TERKENDALI

MANUAL MUTU
SISTEM MANAJEMEN MUTU

TIM PENJAMIN MUTU

PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB

Bantul , 14 JUNI 2022

MANUAL MUTU
SISTEM MANAJEMEN MUTU
PENGADILAN NEGERI BANTUL

	Pengadilan Negeri Bantul **Kelas 1B** **Jl. Prof. Dr. Soepomo, S.H. No. 4** **Bantul - DIY 55712** **Telp/Fax :0274-367348** **Website :** **www.pn-bantul.go.id** **Email :** **surat@pn_bantul.go.id**	Nomor	:	W13.U5/01/APM-MM/MR/2022
		Tanggal Pembuatan	:	29 Desember 2016
		Tanggal Revisi	:	10 Juni 2022
		Tanggal Efektif	:	14 Juni 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Bantul
MANUAL MUTU				

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN

Bantul, 14 Juni 2022

DISETUJUI OLEH :
KETUA PENGADILAN NEGERI
PENGADILAN NEGERI BANTUL

AMINUDDIN, S.H., M.H.
NIP. 196509031992031003

DIBUAT OLEH :
MANAGEMENT REPRESENTATIVE

KURNIAWAN WIJONARKO, S.H., M.Hum
NIP. 197512202001121002

	Pengadilan Negeri Bantul **Kelas 1B** **Jl. Prof. Dr. Soepomo, S.H. No. 4** **Bantul - DIY 55712** **Telp/Fax :0274-367348** **Website :** **www.pn-bantul.go.id** **Email :** **surat@pn_bantul.go.id**	Nomor	:	W13.U5/01/APM-MM/MR/2022
		Tanggal Pembuatan	:	29 Desember 2016
		Tanggal Revisi	:	10 Juni 2022
		Tanggal Efektif	:	14 Juni 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Bantul
MANUAL MUTU				

LEMBAR REVISI

REVISI KE	BAGIAN	HALAMAN	KETERANGAN PERUBAHAN	TANGGAL
2	Pendahuluan	1	Menyempurnakan	10 Juni 2022
2	Pemetaan Proses	35	Menyempurnakan	10 Juni 2022
2	Implementasi Kriteria	36	Menyempurnakan	10 Juni 2022
2	SOP	63	Menyempurnakan	10 Juni 2022
2	Perencanaan Organisasi Pengadilan Negeri Bantul	64	Menyempurnakan	10 Juni 2022
2	Penutup	77	Menyempurnakan	10 Juni 2022

Diterbitkan oleh
Bantul, 14 Juni 2022
MANAGEMENT REPRESENTATIVE

KURNIAWAN WIJONARKO, S.H., M.Hum
NIP. 197512202001121002

	Pengadilan Negeri Bantul **Kelas 1B** **Jl. Prof. Dr. Soepomo, S.H. No. 4** **Bantul - DIY 55712** **Telp/Fax :0274-367348** **Website :** **www.pn-bantul.go.id** **Email :** **surat@pn_bantul.go.id**	Nomor	:	W13.U5/01/APM-MM/MR/2022
		Tanggal Pembuatan	:	29 Desember 2016
		Tanggal Revisi	:	10 Juni 2022
		Tanggal Efektif	:	14 Juni 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Bantul
MANUAL MUTU				

LEMBAR DISTRIBUSI

NO URUT	DIBERIKAN KEPADA	TANDATANGAN
1	Ketua Pengadilan Negeri Bantul	
2	Management Representative	
3	Hakim	
4	Panitera	
5	Sekretaris	
6	Panitera Muda Pidana	
7	Panitera Muda Perdata	
8	Panitera Muda Hukum	
9	Panitera Pengganti	
10	Jurusita/ Jurusita Pengganti	
11	Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Ortala	
12	Kepala sub Bagian Umum dan Keuangan	
13	Kepala Sub Bagian Perencanaan, IT, dan Pelaporan	

	Pengadilan Negeri Bantul **Kelas 1B** **Jl. Prof. Dr. Soepomo, S.H. No. 4** **Bantul - DIY 55712** **Telp/Fax :0274-367348** **Website :** **www.pn-bantul.go.id** **Email :** **surat@pn_bantul.go.id**	Nomor	:	W13.U5/01/APM-MM/MR/2022
		Tanggal Pembuatan	:	29 Desember 2016
		Tanggal Revisi	:	10 Juni 2022
		Tanggal Efektif	:	14 Juni 2022
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Bantul
MANUAL MUTU				

Cover

Lembar Pengesahan dan Persetujuan

Status Penerbitan dan Lembar Revisi

Daftar Distribusi

MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Ruang Lingkup 5
C. Visi 6
D. Misi 6
E. Nilai-Nilai Utama Badan Peradilan 6
F. Budaya Kerja 9
G. Motto 10
H. Struktur Akreditasi 10
I. Komitmen Bersama 11
J. Rincian Tugas Struktur Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri 11
K. Analisis Para Pihak 15
L. Profil Pengadilan Negeri Bantul Kelas IA 15
M. Struktur Organisasi 27
N. Kebijakan Mutu Pengadilan Negeri Bantul 27
O. Sasaran Mutu Pengadilan Negeri Bantul 28
P. Inovasi Pengadilan Negeri Bantul 28

BAB II PEMETAAN PROSES 35

BAB III IMPLEMENTASI KRITERIA 36

A. Kriteria 1 – Leadership 36
B. Kriteria 2 – Customer Focus 41
C. Kriteria 3 – Process Management 45

D. Kriteria 4 – Strategic Planning 48
E. Kriteria 5 – Resources Management 51
F. Kriteria 6 – Document System 53
G. Kriteria 7 – Performance Result 57
BAB IV STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL 63
A. Prosedur Mutu Pengadilan Negeri Bantul 63
B. SOP Pelayanan Utaman 63
C. SOP Pelayanan Pendukung 63
BAB V PERENCANAAN ORGANISASI PENGADILAN NEGERI BANTUL 64
A. Kondisi Umum 64
B. Tujuan dan Sasaran Strategis 66
C. Program dan Kegiatan 67
D. Potensi dan Permasalahan 68
E. Manajemen Resiko 72
BAB V PENUTUP 77

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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

Sebagai fungsi pengarah adalah area :

1. Kepemimpinan Dan Manajemen Pengadilan

   Fungsi sistem dan penggerak, berada dalam area :

2. Kebijakan-Kebijakan Pengadilan
3. Sumber Daya Manusia, Sarana-Prasarana Dan Keuangan
4. Penyelenggaraan Persidangan

   Sedangkan fungsi hasil dalam area :

5. Kebutuhan Dan Kepuasan Pengguna Pengadilan
6. Pelayanan Pengadilan Yang Terjangkau

7. Kepercayaan Dan Keyakinan Masyarakat Pada Pengadilan

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

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

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

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

Sedangkan permasalahan dalam fungsi pendukung antara lain:

a. Dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, distribusi hakim dan aparatur peradilan yang belum merata.
b. 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.
c. Dalam hal pengelolaan sarana dan prasarana, antara lain:

1. Lokasi pengadilan yang cukup sulit untuk diakses oleh masyarakat yang berasal dari daerah pinggir kota.
2. Gedung pengadilan yang masih perlu ditingkatkan kelayakannya dari sisi keamanan maupun kenyamanan.
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.
4. Akuntabilitas pengadaan barang dan jasa, serta manajemen aset negara, yang perlu terus diupayakan perbaikannya.
5. Penyimpanan dan pengelolaan informasi tentang aset negara yang belum dibuat secara baik.

d. Dalam hal pengelolaan teknologi informasi,

1. Upaya untuk mengaplikasikan teknologi dalam pengelolaan informasi yang diperlukan internal organisasi maupun para pencari keadilan dan pengguna pengadilan, dimana perlunya satu kebijakan sistem pengelolaan TI yang komprehensif dan terintegrasi, untuk memudahkan dan mempercepat proses pelaksanaan tugas dan fungsi di setiap unit kerja. Dengan demikian dapat diharapkan tejadinya peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.
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 serta fungsi pengawasan merupakan salah satu faktor kunci untuk mengembalikan kepercayaan publik kepada pengadilan.

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

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

Pengadilan Negeri Bantul dituntut untuk menyediakan pelayanan standar peradilan yang bermutu, yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna pengadilan. Untuk mencapai hal tersebut, maka Pengadilan Negeri Bantul perlu memiliki sistem manajemen mutu, yaitu persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna pengadilan dengan peraturan yang sesuai. Salah satu dokumen mutu yang perlu disusun dalam rangka memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu adalah manual mutu. Hal tersebut menjadi salah satu dasar pembuatan Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu Standard Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum - Icpe Pengadilan Negeri Bantul .

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup implementasi Sistem Manajemen Mutu Standard Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum - Icpe untuk Pengadilan Negeri Bantul meliputi seluruh proses pelayanan yang menjadi tugas pokok dan fungsi seluruh unit di Pengadilan Negeri Bantul , meliputi:

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

Adapun unit di Pengadilan Negeri Bantul yang melaksanakan kegiatan pelayanan adalah :

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

6. Panitera Pengganti
7. Jurusita
8. Kesekretariatan, yang terdiri:
   a. Sub Bagian Umum dan Keuangan
   b. Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana
   c. Sub Bagian Perencanaan, IT dan Pelaporan

C. VISI

Visi Pengadilan Negeri Bantul adalah

"Terwujudnya Pengadilan Negeri Bantul yang Agung"

D. MISI

Pengadilan Negeri Bantul mengemban misi :

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

E. NILAI-NILAI UTAMA BADAN PERADILAN

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

1. **Kemandirian Kekuasaan Kehakiman** (Pasal 24 ayat (1) UUD 1945)

   a. Kemandirian Institusional: Badan Peradilan adalah lembaga mandiri dan harus bebas dari intervensi oleh pihak lain di luar kekuasaan kehakiman (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman).

   b. Kemandirian Fungsional: Setiap hakim wajib menjaga kemandirian dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman). Artinya, seorang Hakim dalam memutus perkara harus didasarkan pada fakta dan dasar hukum yang diketahuinya, serta bebas dari pengaruh, tekanan, atau ancaman, baik langsung ataupun tak langsung, dari manapun dan dengan alasan apapun juga.

2. **Integritas dan Kejujuran** (Pasal 24A ayat (2) UUD 1945; Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman)Perilaku hakim harus dapat menjadi teladan bagi masyarakatnya. Perilaku hakim yang jujur dan adil dalam menjalankan tugasnya, akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas putusan yang kemudian dibuatnya. Integritas dan kejujuran harus menjiwai pelaksanaan tugas aparatur peradilan.

3. **Akuntabilitas** (Pasal 52 dan Pasal 53 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Hakim harus mampu melaksanakan tugasnya menjalankan kekuasaan kehakiman dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Hal ini antara lain diwujudkan dengan memperlakukan pihak-pihak yang berperkara secara profesional, membuat putusan yang didasari dengan dasar alasan yang memadai, serta usaha untuk selalu mengikuti perkembangan masalah-masalah hukum aktual. Begitu pula halnya dengan aparatur peradilan, tugas-tugas yang diemban juga harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesional.

4. **Responsibilitas** (Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 5 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Badan Peradilan harus tanggap atas kebutuhan pencari keadilan, serta berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat mencapai peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Selain itu, hakim

juga harus menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat.

5. **Keterbukaan** (Pasal 28D ayat (1) UUD 1945; Pasal 13 dan Pasal 52 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Salah satu upaya badan peradilan untuk menjamin adanya perlakuan sama di hadapan hukum, perlindungan hukum, serta kepastian hukum yang adil, adalah dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan penanganan suatu perkara dan kejelasan mengenai hukum yang berlaku dan penerapannya di Indonesia.

6. **Ketidakberpihakan** (Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Ketidakberpihakan merupakan syarat utama terselenggaranya proses peradilan yang jujur dan adil, serta dihasilkannya suatu putusan yang mempertimbangkan pendapat/kepentingan para pihak terkait. Untuk itu, aparatur peradilan harus tidak berpihak dalam memperlakukan pihak-pihak yang berperkara.

7. **Perlakuan yang sama di hadapan hukum** (Pasal 28D ayat (1) UUD 1945; Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 52 UU No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Setiap warga negara, khususnya pencari keadilan, berhak mendapat perlakuan yang sama dari Badan Peradilan untuk mendapatkan pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

F. BUDAYA KERJA

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

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Cermat;
3. Santun dan ramah;
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. Profesional;
6. Tidak mempersulit;
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Pengadilan Negeri Bantul ;
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan yang berlaku;
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14. Sesuai dengan kepantasan; dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur.

G. MOTTO

Motto PENGADILAN NEGERI Bantul :

" PERISAI "

(Profesional, Efektif, Responsif, Inovatif, Santun, Akuntabel , Integritas)

H. STRUKTUR AKREDITASI

KETUA TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI (PMPN) KPN
(AMINUDDIN, S.H., M.H.)

MANAGER REPRESENTATIVE (MR) WKPN
(KURNIAWAN WIJONARKO, S.H., M.Hum.)

WAKIL I :
KASPENDI SEMBIRING, S.H., M.H.

WAKIL II :
YUYUN FITHRIYAH, S.E., AK

AUDIT INTERNAL

KOORDINATOR :
1. SIGIT SUBAGIYO, S.H., M.H

ANGGOTA :
1. SRI WIJAYANTI TANJUNG, S.H., M.H
2. KURNIA FITRIANINGSIH, S.H., M.H.
3. GATOT RAHARDJO, S.H., M.H
4. DWI MELANINGSIH UTAMI, S.H., M.Hum

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KOORDINATOR :
KURNIAWAN WIJONARKO, S.H., M.Hum.

ANGGOTA :
1. KASPENDI SEMBIRING, S.H., M.H
2. YUYUN FITHRIYAH, SE., AK.
3. YULITA SRI WIDATI, S.H
4. ARIEF SETYO WIBOWO, S.H
5. DIYAH PRAVITASIWI, S.H.
6. MOHAMMAD AWAB A, S.H.
7. DIYAN RAHMAWATI
8. WIRAWA DWI ASMARA, S.IP
9. PRASETYO, S.E.

DOCUMENT CONTROL (DC)

KOORDINATOR :
YUYUN FITHIYAH, S.E., Ak

ANGGOTA :
1. WIRAWAN DWI A., S.IP
2. PRASETYO, S.T.
3. NIKEN KUSUMARATRI S., S.H
4. AANG PRABOWO, S.H
5. HENDRA ANDREA, A.Md
6. ZUFFA HIMMAH AH., SH
7. RENY WIJAYANTI, S.H
8. ZAHRATUSHALIKHAH, A.Md.M
9. NOVA KRISTANTI R, AMd
10. MEY LINA S
11. ACHILLIA BUDI P

I. KOMITMEN BERSAMA

Kami Pimpinan Pengadilan Negeri Bantul, Seluruh Hakim Dan Segenap Jajaran Pegawai Berkomitmen Melaksanakan Pelayanan Berstandar Standard Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum – *Indonesia Court Performance Excellence* Secara :

Adil Dan Tidak Diskriminatif;

Cermat;

Santun Dan Ramah;

Tegas, Andal, Dan Tidak Memberikan Putusan Yang Berlarut-Larut;

Profesional;

Tidak Mempersulit;

Patuh Pada Perintah Atasan Yang Sah Dan Wajar;

Menjunjung Tinggi Nilai-Nilai Akuntabilitas Dan Integritas Institusi Penyelenggara;

Tidak Membocorkan Informasi Atau Dokumen Yang Wajib Dirahasiakan Sesuai Dengan Peraturan Peradilan Dan Perundang-Undangan Yang Berlaku;

Terbuka Dan Mengambil Langkah Yang Tepat Untuk Menghindari Benturan Kepentingan;

Tidak Menyalahgunakan Sarana Dan Prasarana Serta Fasilitas Pelayanan Publik;

Tidak Memberikan Informasi Yang Salah Atau Menyesatkan Dalam Menanggapi Permintaan Informasi Serta Proaktif Dalam Memenuhi Kepentingan Masyarakat;

Tidak Menyalahgunakan Informasi, Jabatan, Dan/Atau Kewenangan Yang Dimiliki;

Sesuai Dengan Kepantasan; Dan

Tidak Menyimpang Dari Prosedur.

J. RINCIAN TUGAS STRUKTUR PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI

Tugas Top Manager adalah:

1) Mengupayakan dan menjamin agar lingkungan kerjanya terkendali.
2) Menetapkan Kebijakan serta Sasaran Mutu di Pengadilan Negeri Bantul

3) Memastikan Kebijakan dan Sasaran Mutu dipahami dan diterapkan di seluruh bagian.
4) Mengkomunikasikan kepada seluruh jajaranPengadilan Negeri Bantul mengenai pentingnya memenuhi standar pelayanan serta ketentuan maupun peraturan yang berlaku.
5) Memastikan tersedianya Sumber Daya yang diperlukan.
6) Memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian kepuasan pelanggan
7) Membuat uraian tugas, tanggung jawab dan wewenang dengan dibantu oleh bagian kepegawaian.
8) Mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.
9) Top Manager Pengadilan Negeri Bantul memfasilitasi dilakukannya Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan yang berkesinambungan penerapan sistem manajemen mutu .
10) Berkoordinasi dengan TAPM Badilum dalam menjalankan tugasnya.

Tugas Management Representative adalah :

1) Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri.
2) Sebagai penanggung jawab kegiatan Internal Audit.
3) Memastikan sistem dokumentasi berjalan dengan baik.
4) Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standart.
5) Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi dan berkesinambungan.
6) Mengupayakan peningkatan kesadaran / pemahaman pegawai dalam sistem manajemen mutu.
7) Membina hubungan dengan pihak eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.

8) Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh hakim/pegawai.

9) Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh hakim/pegawai.

10) Melaporkan hasil/ kinerja sistem manajemen mutu kepada Top Manager.

11) Mengupayakan peningkatkan kesadaran/pemahaman pegawai dalam sistem manajemen mutu

12) Membina hubungan dengan pihak eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.

13) Menyelenggarakan program pendukung untuk membudayakan kesadaran mutu keseluruh hakim/pegawai.

14) Memberikan penghargaan kepada Hakim, Panitera dan Sekretaris, pegawai yang berprestasi dalam kegiatan sistem manajemen mutu

15) Mengkoordinasikan kegiatan internal audit dan survey kepuasan pelanggan

Tugas Wakil Management Representative Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri adalah: membantu tugas Management Representative (MR).

Tugas Tim Audit Internal adalah:

1) Melakukan audit internal untuk memastikan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan secara sistematis, objektif, terencana dan terdokumentasi serta mengedepankan integritas dan independensi.

2) Membuat rencana audit dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kekritisan unit yang akan diaudit

3) Melakukan audit sesuai dengan prosedur audit yang telah ditetapkan, yaitu 6 bulan sekali.

4) Mengevaluasi efektivitas hasil audit terdahulu.

5) Melaporkan hasil audit internal kepada Management Representative.

Tugas Tim Survei Kepuasan Pelanggan adalah:

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

Tugas Document Control adalah:

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

K. ANALISIS PARA PIHAK

No.	Para Pihak	Persyaratan/Harapan
1.	Mahkamah Agung RI	1. Perma No. 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan; 2. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI No. 002 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Oprasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya.
2.	Terdakwa / Pencari Keadilan / Pengguna Pengadilan	1. Adanya pemahaman dan kemudahan tentang pengaduan; 2. Adanya penyelesaian perkara dengan cepat, tepat waktu dan biaya ringan; 3. Adanya rasa keadilan dalam berperkara; 4. Adanya transparansi di Pengadilan; 5. Adanya keterbukaan informasi di Pengadilan.
3.	Penasihat Hukum	1. Adanya ancaman pidana 15 tahun/lebih terhadap terdakwa 2. Adanya kemudahan dalam berperkara; 3. Adanya keterbukaan informasi di Pengadilan.
4.	Kejaksaan	UU No. 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan RI
5.	Kepolisian	UU No. 2 Tahun 2002 tentang Polri
6.	Rutan	UU No. 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan
7.	Media Massa	UU No. 40 Tahun 1999 tentang Pers

L. PROFIL PENGADILAN NEGERI BANTUL KLAS IB

Pengadilan Negeri Bantul berkantor di Jalan Prof. Dr. Supomo, S.H. No. 4 Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengadilan Negeri Bantul termasuk dalam wilayah hukum Pengadilan Tinggi Yogyakarta dan daerah hukumnya meliputi seluruh wilayah Kabupaten Bantul, terdiri dari 17 Kecematan, 75 Desa, dan 933 Dusun.

NO	URAIAN
1	KECAMATAN BAMBANGLIPURO
1	KELURAHAN/DESA MULYODADI
2	KELURAHAN/DESA SIDOMULYO
3	KELURAHAN/DESA SUMBERMULYO
2	KECAMATAN BANGUNTAPAN
1	KELURAHAN/DESA TAMANAN
2	KELURAHAN/DESA JAGALAN
3	KELURAHAN/DESA SINGOSAREN
4	KELURAHAN/DESA WIROKERTEN
5	KELURAHAN/DESA JAMBIDAN
6	KELURAHAN/DESA POTORONO
7	KELURAHAN/DESA BATURETNO
8	KELURAHAN/DESA BANGUNTAPAN
3	KECAMATAN BANTUL
1	KELURAHAN/DESA BANTUL
2	KELURAHAN/DESA RINGIN HARJO
3	KELURAHAN/DESA PALBAPANG
4	KELURAHAN/DESA TRIRENGGO
5	KELURAHAN/DESA SABDODADI

4	KECAMATAN DLINGO	
	1	KELURAHAN/DESA DLINGO
	2	KELURAHAN/DESA JATIMULYO
	3	KELURAHAN/DESA MANGUNAN
	4	KELURAHAN/DESA MUNTUK
	5	KELURAHAN/DESA TEMUWUH
	6	KELURAHAN/DESA TERONG
5	KECAMATAN IMOGIRI	
	1	KELURAHAN/DESA GIRIREJO
	2	KELURAHAN/DESA KARANG TENGAH
	3	KELURAHAN/DESA KARANGTALUN
	4	KELURAHAN/DESA KEBON AGUNG
	5	KELURAHAN/DESA SELOPAMIORO
	6	KELURAHAN/DESA SRIHARJO
	7	KELURAHAN/DESA WUKIRSARI
6	KECAMATAN JETIS	
	1	KELURAHAN/DESA CANDEN
	2	KELURAHAN/DESA PATALAN
	3	KELURAHAN/DESA SUMBER AGUNG
	4	KELURAHAN/DESA TRIMULYO
7	KECAMATAN KASIHAN	
	1	KELURAHAN/DESA TIRTONIRMOLO
	2	KELURAHAN/DESA NGESTIHARJO

	3	KELURAHAN/DESA TAMANTIRTO
	4	KELURAHAN/DESA BANGUNJIWO
8	KECAMATAN KRETEK	
	1	KELURAHAN/DESA DONOTIRTO
	2	KELURAHAN/DESA PARANGTRITIS
	3	KELURAHAN/DESA TIRTOHARGO
	4	KELURAHAN/DESA TIRTOMULYO
	5	KELURAHAN/DESA TIRTOSARI
9	KECAMATAN PAJANGAN	
	1	KELURAHAN/DESA GUWOSARI
	2	KELURAHAN/DESA SENDANGSARI
	3	KELURAHAN/DESA TRIWIDADI
10	KECAMATAN PANDAK	
	1	KELURAHAN/DESA CATURHARJO
	2	KELURAHAN/DESA GILANGHARJO
	3	KELURAHAN/DESA TRIHARJO
	4	KELURAHAN/DESA WIJIREJO
11	KECAMATAN PIYUNGAN	
	1	KELURAHAN/DESA SITIMULYO
	2	KELURAHAN/DESA SRIMARTANI
	3	KELURAHAN/DESA SRIMULYO
12	KECAMATAN PLERET	
	1	KELURAHAN/DESA BAWURAN

	2	KELURAHAN/DESA PLERET
	3	KELURAHAN/DESA SEGOROYOSO
	4	KELURAHAN/DESA WONOKROMO
	5	KELURAHAN/DESA WONOLELO
13	KECAMATAN PUNDONG	
	1	KELURAHAN/DESA PANJANGREJO
	2	KELURAHAN/DESA SELOHARJO
	3	KELURAHAN/DESA SRIHARDONO
14	KECAMATAN SANDEN	
	1	KELURAHAN/DESA GADINGHARJO
	2	KELURAHAN/DESA GADINGSARI
	3	KELURAHAN/DESA MURTIGADING
	4	KELURAHAN/DESA SRIGADING
15	KECAMATAN SEDAYU	
	1	KELURAHAN/DESA ARGODADI
	2	KELURAHAN/DESA ARGOMULYO
	3	KELURAHAN/DESA ARGOREJO
	4	KELURAHAN/DESA ARGOSARI
16	KECAMATAN SEWON	
	1	KELURAHAN/DESA PENDOWOHARJO
	2	KELURAHAN/DESA TIMBULHARJO
	3	KELURAHAN/DESA BANGUNHARJO
	4	KELURAHAN/DESA PANGGUNGHARJO

17	KECAMATAN SRANDAKAN	
	1	KELURAHAN/DESA PONCOSARI
	2	KELURAHAN/DESA TRIMURTI

Dalam rangka menindaklanjuti Program Pengembangan Teknologi Informasi, Pengadilan Negeri Bantul telah memiliki website dengan nama domain *www.pn-bantul.go.id* dan Pos-el : *surat@pn-bantul.go.id*. Untuk beban kerja tersebut Pengadilan Negeri Bantul menyediakan, sesuai dengan data Tahun 2022, sumber daya manusia seluruhnya 54 (lima puluh empat) orang terdiri dari PNS 54 (lima puluh empat) orang, 9 orang Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) dan 1 orang Tenaga Harian Lepas (THL). Dari jumlah PNS 54 (lima puluh empat) orang tersebut, didalamnya 8 (Delapan) orang hakim (termasuk Ketua dan Wakil), 22 (dua puluh dua) orang Panitera/Pengggganti (termasuk Panitera, Panitera Muda), 8 (delapan) orang Jurusita/Pengganti, sisanya 11 (sebelas) orang staf, 1 (satu) orang sekretaris, 3 (tiga) orang Kasubbag.

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

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

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

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

Berikut tugas pokok dan fungsi dari Pengadilan Negeri Bantul :

1. Pengadilan Negeri Bantul dipimpin oleh seorang Ketua dibantu oleh seorang Wakil Ketua, bertugas dan bertanggung jawab atas terselenggaranya peradilan dengan baik dan menjaga terpeliharanya citra dan wibawa Pengadilan.
2. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Pimpinan Pengadilan Negeri Bantul wajib memiliki kemampuan mengelola (*managerial skill*), yang meliputi pembuatan rencana kerja (*planning*), mengatur pelaksanaannya (*organizing*), menggerakkan (*actuating*) dan mengawasi pelaksanaannya (*controlling*).
    - Pengadilan Negeri Bantul wajib menguasai dan memahami dengan baik seluruh tugas – tugas meliputi unit teknis yustisial dan unit administrasi, baik administrasi perkara maupun administrasi umum dan tugas-tugas lain yang dibebankan oleh undang-undang, karena kesemuanya itu berada dalam lingkup tugas dan tanggungjawabnya.
    - Agar tugas-tugas berjalan lancar, Pimpinan Pengadilan harus mampu menciptakan koordinasi antar pimpinan unit struktural, mewujudkan keserasian kerja diantara para pejabat, menegakkan disiplin kerja, disamping juga mendorong dan memberikan kesempatan bagi warga Pengadilan untuk meningkatkan pengetahuan, antara lain dengan cara mengikuti kegiatan pertemuan-pertemuan ilmiah tingkat nasional maupun internasional, kursus-kursus dan lain sebagainya dan tidak menganggu pelaksanaan tugas.
    - Sesuai dengan sifat pimpinan yang menjadi sumber panutan bagi bawahannya, maka Pimpinan Pengadilan harus memiliki sifat ketauladanan dan karenanya wajib menjaga tingkah laku dan perbuatannya baik dalam dinas maupun diluar dinas untuk tidak menyimpang dari jalurnya.

- Walaupun Pimpinan Pengadilan bertanggung jawab atas terselenggaranya peradilan dengan baik dan menjaga terpeliharanya citra dan wibawa Pengadilan, namun hal tersebut sulit terwujud bila tanpa didukung oleh kemauan dan kehendak baik dari pimpinan unit struktural dan pejabat peradilan lainnya.
- Karena itu sifat-sifat kepemimpinan perlu pula dimiliki oleh setiap unit struktural dan para pejabat lainnya, baik itu pejabat Kepaniteraan yakni (disesuaikan dengan Pengadilan Negeri yang bersangkutan) Panitera, Panitera Muda, Panitera Pengganti dan Jurusita, maupun pejabat Kesekretariatan yakni Sekretaris, Kepala Bagian Umum, Kepala Sub Bagian Perencanan, Teknologi Informasi dan Pelaporan, Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana, serta Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan.

3. Melaksanakan pembagian tugas antara Ketua dengan Wakil Ketua serta bekerja sama dengan baik.
4. Membagi dan menetapkan tugas dan tanggung jawab secara jelas dalam rangka mewujudkan keserasian dan kerja sama antar sesama pejabat/petugas yang bersangkutan.
5. Menyelenggarakan administrasi keuangan perkara dan mengawasi keuangan rutin.
6. Melaksanakan pertemuan berkala sekurang-kurangnya sekali dalam sebulan dengan para Hakim serta pejabat struktural, dan sekurang-kurang sekali dalam 3 bulan dengan seluruh karyawan.
7. Membuat/menyusun *legal data* tentang putusan-putusan perkara yang penting.
8. Memerintahkan, memimpin dan mengawasi eksekusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Melakukan pengawasan secara rutin terhadap pelaksanaan tugas dan memberi petunjuk serta bimbingan yang diperlukan, baik bagi para Hakim maupun seluruh pegawai.
10. Melakukan pengawasan intern dan extern:

- Intern: pejabat peradilan, keuangan dan material.
- Extern: pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap.

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

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

a) PEMBAGIAN TUGAS DAN WEWENANG KETUA DAN WAKIL KETUA

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

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

b) TUGAS HAKIM

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

c) TUGAS PEJABAT KEPANITERAAN

a. PANITERA

1. Membantu Pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
2. Mengatur pembagian tugas pejabat Kepaniteraan.

3. Panitera dengan dibantu oleh Panitera Muda harus menyelenggarakan administrasi secara cermat mengenai jalannya perkara perdata dan pidana maupun situasi keuangan perkara perdata.
4. Bertanggung jawab atas pengurusan berkas perkara, putusan, dokumen, akta, buku daftar, biaya perkara, uang titipan pihak ketiga, surat-surat bukti dan surat-surat lainnya yang disimpan di Kepaniteraan.
5. Membuat akta dan salinan putusan.
6. Menerima dan mengirimkan berkas perkara.
7. Melaksanakan eksekusi putusan perkara perdata yang diperintahkan oleh Ketua Pengadilan dalam jangka waktu yang ditentukan.

b. PANITERA MUDA

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

c. PANITERA PENGGANTI

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

d. JURUSITA

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

d) TUGAS PEJABAT KESEKRETARIATAN

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

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

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

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

a. SEKRETARIS, bertugas:

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

KEPALA SUB BAGIAN PERENCANAAN, TI DAN PELAPORAN, bertugas:

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

KEPALA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATALAKSANA, bertugas :

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

KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN, bertugas :

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

M. STRUKTUR ORGANISASI

N. KEBIJAKAN MUTU PENGADILAN NEGERI BANTUL

Cetak Biru Mahkamah Agung RI 2010-2035 mengamanatkan untuk terus meningkatkan pelayanan demi terwujudnya Badan Peradilan Indonesia yang Agung yang harus dipedomani oleh seluruh Badan Peradilan di seluruh Indonesia.

Untuk mewujudkan Cetak Biru (Blue Print) Mahkamah Agung RI tersebut, Pengadilan Negeri Bantul berkomitmen untuk mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang diemban dengan berorientasi kepada terpenuhinya kepuasan para pencari keadilan atas Pelayanan Hukum dengan mengutamakan nilai-nilai Kemandirian, Integritas, Kejujuran, Akuntabilitas, Responsibilitas, Keterbukaan, Profesionalisme, Perlakuan yang sama kepada semua Pencari Keadilan, serta menjaga Kewibawaan dan Kehormatan Institusi melalui :

- Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berkelanjutan;
- Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia;

- Penyelesaian Perkara dengan Cepat, Tepat Waktu, dan Biaya Ringan;
- Pemberian Informasi Kepada Pencari Keadilan;

O. SASARAN MUTU PENGADILAN NEGERI BANTUL

Pengumpul Data	Indikator	Sasaran Pencapaian
Panitera Muda Pidana	- Penyelesaian Perkara Lalu Lintas - Peningkatan Penyelesaian Minutasi Perkara Pidana Biasa dan Anak	100 % 100 %
Panitera Muda Perdata	- Penyelesaian Perkara Gugatan - Penyelesaian Perkara Permohonan	100 % 100 %
Panitera Muda Hukum	- Penyelesaian laporan perkara tepat waktu	100 %
Sub Bagian Umum dan Keuangan	- Pengajuan Gaji Induk Pegawai	100 %
Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana	- Peningkatan Penyelesaian Pembuatan Kenaikan Gaji Berkala	100 %
Sub Bagian Perencanaan,TI dan Pelaporan	- Penyelesaian Proses Pengajuan RKA-KL - Peningkatan Pemeliharaan Jaringan Komputer dan Server Internal	100 % 100%

P. INOVASI PENGADILAN NEGERI BANTUL

Deskripsi Inovasi

Aplikasi ini bekerja berdasarkan kedatangan dan kelengkapan para pihak, yaitu dengan cara para pihak melaporkan kedatangan mereka ke meja informasi. Para pihak yang sudah lengkap akan disidangkan terlebih dahulu, disamping itu masyarakat pencari keadilan juga dapat mengetahui status serta informasi persidangan suatu perkara.

Penjelasan Ringkas

Pengembangan suatu inovasi tidak hanya berada pada kulit luarnya saja akan tetapi bagaimana membuat organisasi menjadi suatu organisasi dengan semangat KAIZEN, yaitu semangat untuk memperbaiki secara terus menerus dan selalu berinovasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan mengembangkan berbagai dari teori tersebut diatas maka kami mencoba memetakan inovasi yang dapat diimplementasikan secara nyata di Pengadilan Negeri Bantul .

A. Analisis Permasalahan:

1. Pengunjung sering menanyakan tempat persidangan untuk perkara tertentu, misalnya:
   a. Perkara dengan nomor sidang xxx sidangnya dimana dan kapan?
   b. Apakah perkara nomor xxx telah disidangkan?
2. Para pihak harus masuk ke ruangan Panitera Pengganti untuk mencari dan melapor kepada Panitera Pengganti. Selanjutnya Panitera Pengganti melaporkan secara lisan ke Majelis Hakim jika para pihak telah siap bersidang.
3. Jadwal persidangan yang tidak menentu, hal ini terjadi dikarenakan:
   a. Para pihak belum hadir
   b. Para pihak telah hadir tetapi tidak melaporkan kehadirannya
   c. Majelis Hakim sedang menyidangkan perkara yang lain
   d. Panitera Pengganti sedang menyidangkan perkara yang lain

B. Apa Yang Harus Dilakukan:

Dengan menciptakan serta mengimplementasikan Sistem Informasi Antrian Dan Proses Persidangan Yang Terintegrasi Dengan Database SIPP/CTS Versi 4.2.0

C. Tujuan apa yang ingin dicapai:

Meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan Pengadilan Negeri Sleman. Untuk mewujudkan misi Mahkamah Agung memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan pencari keadilan serta meningkatkan kredibilitas dan transparansi badan peradilan.

Sistem Informasi Antrian Dan Proses Persidangan

Secara garis besar gambarannya adalah sebagai berikut:

1. Para pihak melaporkan kedatangannya kepada petugas meja informasi, kemudian

petugas informasi akan memasukkan data para pihak yang sudah datang. Data para pihak tersebut secara otomatis akan muncul di tampilan dashboard panitera pengganti dan majelis hakim.

2. Di dalam tampilan dashboard panitera pengganti serta majelis hakim akan disusun berdasarkan para pihak yang telah lengkap, sehingga urutan persidangan atau antrian persidangan akan tersusun berdasarkan para pihak yang telah lengkap untuk kemudian secara keseluruhan antrian ruang sidang diurutkan kembali.
3. Apabila para pihak telah lengkap, maka majelis hakim memberikan umpan balik kepada panitera pengganti dan meja informasi bahwa majelis hakim telah siap bersidang.
4. Sesaat sebelum memulai persidangan, panitera pengganti akan masuk pada dashboardnya untuk kemudian mengubah status sidang nomor perkara yang sedang disidangkan. Kemudian jika sidang telah selesai maka panitera pengganti harus masuk ke dashboard untuk mengubah status persidangan menjadi "selesai".

A. Aspek Kebaruan

1. Apa masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakan inovasi ini?

1. Pengunjung sering menanyakan tempat dan jadwal persidangan untuk perkara tertentu.
2. Para pihak harus melapor ke Panitera Pengganti dan selanjutnya Panitera Pengganti harus melapor ke Majelis Hakim jika para pihak telah siap bersidang.
3. Jadwal persidangan yang tidak menentu.

2. Siapa tujuan utama dan kelompok sasarannya?

Meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat pencari keadilan terhadap layanan peradilan di Pengadilan Negeri Bantul. Untuk mewujudkan misi Mahkamah Agung memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan pencari keadilan serta meningkatkan kredibilitas dan transparansi badan peradilan.

3. Sejak kapan inovasi ini mulai berjalan?

Bulan September Tahun 2019

4. Dalam hal apa inovasi ini dianggap suatu hal yang kreatif dan inovatif?

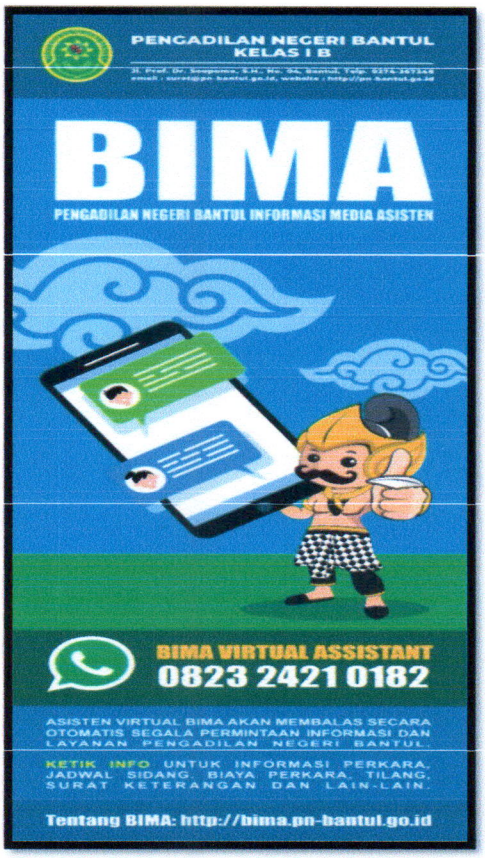
Sistem informasi antrian dan proses persidangan merupakan suatu terobosan dan inovasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Aplikasi ini bekerja berdasarkan kedatangan dan kelengkapan para pihak, yaitu dengan cara para pihak melaporkan kedatangan mereka ke meja informasi. Para pihak yang telah lengkap.

INOVASI PELAYANAN APLIKASI BIMA (BANTUL INFORMATION MEDIA ASSISTANT) PENGADILAN NEGERI BANTUL

Adalah sebuah aplikasi asisten virtual otomatis menggunakan media Whatsapp (WA). Informasi berkaitan dengan layanan di Pengadilan Negeri Bantul dapat diperoleh masyarakat dengan mengirimkan pesan WA, dan akan dijawab secata otomatis oleh sistem.

Aplikasi ini mulai disosialisasikan secara internal pada bulan Maret 2021 dan dapat diakses melalui website Pengadilan Negeri Bantul pada bulan Mei 2021.

Layanan ini dapat diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan infomasi yang diperlukan tanpa harus datang ke pengadilan, bersurat, atau telpon ke pengadilan



Alur Penggunaan Aplikasi Bima :

Halo perkenalkan nama saya BIMA (Bantul Information media Assistant PN Bantul). Saya adalah robot virtual di Pengadilan Negeri Bantul sebagai sarana pembantu dalam mengolah informasi.
Kalau mau bertanya-tanya dipersilakan .. Ajak saya (Nomor WA BIMA. 082324210182) ngobrol ^_^ yaaa,
Kalo masih bingung bertanya silakan mengetik : minta informasi
Terima kasih.

- Informasi apa yang Anda inginkan? BIMA menyediakan beragam informasi contohnya seperti:

- Ketik saja misal : minta info tilang dong (Informasi mengenai permintaan denda & informasi Tilang di Pengadilan Negeri)

- Ketik saja misal : minta info tentang E-raterang dong (Informasi mengenai Permohonan Surat Keterangan Tak pernah dihukum, surat keterangan tdk memilki hutang pd Negara dan suket hak memilih dan dipilih)

- Ketik saja misal : mau isi pengaduan dong (Pengaduan atas Layanan Pengadilan Secara Online)

- Ketik saja misal : minta info tentang agenda sidang dong (Informasi mengenai agenda sidang pada hari tersebut)

- Ketik saja misal : minta info tentang ecourt (Informasi mengenai e-Court sidang on line Perdata pd Pengadilan Negeri Btl)

- Ketik saja misal : minta info panjar dong (Informasi mengenai permintaan informasi

Panjar Biaya Perkara Perdata di Pengadilan Negeri)

- Ketik saja misal : minta info tentang info perkara (Informasi mengenai detil suatu perkara)

- Ketik aja misal : minta info tentang jadwal sidang (Informasi mengenai jadwal sidang suatu perkara)

- Ketik saja misal : minta info tentang biaya perkara dong (Informasi dan besar panjar biaya suatu perkara Perdata, atau perkara yg sedang berjalan)

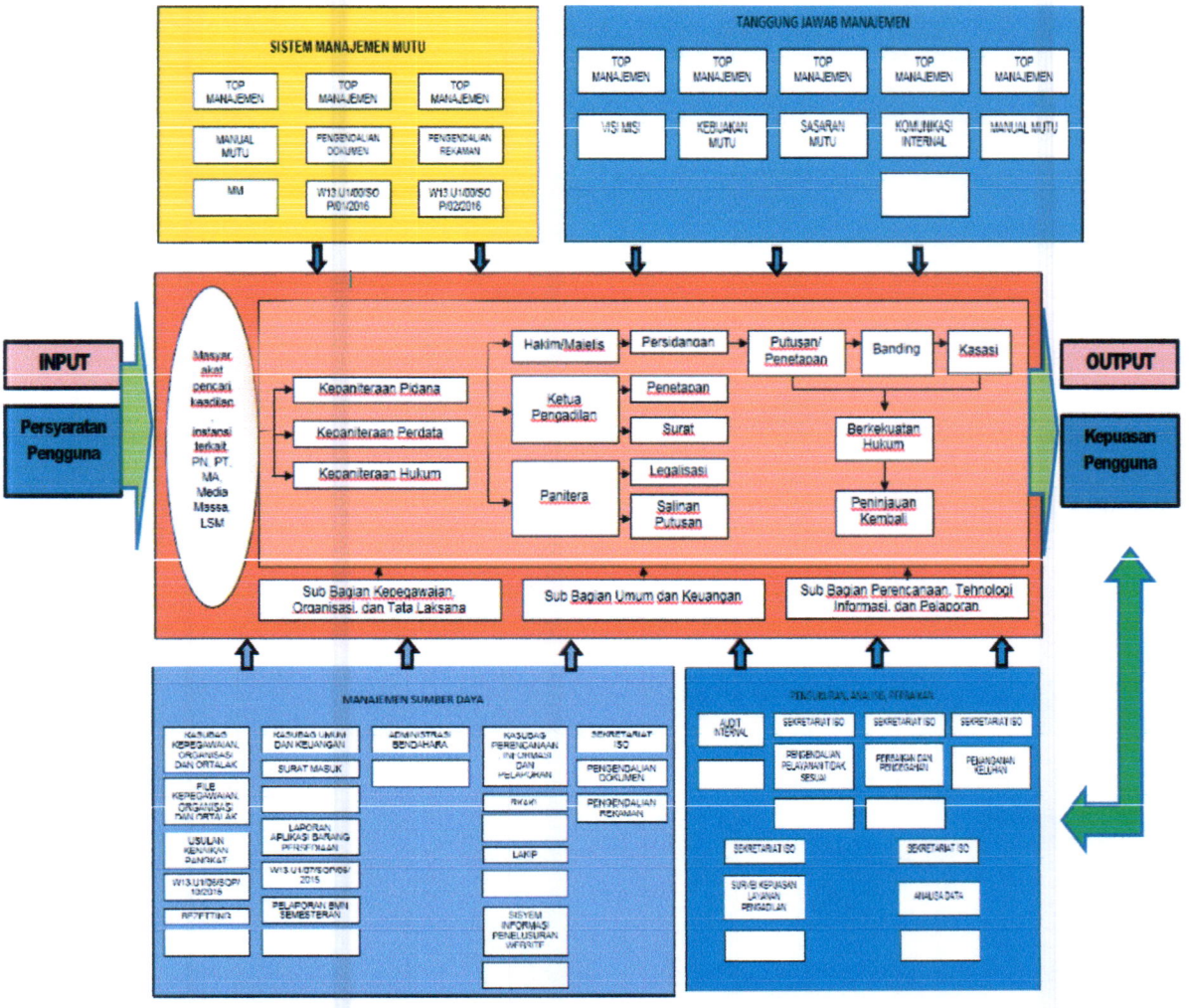
- Untuk informasi lain yang belum BIMA tulis disini (seperti cek kinerja dll) silakan coba tanya BIMA, lalu ketik saja pertanyaan yang diinginkan.

Manfaat yang diperoleh dari adanya BIMA:

1. Masyarakat tidak perlu datang dan berkerumun di Pengadilan Negeri Bantul untuk mengetahui mendapatkan informasi;
2. Mudah, cepat dan murah karena hanya memanfaatkan teknologi informasi dengan mengirim WA
3. Efisien dan efektif segera mendapatkan informasi yang akurat

BAB II

PEMETAAN PROSES



BAB III

IMPLEMENTASI KRITERIA

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

A. KRITERIA 1- LEADERSHIP

KOMITMEN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

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

a Memahami sistem manajemen mutu dan menjalankannya secara konsisten.

b Mengkomunikasikan kepada pegawai (pelaksana) tentang pentingnya mutu dan kepuasan pelanggan.

c Mensosialisasikan kebijakan mutu dan sasaran – sasaran yang ingin dicapai

d Melakukan evaluasi untuk melihat efektifitas sistem manajemen mutu.

e Memastikan tersedianya sumberdaya untuk mendukung pelaksanaan sistem

f Memastikan perbaikan terus menerus dilakukan pada semua aspek kegiatan.

DOKUMEN TERKAIT

Komitmen Bersama Hakim Dan Pegawai Pengadilan Negeri Bantul

KEBIJAKAN MUTU

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

undangan dan terus-menerus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu, dikomunikasikan dan dimengerti oleh segenap hakim dan pegawai Pengadilan Negeri Bantul.

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

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

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

Selaras dengan hal itu, organisasi menjalankan sistem yang mengedepankan perbaikan berkelanjutan (*continual improvement*) terhadap keefektifan sistem manajemen mutu pada

semua aktivitasnya, melalui pembinaan hubungan dengan pelanggan agar dapat diketahui lebih jauh harapan pelanggan.

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

TANGGUNG JAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI PEGAWAI PENGADILAN DAN MASYARAKAT

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

1) Setiap pegawai, hakim/ Panitera dan Sekretaris dipastikan memahami tugas, tanggung jawab dan wewenangnya.

2) Uraian tugas, tanggung jawab & wewenang dibuat Top Manajemen dibantu oleh

unit kepegawaian

3) Dokumen Uraian tugas dipegang oleh pegawai yang bersangkutan dan salinan disimpan oleh unit kepegawaian

4) Dokumen uraian tugas harus dikendalikan, isinya diperbarui bila terjadi perubahan pekerjaan.

5) Uraian tugas dibuat berdasarkan nama nama posisi yang ada dalam struktur organisasi pada masing-masing Unit.

6) Penggunaan nama posisi/job title dikoordinasikan oleh Unit kepegawaian

DOKUMEN TERKAIT :

1. Susunan Organisasi Pengadilan Negeri Bantul
2. Uraian tugas hakim dan pegawai Pengadilan Negeri Bantul

Manager Representatif (MR)

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

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

1) Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standar.

2) Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.

3) Menjamin sistem manajemen mutu dipertahankan.

4) Menjamin sistem manajemen mutu diperbaiki terus menerus.

5) Melaporkan hasil/ kinerja sistem manajemen mutu kepada Top Manager.

6) Mengupayakan peningkatkan kesadaran/ pemahaman karyawan dalam sistem manajemen mutu

7) Membina hubungan dengan pihak eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.

8) Menyelenggarakan program pendukung untuk membudayakan kesadaran mutu keseluruh pegawai.

9) Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh pegawai.

10) Memberikan penghargaan kepada Panitera, Sekretaris, pegawai, hakim yang berprestasi dalam kegiatan sistem manajemen mutu

11) Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh hakim dan pegawai.

12) Mengkoordinasikan kegiatan internal audit dan survey kepuasan pengguna

DOKUMEN TERKAIT

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

Komunikasi Internal

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

1) Top Manager mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.

2) Komunikasi diarahkan untuk peningkatan pemahaman bawahannya mengenai sistem manajemen mutu.

3) Komunikasi diarahkan agar pegawai memahami target-target pekerjaan yang ingin dicapai.

4) Komunikasi diarahkan untuk memastikan persyaratan yang telah ditetapkan

dipenuhi.

5) Komunikasi internal diatur secara sistematis dan terdokumentasi.
6) Komunikasi internal untuk menjelaskan sistem manajemen mutu kepada hakim dan pegawai
7) Komunikasi internal membangun kesadaran mutu demi kepuasan pengguna pengadilan
8) Penyelenggaraan rapat dapat terkoordinasi dan diatur dengan baik.
9) Top Manager mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris setiap bulan
10) Panitera dan Sekretaris mengadakan komunikasi internal dengan anggota Unit setiap bulan

DOKUMEN TERKAIT

Komunikasi Internal

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

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

Input

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

Rapat Tinjauan Manajemen dipastikan terdokumentasi/ dinotulenkan

1) Agenda dan materi ditentukan jauh hari sebelum Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan.
2) Materi rapat disiapkan oleh Manager Representatif

3) Agenda rapat tinjauan manajemen mencakup antara lain hal-hal sebagai berikut:

   a) hasil audit internal

   b) umpan balik / keluhan pengguna / survey kepuasan pengguna

   c) kinerja proses / hasil pelayanan / pencapaian sasaran mutu

   d) Hasil tindakan perbaikan / pencegahan

   e) Tindak lanjut dari hasil tinjauan sebelumnya

   f) Rencana perubahan/ perbaikan Sistem Manajemen Mutu

Output

1) Hasil rapat tinjauan manajemen dibagikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan (per Unit)

2) Hasil rapat tinjauan manajemen memuat keputusan/kesimpulan mengenai tindakan-tindakan yang perlu diambil.

3) Tata cara melaksanakan tinjauan manajemen diuraikan dalam prosedur rapat tinjauan manajemen

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Tinjauan Manajemen

ROLE MODELS

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

B. KRITERIA 2- CUSTOMER FOCUS

PROSES YANG BERKAITAN DENGAN PENGGUNA

Sebelum merealisasikan proses pelayanan, Manager Representatif harus lebih dahulu :

1) Memahami secara jelas semua persyaratan yang diminta pengguna pengadilan

2) Melakukan koordinasi dengan Unit-Unit terkait termasuk dengan Panitera dan Sekretaris untuk pembahasan semua persyaratan pengguna pengadilan.

3) Memastikan semua sumberdaya yang diperlukan tersedia.

4) Memastikan hasil pembahasan persyaratan pengguna pengadilan terdokumentasi.

5) Hasil pembahasan semua persyaratan pengguna pengadilan dikomunikasikan kepada semua Unit terkait secara tertulis.

6) Bilamana ada perubahan persyaratan pelayanan baik atas permintaan pengguna pengadilan/ atas inisiatif fungsi intern, maka harus ada persetujuan perubahan dari Manager Representatif sebelum perubahan dilaksanakan.

7) Bila perubahan disetujui maka, fungsi-fungsi yang terkait diberitahukan mengenai perubahan persyaratan tersebut.

8) Setiap perubahan mengenai persyaratan pengguna pengadilan/ persyaratan pelayanan dipastikan dicatat.

DOKUMEN TERKAIT

1 Dokumen Pendukung Identifikasi Persyaratan Pengguna Pengadilan

2 Dokumen Pendukung Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan

3 Dokumen Pendukung Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana

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

KOMUNIKASI PENGGUNA PENGADILAN

1. Melakukan komunikasi dengan pengguna pengadilan. Setiap kali melakukan komunikasi harus selalu dicatat.

2. Komunikasi dengan pengguna pengadilan diarahkan untuk memahami kebutuhan/persyaratan pengguna pengadilan antara lain untuk :

   - Mendapatkan konfirmasi/persyaratan pelayanan yang diinginkan pengguna

pengadilan

- Menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna pengadilan Mengklarifikasi ketidakjelasan mengenai persyaratan pengguna pengadilan
- Membahas masukan/ usul/ saran/ keluhan pengguna pengadilan

3. Catatan hasil komunikasi dengan pengguna pengadilan disimpan.

DOKUMEN TERKAIT:

1. Dokumen Pendukung Komunikasi dengan Pengguna Pengadilan
2. Dokumen Pendukung Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan

PRODUK MILIK PENGGUNA

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

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

c. **Barang bukti berupa uang** atau surat-surat berharga yang tidak ikut dilampirkan dalam berkas perkara pidana yang wajib disegel dan dititipkan/disimpan di Pengadilan Negeri.

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

Pemeliharaan Produk

1) Yang dimaksud dengan produk adalah barang/ jasa yang digunakan oleh PENGADILAN NEGERI BANTUL untuk memberikan pelayanan dan hasil dari pelayanan.

2) Barang/ jasa pada semua tahapan proses dijaga kondisinya dan dipertahankan kesesuaiannya selama penyimpanan, selama proses pelayanan.

3) Selama barang ditangani secara internal, harus dilengkapi identifikasi secara jelas.

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

DOKUMEN TERKAIT :

SOP Panitera Muda Pidana

SOP Panitera Muda Perdata

KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA

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

a) Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pelanggan.

b) Tim survey kepuasan pelanggan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai persyaratan pelanggan.

c) Tiap Unit bertanggung jawab untuk :

   a. Mengkoordinasikan kegiatan berikutnya secara terkendali.

   b. Mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai target-target/persyaratan pelanggan dan memastikan semua terpenuhi.

d. Pelanggan di Pengadilan Negeri Bantul adalah pengguna pengadilan yang meliputi masyarakat pencari keadilan, instansi terkait seperti (Kepolisian, Kejaksaan, Rumah Tahanan Negara, Pemerintah Kota Bantul , Pengadilan Negeri lain, Pengadilan Tinggi, Mahkamah Agung, Media massa maupun Lembaga Sosial Masyarakat.

DOKUMEN TERKAIT

1. Dokumen Pendukung Identifikasi Persyaratan Pengguna Pengadilan
2. Dokumen Pendukung Survey Kepuasan Pelanggan

C. KRITERIA 3- PROCESS MANAGEMENT

PENGENDALIAN PROSES

Proses Pembelian

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

2) Fungsi-fungsi yang terkait dalam pembelian harus memahami proses pembelian

3) Pembelian dilaksanakan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Informasi Pembelian

1) Sebelum melaksanakan pembelian, informasi tentang berbagai persyaratan dan spesifikasi yang diperlukan harus dibuat secara jelas untuk menghindari kesalahan/ ketidaksesuaian.

2) Dokumen pembelian harus dipastikan memuat penjelasan mengenai semua persyaratan produk yang akan dibeli termasuk :

   a. Kejelasan mengenai jumlah barang yang akan dibeli

   b. Persyaratan spesifikasi / mutu barang yang akan dibeli

   c. Persyaratan pembayaran

Verifikasi produk yang dibeli

1) Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan bertanggung jawab melakukan verifikasi terhadap barang yang datang (*incoming material)*

2) Hasil verifikasi / pemeriksaan dicatat

3) Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan memiliki kewenangan untuk memutuskan apakah produk yang datang memenuhi persyaratan mutu atau tidak.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

Pengendalian Produksi dan Penyediaan Pelayanan

1) Proses pelayanan dipastikan dijalankan secara terkendali.

2) Pengendalian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan di masing-masing Unit.

3) Tiap Unit menyediakan standar pelayanan untuk setiap tindakan yang dipandang perlu.

4) Standar pelayanan dibuat untuk membimbing petugas pelaksana agar dapat melaksanakan proses pelayanan sesuai yang direncanakan.

5) Peralatan yang diperlukan untuk proses pelayanan dipastikan tersedia dan memenuhi persyaratan.

6) Pemantauan pelayanan dilakukan oleh Panitera dan Sekretaris.

DOKUMEN TERKAIT

SOP masing-masing unit

Validasi Proses Untuk Produk dan Penyediaan Pelayanan

1) Proses pelayanan dipastikan divalidasi sebelum dilaksanakan

2) Validasi diarahkan untuk mengkonfirmasi dan membuktikan bahwa proses yang akan dijalankan memiliki kemampuan untuk mencapai hasil yang disyaratkan

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

DOKUMEN TERKAIT:

SOP masing-masing unit

Identifikasi dan Ketelusuran

1) Semua tahap – tahap pelayanan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas.

2) Semua catatan pengguna pengadilan dan catatan lain yang terkait dengan pelayanan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas.

3) Cara identifikasi harus dituangkan dalam standar pelayanan pengendalian dokumen dan pengendalian rekaman

4) Identifikasi dimaksudkan untuk menghindari kesalahan atau ketidak-sesuaian yang tidak diinginkan.

5) Bilamana persyaratan ketelusuran merupakan suatu keharusan yang

dipersyaratkan oleh pengguna pengadilan maka identifikasi wajib dilaksanakan berdasarkan persyaratan yang diminta pengguna pengadilan pada semua tahapan

6) Cara identifikasi diatur dalam standar pelayanan pengendalian dokumen dan pengendalian rekaman.

DOKUMEN TERKAIT

1) Dokumen Pendukung pengendalian dokumen

2) Dokumen Pendukung pengendalian rekaman

Pengendalian Peralatan Pengukuran/Pemantauan

a) Peralatan yang dipergunakan untuk pemantauan / pengukuran / pengujian pelayanan harus dikendalikan dan diinventariskan.

b) Pengendalian diarahkan untuk memastikan peralatan yang dipergunakan berada dalam kondisi layak pakai.

c) Prosedur pemantauan / pengukuran / pengujian harus dibuat.

d) Peralatan pengukuran / pemantauan harus dilindungi dari kerusakan selama penanganan, pemeliharaan dan penyimpanan.

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

PROSES ADMINISTRASI PERKARA

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

D. KRITERIA 4- STRATEGIC PLANNING

PERENCANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

Sasaran Mutu

Sasaran Mutu menggambarkan parameter-parameter yang terukur dengan penetapan

target yang relevan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan proses-proses yang sudah ditetapkan.

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

DOKUMEN TERKAIT :

Sasaran mutu semua Unit

Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

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

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

PERENCANAAN REALISASI PELAYANAN

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

a. Sasaran dan persyaratan mutu pelayanan

b. Kebutuhan untuk menentukan proses, dokumentasi, penyediaan sumber daya untuk pelayanan.

c. Mengikuti verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi dan kegiatan pengujian yang khas untuk pelayanan dan kriteria untuk penerimaan pelayanan.

d. Dokumen dibutuhkan untuk memberikan bukti bahwa proses realisasi menghasilkan pelayanan yang sesuai persyaratan.

DOKUMEN TERKAIT

SOP semua Unit

PERENCANAAN ANALISA DAN PERBAIKAN

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

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana

Dokumen Pendukung Analisis Data

Dokumen Pendukung Tinjauan Manajemen

PERENCANAAN KEBIJAKAN PENGADILAN

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

E. KRITERIA 5 – RESOURCES MANAGEMENT

SUMBER DAYA MANUSIA

Ketersediaan Sumberdaya

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

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Ketatalaksaan

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

Sumber Daya Manusia

Umum

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

Kompetensi, Kepedulian, dan Pelatihan

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

1) Menentukan pelatihan yang diperlukan oleh setiap bawahannya

2) Memastikan pelatihan dilaksanakan. Pelatihan dapat dilakukan dalam bentuk, atau kegiatan apapun yang bertujuan memberikan kompetensi kepada karyawan.

3) Mengambil tindakan lainnya selain pelatihan yang sesuai dengan permasalahan

4) Mengevaluasi efektif/ tidaknya tindakan yang telah diambil

5) Meningkatkan kesadaran pegawai mengenai pentingnya peranan setiap pegawai

dalam pekerjaan mereka untuk mencapai sasaran mutu demi kepuasan pelanggan

6) Mengelola arsip pegawai yang memuat informasi mengenai pelatihan, keterampilan dan pengalaman kerja pegawai.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana

INFRASTRUKTUR

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

b. Melakukan pemeliharaan secara teratur terhadap fasilitas pendukung agar senantiasa dalam kondisi baik dan siap dioperasikan.

c. Sarana kerja baru yang diperlukan secepatnya diidentifikasi dan ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan yang berlaku.

d. Panitera dan Sekretaris bertanggung jawab untuk memastikan kecukupan dan kelengkapan sarana kerja dan kelaikan kondisi sarana kerja pada bagian yang dipimpinnya.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

LINGKUNGAN KERJA

a. Lingkungan tempat kerja dikendalikan

b. Pengendalian lingkungan kerja dimaksudkan agar lingkungan kerja senantiasa dalam keadaan rapi, bersih, aman dan nyaman.

c. Top Manager, Hakim dan Pegawai berkewajiban mengupayakan dan menjamin agar lingkungan kerjanya terkendali.

d. Pengendalian lingkungan kerja dimaksudkan untuk mendukung komitmen mutu

dan kepuasan pelanggan dan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan proses pelayanan yang telah ditetapkan.

DOKUMEN TERKAIT

Intruksi Kerja Keamanan dan Kebersihan

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

ANGGARAN PENGADILAN

PENGADILAN NEGERI Bantul dapat mengalokasikan anggaran secara efisien dan efektif serta memilki kebijakan dalam memonitoring serta evaluasi penggunaaan anggaran

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

F. KRITERIA 6 – DOCUMENT SYSTEM

PERSYARATAN UMUM DOKUMENTASI

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

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

1. Manual Mutu

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

2. Sasaran Mutu

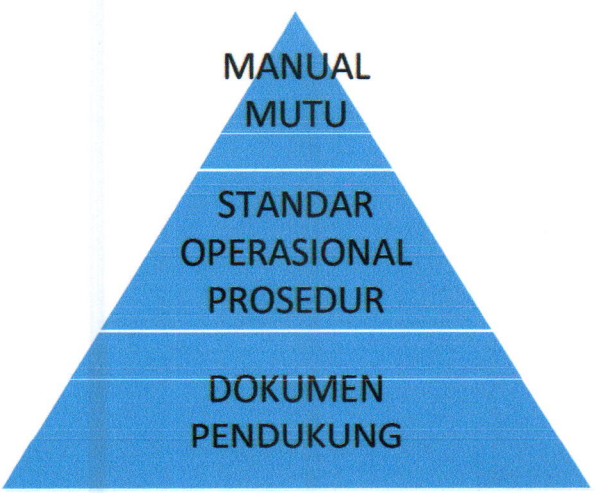
Menggambarkan parameter-parameter yang terukur dengan penetapan target yang relevan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan proses-proses yang sudah ditetapkan.

3. Standar Operasional Prosedur

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

4. Dokumen Pendukung.

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



PERSYARATAN KHUSUS DOKUMENTASI

Manual Mutu

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

Pengendalian Dokumen

Dokumen sistem manajemen mutu dipastikan terkendali.

1) Dokumen sistem manajemen mutu adalah dokumen-dokumen yang memuat informasi yang digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan sistem manajemen mutu.
2) Pengendalian dokumen dimaksudkan agar dokumen sistem manajemen mutu yang dipergunakan adalah dokumen yang tepat dan benar.
3) Cara pengendalian dokumen diatur dalam standar pelayanan dan dipahami oleh semua pihak terkait.
4) Standar operasional Prosedur pengendalian dokumen mengatur hal – hal sbb :

a) Pembuatan dokumen

b) Pemeriksaan dokumen

c) Pengesahan dokumen

d) Menetapkan status dokumen

e) Memberi penomoran pada setiap dokumen

f) Pendistribusian dokumen

g) Penerimaan dokumen

h) Peninjauan ulang / revisi dokumen

i) Penanganan dokumen eksternal

j) Penyimpanan dokumen yang sudah tidak berlaku.

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

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Pengendalian Dokumen

Pengendalian Rekaman

Semua rekaman / arsip dikelola dengan baik .

1) Arsip adalah dokumen berisi informasi historis yang timbul dari kegiatan yang telah dilaksanakan.

2) Tujuan pengendalian rekaman adalah untuk memastikan semua data kegiatan dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk perbaikan.

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

4) Rekaman yang ada Unit dikendalikan oleh masing – masing Unit

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Pengendalian Rekaman

G. KRITERIA 7 – PERFOMANCE RESULT

PENGAWASAN DAN PENGUKURAN

Kepuasan Pelanggan (Pengguna Pengadilan)

1). Persepsi pengguna pengadilan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan harus dipantau secara berkala setiap 6 bulan sekali.

2). Pemantauan dimaksudkan untuk menilai dan mengukur kinerja sistem manajemen mutu serta mengetahui apakah persyaratan pengguna pengadilan telah dipenuhi.

3). Metoda untuk memperoleh informasi dan pemanfaatan informasi yang diperoleh dipastikan tertuang dalam standar pelayanan.

DOKUMEN TERKAIT :

1. Dokumen Pendukung Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan
2. Dokumen Pendukung Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan

Audit Internal

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

2) Tim audit dibentuk oleh Manager Representatif dan disahkan oleh Top Manager dan dibekali pelatihan yang cukup sebelum melaksanakan audit.

3) Rencana audit direncanakan oleh ketua tim audit dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kekritisan unit yang akan diaudit

4) Audit harus dilakukan secara sistematis, objektif, terencana dan terdokumentasi serta mengedepankan integritas dan independensi.

5) Audit harus dilakukan sesuai dengan prosedur audit yang telah ditetapkan, yaitu minimal 6 bulan sekali.

6) Dalam setiap pelaksanaan audit, auditor harus memperhatikan hasil audit yang terdahulu untuk mengevaluasi efektivitasnya.

7) Kriteria audit, lingkup, frekuensi dan metode-metode yang akan digunakan dipastikan ditentukan dalam prosedur audit internal.

8) Pelaksanaan audit dilakukan secara objektif dan mengikuti ketentuan persyaratan audit.

9) Panitera dan Sekretaris yang diperiksa bertanggung jawab untuk menindaklanjuti temuan audit pada Unit-nya.

10) Tindakan perbaikan diambil segera mungkin untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang telah ditemukan

11) Tindak lanjut audit harus mencakup verifikasi terhadap tindakan yang telah diambil.

12) Ketua tim audit bertanggung jawab dan melapor kepada Manager Representatif

DOKUMEN TERKAIT

1. Dokumen Pendukung Audit Internal
2. Dokumen Pendukung Analisis Data
3. Dokumen Pendukung Perbaikan Berkesinambungan

Pemantauan dan Pengukuran Proses Pelayanan

1) Metoda pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem manajemen mutu dan pelayanan, harus dipastikan keabsahannya.

2) Metoda-metoda yang digunakan harus dapat dibuktikan kemampuannya untuk mencapai hasil yang telah direncanakan.

3) Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai maka tindakan perbaikan dan

pencegahannya harus dilakukan untuk memastikan kesesuaian terhadap produk/ jasa.

DOKUMEN TERKAIT:

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

Pemantauan dan Pengukuran Produk

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

DOKUMEN TERKAIT:

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

PENGENDALIAN PELAYANAN PN/PT YANG TIDAK SESUAI

Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai

a. Hasil pelayanan yang tidak sesuai adalah proses pelayanan yang dijalankan tidak sesuai dengan persyaratan.

b. Hasil pelayanan yang tidak sesuai dikendalikan serta dicegah agar tidak terjadi

lagi.

c. Pengendalian dan tanggung jawab serta wewenang untuk menangani hasil pelayanan tidak sesuai harus ditetapkan dalam standar pelayanan.

d. Hasil yang tidak sesuai harus dilakukan tindakan perbaikan

e. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan yang diambil harus dicatat

f. Bilamana pelayanan tidak sesuai dan telah terlanjur diterima oleh pelanggan, maka harus mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk menanggulangi akibat /potensi akibatnya

DOKUMEN TERKAIT:

Dokumen Pendukung Pengendalian Pelayanan yang Tidak sesuai

ANALISA DATA

a. Data-data proses atau implementasi sistem manajemen mutu harus dikelola dengan baik

b. Data dianalisis dengan menggunakan teknik-teknik yang sesuai, misalkan menggunakan tehnik statistik.

c. Analisis data dilakukan oleh setiap Panitera dan Sekretaris dan Tim Survey Kepuasan, untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing proses/ melihat kesenjangan-kesenjangan yang ada sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan.

d. Standar pelayanan analisis data dibuat oleh MR dan menjadi acuan bagi semua fungsi lainnya.

e. Hasil analisis data harus mengarah pada pengidentifikasian ketidak-sesuaian ketidakefektifan dan tindakan-tindakan perbaikan yang diperlukan.

f. Data dianalisis antara lain untuk memantau :

- Kepuasan pengguna pengadilan

- Kesesuaian terhadap persyaratan pelayanan
- Karakteristik dan kecenderungan proses serta pelayanan
- Kinerja pihak ke tiga
- Sebagai dasar untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan.

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Analisa Data

PERBAIKAN

Peningkatan Berkesinambungan

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

DOKUMEN TERKAIT

1. Dokumen Pendukung Pencegahan
2. Dokumen Pendukung Perbaikan Berkesinambungan

Tindakan Perbaikan

1) Tindakan perbaikan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan.
2) Pengadilan Negeri Bantul mengambil tindakan perbaikan untuk mengurangi penyebab ketidaksesuaian dalam rangka untuk mencegah ketidaksesuaian terulang lagi.
3) Perbaikan dilakukan setiap saat jika mendaatkan 2 hal, yakni: referensi baru, dan berdasarkan hasil temuan audit.
4) Standar pelayanan perbaikan harus mencakup

a. Meninjau ketidaksesuaian termasuk keluhan pengguna pengadilan.

b. Menentukan penyebab ketidaksesuaian.

c. Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang lagi.

d. Menentukan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan.

e. Merekam hasil tindakan yang diambil.

f. Meninjau tindakan perbaikan yang diambil.

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Pencegahan

Tindakan Pencegahan

1) Menentukan tindakan untuk mengurangi penyebab potensial ketidaksesuaian untuk mencegah peristiwa tersebut. Tindakan pencegahan harus sesuai dengan penyebab masalah yang potensial.

2) Standar pelayanan pencegahan harus mencakup

- Menentukan potensi ketidaksesuaian dan penyebabnya.
- Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan untuk, mencegah peristiwa ketidaksesuaian.
- Menentukan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan.
- Merekam hasil tindakan yang diambil.
- Meninjau tindakan pencegahan yang diambil.

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Pencegahan

BAB IV

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

A. Prosedur Mutu Pengadilan Negeri Bantul

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

B. SOP Pelayananan Utama

1. S.O.P HAKIM
2. S.O.P PANITERA
3. S.O.P SEKRETARIS
4. S.O.P PANITERA PENGGANTI
5. S.O.P JURUSITA / JURUSITA PENGGANTI
6. S.O.P PANITERA MUDA PIDANA
7. S.O.P PANITERA MUDA PERDATA
8. S.O.P PANITERA MUDA HUKUM

C. SOP Pelayanan Pendukung

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

BAB V

PERENCANAAN ORGANISASI PENGADILAN NEGERI BANTUL

A. KONDISI UMUM

Kekuasaan Kehakiman adalah kekuasaan negara yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila dan Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, demi terselenggaranya Negara Hukum Republik Indonesia. (Pasal 1 Undang – undang Nomor : 48 Tahun 2009). Kekuasaan kehakiman dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha negara (Pasal 1 Undang – undang Nomor : 48 Tahun 2009).

Peradilan umum sebagaimana dimaksud pada pasal 25 ayat 1 (Undang – undang Nomor 48 Tahun 2009) berwenang memeriksa, mengadili, dan memutus perkara pidana dan perdata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengadilan Negeri selaku salah satu kekuasaan kehakiman di lingkungan Peradilan Umum mempunyai tugas dan kewenangan memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata di tingkat pertama. Sedangkan Pengadilan Tinggi adalah pengadilan banding, yaitu pengadilan yang memeriksa kembali perkara yang telah diputus oleh pengadilan negeri, selain itu Pengadilan Tinggi memiliki kewenangan memutuskan pada tingkat pertama dan terakhir mengenai sengketa wewenang dan mengadili antar pengadilan negeri dalam daerah hukumnya (provinsi), memeriksa ulang semua perkara perdata dan pidana sepanjang dimungkinkan untuk dimintakan banding, memimpin pengadilan-pengadilan negeri dalam daerah hukum, melakukan pengawasan terhadap jalannya pengadilan dalam daerah hukumnya dan menjaga agar peradilan tersebut diselenggarakan dengan saksama dan sewajarnya, serta mengawasi perbuatan

hakim pengadilan negeri dengan daerah hukumnya secara teliti. Disamping kewenangan sebagaimana tersebut diatas Pengadilan Tinggi juga dapat memberikan keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum kepada Instansi Pemerintah di daerahnya apabila diminta.

Sejalan dengan program *One Roof Sistem* (peradilan satu atap) maka segala bentuk kegiatan dan laporan yang dilakukan seluruh peradilan harus dilaporkan ke Mahkamah Agung RI tanpa terkecuali termasuk Peradilan Negeri, ini semua dilakukan dalam upaya mengembalikan citra Mahkamah Agung serta Pengadilan dibawahnya sebagai lembaga yang terhormat dan dihormati.

Pengadilan Negeri Bantul sebagai salah satu badan peradilan di lingkungan peradilan umum, selama kurun tahun 2010-2014 telah melaksanakan tugas dan fungsi utamanya yang merupakan pelaksanaan Program Jangka Menengah (Lima Tahun Pertama) telah dilaksanakan secara maksimal dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada sesuai skala prioritas, serta dengan didukung anggaran DIPA setiap tahun berjalan yang capaian kinerja setiap tahunnya dituangkan dalam bentuk LKjIP.

Penyusunan Rencana Strategis (Rencana Strategis) Pengadilan negeri Bantul Tahun 2015-2019 merupakan salah satu amanat Undang - undang Nomor : 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN). Rencana strategis tersebut merupakan dokumen perencanaan selama 5 (lima) tahun (2015 - 2019) kedepan yang memuat : visi, misi, tujuan, strategis, kebijakan serta program dan kegiatan Pengadilan Negeri Bantul dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Rencana strategis Pengadilan Negeri Bantul disusun mengacu kepada Rencana strategis Mahkamah Agung RI dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) 2015-2019. Adapun Sasaran / Indikator Kinerja Utama dari Rencana Strategik Kinerja Pengadilan Negeri Bantul tahun 2015 – 2019 antara lain :

1. Meningkatnya penyelesaian perkara
2. Persentase perkara yang diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 5 bulan
3. Peningkatan efektifitas pengelolaan penyelesaian perkara
4. Peningkatan aksebilitas masyarakat terhadap peradilan (acces to justice) Peningkatan penyelesaian perkara.
5. Meningkatnya kepatuhan terhadap putusan pengadilan
6. Meningkatnya kualitas pengawasan

Sebagai instansi pemerintah menurut Instruksi Presiden RI Nomor : 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, berkewajiban untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi serta perannya dalam pengelolaan sumberdaya, anggaran maupun kewenangan dalam melayani pencari keadilan.

B. TUJUAN DAN SASARAN STRATEGIS

a. Tujuan Strategis

Tujuan Strategis merupakan penjabaran atau implementasi dari Visi dan Misi yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu lima tahun kedepan. Tujuan strategis Pengadilan Negeri Bantul perlu dirumuskan agar dapat diketahui secara tepat apa yang harus dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Bantul untuk mencapai Visi dan Misinya dalam kurun waktu tersebut dengan mempertimbangkan sumber daya dan kemampuan yang dimiliki, selanjutnya untuk mengetahui tingkat pencapaian tujuan strategis, ditetapkanlah indikator kinerja yang terukur.

Tujuan Strategis yang termuat di dalam Rencana Strategis sebagai berikut :

1. Terwujudnya pelayanan hukum bagi masyarakat pencari keadilan dengan efektif dan efisien.
2. Terwujudnya tertib administrasi peradilan dalam melaksanakan tugas Pengadilan Negeri Bantul .
3. Terwujudnya akuntabilitas dan transparansi peradilan.
4. Mewujudkan Profesional kinerja aparat Pengadilan Negeri Bantul .

5. Terwujudnya peningkatan kepercayaan masyarakat kepada hukum.
6. Terwujudnya sarana dan Prasarana yang dapat mendukung tugas pokok Pengadilan Negeri Bantul .
7. Peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap peradilan (acces tojustice).

Dengan diformulasikannya tujuan strategis, Pengadilan Negeri Bantul akan dapat secara tepat mengetahui apa yang harus dilaksanakan oleh organisasi dalam memenuhi visi misinya untuk kurun waktu satu sampai lima tahun ke depan dan memungkinkan untuk mengukur sejauh mana visi misi organisasi telah dicapai mengingat tujuan strategis dirumuskan berdasarkan visi misi organisasi.

b. Sasaran Strategis

Sasaran adalah hasil yang akan dicapai organisasi dalam waktu yang lebih pendek dari pada tujuan. Sasaran yang ditetapkan dalam Renstra Pengadilan Negeri Bantul adalah :

a. Peningkatan Penyelesaian perkara yang sederhana, tepat waktu dan akuntabel.
b. Peningkatan tertib administrasi perkara.
c. Meningkatkan aksesibilitas masyarakat atas putusan perkara.
d. Meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada hukum melalui tindakan penegakan hukum.
e. Peningkatan Pelayanan Peradilan dibidang peradilan umum.
f. Peningkatan sarana dan prasarana untuk mendukung kinerja.

C. PROGRAM DAN KEGIATAN

Keenam sasaran strategis tersebut diatas merupakan indikator kinerja untuk mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sasaran strategis tersebut diperincian kembali kedalam Program dan Kegiatan Pokok yang nantinya digunakan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan dalam kurun waktu 2015-2019. Adapun program dan kegiatan pokok tersebut antara lain:

a. Program Peningkatan Manajemen Peradilan Umum

Program Peningkatan Manajemen Peradilan Umum merupakan program untuk mencapai sasaran strategis dalam hal penyelesaian perkara, tertib administrasi perkara, dan aksesbilitas masyarakat terhadap peradilan. Kegiatan Pokok yang dilaksanakan Pengadilan Negeri Bantul dalam pelaksanaan Program Peningkatan Manajemen Peradilan Umum adalah

1. Penyelesaian Perkara Pidana, Perdata,
2. Penyelesaian Sisa Perkara Pidana, Perdata,
3. Register dan pendistribusian berkas perkara ke Majelis yang tepat waktu
4. Pengiriman berkas perkara banding, kasasi dan PK disampaikan secara lengkap dan tepat waktu
5. Publikasi dan transparasi proses penyelesaian dan putusan perkara

b. Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas TeknisLainnya

Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya dibuat untuk mencapai sasaran strategis menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan mencapai hasil guna yang berkualitas. Kegiatan pokok yang dilaksanakan dalam program ini adalah :

1. Pelaksanaan diklat teknis yudisial dan non yudisial
2. Tindak lanjut pengaduan yang masuk
3. Tindak lanjut temuan yang masuk dari Hakim pengawas bidang

c. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur

Program Peningkatan Sarana dan Prasarana bertujuan untuk mencapai sasaran strategis dalam penyediaan sarana dan prasarana. Kegiatan pokok program ini adalah pengadaan sarana dan prasarana pada Pengadilan Negeri Bantul .

D. POTENSI DAN PERMASALAHAN

Pembahasan potensi dan permasalahan di Pengadilan Negeri Bantul dapat dikelompokkan menjadi analisis lingkungan internal maupun eksternal baik yang menguntungkan maupun yang merugikan bagi Pengadilan Negeri Bantul .Analisis

faktor internal terdiri dari; **Kekuatan (Strength)** dan **Kelemahan (Weakness)**, sedangkan analisis faktor eksternal terdiri dari; **Peluang (Opportunities)** dan **Ancaman (Threats).**

1. **Kekuatan (Strength)**

   a. Merupakan voorvost (kawal depan) di wilayah hukum Pengadilan Negeri Bantul .

   b. Merupakan pengambil keputusan dalam memutus suatu perkara baik pidana maupun perdata dalam wilayah hukum Pengadilan Negeri Bantul .

   c. Adanya undang undang yang mengatur kewenangan Pengadilan Negeri Kabupaten / Kota selaku Pengadilan Tingkat Pertama.

2. **Kelemahan (Weakness)**

   Kelemahan-kelemahan yang ada di Pengadilan Negeri Bantul dapat dirinci dalam beberapa aspek:

   a) Aspek Proses Peradilan

   - Putusan Pengadilan Negeri Bantul sudah dapat diunduh/diakses oleh masyarakat melalui website, namun sistem aplikasinya belum maksimal, karena terkendala sistem program/aplikasi dan ketersediaan personel yang professional di bidang IT.
   - Sudah memiliki sarana dan prasarana untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pencari keadilan di wilayah hukum Pengadilan Negeri Bantul misalkan sudah disediakan meja pengaduan dan kotak pengaduan, akan tetapi sampai dengan sekarang masyarakat pencari keadilan belum ada yang menggunakan sarana dan prasarana yang telah tersedia sebagaimana mestinya.

   b) Aspek Sumber Daya Aparatur Peradilan

- Pengadilan Negeri Bantul belum mempunyai kewenangan untuk merekrut pegawai sendiri sesuai kebutuhan Pengadilan Negeri Bantul .
- Rekrutmen PNS yang diterima belum sesuai dengan kapasitas dan kemampuan kerja yang dibutuhkan di Pengadilan Negeri Bantul .

c) Aspek Tertib administrasi dan manajemen peradilan

- Sudah ada sistem manajemen perkara berbasis teknologi informasi melalui Program SIPP, namun aplikasinya belum maksimal dan masih dalam proses penyempurnaan.

d) Aspek Sarana dan Prasarana

- Anggaran yang diterima Pengadilan Negeri Bantul dari pusat belum sesuai dengan kebutuhan dan rencana yang diajukan.

3. Peluang (Opportunities)

Berikut adalah peluang-peluang yang dimiliki Pengadilan Negeri Bantul untuk melakukan perbaikan ditinjau dari beberapa aspek :

a) Aspek Proses Peradilan

- Adanya pemanfataan teknologi informasi melalui website Pengadilan Negeri Bantul untuk memberikan kemudahan pelayanan informasi kepada masyarakat (pencari keadilan) tentang alur proses berperkara di lingkungan peradilan.

b) Aspek Sumber Daya Aparatur Peradilan

- Adanya tunjangan Pejabat Negara bagi tenaga teknis fungsional Hakim sesuai PP No. 94/2012 tanggal 29 Oktober 2012
- Adanya tunjangan kinerja/ remunerasi sebagai motivasi dalam peningkatan kinerja.
- Adanya sosialisasi, bimbingan teknis, pelatihan yang dilaksanakan Pengadilan Tinggi Kalimantan Timur maupun Mahkamah Agung

untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

c) Aspek Pengawasan dan Pembinaan

- Adanya pengawasan yang dilaksanakan secara berkala oleh Pengadilan Tinggi Kalimantan Timur maupun Mahkamah Agung RI.

d) Aspek Tertib administrasi dan manajemen peradilan

- Dukungan dan koordinasi yang baik antar Sub Bagian dan untuk eksternal antar pengadilan.

e) Aspek Sarana dan Prasarana

- Sudah tersedianya fasilitas Teknologi Informasi di Pengadilan Negeri Bantul berupa internet, website Pengadilan Negeri Bantul .

4. Ancaman/Tantangan yang dihadapi (Threats)

Berikut adalah tantangan-tantangan dan hambatan Pengadilan Negeri Bantul yang akan dihadapi dan harus dipikirkan cara terbaik untuk tetap dapat melakukan perbaikan sebagaimana yang diharapkan.

a) Aspek Geografis Wilayah Hukum

- Pengadilan Negeri Bantul membawahi wilayah hukum luas.

b) Aspek Proses Peradilan

- Sudah tersedianya suatu alat pengukuran kepuasan pengguna jasa pengadilan, namun sampai dengan sekarang belum bisa dipergunakan secara maksimal.

c) Aspek Sumber Daya Aparatur Peradilan

- Personil di Pengadilan Negeri Bantul belum seluruhnya menguasai Tupoksi Pengadilan Negeri Bantul .

d) Aspek Tertib administrasi dan Manajemen Peradilan

- Masih terdapatnya keterlambatan pengiriman Relas dari Pengadilan Negeri lain yang dimintai bantuan untuk melakukan

pemanggilan atau pemberitahuan.

e) Aspek Struktur Organisasi

- Peraturan Mahkamah Agung RI No. 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan.

f) Aspek Sarana dan Prasarana

- Anggaran yang diberikan pusat untuk pengadaan sarana dan prasarana belum sesuai dengan kebutuhan, diantaranya kebutuhan rumah dinas Hakim dan Pejabat Struktural lainnya belum terpenuhi.

E. MANAJEMEN RESIKO

Dalam menjalankan setiap rencana strategik kinerja yang telah ditetapkan untuk tahun 2015-2019 terdapat resiko – resiko yang harus dihadapi oleh semua elemen dalam organisasi peradilan terutamanya pada Pengadilan Negeri Bantul . Dari berbagai resiko yang dihadapi, yang perlu dipikirkan adalah bagaimana meminimalisir resiko yang ada untuk mencapai hasil yang maksimal. Pada Pengadilan Negeri Bantul ada beberapa bagian yang mendukung tercapainya tujuan bersama dan masing – masing dari bagian tersebut menanggung resiko dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Resiko dan solusi yang diambil untuk meminimalisir resiko dapat dijabarkan sebagai berikut :

KEPANITERAAN MUDA PIDANA

No	Nama	Identifikasi Resiko	Tindak Lanjut
1.	Perkara Pidana yang menarik perhatian publik / massa	- Ancaman terhadap keamanan hakim, panitera pengganti dan fasilitas kantor - Ancaman terhadap keamanan dan keselamatan Terdakwa / Saksi-saksi yang hadir di persidangan	Koordinasi dan kerjasama dengan Polresta Bantul dan Satpol PP (Pemerintah Kota Bantul)
2.	Atap bocor ketika hujan	- Ancaman terhadap rusaknya dokumen yang tersimpan diruang pidana	Melakukan pengarsipan yang tertib dan menyimpan dalam lemari

No	Nama	Identifikasi Resiko	Tindak Lanjut
		- Ancaman terhadap ketertiban administrasi perkara yang sudah berlalu dan sedang berjalan	anti bocor dan tahan api.
3.	Perpanjangan Penahanan.	- Ancaman dilanggarnya Hak Terdakwa apabila perpanjangan penahan terlambat disampaikan, selama proses perkara dari tingkat pertama sampai BHT.	Melakukan tertib administrasi dan pemantauan masa tahanan selama proses perkara berlangsung.

KEPANITERAAN MUDA HUKUM

No	Nama	Identifikasi Resiko	Tindak Lanjut
1	Pelimpahan dan penyimpanan berkas perkara pidana dan perdata yang sudah non aktif	Karena penataan dan penyimpanan berkas perkara pidana dan perdata masih ada kendala antara lain: - Ruangan penyimpanan yang kurang memadai - Belum terintegrasinya ruangan penyimpanan berkas perkara - Rak berkas yang masih kurang - Pelabelan berkas yang kurang lengkap - Termometer suhu ruang Sehingga dalam pencarian berkas perkara mengalami kesulitan ini mengakibatkan pelayanan terganggu	- Menata kembali berkas perkara pidana dan perdata - Memaksimalkan ruangan yang ada untuk digunakan sebagai tempat penyimpanan berkas perkara - Menata kembali rak penyimpanan berkas perkara semaksimal mungkin - Mengidentifikasi dan menginventaris kembali berkas perkara pidana dan perdata agar mempermudah dalam pencarian berkas perkara pidana maupun perdata - Memberikan label dan klasifikasi kembali pada file berkas perkara pidana dan perdata

KEPANITERAAN MUDA PERDATA

No	Nama	Identifikasi Resiko	Tindak Lanjut
1	Panggilan	Panggilan sidang perintah Hakim/Panitera Pengganti kurang waktu/ terlalu dekat sehingga tidak bisa dilaksanakan	Mohon kepada para Hakim/ Panitera pengganti agar dalam memberikan perintah panggilan memperhitungkan waktu supaya tidak terlalu mepet
2	Delegasi	Delegasi panggilan sidang perdata dan pemberitahuan dalam perkara upaya hukum baik banding, kasasi atau PK tidak tepat waktu sehingga pengiriman berkas menjadi terhambat	Permintaan bantuan selain surat resmi juga didahului dengan mengirimkan melalui Faximile, E-mail, Pos Kilat Khusus dan Konfirmasi melalui Telpon Permintaan bantuan surat resmi ditembuskan ke KPT Pengadilan Negeri yang bersangkutan
3	Penyelesaian perkara	Penyelesaian perkara yang melebihi batas waktu 5 bulan	Mohon kerjasama yang baik antara hakim, panitera pengganti dan jurusita lebih efektif didalam penanganan perkara melalui court kalender persidangan
4	Minutasi perkara	Waktu minutasi seringkali terlambat	Mohon kerjasama hakim dan panitera pengganti untuk segera menyerahkan berkas kepaniteraan perdata agar bisa segera diminutasi

SUB BAGIAN PERENCANAAN, TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAPORAN

No	Nama	Identifikasi Resiko	Tindak Lanjut
1	Penyelesaian Pengajuan RKAKL	Penetapan alokasi anggaran dari Eselon I Mahkamah Agung yang belum bisa memenuhi kebutuhan Satker secara optimal	mengalokasikan anggaran yang sudah ditetapkan dari Eselon I Mahkamah Agung dengan lebih efektif berdasarkan skala prioritas untuk masing-masing bagian

2	Peningkatan Pemeliharaan Jaringan Komputer dan Server Internal	Infrastruktur dan Bandwidth Internet yang masih kurang layak untuk memenuhi kebutuhan pengguna untuk mengakses jaringan local maupun internet	Meningkatkan kapasitas infrastruktur Jaringan Komputer dan Server Internal serta menambah Bandwidth Internet

SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI, DAN TATA LAKSANA

No	Nama	Identifikasi Resiko	Tindak Lanjut
1	Aplikasi SIKEP	Aplikasi tidak bisa dibuka apabila tidak ada jaringan internet akibatnya tidak bisa mengetahui kelengkapan data pegawai dan melakukan pengkinian data di dalam aplikasi SIKEP	Komputer yang digunakan untuk membuka aplikasi SIKEP harus terhubung dengan internet
2	Presensi Elektronik	- Presensi elektronik tidak dapat berjalan apabila tidak ada arus listrik/ mati lampu akibatnya presensi elektronik tidak bisa dilakukan - Pegawai tidak melakukan absensi atau melebihi batas waktu yang ditentukan untuk karena alasan tertentu sehingga dikenakan potongan tunjangan kinerja	- Kantor Pengadilan Negeri Bantul telah dilengkapi dengan Generator Set (Genset) sebagai energi listrik apabila terjadi pemadaman listrik, sehingga presensi elektronik bisa dilakukan - Pegawai harus datang tepat waktu dan melakukan absensi sesuai ketentuan jam kerja
3	Usul kenaikan pangkat dan sebagainya	Pengiriman berkas usulan tidak diterima atau berkas hilang di tempat yang berwenang memproses usulan, jika ada pemberitahuan dan kontrol dari yang memproses	Arsip usulan dibuat lebih dan mengirimkan arsip usulan yang dimiliki kepada yang berwenang memproses

SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN

MANAJEMEN RESIKO

PETUGAS KEAMANAN KANTOR

No	SASARAN	RESIKO	PENANGANAN RESIKO
1.	Terwujudnya keamanan proses persidangan.	Sasaran kemarahan pihak berperkara	- Penempatan satpam pada pos keamanan dan pelayanan yang rawan potensi kemarahan pihak berperkara - Adanya petugas pengamanan dalam (pamdal) - Koordinasi dengan aparat Kepolisian

BAB V

PENUTUP

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

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

Semoga komitmen kami 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.