6. Perpustakaan
- 4.6.7. Keamanan
- 4.6.8. Protokol dan Hubungan Masyarakat

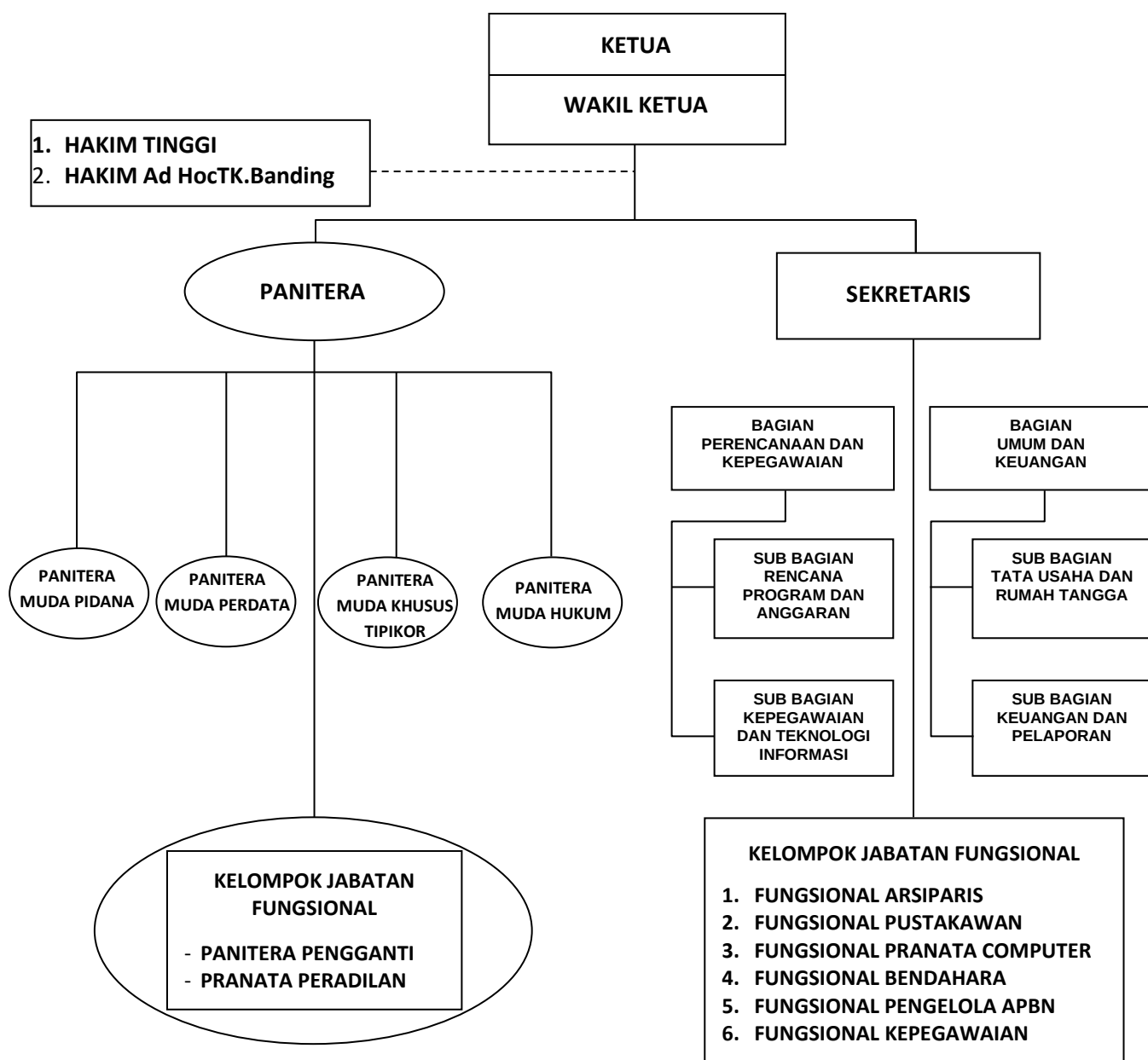
4.7. **SUB BAGIAN KEUANGAN DAN PELAPORAN :**

Subbagian Keuangan dan Pelaporan mempunyai tugas :

- 4.7.1. Melaksanakan penyiapan bahan urusan pengelolaan keuangan
- 4.7.2. Perbendaharaan
- 4.7.3. Akuntansi dan verifikasi
- 4.7.4. Pengelolaan barang milik negara
- 4.7.5. Pelaporan keuangan
- 4.7.6. pelaksanaan pemantauan
- 4.7.7. serta penyusunan laporan.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

5. STRUKTUR ORGANISASIPENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA (Tipe A) (sesuai Perma No. 7 Tahun 2015)



	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

L. KEBIJAKAN MUTU

KEBIJAKAN MUTU PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA

BERKOMITMEN UNTUK MEWUJUDKAN PENGADILAN TINGGI YANG AGUNG DENGAN PELAYANAN HUKUM YANG ADIL DAN MEMILIKI KEPASTIAN HUKUM, YAITU DENGAN :

- ❖ MEMBERIKAN PELAYANAN YANG BERKUALITAS BAGI PENCARI KEADILAN DAN MASYARAKAT DENGAN TULUS DAN IKHLAS.
- ❖ MEMBERIKAN KEPUASAN BAGI MASYARAKAT DAN PENCARI KEADILAN.
- ❖ MELAKUKAN PENINGKATAN PELAYANAN DENGAN TEPAT WAKTU.
- ❖ MEMENUHI PERSYARATAN DAN PERATURAN YANG TERKAIT DENGAN KEGIATAN PENGADILAN TINGGI.
- ❖ MENINGKATKAN PROFESIONALISME APARAT PENGADILAN.
- ❖ MENYEDIKAN SARANA DAN PRASARANA YANG NYAMAN DAN MEMUDAHKAN MASYARAKAT DAN PENCARI KEADILAN.
- ❖ MEMAHAMI PERMASALAHAN PENCARI KEADILAN DAN MEMBERIKAN SOLUSI SECARA TEPAT.
- ❖ MELAKUKAN EVALUASI SECARA BERKALA DAN BERKESINAMBUNGAN TERHADAP SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN PELAKSANAANNYA.

JAKARTA, 11 OKTOBER 2021
KETUA PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA,


SOEDARMADJI, S.H., M.Hum.
NIP. 19560405 198203 1 005

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

M. RENCANA DAN SASARAN MUTU

1. RENCANA MUTU

Rencana Mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta sebagai bentuk Komitmen Jajaran Pimpinan dan Pelaksana dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu di Wilayah Pengadilan Tinggi DKI Jakarta sudah ditetapkan sebagaimana **terlampir** dalam lampiran 3;

- 1.1. Rencana Mutu Kepaniteraan Pidana
- 1.2. Rencana Mutu Kepaniteraan Perdata
- 1.3. Rencana Mutu Kepaniteraan Khusus Tipikor
- 1.4. Rencana Mutu Kepaniteraan Hukum
- 1.5. Rencana Mutu Panitera Pengganti
- 1.6. Rencana Mutu Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi
- 1.7. Rencana Mutu Kepala Sub Bagian Rencana Program dan Anggaran
- 1.8. Rencana Mutu Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga
- 1.9. Rencana Mutu Kepala Sub Keuangan dan Pelaporan

2. SASARAN MUTU

SASARAN MUTU

PENGADILAN TINGGI	SASARAN MUTU	INDIKATOR KINERJA	TARGET %	REALISASI %	CAPAIAN %
KEPANITERAAN PERDATA	Terwujudnya proses Peradilan yang pasti, transparan dan akuntabel	- Persentase sisa perkara yang diselesaikan	100%	100%	100%
		- Persentase perkara yang diselesaikan tepat waktu	90%	82,33%	91,47%
		- Persentase perkara yang tidak mengajukan upaya hukum Kasasi	30%	26,27%	87,56%

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

	Peningkatan Efektivitas Pengelolaan Penyelesaian Perkara	- Persentase Salinan putusan yang dikirim ke Pengadilan pengaju tepat waktu	73%	72,04%	96,58%
KEPANITERAAN PIDANA	Terwujudnya proses Peradilan yang pasti, transparan dan akuntabel	- Persentase sisa perkara yang diselesaikan	100%	100%	100%
		- Persentase perkara yang diselesaikan tepat waktu	100%	100%	100%
		- Persentase perkara yang tidak mengajukan upaya hukum Kasasi	30%	26,27%	87,56%
	Peningkatan Efektivitas Pengelolaan Penyelesaian Perkara	- Persentase Salinan putusan yang dikirim ke Pengadilan pengaju tepat waktu	100%	100%	100%
KEPANITERAAN PIDANA KHUSUS TIPIKOR	Terwujudnya proses Peradilan yang pasti, transparan dan akuntabel	- Persentase sisa perkara yang diselesaikan	100%	0%	0%
		- Persentase perkara yang diselesaikan tepat waktu	100%	100%	100%
		- Persentase perkara yang tidak mengajukan upaya hukum Kasasi	30%	26,27%	87,56%
KEPANITERAAN HUKUM	Terwujudnya proses Peradilan yang pasti, transparan dan akuntabel	- Index responden Pengadilan Tingkat Pertama yang puas terhadap layanan Pengadilan Tingkat Banding	100%	91,23%	91,23%

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

	Peningkatan Efektivitas Pengelolaan Penyelesaian Perkara	Persentase putusan perkara yang menarik perhatian masyarakat yang dapat diakses secara online dalam waktu 1 (satu) hari setelah diputus	100%	100%	100%
--	--	---	------	------	------

Pengukuran tingkat capaian kinerja Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dilakukan dengan cara membandingkan antara Target Pencapaian Indikator Sasaran Mutu yang telah ditetapkan dengan Realisasinya, sehingga terlihat apakah Sasaran yang telah ditetapkan berhasil atau tidak.

Sasaran adalah target yang harus dicapai dalam rangka memenuhi Tugas Pokok Dan Fungsi Pengadilan yang berorientasi pada Pelayanan Peradilan yang Prima dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

JAKARTA, 11 OKTOBER 2021

KETUA PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA

SOEDARMADJI, S.H., M.Hum
NIP. 19560405 198203 1 005

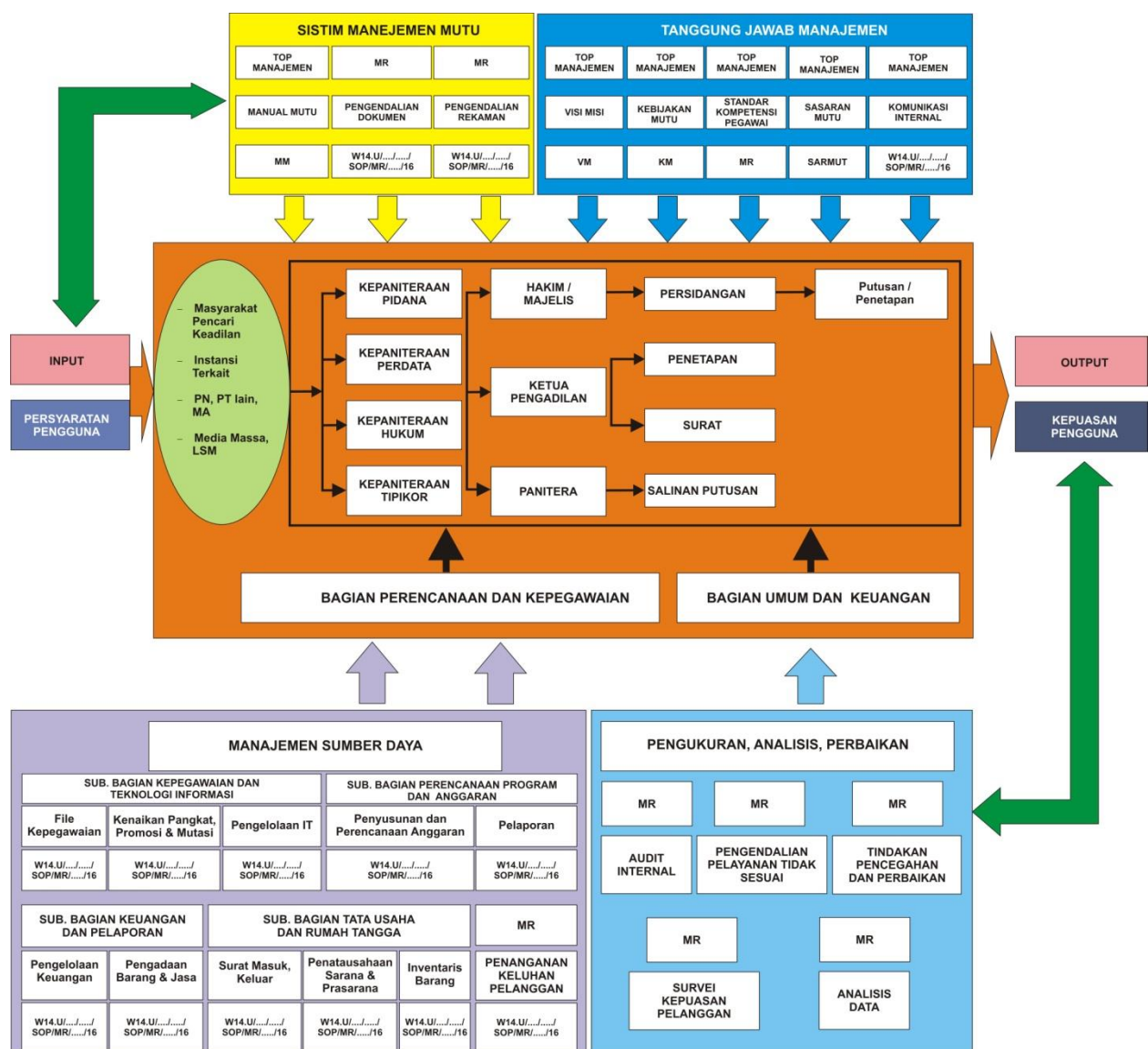
QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIF

HERU PRAMONO, SH., M.Hum
NIP.19611119 198512 1 001

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

BAB II

PEMETAAN IKHTISAR PROSES



	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

BAB III

IMPLEMENTASI KRITERIA

Dalam Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi terdapat kriteria yang digunakan yaitu kriteria 1 sampai dengan kriteria 7.

A. KRITERIA 1- LEADERSHIP

A.1. KOMITMEN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

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

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

DOKUMEN TERKAIT

Komitmen bersama Hakim dan Pegawai Pengadilan Tinggi DKI Jakarta (*butir I, halaman 14*).

A.2. KEBIJAKAN MUTU

Kebijakan Mutu merupakan pandangan dan Kebijakan Manajemen terhadap Mutu yang sesuai dengan tujuan organisasi yaitu agar selalu dapat memenuhi harapan dan memuaskan Pengguna Pengadilan, serta dapat memenuhi semua peraturan yang berlaku. Kebijakan Mutu yang merupakan perwujudan komitmen dari manajemen puncak dalam memenuhi persyaratan, baik persyaratan Pengguna Pengadilan maupun

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan terus-menerus meningkatkan keefektifan Sistem Manajemen Mutu, dikomunikasikan dan dimengerti oleh segenap Hakim dan Pegawai Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

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 Visiorganisasi.

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

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

Pernyataan Kebijakan Mutu dipasang di tempat-tempat yang strategis di kawasan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta 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.

A.3. TANGGUNG JAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI PEGAWAI PENGADILAN DAN MASYARAKAT

Tugas, Tanggung Jawab & Wewenang Pimpinan, Hakim dan Pegawai diatur dengan jelas dan terdokumentasi khususnya Pegawai yang melaksanakan pekerjaan yang terkait dengan Mutu dan Kepuasan Pengguna Pengadilan:

- A.3.1. Setiap Pegawai, Hakim / Panitera dan Sekretaris dipastikan memahami Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenangnya.
- A.3.2. Uraian Tugas, Tanggung Jawab & Wewenang dibuat Top Manajemen dibantu oleh Unit Kepegawaian.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

- A.3.3. Dokumen Uraian tugas dipegang oleh Pegawai yang bersangkutan dan Salinan disimpan oleh Unit Kepegawaian.
- A.3.4. Dokumen uraian tugas harus dikendalikan, isinya diperbarui bila terjadi perubahan Pekerjaan.
- A.3.5. Uraian tugas dibuat berdasarkan nama nama posisi yang ada dalam Struktur Organisasi pada masing-masing Unit.
- A.3.6. Penggunaan Nama Posisi/Job Title dikoordinasikan oleh Unit Kepegawaian.

DOKUMEN TERKAIT :

- a) Susunan Organisasi Pengadilan Tinggi DKI Jakarta (*butir K No. 5 halaman 31*).
- b) Uraian tugas Hakim dan Pegawai Pengadilan Tinggi DKI Jakarta

A.4. QUALITY MANAGER REPRESENTATIF (QMR)

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

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

- A.4.1. Mengembangkan Sistem Manajemen Mutu sesuai persyaratan Standar.
- A.4.2. Menjamin Sistem dilaksanakan secara efektif pada semua Fungsi.
- A.4.3. Menjamin Sistem Manajemen Mutu dipertahankan.
- A.4.4. Menjamin Sistem Manajemen Mutu diperbaiki terus menerus.
- A.4.5. Melaporkan hasil/ kinerja Sistem Manajemen Mutu kepada Top Manager.
- A.4.6. Mengupayakan peningkatan kesadaran/ pemahaman karyawan dalam sistem manajemen mutu.
- A.4.7. Membina hubungan dengan Pihak Eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu.
- A.4.8. Menyenggarakan Program Pendukung untuk membudayakan Kesadaran Mutu keseluruhan Pegawai.
- A.4.9. Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh Pegawai.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

- A.4.10. Memberikan penghargaan kepada Panitera, Sekretaris, Pegawai, Hakim yang berprestasi dalam kegiatan Sistem Manajemen Mutu.
- A.4.11. Melakukan Komunikasi Mutu kepada seluruh Hakim dan Pegawai.
- A.4.12. Mengkoordinasikan kegiatan Internal Audit dan Survey Kepuasan Pengguna.

DOKUMEN TERKAIT

- a) Uraian Tugas & Tanggung Jawab QMR
- b) SOP Tinjauan Manajemen
- c) Sasaran Mutu (Lampiran no.3)

A.5. KOMUNIKASI INTERNAL

Komunikasi Internal Pengadilan Tinggi DKI Jakarta 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:

- A.5.1. Top Manager mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.
- A.5.2. Komunikasi diarahkan untuk peningkatan pemahaman bawahannya mengenai Sistem Manajemen Mutu.
- A.5.3. Komunikasi diarahkan agar pegawai memahami target-target pekerjaan yang ingin dicapai.
- A.5.4. Komunikasi diarahkan untuk memastikan persyaratan yang telah ditetapkan dipenuhi.
- A.5.5. Komunikasi Internal diatur secara sistematis dan terdokumentasi.
- A.5.6. Komunikasi Internal untuk menjelaskan Sistem Manajemen Mutu kepada Hakim dan Pegawai.
- A.5.7. Komunikasi Internal membangun Kesadaran Mutu demi Kepuasan Pengguna Pengadilan.
- A.5.8. Penyelenggaraan rapat dapat terkoordinasi dan diatur dengan baik.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

A.5.9. Top Manager mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris setiap bulan.

A.5.10. Panitera dan Sekretaris mengadakan Komunikasi Internal dengan anggota Unit setiap bulan.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Komunikasi Internal

A.6. TINJAUAN MANAJEMEN TERHADAP SISTEM, STANDAR KINERJA DAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA

Evaluasi merupakan kegiatan Manajemen yang sangat penting dalam rangka pengendalian suatu Proses dan Kinerja termasuk evaluasi dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu.

A.6.1. Input

A.6.1.1. Top Manager Pengadilan Tinggi DKI Jakarta melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen 6(enam) bulan sekali. Rapat Tinjauan Manajemen dipastikan terdokumentasi/ dinotuliskan.

A.6.1.2. Agenda dan materi ditentukan jauh hari sebelum Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan.

A.6.1.3. Materi Rapat disiapkan oleh Manager Representatif.

A.6.1.4. Agenda Rapat Tinjauan Manajemen mencakup antara lain hal-hal sebagai berikut:

A.6.1.4.1. Hasil Audit Internal.

A.6.1.4.2. Umpan Balik / Keluhan Pengguna / Survey Kepuasan Pengguna.

A.6.1.4.3. Kinerja Proses / Hasil Pelayanan / Pencapaian.

A.6.1.4.4. Hasil Tindakan Perbaikan / Pencegahan Sasaran Mutu.

A.6.1.4.5. Tindak lanjut dari hasil tinjauan sebelumnya.

A.6.1.4.6. Rencana perubahan/ perbaikan Sistem Manajemen Mutu.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

A.7. Output

- A.7.1. Hasil Rapat Tinjauan Manajemen dibagikan kepada pihak yang berkepentingan (*per Unit*).
- A.7.2. Hasil Rapat Tinjauan Manajemen memuat Keputusan/Kesimpulan mengenai tindakan-tindakan yang perlu diambil.
- A.7.3. Tata Cara melaksanakan Tinjauan Manajemen diuraikan dalam Prosedur Rapat Tinjauan Manajemen.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Tinjauan Manajemen.

A.8. ROLE MODELS

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dalam mewujudkan Komitmen melalui Leadership dalam bentuk Role Models, Ketersediaan sumberdaya dan pembinaan dengan melibatkan seluruh Level Manajerial.

B. KRITERIA 2- CUSTOMER FOCUS

B.1. PROSES YANG BERKAITAN DENGAN PENGGUNA

Sebelum merealisasikan Proses Pelayanan, Manager Representatif harus lebih dahulu :

- B.1.1. Memahami secara jelas semua persyaratan yang diminta pengguna Pengadilan
- B.1.2. Melakukan koordinasi dengan Unit-Unit terkait termasuk dengan Panitera dan Sekretaris untuk pembahasan semua persyaratan pengguna Pengadilan.
- B.1.3. Memastikan semua Sumberdaya yang diperlukan tersedia.
- B.1.4. Memastikan hasil pembahasan persyaratan pengguna Pengadilan terdokumentasi.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

- B.1.5. Hasil pembahasan semua persyaratan pengguna Pengadilan dikomunikasikan kepada semua Unit terkait secara tertulis.
- B.1.6. Bilamana ada perubahan persyaratan Pelayanan baik atas permintaan pengguna Pengadilan/ atas inisiatif Fungsi Intern, maka harus ada persetujuan perubahan dari Manager Representatif sebelum perubahan dilaksanakan.
- B.1.7. Bila perubahan disetujui maka, fungsi-fungsi yang terkait diberitahukan mengenai perubahan persyaratan tersebut.
- B.1.8. Setiap perubahan mengenai persyaratan pengguna Pengadilan/ Persyaratan Pelayanandipastikan dicatat.

DOKUMEN TERKAIT

- SOP Identifikasi Pelayanan Persyaratan Pengguna Pengadilan.
- SOP Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan.
- SOP Sub Bagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi.

Melakukan peninjauan terlebih dahulu untuk memastikan kemampuannya dalam memenuhi permintaan pengguna Pengadilan.

B.2. KOMUNIKASI PENGGUNA PENGADILAN

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

- B.2.1. Komunikasi dengan pengguna Pengadilan diarahkan untuk memahami kebutuhan/persyaratan pengguna Pengadilan antara lain untuk :
- B.2.1.1. Mendapatkan konfirmasi/persyaratan Pelayanan yang diinginkan pengguna Pengadilan.
 - B.2.1.2. Menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna Pengadilan mengklarifikasi ketidakjelasan mengenai persyaratan pengguna Pengadilan.
- B.2.2. Membahas Masukan/ Usul/ Saran/ Keluhan pengguna Pengadilan.
- B.2.3. Catatan hasil komunikasi dengan pengguna Pengadilan disimpan.

DOKUMEN TERKAIT:

- SOP Komunikasi dengan Pengguna Pengadilan.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

b) SOP Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan.

B.3. PRODUK MILIK PENGGUNA.

Yang dimaksud dengan produk milik pengguna adalah Barang/Jasayang dikirim ke Pengadilan Tinggi digunakan oleh Pengadilan Tinggi DKI Jakarta untuk memberikan Pelayanan dan hasil dari Pelayanan, antara lain : uang panjar biaya perkara, uang titipan pihak ketiga, barang bukti yang berupa uang atau surat-surat berharga yang tidak ikut dilampirkan dalam berkas perkara.

B.3.1. Pemeliharaan Produk

- B.3.1.1. Yang dimaksud dengan produk adalah Barang/ Jasayang digunakan oleh Pengadilan Tinggi DKI Jakarta untuk memberikan Pelayanan dan hasil dari Pelayanan.
- B.3.1.2. Barang/ jasa pada semua tahapan Proses dijaga kondisinya dan dipertahankan kesesuaiannya selama penyimpanan, selama ProsesPelayanan.
- B.3.1.3. Selama barang ditangani secara Internal, harus dilengkapi Identifikasi secara jelas.
- B.3.1.4. Prosedur penanganan, pengemasan, penyimpanan dan pengamanan barang selama dalam ProsesPra-Pelayanan harus dibuat dengan jelas dan terdokumentasi.

DOKUMEN TERKAIT :

- a) SOP Panitera Muda Pidana
- b) SOP Panitera Muda Perdata
- c) SOP Panitera Muda Khusus Tipikor
- d) SOP Panitera Muda Hukum

B.4. KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA

Jajaran Manajemen dan pegawai khususnya Unit yang terkait dengan Pengguna Pengadilan berkewajiban memiliki pengetahuan yang baik tentang Pengguna

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

Pengadilan. Tim Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta yang bertanggung jawab untuk :

B.4.1. Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap Pengguna Pengadilan.

B.4.2. Tim survey kepuasan Pengguna Pengadilan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh Pelaksana Unit mengenai persyaratan Pengguna Pengadilan.

B.4.3. Tiap Unit bertanggung jawab untuk :

B.4.3.1. Mengkoordinasikan kegiatan berikutnya secara terkendali.

B.4.3.2. Mengkomunikasikan kepada seluruh pelaksana Unit mengenai target - target / persyaratan Pengguna Pengadilan dan memastikan semua terpenuhi.

B.4.4. Pengguna Pengadilan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta adalah Pengguna Pengadilan yang meliputi Masyarakat Pencari Keadilan, Instansi terkait seperti (*Kepolisian, Kejaksaan, Rumah Tahanan Negara, Pemerintah Wilayah DKI Jakarta, Pengadilan Negeri se-wilayah DKI Jakarta, Pengadilan Tinggi, Mahkamah Agung, Media massa maupun Lembaga Sosial Masyarakat*).

DOKUMEN TERKAIT

- a) SOP Identifikasi Pelayanan Persyaratan Pengguna Pengadilan
- b) SOP Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

C. KRITERIA 3- PROCESS MANAGEMENT

C.1. PENGENDALIAN PROSES

C.1.1. Proses Pembelian

- C.1.1.1. Kesekretariatan Urusan Umum bertanggung jawab memastikan fungsi pembelian dilaksanakan secara terkendali. Barang yang dibeli adalah Alat Tulis Kantor (ATK), Sarana Penunjang.
- C.1.1.2. Fungsi-fungsi yang terkait dalam pembelian harus memahami Proses pembelian.
- C.1.1.3. Pembelian dilaksanakan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

C.1.2. Informasi Pembelian

- C.1.2.1. Sebelum melaksanakan pembelian, informasi tentang berbagai persyaratan dan spesifikasi yang diperlukan harus dibuat secara jelas untuk menghindari Kesalahan/ Ketidaksesuaian .
- C.1.2.2. Dokumen pembelian harus dipastikan memuat penjelasan mengenai semua persyaratan produk yang akan dibeli termasuk :
 - C.1.2.2.1. Kejelasan mengenai jumlah barang yang akan dibeli.
 - C.1.2.2.2. Persyaratan spesifikasi / mutu barang yang akan dibeli.
 - C.1.2.2.3. Persyaratan pembayaran.

C.1.3. Verifikasi produk yang dibeli

- C.1.3.1. Kepala Bagian Umum dan Keuangan berTanggung Jawab melakukan verifikasi terhadap barang yang datang (*incoming material*).
- C.1.3.2. Hasil verifikasi / pemeriksaan dicatat
- C.1.3.3. Kepala Bagian Umum dan Keuangan memiliki kewenangan untuk memutuskan apakah produk yang datang memenuhi Persyaratan Mutu atau tidak.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

C.1.4. Pengendalian Produksi dan Penyediaan Pelayanan

- C.1.4.1. Proses Pelayanan dipastikan dijalankan secara terkendali.
- C.1.4.2. Pengendalian Pelayanan dilaksanakan sesuai standar Pelayanan di masing-masing Unit.
- C.1.4.3. Tiap Unit menyediakan standar Pelayanan untuk setiap tindakan yang dipandang perlu.
- C.1.4.4. Standar Pelayanan dibuat untuk membimbing petugas pelaksana agar dapat melaksanakan Proses Pelayanan sesuai yang direncanakan.
- C.1.4.5. Peralatan yang diperlukan untuk Proses Pelayanan dipastikan tersedia dan memenuhi persyaratan.
- C.1.4.6. Pemantauan Pelayanan dilakukan oleh Panitera dan Sekretaris.

DOKUMEN TERKAIT

SOP masing-masing unit.

C.1.5. Validasi Proses Untuk Produk dan Penyediaan Pelayanan

- C.1.5.1. Proses Pelayanan dipastikan divalidasi sebelum dilaksanakan
- C.1.5.2. Validasi diarahkan untuk mengkonfirmasi dan membuktikan bahwa Proses yang akan dijalankan memiliki kemampuan untuk mencapai hasil yang disyaratkan.
- C.1.5.3. Pelaksanaannya dikerjakan oleh personil yang ditugaskan sebagai Penanggung Jawab pelaksana Standar Pelayanan tersebut oleh Panitera dan Sekretaris.

DOKUMEN TERKAIT

SOP masing-masing unit

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

C.1.6. Identifikasi dan Ketelusuran

- C.1.6.1. Semua tahap – tahap Pelayanan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas.
- C.1.6.2. Semua catatan pengguna Pengadilan dan catatan lain yang terkait dengan Pelayanan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas.
- C.1.6.3. Cara identifikasi harus dituangkan dalam standar Pelayanan pengendalian Dokumen dan pengendalian rekaman
- C.1.6.4. Identifikasi dimaksudkan untuk menghindari kesalahan atau ketidak-sesuaian yang tidak diinginkan.
- C.1.6.5. Bilamana persyaratan ketelusuran merupakan suatu keharusan yang dipersyaratkan oleh pengguna Pengadilan maka identifikasi wajib dilaksanakan berdasarkan persyaratan yang diminta pengguna Pengadilan pada semua tahapan.
- C.1.6.6. Cara identifikasi diatur dalam standar Pelayanan pengendalian Dokumen dan pengendalian rekaman.

DOKUMEN TERKAIT

- a) SOP Pengendalian Dokumen
- b) SOP Pengendalian Rekaman

C.1.7. Pengendalian Peralatan Pengukuran / Pemantauan

- C.1.7.1. Peralatan yang dipergunakan untuk Pemantauan / Pengukuran / pengujian Pelayanan harus dikendalikan dan diinventarisasi.
- C.1.7.2. Pengendalian diarahkan untuk memastikan peralatan yang dipergunakan berada dalam kondisi layak pakai.
- C.1.7.3. Prosedur Pemantauan / Pengukuran / pengujian harus dibuat .
- C.1.7.4. Peralatan Pengukuran / Pemantauan harus dilindungi dari kerusakan selama penanganan, pemeliharaan dan penyimpanan.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

Kriteria ini dikecualikan karena Pengadilan Tinggi DKI Jakarta tidak mempergunakan peralatan untuk Pemantauan / Pengukuran / Pengujian.

C.2. PROSES ADMINISTRASI PERKARA

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta melaksanakan Proses administrasi yang efektif sesuai dengan sasaran dan target. Proses -Proses tersebut ditetapkan, dimonitoring dan dievaluasi dalam rangka menuju perbaikan yang berkesinambungan.

D. KRITERIA 4- STRATEGIC PLANNING

D.1. PERENCANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

D.1.1. 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 Tinggi DKI Jakarta. Evaluasi terhadap pencapaian Sasaran Mutu dilakukan secara periodik dalam Laporan Pencapaian Sasaran Mutu dari masing-masing Unit kepada Ketua Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dengan mengacu pada periode Pengukuran pencapaian terhadap sasaran mutu yang ditetapkan pada masing-masing unit, dan dimasukkan sebagai salah satu agenda pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen.

DOKUMEN TERKAIT :

Sasaran Mutu semua Unit

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

D.1.2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

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

- D.1.2.1. Merencanakan Sistem Manajemen Mutu untuk Unit kerjanya.
- D.1.2.2. Memastikan Sistem Manajemen Mutu yang telah dibuat dijalankan secara efektif.
- D.1.2.3. Memastikan semua sasaran dan persyaratan yang telah ditetapkan dicapai.
- D.1.2.4. Memelihara / mempertahankan Sistem Manajemen Mutu pada Unitnya.
- D.1.2.5. Melakukan perbaikan / penyempurnaan Sistem Manajemen Mutu.

D.2. PERENCANAAN REALISASI PELAYANAN

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

- D.2.1. Sasaran dan persyaratan Mutu Pelayanan.
- D.2.2. Kebutuhan untuk menentukan Proses, Dokumentasi, penyediaan Sumber Daya untuk Pelayanan.
- D.2.3. Mengikuti Verifikasi, Validasi, Pemantauan, Inspeksi dan kegiatan Pengujian yang khas untuk Pelayanan dan kriteria untuk penerimaan Pelayanan.
- D.2.4. Dokumen dibutuhkan untuk memberikan bukti bahwa Proses Realisasi menghasilkan Pelayanan yang sesuai Persyaratan.

DOKUMEN TERKAIT

SOPsemua Unit

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

D.3. PERENCANAAN ANALISA DAN PERBAIKAN

Secara periodik, Pengadilan Tinggi DKI Jakarta melakukan evaluasi kinerja dalam upaya mengidentifikasi penyimpangan terhadap pencapaian sasaran dan melakukan upaya-upaya peningkatan dan penyempurnaan secara berkelanjutan.

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

DOKUMEN TERKAIT

- SOP Sub Bagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi.
- SOP Analisis Data.
- SOP Tinjauan Manajemen.

D.4. PERENCANAAN KEBIJAKAN PENGADILAN

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta 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

E.1. SUMBER DAYA MANUSIA

E.1.1. Ketersediaan Sumberdaya

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

DOKUMEN TERKAIT

- SOP Bagian Perencanaan dan Kepegawaian

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

b) SOP Bagian Umum dan Keuangan

E.1.2. Sumber Daya Manusia

E.1.2.1. Umum

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta menjamin Hakim dan Pegawai yang bekerja memiliki Kompetensi berdasarkan Pendidikan, Pelatihan, Keahlian dan Pengalaman yang sesuai

E.1.2.2. Kompetensi, Kepedulian, dan Pelatihan

Kompetensi yang diperlukan oleh setiap pegawai agar dapat melaksanakan tugas dan Tanggung Jawabnya secara tepat dan benar sesuai dengan sasaran dan persyaratan yang telah direncanakan harus dipastikan dipenuhi. Seluruh Panitera dan Sekretaris berTanggung Jawab untuk :

- E.1.2.2.1. Menentukan Pelatihan yang diperlukan oleh setiap bawahannya.
- E.1.2.2.2. Memastikan pelatihan dilaksanakan. Pelatihan dapat dilakukan dalam bentuk, atau kegiatan apapun yang bertujuan memberikan kompetensi kepada karyawan.
- E.1.2.2.3. Mengambil Tindakan lainnya selain pelatihan yang sesuai dengan permasalahan.
- E.1.2.2.4. Mengevaluasi efektif/ tidaknya Tindakan yang telah diambil.
- E.1.2.2.5. Meningkatkan kesadaran Pegawai mengenai pentingnya peranan setiap Pegawai dalam Pekerjaan mereka untuk mencapai sasaran mutu demi Kepuasan Pengguna Pengadilan.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

E.1.2.2.6. Mengelola arsip pegawai yang memuat Informasi mengenai Pelatihan, Keterampilan dan Pengalaman Kerja Pegawai.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi

E.2. INFRASTRUKTUR

- E.2.1. Sarana Kerja / Infrastruktur untuk mendukung Pekerjaan dan mencapai Sasaran dan persyaratan Produk / Proses dipastikan terpenuhi.
- E.2.2. Melakukan pemeliharaan secara teratur terhadap Fasilitas Pendukung agar senantiasa dalam kondisi baik dan siap dioperasikan.
- E.2.3. Sarana kerja baru yang diperlukan secepatnya diidentifikasi dan ditindaklanjuti sesuai Standar Pelayananyang berlaku.
- E.2.4. Panitera dan Sekretaris bertanggung jawab untuk memastikan kecukupan dan kelengkapan Sarana Kerja dan kelaikan Kondisi Sarana Kerja pada bagian yang dipimpinnya.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Bagian Umum dan Keuangan.

E.3. LINGKUNGAN KERJA

- E.3.1. Lingkungan tempat Kerja dikendalikan.
- E.3.2. Pengendalian Lingkungan Kerja dimaksudkan agar Lingkungan Kerja senantiasa dalam keadaan Rapi, Bersih, Aman dan Nyaman.
- E.3.3. Top Manager, Hakim dan Pegawai berkewajiban mengupayakan dan menjamin agar Lingkungan kerjanya terkendali.
- E.3.4. Pengendalian Lingkungan Kerja dimaksudkan untuk mendukung Komitmen Mutu dan Kepuasan Pengguna Pengadilan dan untuk mencapai Kesesuaian terhadap Persyaratan Proses Pelayanan yang telah ditetapkan.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

DOKUMEN TERKAIT

- a) Instruksi Kerja Keamanan dan Kebersihan.
- b) SOP Bagian Umum dan Keuangan.

E.4. ANGGARAN PENGADILAN

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dapat mengalokasikan anggaran secara efisien dan efektif serta memiliki Kebijakan dalam memonitoring serta Evaluasi penggunaan Anggaran.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan.

F. KRITERIA 6 – DOCUMENT SYSTEM

F.1. PERSYARATAN UMUM DOKUMENTASI

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta 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 Pelayanan/ Kegiatan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, dengan memperhatikan unsur-unsur Persyaratan Standar yang berlaku.

Sistem Manajemen Mutu di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta di Dokumentasikan dalam bentuk dan terdiri dari :

F.1.1. Manual Mutu (MM)

Kebijakan umum Pengadilan Tinggi DKI Jakarta terhadap Aktivitas Operasional yang

dilakukan, yang harus memenuhi persyaratan Akreditasi dan merupakan pedoman bagi penyusunan Dokumentasi Aktivitas Operasional Pengadilan Tinggi DKI Jakarta

F.1.2. Sasaran Mutu

Menggambarkan Parameteryang terukur dengan penetapan Target yang relevan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan Proses yang sudah ditetapkan.

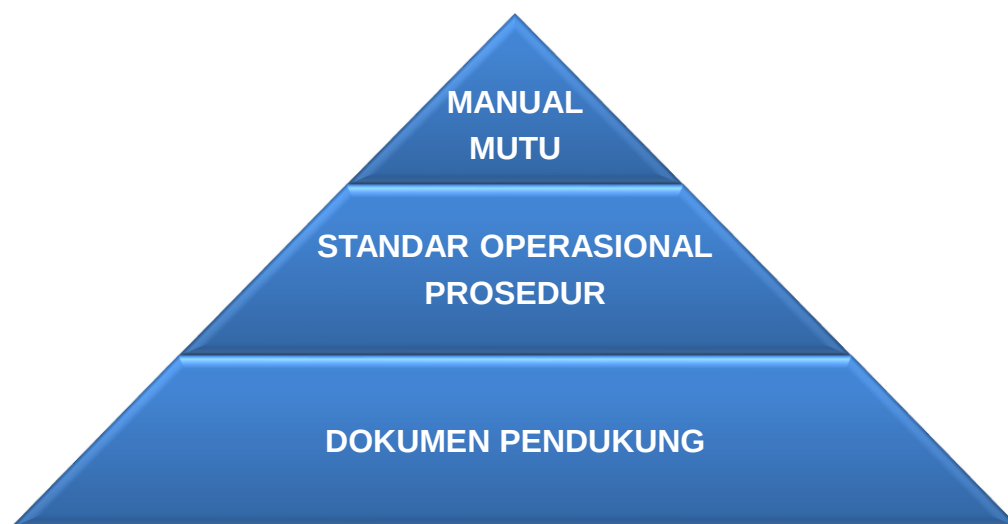
	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

F.1.3. 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.

F.1.4. 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 Tinggi DKI Jakarta yang digunakan sebagai Referensi.



Gambar . Dokumen Sistem Manajemen Mutu

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

F.2. PERSYARATAN KHUSUS DOKUMENTASI

F.2.1. Manual Mutu

- F.2.1.1. Manual Mutu ini dibuat oleh Tim Mutu dan disiapkan oleh QMR dan disahkan oleh Ketua Pengadilan Tinggi DKI Jakarta selaku Top Manager serta didistribusikan oleh QMR.
- F.2.1.2. QMR bertanggung jawab untuk menjamin kesesuaian dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu dengan otoritas yang cukup untuk menjalankan tugas dan Tanggung Jawab dan melaporkan hasil / kinerja Sistem Manajemen Mutu kepada Top Manajemen .
- F.2.1.3. Manual Mutu ini termasuk Dokumen yang dikendalikan. Tata cara pengendaliannya mengikuti ketentuan sebagaimana tertuang dalam Standar Pelayanan Pengendalian Dokumen.
- F.2.1.4. Manual ini akan ditinjau ulang tiga tahun sekali untuk Penyesuaian / Perbaikan.
- F.2.1.5. Manual Mutu ini berisikan kegiatan Pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta secara keseluruhan, penjelasan Tugas dan Tanggung Jawab (*Job Description*) dan penjelasan Materi yang berhubungan dengan Akreditasi.

F.2.2. Pengendalian Dokumen

Dokumen Sistem Manajemen Mutu dipastikan terkendali.

- F.2.2.1. Dokumen Sistem Manajemen Mutu adalah Dokumen-Dokumen yang memuat informasi yang digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan Sistem Manajemen Mutu.
- F.2.2.2. Pengendalian Dokumen dimaksudkan agar Dokumen sistem manajemen mutu yang dipergunakan adalah Dokumen yang tepat dan benar.
- F.2.2.3. Cara pengendalian Dokumen diatur dalam standar Pelayanan dan dipahami oleh semua pihak terkait.
- F.2.2.4. Standar Operasional Prosedur Pengendalian Dokumen mengatur hal – hal sebagai berikut :

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

- F.2.2.4.1. Pembuatan Dokumen
- F.2.2.4.2. Pemeriksaan Dokumen
- F.2.2.4.3. Pengesahan Dokumen
- F.2.2.4.4. Menetapkan status Dokumen
- F.2.2.4.5. Memberi penomoran pada setiap Dokumen
- F.2.2.4.6. Pendistribusian Dokumen
- F.2.2.4.7. Penerimaan Dokumen
- F.2.2.4.8. Peninjauan ulang / revisi Dokumen
- F.2.2.4.9. Penanganan Dokumen eksternal
- F.2.2.4.10. Penyimpanan Dokumen yang sudah tidak berlaku.

Manual Mutu dan Standar Pelayanan Umum serta Dokumen – Dokumen Eksternal serta kegiatan pendukung lainnya seperti Uraian Tugas, Rencana Perbaikan dan berkesinambungan dikendalikan oleh Quality Manager Representatif.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Pengendalian Dokumen

F.2.3. Pengendalian Rekaman

Semua Rekaman / Arsip dikelola dengan baik .

F.2.3.1. Arsip adalah Dokumen berisi Informasi Historis yang timbul dari kegiatan yang telah dilaksanakan.

F.2.3.2. Tujuan pengendalian Rekaman adalah untuk memastikan semua data kegiatan dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk perbaikan.

F.2.3.3. Rekaman dipastikan aman, teridentifikasi dengan jelas, dan ditata dengan rapi sehingga mudah dan cepat ditemukan bila diperlukan.

F.2.3.4. Rekaman yang ada Unit dikendalikan oleh masing – masing Unit

DOKUMEN TERKAIT

SOP Pengendalian Rekaman

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

G. KRITERIA 7 – PERFORMANCE RESULT

G.1. PENGAWASAN DAN PENGUKURAN

G.1.1. Kepuasan Pengguna Pengadilan (Pengguna Pengadilan)

- G.1.1.1. Persepsi pengguna Pengadilan dan kepuasan terhadap Pelayanan yang diberikan harus dipantau secara berkala setiap 6 bulan sekali.
- G.1.1.2. Pemantauan dimaksudkan untuk menilai dan mengukur Kinerja Sistem Manajemen Mutu serta mengetahui apakah persyaratan pengguna Pengadilan telah dipenuhi.
- G.1.1.3. Metoda untuk memperoleh Informasi dan Pemanfaatan Informasi yang diperoleh dipastikan tertuang dalam standar Pelayanan.

DOKUMEN TERKAIT :

- a) SOP Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan
- b) SOP Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan

G.1.2. Audit Internal

- G.1.2.1. Tujuan Audit adalah untuk memastikan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.
- G.1.2.2. Tim Audit dibentuk oleh Manager Representatif dan disahkan oleh Top Manager dan dibekali pelatihan yang cukup sebelum melaksanakan Audit.
- G.1.2.3. Rencana Audit direncanakan oleh Ketua Tim Audit dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kekritisannya Unit yang akan diaudit.
- G.1.2.4. Audit harus dilakukan secara Sistematis, Objektif, Terencana dan terdokumentasi serta mengedepankan Integritas dan Independensi.
- G.1.2.5. Audit harus dilakukan sesuai dengan Prosedur Audit yang telah ditetapkan, yaitu minimal 6(enam) bulan sekali.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

- G.1.2.6. Dalam setiap pelaksanaan Audit, Auditor harus memperhatikan hasil Audit yang terdahulu untuk mengevaluasi efektivitasnya.
- G.1.2.7. Kriteria Audit, Lingkup, Frekuensi dan Metode yang akan digunakan dipastikan ditentukan dalam prosedur Audit Internal.
- G.1.2.8. Pelaksanaan Audit dilakukan secara Objektif dan mengikuti ketentuan persyaratan Audit.
- G.1.2.9. Panitia dan Sekretaris yang diperiksa bertanggung jawab untuk menindaklanjuti temuan Audit pada Unit-nya.
- G.1.2.10. Tindakan Perbaikan diambil segera mungkin untuk mengeliminasi Ketidaksesuaian yang telah ditemukan.
- G.1.2.11. Tindak lanjut Audit harus mencakup Verifikasi terhadap Tindakan yang telah diambil.
- G.1.2.12. Ketua Tim Audit bertanggung jawab dan melapor kepada Manager Representatif.

DOKUMEN TERKAIT

- a) SOP Audit Internal.
- b) SOP Analisis Data.
- c) SOP Perbaikan Berkesinambungan.

G.1.3. Pemantauan dan Pengukuran Proses Pelayanan

- G.1.3.1. Metoda Pemantauan dan Pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Manajemen Mutu dan Pelayanan, harus dipastikan keabsahannya.
- G.1.3.2. Metoda-metoda yang digunakan harus dapat dibuktikan kemampuannya untuk mencapai hasil yang telah direncanakan.
- G.1.3.3. Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai maka Tindakan Perbaikan dan Pencegahannya harus dilakukan untuk memastikan Kesesuaian terhadap Produk/ Jasa.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

DOKUMEN TERKAIT:

- a) SOP Audit Internal.
- b) SOP Analisis Data.
- c) SOP Perbaikan Berkesinambungan.
- d) SOP Pencegahan.

G.1.4. Pemantauan dan Pengukuran Produk

- G.1.4.1. Pemantauan dan Pengukuran hasil Pelayanan dilakukan sesuai Standar Pelayanan.
- G.1.4.2. Tujuan Pemantauan dan Pengukuran hasil Pelayanan untuk memastikan semua Persyaratan hasil Pelayanan terpenuhi.
- G.1.4.3. Pengukuran dan Pemantauan dilaksanakan pada tahapan yang telah ditentukan.
- G.1.4.4. Catatan hasil Pemantauan dan Pengukuran hasil Pelayanan harus dicatat termasuk Personil yang melaksanakan.

DOKUMEN TERKAIT

- a) SOP Audit Internal.
- b) SOP Analisis Data.
- c) SOP Perbaikan Berkesinambungan.
- d) SOP Pencegahan.

G.2. PENGENDALIAN PELAYANAN PENGADILAN TINGGI YANG TIDAK SESUAI

G.2.1. Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai

- G.2.1.1. Hasil Pelayanan yang tidak sesuai adalah Proses Pelayanan yang dijalankan tidak sesuai dengan persyaratan.
- G.2.1.2. Hasil Pelayanan yang tidak sesuai dikendalikan serta dicegah agar tidak terjadi lagi.
- G.2.1.3. Pengendalian dan Tanggung Jawab serta Wewenang untuk menangani hasil Pelayanan tidak sesuai harus ditetapkan dalam standar Pelayanan.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

G.2.1.4. Hasil yang tidak sesuai harus dilakukan Tindakan Perbaikan.

G.2.1.5. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan yang diambil harus dicatat.

G.2.1.6. Bilamana Pelayanan tidak sesuai dan telah terlanjur diterima oleh Pengguna Pengadilan, maka harus mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk menanggulangi Akibat /Potensi akibatnya.

DOKUMEN TERKAIT:

SOP Pengendalian Pelayanan yang Tidak sesuai.

G.3. ANALISA DATA

G.3.1. Data-data Proses atau Implementasi Sistem Manajemen Mutu harus dikelola dengan baik.

G.3.2. Data dianalisis dengan menggunakan teknik yang sesuai, misalkan menggunakan Teknik Statistik.

G.3.3. 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.

G.3.4. Standar Pelayanan analisis data dibuat oleh QMR dan menjadi acuan bagi semua fungsi lainnya.

G.3.5. Hasil analisis data harus mengarah pada pengidentifikasian Ketidaksesuaian Ketidakefektifan dan Tindakan Perbaikan yang diperlukan.

G.3.6. Data dianalisis antara lain untuk memantau :

G.3.6.1. Kepuasan Pengadilan.

G.3.6.2. Kesesuaian terhadap persyaratan Pengguna Pelayanan.

G.3.6.3. Karakteristik dan kecenderungan Proses serta Pelayanan.

G.3.6.4. Kinerja Pihak Ketiga.

G.3.6.5. Sebagai Dasar untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Analisa Data.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
		MANUAL MUTU	

G.4. PERBAIKAN

G.4.1. Peningkatan Berkesinambungan

- G.4.1.1. Seluruh Pegawai, Hakim dan Top Manager wajib melakukan Perbaikan secara terus menerus terhadap efektivitas Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan tugas, Tanggung Jawab dan Wewenangnya.
- G.4.1.2. Semua Perbaikan mengacu pada Komitmen yang tertuang dalam kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil Audit, Analisis data Tindakan Perbaikan dan prevensi serta Tinjauan Manajemen.

DOKUMEN TERKAIT

- SOP Perbaikan dan Pencegahan.
- SOP Perbaikan Berkesinambungan.

G.4.2. Tindakan Perbaikan

- G.4.2.1. Tindakan Perbaikan harus sesuai dengan penyebab Ketidaksesuaian yang ditemukan.
- G.4.2.2. Pengadilan Tinggi DKI Jakarta mengambil Tindakan Perbaikan untuk mengurangi penyebab Ketidaksesuaian dalam rangka untuk mencegah Ketidaksesuaian terulang lagi.
- G.4.2.3. Perbaikan dilakukan setiap saat jika mendapatkan 2 (*dua*) hal, yakni: Referensi baru, dan berdasarkan Hasil Temuan Audit.
- G.4.2.4. Standar Pelayanan Perbaikan harus mencakup :
- Meninjau Ketidaksesuaian termasuk keluhan Pengguna Pengadilan.
 - Menentukan penyebab Ketidaksesuaian.
 - Mengevaluasi Tindakan yang dibutuhkan untuk memastikan Ketidaksesuaian tidak terulang lagi.
 - Menentukan dan menerapkan Tindakan yang dibutuhkan.
 - Merekam hasil tindakan yang diambil.

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
	Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

f) Meninjau Tindakan Perbaikan yang diambil.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Perbaikan dan Pencegahan

G.5. TINDAKAN PECEGAHAN

G.5.1. Menentukan Tindakan untuk mengurangi penyebab potensial Ketidaksesuaian untuk mencegah peristiwa tersebut. Tindakan Pencegahan harus sesuai dengan penyebab masalah yang potensial.

G.5.2. Standar Pelayanan Pencegahan harus mencakup :

G.5.2.1. Menentukan Potensi Ketidaksesuaian dan penyebabnya.

G.5.2.2. Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan untuk, mencegah peristiwa Ketidaksesuaian .

G.5.2.3. Menentukan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan.

G.5.2.4. Merekam hasil tindakan yang diambil.

G.5.2.5. Meninjau tindakan Pencegahan yang diambil.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Perbaikan dan Pencegahan

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

BAB IV

Standar Prosedur Operasional

A. SOP PENJAMINAN MUTU PENGADILANTINGGI DKI JAKARTA

1. S.O.P PENGENDALIAN DOKUMEN
2. S.O.P PENGENDALIAN REKAMAN
3. S.O.P AUDIT INTERNAL
4. S.O.P PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN
5. S.O.P TINJAUAN MANAJEMEN
6. S.O.P KOMUNIKASI INTERNAL
7. S.O.P KOMUNIKASI DENGAN PENGGUNA PENGADILAN
8. S.O.P IDENTIFIKASI PELAYANAN PERSYARATAN PENGGUNA PENGADILAN
9. S.O.P PEMANTAUAN PROSES
10. S.O.P SURVEY KEPUASAN PENGGUNA
11. S.O.P PENANGANAN KELUHAN PENGGUNA PENGADILAN
12. S.O.P ANALISIS DATA
13. S.O.P PENGENDALIAN PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI
14. S.O.P OPERASIONAL TAPM
15. S.O.P EVALUASI AWAL DAN MONITORING
16. S.O.P PENUNJUKAN TIM AUDIT
17. S.O.P AUDIT AKREDITASI

B. SOP PELAYANAN UTAMA

1. S.O.P KEPANITERAAN PIDANA
2. S.O.P KEPANITERAAN PERDATA
3. S.O.P KEPANITERAAN KHUSUS TIPIKOR
4. S.O.P KEPANITERAAN HUKUM

C. SOP PELAYANAN PENDUKUNG

1. S.O.P SUBBAGIAN RENCANA PROGRAM DAN ANGGARAN
2. S.O.P SUBBAGIAN KEPEGAWAIAN DAN TEKNOLOGI INORMASI
3. S.O.P SUBBAGIAN TATA USAHA DAN RUMAH TANGGA
4. S.O.P SUB BAGIAN KEUANGAN DAN PELAPORAN

D. S.O.P MANAJEMEN RESIKO

	PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA Jalan Letjend Suprpto, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510 Telp : (021) 4254257 Fax : (021) 454257 Email : info.ptjakarta@gmail.com Website : www.pt-jakarta.go.id	Nomor Dokumen	W10-U/MAN/QMR/2019
		Tanggal Pembuatan	15 Oktober 2016
		Tanggal Revisi	11 Oktober 2021
		Revisi Ke	05
		Tanggal Efektif	12 Oktober 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT DKI JAKARTA
	MANUAL MUTU		

BAB V

PENUTUP

Demikian Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta ini dibuat dan disahkan oleh Ketua Pengadilan Tinggi DKI Jakarta untuk dijadikan acuan dalam bertindak dan mengambil keputusan dalam rangka menjalankan sistem manajemen mutu serta tugas, fungsi dan Tanggung Jawab seluruh pegawai/hakim di lingkungan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta sesuai dengan kapasitas dan Wewenang masing-masing.

Pembuatan Manual Mutu ini merupakan awal dari rangkaian implementasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri yang bertujuan agar Pengadilan Tinggi DKI Jakarta 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 Tinggi DKI Jakarta 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.