



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

PROSEDUR MUTU ASESSMENT INTERNAL

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/05
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	05/04/2018
TGL. EFEKTIF	:	05/04/2018

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
DTO M. Arif Sani, S.H.I PJ. Adm Manajemen	DTO Drs. H. Ribat, S.H.,MH Ketua SAPM	DTO Drs. H. Bakti Ritonga, S.H.,M.H Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☐	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Rantau Prapat
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Rantau Prapat*



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM ASESSMENT INTERNAL

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/05	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam menguji dan menilai kesesuaian dan keefektifan penerapan sistem manajemen akreditasi dengan pelaksanaan Asessment Internal pada periode tertentu baik untuk sebagian maupun keseluruhan proses. Selain itu Asessment internal dilakukan sebagai bahan tinjauan manajemen dan tindakan perbaikan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan pada semua bagian yang terkait dalam Sistem manajemen akreditasi.

3. REFERENSI

- 3.1. ISO 9001:2015 Klausul 9.2
- 3.2. ISO 19011 Metode audit system manajemen mutu
- 3.3. Standar SAPM Buku Standar I Standar 1.6 PP 1

4. DEFINISI

- 4.1. Asessment adalah suatu pengujian yang sistematis dan independen untuk menentukan apakah kegiatan mutu dan hasil-hasil yang sesuai dengan perencanaan diterapkan secara efektif dan sesuai untuk mencapai tujuan.
- 4.2. Asessment Internal adalah Asessment yang dilakukan pada suatu organisasi/instansi oleh organisasi/instansi itu sendiri untuk mengkaji efektifitas penerapan sistem mutu yang digunakan.
- 4.3. Asessor adalah personil yang melakukan Asessment.
- 4.4. Lead Asessor adalah personil yang memimpin dan bertanggung jawab terhadap tim Asessment.
- 4.5. Auditee adalah personil/fungsi/subbag/panitera/sekretariat yang diAsessment.
- 4.6. Bukti Asessment adalah arsip pernyataan fakta atau informasi lain yang relevan dengan kriteria Asessment dan dapat diverifikasi.
- 4.7. Temuan Asessment adalah hasil penilaian bukti Asessment terhadap kriteria Asessment. Penilaian asessment dibagi menjadi (0, 5 dan 10).
- 4.8. Kriteria Asessment adalah sesuai dengan Standar Asessment Buku I.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM ASESSMENT INTERNAL

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/05	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- 4.9. Ketidaksesuaian adalah suatu kondisi dimana terdapat penyimpangan antara pelaksanaan dengan kriteria Asessment (tidak memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar Buku I).
- 4.10. Saran Perbaikan adalah suatu kondisi dimana terdapat peluang untuk sebuah peningkatan.
- 4.11. Kesesuaian adalah suatu kondisi dimana antara pelaksanaan dengan kriteria Asessment sudah sesuai.
- 4.12. Perbaikan adalah tindakan yang dilakukan oleh Auditee untuk menutup ketidaksesuaian.
- 4.13. Tindakan Perbaikan adalah tindakan yang dilakukan oleh Auditee untuk memperbaiki ketidaksesuaian untuk mencegah berulangnya ketidaksesuaian. Tindakan perbaikan merupakan bagian dari proses peningkatan berkesinambungan.
- 4.14. Pengawasan Internal adalah pengawasan dari dalam lingkungan peradilan yang mencakup 2 (dua) jenis pengawasan yaitu pengawasan melekat dan rutin/reguler.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Perencanaan Asessment

- 5.1.1. Ketua SAPM harus membuat **Program Asessment Internal Tahunan (FM/AM/05/01)** yang disetujui oleh Ketua Pengadilan Agama.
- 5.1.2. Asessment internal dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- 5.1.3. Dalam hal penentuan frekuensi pelaksanaan Asessment, Asessment dapat dilaksanakan lebih dari yang direncanakan dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :
 - a. Adanya kecenderungan terhadap meningkatnya ketidaksesuaian untuk hal-hal yang sejenis;
 - b. Keluhan/pengaduan dari pelanggan;
 - c. Permintaan tindakan perbaikan;
 - d. Hasil Asessment sebelumnya.
- 5.1.4. Pembentukan Tim Asessment
 - 5.1.4.1. Ketua SAPM harus menunjuk seorang Lead Asessor beserta tim Asessment.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM ASESSMENT INTERNAL

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/05	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

5.1.4.2. Asessor harus orang independen yang tidak langsung berkaitan dengan prosedur maupun proses yang diasessment atau yang menjadi tanggung jawabnya.

5.1.5. Pengaturan dan Koordinasi Asessment

5.1.5.1. Ketua SAPM mengundang Ketua Pengadilan Agama dan Ketua SAPM beserta staf terkait untuk hadir pada pembukaan asessment secara resmi.

5.1.5.2. Lead Asessor yang ditunjuk menyiapkan **Rencana Pelaksanaan Asessment Internal (FM/AM/05/02)** beserta perangkat asessment seperti **Form Permintaan Perbaikan (FM/AM/05/03)**.

5.1.6. Jika Program Asessment Internal Tahunan tidak terlaksana sesuai dengan yang sudah ditetapkan, maka Ketua SAPM harus membuat reschedule program Asessment dan pernyataan alasan perubahan jadwal asessment tersebut.

5.2. Pelaksanaan Asessment

Tim Asessment harus melakukan asessment Internal dengan agenda :

5.2.1. Opening Meeting (Rapat Pembukaan)

Lead Asessor memimpin opening meeting untuk memperkenalkan anggota timnya beserta tugas-tugas yang akan dilaksanakan, menjelaskan lingkup Asessment, serta standar dan metode dalam melakukan asessment.

5.2.2. Kegiatan Asessment

Assessment dilaksanakan oleh tim Asessment internal yang sedikitnya masing-masing tim berjumlah 1 (satu) orang.

Kerangka kegiatan asessment adalah :

5.2.2.1. Menyiapkan Checklist asessment

Asessor menggunakan bantuan checklist asessment untuk menuliskan hasil yang diperoleh selama asessment. Asessor harus meninjau implementasi sistem mutu dan mencocokkannya dengan kriteria asessment.

5.2.2.2. Wawancara dengan Auditee



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM ASESSMENT INTERNAL

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/05	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

Asessor melakukan asessment ke bagian-bagian yang telah ditetapkan sesuai dengan jadwal pelaksanaan asessment. Asessor melakukan asessment dengan sistem wawancara dengan Auditee.

5.2.2.3. Mencatat berbagai temuan yang ada selama Asessment

- Asessor dalam melaksanakan asessment selalu mencatat temuan-temuan yang tidak sesuai dengan Standar Buku I yang dipersyaratkan. Hasil temuan asessment dicatat dalam **Form Permintaan Pebaikan (FM/AM/05/03)**.
- Asessor menyerahkan semua isian **Form Permintaan Perbaikan (FM/AM/05/03)** kepada Lead Asessor untuk selanjutnya diserahkan kepada Sekretaris SAPM.
- Lead Asessor harus mendiskusikan seluruh temuan dengan asessor sebelum mengumumkan temuan pada closing meeting.
- Kemudian Lead Asessor dan Sekretaris SAPM menyiapkan laporan hasil asessment.

5.2.3. Closing Meeting (Rapat Penutupan)

- 5.2.3.1. Penutupan asessment/closing meeting bertujuan untuk menjelaskan temuan-temuan selama asessment serta target pelaksanaan tindakan perbaikan.
- 5.2.3.2. Lead Asessor memimpin closing meeting untuk menyampaikan hasil temuan selama asessment yang telah dituliskan dalam **Form Permintaan Perbaikan (FM/AM/05/03)**.
- 5.2.3.3. Lead Asessor bersama Ketua Pengadilan Agama atau Ketua SAPM dan Auditee menyepakati ulang tanggal rencana penyelesaian tindakan perbaikan.
- 5.2.3.4. Lead Asessor menyerahkan **Form Permintaan Perbaikan (FM/AM/05/03)** kepada Ketua SAPM.
- 5.2.3.5. Selanjutnya, **Form Permintaan Perbaikan (FM/AM/05/03)** dicopy dan disimpan sementara oleh Ketua SAPM, sedangkan yang asli diserahkan kembali kepada Auditee untuk ditindaklanjuti.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM ASESSMENT INTERNAL

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/05	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

5.3. Tindak Lanjut

- 5.3.1. Auditee harus menyelesaikan temuan dengan melengkapi Form Permintaan Perbaikan sebelum tanggal jatuh tempo. Apabila tindak lanjut yang dilakukan melibatkan bagian lainnya, tindakan perbaikan merujuk kepada **Prosedur Mutu Tindakan Perbaikan**.
- 5.3.2. Form Permintaan Tindakan Perbaikan yang telah dilengkapi dan ditandatangani oleh Auditee, diserahkan kepada Ketua SAPM. Koordinasinya dilakukan oleh Sekretaris SAPM.
- 5.3.3. Ketua SAPM mengirimkan Form Permintaan Tindakan Perbaikan yang telah dilengkapi dan ditandatangani oleh Auditee, kepada Lead Asessor untuk diverifikasi.
- 5.3.4. Bila penyelesaian tindakan perbaikan belum dilaksanakan hingga melewati target rencana penyelesaian tindakan perbaikan tersebut, maka Ketua SAPM akan mengeluarkan **Surat Peringatan Perbaikan Ketidaksesuaian (FM/AM/05/04)** kepada bagian Auditee dengan tembusan kepada Ketua Pengadilan Agama.
- 5.3.5. Laporan Ketidaksesuaian dianggap selesai (*closed out*) apabila tindakan perbaikan yang dilakukan, diterima oleh Asessor dan Form Permintaan Perbaikan telah diverifikasi, diketahui (ditandatangani) Ketua SAPM.
- 5.3.6. Ketua SAPM melalui Sekretaris SAPM melakukan pemantauan hasil Asessment dan memperbaharuiya sesuai dengan perkembangannya.

6. LAMPIRAN

- 6.1. Program Asessment Internal Tahunan (FM/AM/05/01)
- 6.2. Rencana Pelaksanaan Asessment Internal (FM/AM/05/02)
- 6.3. Permintaan Perbaikan (FM/AM/05/03)
- 6.4. Surat Peringatan Perbaikan Ketidaksesuaian (FM/AM/05/04)
- 6.5. Checklist Asessment Internal (FM/AM/05/05)



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

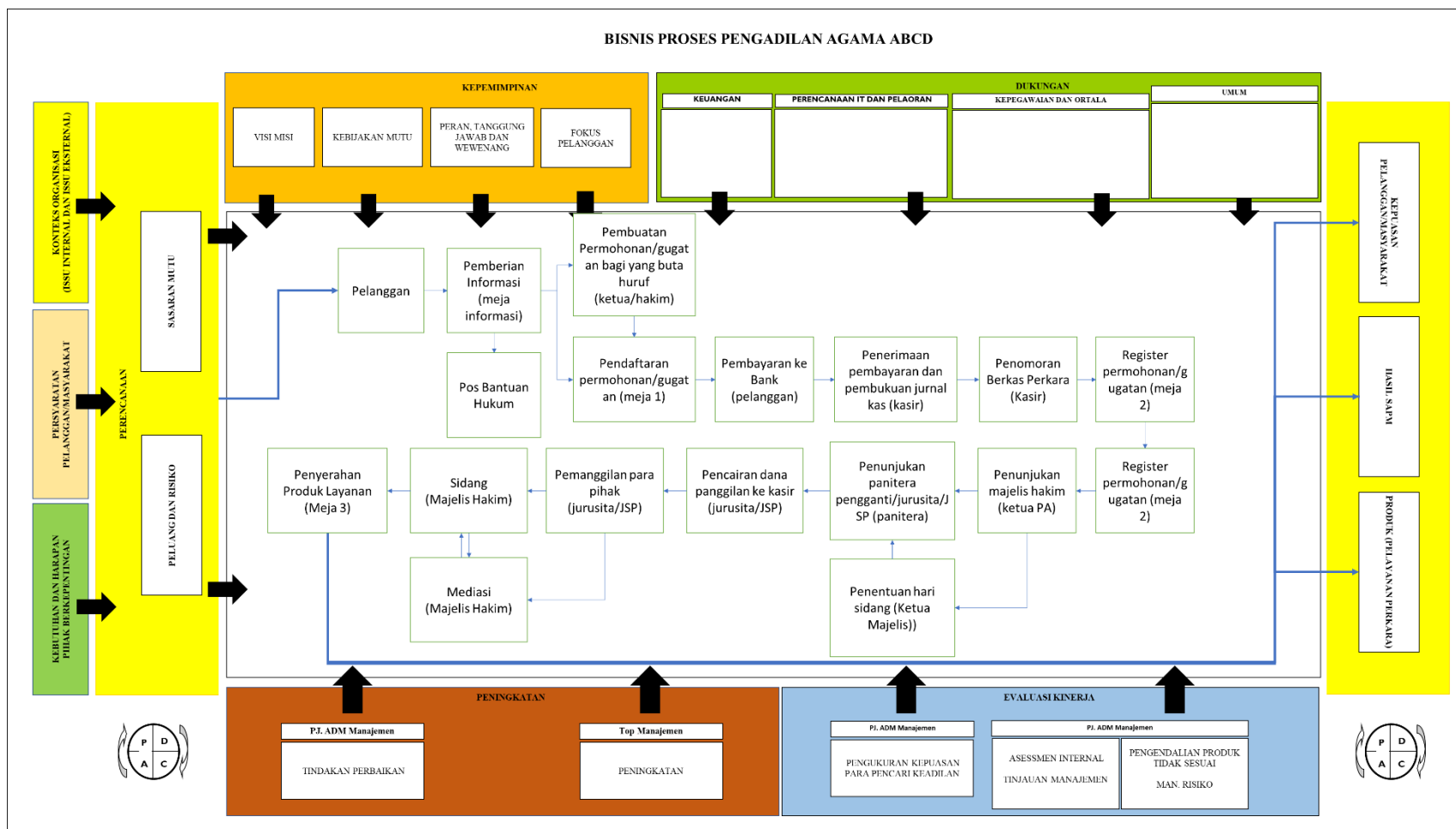
LAMPIRAN I (BISNIS PROSES)

Kode Dokumen
MM

Tgl. Pembuatan
04/12/2017

Tgl. Revisi
05/04/2018

Tgl. Efektif
05/04/2018





PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN I (BISNIS PROSES)

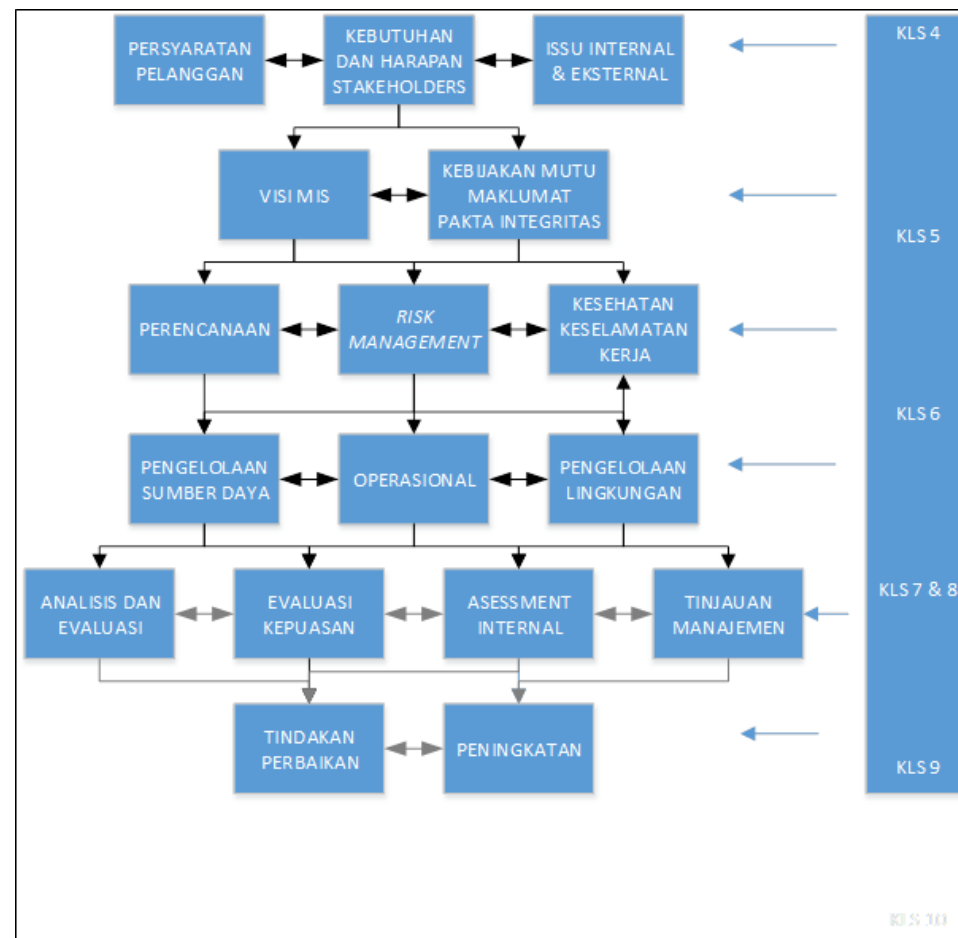
Kode Dokumen
MM

Tgl. Pembuatan
04/12/2017

Tgl. Revisi
05/04/2018

Tgl. Efektif
05/04/2018

BISNIS PROSES ADMINISTRASI MANAJEMEN



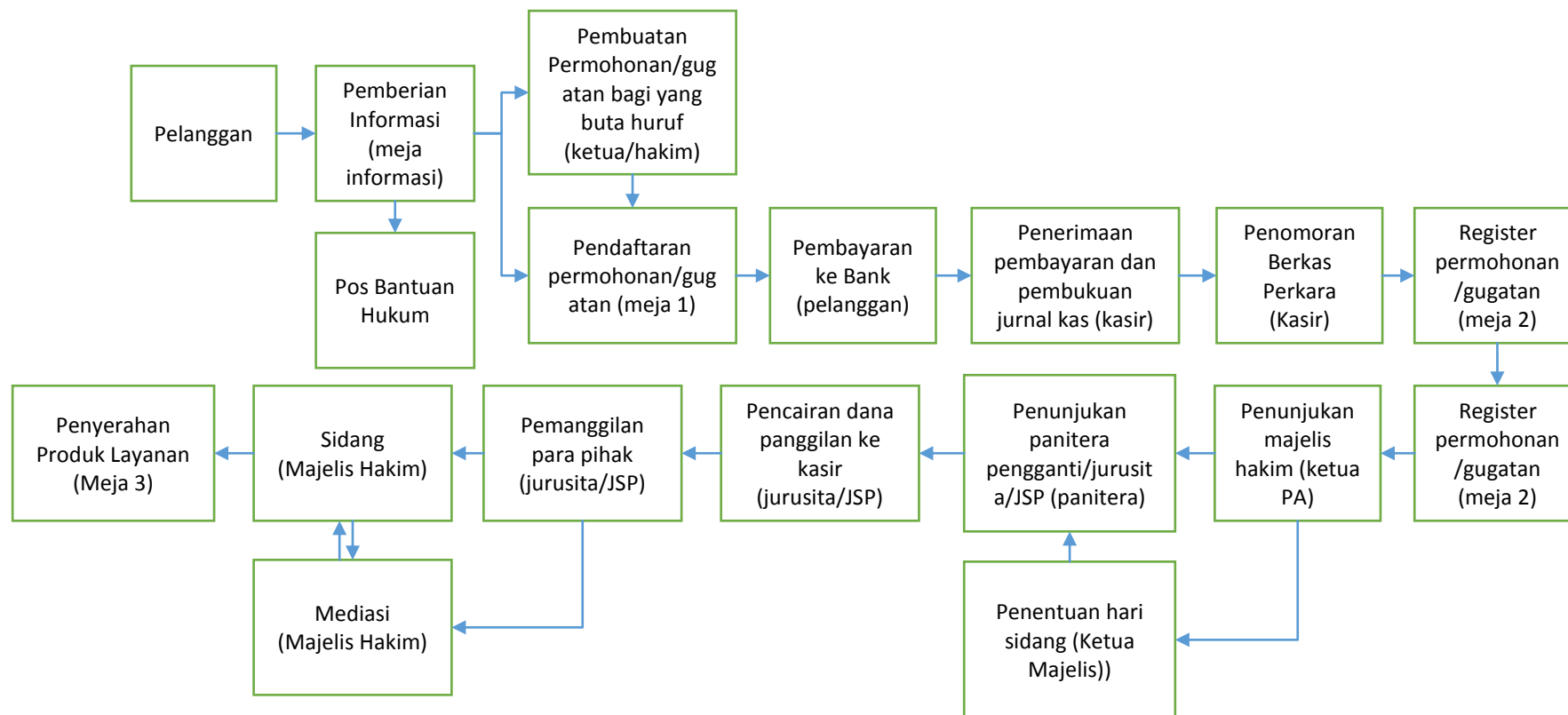


PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN I (BISNIS PROSES)

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

BISNIS PROSES ADMINISTRASI KEPANITERAAN





PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN II (KEBIJAKAN MUTU)

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

KEBIJAKAN MUTU

*Pengadilan Agama Rantauprapat bertekad meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem peradilan melalui pelayanan prima bagi masyarakat pencari keadilan dan akses masyarakat terhadap keadilan. **Serta senantiasa melakukan perbaikan yang berkesinambungan melalui implementasi system manajemen mutu Peradilan Agama.***

Dalam mewujudkan kebijakan di atas, seluruh pegawai Pengadilan Agama Rantauprapat berkomitmen:

1. Menjalankan proses penanganan perkara yang pasti dan akuntabel
2. Mengefektifkan proses peradilan yang pasti transparan dan akuntabel melalui manajemen penanganan perkara berbasis teknologi informasi
3. Meningkatkan pelayanan publik dan memberikan jaminan proses peradilan yang adil
4. Meningkatkan pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat miskin dan terpinggirkan

Rantauprapat, 05 April 2018

Ditetapkan oleh:

DTO

Drs. H. Bakti Ritonga, SH.,MH.
Ketua Pengadilan Agama RANTAUPRAPAT



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PROSEDUR MUTU KOMUNIKASI

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/04
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	05/04/2018
TGL. EFEKTIF	:	05/04/2018

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
DTO M. Arif Sani, S.H.I PJ. Adm Manajemen	DTO Drs. H. Ribat, S.H.,MH Ketua SAPM	DTO Drs. H. Bakti Ritonga, S.H.,M.H Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☒	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Rantauprapat
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Rantauprapat*



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM KOMUNIKASI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/04	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

1. TUJUAN

Prosedur ini digunakan untuk menjamin komunikasi, baik komunikasi internal maupun komunikasi eksternal dalam sistem manajemen akreditasi dapat terlaksana dengan efektif, efisien dan tepat guna.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur diterapkan untuk semua komunikasi yang dilakukan di Pengadilan Agama.

3. REFERENSI

3.1. ISO 9001:2015 Klausul 7.4

3.2. Standar SAPM Buku I Standar 1.4 PP 5

4. DEFINISI

4.1. **Komunikasi Internal** adalah suatu proses penerimaan, tanggapan dan pendistribusian informasi yang berkaitan dengan mutu secara internal baik dari pihak manajemen dengan seluruh pegawai maupun sebaliknya.

4.2. **Komunikasi Stakeholder** adalah suatu proses penerimaan, tanggapan dan pendistribusian informasi yang berkaitan dengan mutu dari Stakeholder dengan manajemen atau pegawai maupun sebaliknya.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Komunikasi internal dapat dilakukan melalui beberapa media, antara lain :

- Media Telepon, Email, Papan Pengumuman, Briefing, Olahraga, Apel Pagi ;
- Rapat Staf ;

Rapat Staf dilaksanakan minimal 1 (satu) bulan sekali pada awal bulan. Dalam Rapat Staf dibahas tentang rencana strategi program-program selama 1 (satu) bulan berikutnya dan mengevaluasi program-program yang telah dijalankan selama 1 (satu) bulan atau materi lain yang dianggap perlu.

- Rapat Insidental ;

Rapat dilakukan apabila terjadi sesuatu yang bersifat insidental.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM KOMUNIKASI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/04	04/12/2017	05/04/3018	05/04/2018

- Rapat Tinjauan Manajemen ;
Rapat yang dipimpin oleh Ketua Pengadilan Agama dan dihadiri oleh seluruh pejabat dan pegawai dengan agenda yang telah ditetapkan oleh standar SAPM guna meninjau efektifitas system manajemen akreditasi di Pengadilan Agama.

5.2. Komunikasi Eksternal dapat dilakukan dengan cara, sebagai berikut :

- A. Papan Pengumuman, kotak saran, papan pengumuman, website, email, Survey Kepuasan pihak berperkara, dll
- Papan Pengumuman merupakan media komunikasi satu arah yang berisi berita atau pemberitahuan dari pihak Pengadilan Agama yang dapat diketahui oleh masyarakat/Stakeholder (sifatnya umum).
- Penerimaan Keluhan Stakeholder
 - a. Stakeholder memberikan pengaduan, melalui :
 - ✓ Pengaduan secara lisan dalam kunjungan langsung akan diterima oleh petugas pengaduan dan informasi.
 - ✓ Setelah menerima pengaduan baik secara lisan maupun tertulis, petugas pengaduan dan informasi melakukan pencatatan dalam Buku Register Pengaduan.
 - b. Selanjutnya dicatat juga dalam Formulir Corrective Preventive Action Request (CPAR).
 - c. Corrective Preventive Action Request (CPAR) yang berisi keluhan Stakeholder dikomunikasikan kepada Ketua SAPM oleh Petugas piket/petugas pengaduan/petugas bersangkutan untuk ditindaklanjuti sesuai PM Tindakan Perbaikan.
 - d. Penanganan Keluhan Stakeholder
 - ✓ petugas pengaduan dan informasi terkait melakukan investigasi atas keluhan Stakeholder dan mencatatnya dalam formulir Corrective Preventive Action Request (CPAR).
 - ✓ Selanjutnya bagian terkait melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan, yang kemudian diverifikasi oleh Ketua SAPM/Sekretaris SAPM.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM KOMUNIKASI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/04	04/12/2017	05/04/3018	05/04/2018

- ✓ Sekretaris SAPM memperbaharui formulir Corrective Preventive Action Request (CPAR), dan menutup (closed-out) kasus jika sudah diselesaikan.
- ✓ Masing-masing Penanggung Jawab (PJ) memberikan jawaban atas keluhan Stakeholder.

e. Pencatatan dan Tindak Lanjut Keluhan Stakeholder

- ✓ Sebagai pertanggungjawaban atas penanganan pengaduan, maka seluruh pengaduan yang ada dan tindakan perbaikan yang diambil setiap bulannya dilaporkan kepada Ketua Pengadilan Agama.
- ✓ Penanganan keluhan Stakeholder ditindaklanjuti melalui Rapat Tinjauan Manajemen.

6. REKAMAN TERKAIT

- | | |
|--|---------------|
| 6.1. Daftar Hadir | (FM/AM/04/01) |
| 6.2. Notulen Rapat | (FM/AM/04/02) |
| 6.3. Corrective Preventive Action Request (CPAR) | (FM/AM/09/01) |



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

KODE DOKUMEN	:	MM
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	05-04-2018
TGL. EFEKTIF		05/04/2018

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
DTO	DTO	DTO
M. Arif Sani, S.H.I	Drs. H. Ribat, S.H.,MH	Drs. H. Bakti Ritonga, S.H.,M.H
PJ. Adm Manajemen	Ketua SAPM	Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☐	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Rantau Prapat
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Rantau Prapat*



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

BAB I PROFIL ORGANISASI

Pengadilan Agama Rantau Prapat merupakan salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman pada tingkat pertama bagi para pencari keadilan yang beragama Islam mengenai perkara perdata khusus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 jo Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006, yang berada di wilayah yuridiksi Pengadilan Tinggi Agama Medan.

Pengadilan Agama Rantau Prapat adalah Pengadilan Agama kelas I-B dalam Yurisdiksi dari Pengadilan Tinggi Agama Medan yang beralamat di Jln. Sisingamanagaraja Komplek Asrama Haji No. 4 Rantau Prapat. Wilayah hukum Pengadilan Agama Rantau Prapat meliputi 3 (tiga) wilayah kabupaten yaitu: 1. Kabupaten Labuhan Batu, 2. Kabupaten Labuhan Batu Utara, 3. Kabupaten Labuhan Batu Selatan dengan 22 kecamatan

Masing –masing kecamatan dan desa setiap kabupaten sebagai berikut :

Kabupaten Labuhan Batu / Labuhan Batu Induk yang terdiri dari:

- 1) Kecamatan Rantau Utara terdiri dari 10 Desa/Kelurahan yaitu : 1. Sirandorung, 2. Padang Bulan, 3. Siringo-Ringo, 4. Rantau Prapat, 5. Kartini, 6. Cendana, 7. Binaraga, 8. Padang Matinggi, 9. Aek Paing, 10. Pulo Padang.
- 2) Kecamatan Rantau Selatan terdiri dari 8 (delapan) Desa/Kelurahan yaitu: 1. Bakaran Batu, 2. Sioldengen, 3. Ujung Bandar, 4. Lobu Sona, 5. Pardamean, 6. Dano Bale, 7. Sigambal, 8. Siderjo.
- 3) Kecamatan Bilah Barat terdiri dari 10 Desa/Kelurahan, yaitu: 1. Sibargot, 2. Bandar Kumbul, 3. Tanjung Medan, 4. Janji, 5. Perkebunan Afdeling II Rantau Prapat, 6. Tebing Linggahara, 7. Tebing Linggahara Baru, 8. Tebing Linggahara Lama, 9. Kampung Baru, 10. Perkebunan Aek Buru Selatan.
- 4) Kecamatan Bilah Hilir terdiri dari 13 Desa/Kelurahan, yaitu: 1. Negeri Lama, 2. Negeri Baru, 3. Perk. Sena, 4. Perk Negeri Lama, 5. Perk Bilah, 6. Kampung Bilah, 7. Negeri Lama Seberang, 8. Sei Tampang, 9. Selat Besar, 10. Tanjung Halaban, 11. Sidomulyo, 12. Sei Tarolat, 13. Sei Kasih.
- 5) Kecamatan Bilah Hulu terdiri dari 24 Desa/Kelurahan yaitu: 1. Lingga Tiga, 2. Tanjung Siram, 3. Pematang Seleng, 4. Perbaungan, 5. Gunung Selamat, 6. Emplasmen Aek Nabara, 7. Bandar Tinggi, 8. Kampung Dalam, 9. Pondok Batu, 10. Meranti, 11. N.1. Aek Nabara, 12. N.2. Aek Nabara, 13. N.3. Aek Nabara, 14. N.4. Aek Nabara, 15. N.5. Aek Nabara, 16. N.6. Aek Nabara, 17. N.7. Aek Nabara, 18. N.8. Aek Nabara, 19. S.1. Aek Nabara, 20. S.2. Aek Nabara, 21. S.3. Aek Nabara, 22. S.4. Aek Nabara, 23. S.5. Aek Nabara, 24. S.6. Aek Nabara.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- 6) Kecamatan Pangkatan terdiri dari 7 (tujuh) Desa/Kelurahan yaitu: 1. Sidorukun, 2. T. Tinggi Pangkatan, 3. Perkebunan Pangkatan, 4. Kampung Padang, 5. Pangkatan, 6. Sena, 7. Tanjung Harapan.
- 7) Kecamatan Panai Hilir terdiri dari 8 (delapan) Desa/Kelurahan, yaitu: 1. Sei Berombang, 2. Sei Pergantungan, 3. Sei Lumut, 4. Sei Bawar, 5. Sei Sanggul, 6. Sei Lukat, 7. Sei Baru, 8. Wonosari.
- 8) Kecamatan Panai Tengah terdiri dari 10 Desa/Kelurahan, yaitu: 1. Labuhan Bilik, 2. Sei Pelancang, 3. Sei Siarti, 4. Sei Nahodar, 5. Sei Merdeka, 6. Sei Rakyat, 7. Selat Beting, 8. Bagan Bilah, 9. Telaga Suka, 10. Pasar Lii
- 9) Kecamatan Panai Hulu terdiri dari 6 (enam) Desa/Kelurahan, yaitu: 1. Tanj. Sarang Elang, 2. Perk. IV Ajamu, 3. Teluk Sentosa, 4. Sei Sentosa, 5. Cinta Makmur, 6. Meranti Paham.

Kabupaten Labuhan Batu Utara yang terdiri dari:

- 1) Kecamatan Kualuh Hulu terdiri dari 13 Desa/Kelurahan yaitu: 1. Aek Kanopan, 2. Aek Kanopan Timur, 3. Kuala Beringin, 4. Parudangan, 5. Pulo Dogom, 6. Perkebunan Londut, 7. Perkebunan Kanopan Ulu, 8. Perkebunan Mambang Muda, 9. Perkebunan Labuhan Haji, 10. Perkebunan Hana, 11. Sonomatani, 12. Sukarame, 13. Sukarame Baru.
- 2) Kecamatan Aek Natas terdiri dari 12 Desa/Kelurahan yaitu: 1. Bandar Durian, 2. Poldung, 3. Rombisan, 4. Sibito, 5. Simonis, 6. Perkebunan Aek Pamingke, 7. Pangkalan, 8. Adian Torop, 9. Ujung Padang, 10. Kampung Yaman, 11. Terang Bulan, 12. Perkebunan Halimbe.
- 3) Kecamatan NA IX-X terdiri dari 6 (enam) Desa/Kelurahan, yaitu: 1. Aek Kota Batu, 2. Pematang, 3. Batu Tunggal, 4. Sungai Raja, 5. Perkebunan Berangir, 6. Silumajang.
- 4) Kecamatan Marbau terdiri dari 17 Desa/Kelurahan, yaitu: 1. Merbau, 2. Perk. Penantian, 3. Perk. Merbau Selatan, 4. Perk. Milano, 5. Perk. Brussel, 6. Pulo Bargot, 7. Sipare-pare Tengah, 8. Sipare-Pare Hilir, 9. Tubiran, 10. Blungkut, 11. Simpang Empat, 12. Babussalam, 13. Merbau Selatan, 14. Aek Tapa, 15. Lobu Rampah, 16. Bulunghit, 17. Sumber Mulyo.
- 5) Kecamatan Kualuh Hilir terdiri dari 7 (tujuh) Desa/Kelurahan, yaitu: 1. Kampung Mesjid, 2. Kualuh Bangka, 3. Sei Sentang, 4. Teluk Pie, 5. Tanj. Mangedar, 6. Teluk Binjai, 7. Sei Apung.
- 6) Kecamatan Kualuh Ledong terdiri dari 7 (tujuh) Desa/Kelurahan, yaitu: 1. Tanjung Ledong, 2. Teluk Pulau Dalam, 3. Teluk Pulau Luar, 4. Kelapa Sebatang, 5. Simanbulang, 6. Air Hitam, 7. Pangkalan Lunang.
- 7) Kecamatan Kualuh Selatan terdiri dari 8 (delapan) Desa/Kelurahan, yaitu: 1. Gunting Saga, 2. Damuli Pekan, 3. Siamporik, 4. Lobu Hualang, 5. Gunung Melayu, 6. Damuli Kebun, 7. Hasang, 8. Bandar Lama.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- 8) Kecamatan Aek Kuo terdiri dari 10 Desa/Kelurahan, yaitu: 1. Aek Korsik, 2. Bandar Selamat, 3. Perk. Padang Halaban, 4. Perk. Panigoran, 5. Sidomulyo, 6. Karang Anyer, 7. Padang Maninjau, 8. Purworejo, 9. Aek Hitetoras, 10. Kamp. Padang.

Kabupaten Labuhan Batu Selatan yang terdiri dari :

- 1) Kecamatan Kampung Rakyat terdiri dari 15 Desa/Kelurahan yaitu : 1. Perkebuan Perlabian, 2. Perkebunan Tolan, 3. Perkebunan Batang Siponggol, 4. Pekan Tolan, 5. Air Merah, 6. Teluk Panji, 7. Perkebunan Teluk Panji, 8. Teluk Panji I, 9. Teluk Panji II, 10. Teluk Panji III, 11. Teluk Panji IV, 12. Tanjung Medan, 13. Kampung Perlabian, 14. Tanjung Selamat, 15. Tanjugn Mulia.
- 2) Kecamatan Silangkitang terdiri dari 6 (enam) Desa/Kelurahan yaitu : 1. Mandala Sena, 2. Binanga Dua, 3. Aek Goti, 4. Ulu Mahuam, 5. Rintis, 6. Suka Dame.
- 3) Kecamatan Kota Pinang terdiri dari 10 Desa/Kelurahan yaitu : 1. Kota Pinang, 2. Simatahari, 3. Mampang, 4. Pasir Tuntung, 5. Sisumut, 6. Hadungdung, 7. Sosopan, 8. Perkebunan Nork Mark, 9. Perkebunan Nagodang, 10. Sungai Rumbia.
- 4) Kecamatan Torgamba terdiri dari 15 Desa/Kelurahan yaitu : 1. Bangai, 2. Raso, 3. Teluk Rampah, 4. Pengarungan, 5. Bunut, 6. Aek Batu, 7. Pinang Dame, 8. Aek Raso, 9. Torgamba, 10. Asam Jawa, 11. Torganda, 12. Beringin Jaya, 13. Bukit Tujuh, 14. Sei Meranti, 15. Bruhur.
- 5) Kecamatan Sungai Kanan terdiri dari 9 (sembilan) Desa/Kelurahan yaitu : 1. Langga Payung, 2. Batang Nadenggan, 3. Sabungan, 4. Hajoran, 5. Ujung Gading, 6. Huta Godang, 7. Parimburan, 8. Sampean, 9. Marsonja.

Produk dan pelayanan Pengadilan Agama Rantau Prapat terdiri dari :

1. Perkawinan
 - Izin nikah
 - Hadhanah
 - Wali adhal
 - Cerai talak
 - Itsbat nikah
 - Cerai gugat
 - Izin poligami
 - Hak bekas istri



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- Harta bersama
- Asal-usul anak
- Dispensasi nikah
- Pembatalan nikah
- Penguasaan anak
- Pengesahan anak
- Pencegahan nikah
- Nafkah anak oleh ibu
- Ganti rugi terhadap wali
- Penolakan kawin campur
- Pencabutan kekuasaan wali
- Pencabutan kekuasaan orang tua
- Penunjukan orang lain sebagai wali

2. Ekonomi Syari'ah

- Bank syari'ah
- Bisnis syari'ah
- Asuransi syari'ah
- Sekuritas syari'ah
- Pegadaian syari'ah
- Reasuransi syari'ah
- Reksadana syari'ah
- Pembiayaan syari'ah
- Lembaga keuangan mikro syari'ah



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- Dana pensiun lembaga keuangan syari'ah
- Obligasi syari'ah dan surat berharga berjangka menengah syari'ah
- 3. Waris
 - Gugat waris
 - Penetapan ahli waris
- 4. Infaq
- 5. Hibah
- 6. Wakaf
- 7. Wasiat
- 8. Zakat
- 9. Shadaqah, dll

Untuk melaksanakan tugas-tugas pokok, Pengadilan Agama RANTAUPRAPAT mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Fungsi Mengadili (*judicial power*), yaitu memeriksa dan mengadili perkara-perkara yang menjadi kewenangan pengadilan agama di wilayah hukum masing-masing; (vide: Pasal 49 Undang-Undang No. 7 Tahun 1989 jo. Undang - Undang No. 3 Tahun 2006);
- b. Fungsi Pengawasan, yaitu mengadakan pengawasan atas pelaksanaan tugas dan tingkah laku Hakim, Panitera/Sekretaris, dan seluruh jajarannya; (vide : Pasal 53 ayat (1) Undang -Undang No. 7 Tahun 1989 jo. Undang - Undang No. 3 Tahun 2006); serta terhadap pelaksanaan administrasi umum; (vide: Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman). Pengawasan tersebut dilakukan secara berkala oleh Hakim Pengawas Bidang;
- c. Fungsi Pembinaan, yaitu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada jajarannya, baik yang menyangkut tugas teknis yustisial, administrasi peradilan maupun administrasi umum. (vide: Pasal 53 ayat (3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006);



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- d. Fungsi Administratif, yaitu memberikan pelayanan administrasi kepaniteraan bagi perkara tingkat pertama serta penyitaan dan eksekusi, perkara banding, kasasi dan peninjauan kembali serta administrasi peradilan lainnya, dan memberikan pelayanan administrasi umum kepada semua unsur di lingkungan Pengadilan Agama (Bidang Kepegawaian, Bidang Keuangan dan Bidang Umum);
- e. Fungsi Nasehat, yaitu memberikan keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum Islam pada instansi pemerintah di wilayah hukumnya, apabila diminta sebagaimana diatur dalam Pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
- f. Fungsi lainnya, yaitu pelayanan terhadap penyuluhan hukum, riset dan penelitian serta lain sebagainya, seperti diatur dalam Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI. Nomor: KMA/004/SK/II/1991.

Struktur Organisasi Pengadilan Agama Rantau Prapat terlampir dalam Manual Mutu ini.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

BAB II

ACUAN YANG MENGATUR

Referensi, Peraturan dan Perundang – Undangan dan persyaratan lain yang dikeluarkan oleh lembaga international maupun nasional yang menjadi acuan Pengadilan Agama Rantau prapat, dalam memberikan layanan produk kepada stakeholdersnya antara lain adalah :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung yang telah diubah dengan UU No 5 Tahun 2004 dan perubahan kedua 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung
2. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 dan perubahan kedua dengan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009.
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1947 tentang Peradilan ulang di Jawa dan Madura
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang pensiun
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
7. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1994 tentang Perumahan dan Permukiman
8. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak
9. Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia
10. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
11. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
12. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
13. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
14. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
15. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
16. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
17. HIR/RBg (Herizen Indonesis Reglement)
18. RV (Reglement op de rechtsvordering)
19. RO (Reglement op de Rechterlijke Organisatie en het Beleid der Justitie in Indonesia)
20. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974
21. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Gaji Pegawai Negeri Sipil
22. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1979 tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil
23. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil
24. Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1983 tentang Izin Perkawinan dan Perceraian Pegawai Negeri Sipil yang telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

25. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1989 tentang Pemberhentian dan Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil serta pemberian pension janda/dudanya.
26. Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 1990 tentang ketentuan Keprotokolan
27. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1994 tentang Tanda Kehormatan Tanda Satya Lencana Karya Satya
28. Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Struktural yang telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2002
29. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil
30. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil
31. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2002 tentang Kenaikan Jabatan dan Pangkat Hakim
32. Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2004 tentang Tata Cara Penyampaian Rencana dan Laporan Realisasi Penerimaan Negara Bukan Pajak
33. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil
34. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara.
35. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan
36. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2008 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada Di bawahnya
37. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
38. Peraturan Pemerintah Nomor 90 Tahun 2010 tentang Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga
39. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi
40. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil
41. Peraturan Pemerintah Nomor Nomor 20 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil
42. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.
43. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
44. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah
45. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
46. Peraturan Presiden No 12 Tahun 1961 tentang Pemberian Tugas belajar



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

47. Peraturan Presiden No 24 Tahun 2010 tentang kedudukan tugas dan fungsi kementerian Negara serta susunan organisasi tugas dan fungsi eselon I kementerian Negara
48. Peraturan Presiden No 54 Tahun 2010 dan perubahannya tentang pengadaan barang/jasa pemerintah
49. Peraturan Presiden No 29 Tahun 2014 tentang system akuntabilitas kinerja instansi pemerintah
50. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1991 tentang kompilasi hukum Islam
51. Peraturan Mahkamah Agung RI No 2 Tahun 2009 tentang biaya proses penyelesaian perkara dan pengelolaannya pada Mahkamah Agung dan badan peradilan dibawahnya
52. Peraturan Mahkamah Agung RI No 3 Tahun 2012 tentang biaya proses penyelesaian perkara dan pengelolaannya pada Mahkamah Agung dan badan peradilan dibawahnya
53. Peraturan Mahkamah Agung RI No 1 Tahun 2014 tentang pedoman pemberian layanan hukum bagi masyarakat yang tidak mampu di pengadilan
54. Peraturan Mahkamah Agung RI No 2 Tahun 2015 tentang tata cara penyelesaian gugatan sederhana
55. Peraturan Mahkamah Agung RI No 7 Tahun 2015 organisasi tata kerja kepaniteraan dan kesekretariatan peradilan
56. Peraturan Mahkamah Agung RI No 1 Tahun 2016 tentang prosedur mediasi di pengadilan
57. Peraturan Mahkamah Agung RI No 3 Tahun 2016 tentang tata cara pengajuan keberatan dan penitipan ganti kerugian ke pengadilan negeri dalam pengadaan tanah bagi pembangunan untuk kepentingan umum
58. Peraturan Mahkamah Agung RI No 7 Tahun 2016 tentang penegakan disiplin kerja hakim pada Mahkamah Agung dan badan Peradilan yang berada dibawahnya
59. Peraturan Mahkamah Agung RI No 8 Tahun 2016 tentang pengawasan dan pembinaan atasan langsung di lingkungan Mahkamah Agung dan badan Peradilan dibawahnya
60. Peraturan Mahkamah Agung RI No 9 Tahun 2016 tentang pedoman penanganan pengaduan (whistle blowing system) Mahkamah Agung dan badan Peradilan dibawahnya
61. Permenpan No. 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintah
62. Permenpan No. 80 Tahun 2012 tentang pedoman tata naskah dinas instansi pemerintah
63. Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public
64. Permenpan No. 53 Tahun 2014 tentang petunjuk teknis perjanjian kinerja dan tata cara reviu atas laporan kerja instansi pemerintah
65. Permenpan No. 12 Tahun 2016 tentang petunjuk evaluasi kinerja instansi pemerintah
66. Permenpan No. 25 Tahun 2016 tentang nomenklatur jabatan pelaksana bagi pegawai negeri sipil di lingkungan instansi pemerintah
67. PMK No. 96 Tahun 2007 tentang tata cara pelaksanaan penggunaan, pemamfaatan, penghapusan dan pemindah tanganan barang milik Negara
68. PMK No. 120 Tahun 2007 tentang peñata usahaan barang milik Negara



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

69. PMK No. 109 Tahun 2009 tentang pedoman pelaksanaan inventarisasi, penilaian dan pelaporan dalam rangka penertiban barang milik Negara
70. PMK No. 249 Tahun 2011 tentang pengukuran dan evaluasi kinerja atas pelaksanaan rencana kerja dan anggaran kementerian Negara dan lembaga
71. PMK No. 244 Tahun 2012 tentang tata cara pelaksanaan pengawasan dan pengendalian barang milik Negara
72. PMK No. 190 Tahun 2012 tentang tata cara pembayaran dalam rangka pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja Negara
73. PMK No. 3 Tahun 2013 tentang tata cara penyetoran penerimaan Negara bukan pajak oleh bendahara penerimaan
74. PMK No. 162 Tahun 2013 tentang kedudukan dan tanggung jawab bendahara pada satuan kerja pengelola anggaran dan pendapatan belanja Negara
75. PMK No. 5 Tahun 2014 tentang penyelesaian piutang pemerintah kepada pemerintah daerah sisa dana percepatan pembangunan infrastruktur daerah
76. PMK No. 32 Tahun 2014 tentang system penerimaan Negara secara elektronik
77. PMK No. 50 Tahun 2014 tentang tata cara pelaksanaan penghapusan barang milik Negara
78. PMK No. 136 Tahun 2014 tentang petunjuk penyusunan dan penelaahan rencana kerja dan anggaran kementerian Negara/lembaga
79. PMK No. 150 Tahun 2014 tentang rencana kebutuhan barang milik Negara
80. PMK No. 246 Tahun 2014 tentang tata cara penggunaan barang milik Negara
81. PMK No. 143 Tahun 2015 tentang petunjuk penyusunan penelaahan rencana kerja dan anggaran kementerian Negara/lembaga dan pengesahan daftar isian pelaksanaan anggaran
82. PMK No. 177 Tahun 2015 tentang pedoman penyusunan dan penyampaian laporan keuangan kementerian lembaga/Negara
83. PMK No. 27 Tahun 2016 tentang petunjuk pelaksanaan lelang
84. PMK No. 52 Tahun 2016 perubahan PMK No. 244 Tahun 2012 tentang tata cara pelaksanaan pengawasan dan pengendalian barang milik Negara
85. PMK No. 69 Tahun 2016 tentang tata cara rekonsiliasi barang milik Negara dalam rangka penyusunan laporan keuangan pemerintah pusat
86. PMK No. 71 Tahun 2016 tentang tata cara pengelolaan barang milik Negara yang tidak digunakan untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi kementerian Negara/lembaga
87. PMK No. 83 Tahun 2016 tentang tata cara pelaksanaan pemusnahan dan penghapusan barang milik Negara
88. PMK No. 87 Tahun 2016 tentang perubahan atas PMK no. 246 Tahun 2014 tentang tata cara penggunaan barang milik Negara
89. PMK No. 111 Tahun 2016 tentang tata cara pelaksanaan pemindahtanganan barang milik Negara
90. PMK No. 136 Tahun 2016 tentang pengelolaan asset badan layanan umum
91. Perka BKN No 12 Tahun 2002 tentang ketentuan pelaksanaan PP no.99 Tahun 2000 tentang kenaikan pangkat pegawai negeri sipil sebagaimana telah diubah dengan PP no. 12 Tahun



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

2002

92. Perka BKN No 12 Tahun 2011 tentang pedoman analisis jabatan
93. Perka BKN No 33 Tahun 2011 tentang kenaikan pangkat bagi pegawai negeri sipil yang memperoleh surat tanda tamat belajar/ijazah
94. Perka BKN No 18 Tahun 2011 tentang pedoman pengelolaan tata naskah kepegawaian
95. Perka BKN No 21 Tahun 2011 tentang pedoman pelaksanaan evaluasi jabatan
96. Perka BKN No 1 Tahun 2013 tentang ketentuan pelaksanaan PP no 46 Tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil
97. Perka BKN No 3 Tahun 2013 tentang kamus jabatan fungsional umum pegawai negeri sipil
98. Perka BKN No 7 Tahun 2013 tentang pedoman penyusunan standar kompetensi manajerial pegawai negeri sipil
99. Perka BKN No 8 Tahun 2013 tentang pedoman perumusan standar kompetensi teknis PNS
100. Permenag No. 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah
101. Perkomimfo no 1 Tahun 2013 tentang penyediaan jasa internet pada wilayah pelayanan universal telekomunikasi internet kecamatan
102. Perka LKPP No. 13 Tahun 2012 tentang pengumuman rencana umum pengadaan barang/jasa pemerintah
103. Perka ANRI No 20 Tahun 2012 tentang pedoman pengelolaan unit kearsipan pada lembaga Negara
104. Surat Edaran Mahkamah Agung No 5 Tahun 1971 tentang Ketua Majelis
105. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung No 7 Tahun 2001 tentang pemeriksaan setempat
106. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung No 4 Tahun 2008 tentang pemungutan biaya perkara
107. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung No 8 Tahun 2011 tentang perkara yang tidak memenuhi syarat kasasi dan peninjauan kembali
108. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung No 1 Tahun 2014 tentang perubahan atas surat edaran Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 14 Tahun 2010 tentang dokumen elektronik sebagai kelengkapan permohonan kasasi dan peninjauan kembali
109. Surat Edaran Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara No. 4 Tahun 2013 tentang pemberian tugas belajar dan izin belajar
110. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung No 1 Tahun 2015 tentang kewajiban penyampaian laporan harta kekayaan aparatur sipil Negara (LHKASN) di lingkungan instansi pemerintah
111. Surat Edaran Badan Kepegawaian Negara No. 1 Tahun 1977 tentang permintaan dan pemberian cuti pegawai negeri sipil
112. Surat Edaran Badan Kepegawaian Negara No. 8 Tahun 1983 tentang perkawinan dan perceraian pegawai negeri sipil
113. Surat Edaran Badan Kepegawaian Negara No. 48 Tahun 1990 tentang petunjuk pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 tentang perubahan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1983
114. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 0032/KMA/SK/IV/2006 tentang pemberlakuan Buku I Pedoman pelaksanaan tugas dan administrasi pengadilan



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

115. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 143/KMA/SK/VIII/2007 tentang Pedoman pelaksanaan tugas administrasi pengadilan bidang pola kelembagaan peradilannya administrasi kepegawaian peradilannya, administrasi perencanaan administrasi tata persuratan, tata kearsipan dan keprotokolan, kehumasan dan keamanan, administrasi perbendaharaan, prototype gedung pengadilan dan rumah dinas dan pola klasifikasi surat Mahkamah Agung
116. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 69/KMA/SK/V/2009 tentang perubahan pertama atas keputusan ketua Mahkamah Agung tentang ketentuan penegakan disiplin kerja dalam pelaksanaan pemberian tunjangan khusus kinerja hakim dan pegawai negeri pada Mahkamah Agung dan Badan peradilannya yang berada dibawahnya
117. Keputusan Ketua Mahkamah Agung No. 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang pedoman pelayanan informasi di Pengadilan
118. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang standar pelayanan Pengadilan
119. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 192/KMA/SK/XI/2014 tentang Pembaruan pola promosi dan mutasi hakim di lingkungan Peradilan Agama
120. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 193/KMA/SK/XI/2014 tentang Pembaruan pola promosi dan mutasi kepaniteraan di lingkungan Peradilan Agama
121. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 26/KMA/SK/II/2012 tentang standar pelayanan peradilannya
122. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 022/KMA/SK/II/2015 tentang pendelegasian penilaian prestasi kerja dan wewenang penandatanganan penilaian prestasi kerja di lingkungan Mahkamah Agung
123. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 108/KMA/SK/VI/2016 tentang tata kelola mediasi di Pengadilan
124. Keputusan BKN No. 0666/Kep/1974 tentang kartu pegawai negeri sipil
125. Keputusan BKN No. 13 Tahun 2002 tentang ketentuan pelaksanaan peraturan pemerintah nomor 100 tahun 2000 tentang pengangkatan pegawai negeri sipil dalam jabatan structural sebagaimana telah diubah dengan peraturan pemerintah nomor 13 tahun 2002
126. Surat Tuada No. 28/TUADA-AG/X/2002 tanggal 22 Oktober 2002 direktori putusan
127. Surat Kepala BKN No. K.26-30/V.5/20-3/1999 tentang kewenangan pelaksana tugas dan pelaksana harian dalam aspek kepegawaian
128. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor 02 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan badan Peradilan yang berada dibawahnya
129. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor 02 Tahun 2013 tentang pedoman pelaksanaan pertanggung jawaban belanja negara di lingkungan Mahkamah Agung dan badan Peradilan yang berada dibawahnya
130. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung No. 4 Tahun 2015 kewajiban penyampaian laporan harta kekayaan aparatur sipil Negara (LHKASN) di lingkungan Mahkamah Agung dan badan



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- peradilan dibawahnya
131. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor 06 Tahun 2015 tentang pedoman pengelolaan hibah langsung dari dalam negeri di lingkungan Mahkamah Agung Republik Indonesia
 132. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2016 tentang kewajiban penyampaian laporan harta kekayaan penyelenggara Negara (LHKAPN) di lingkungan Mahkamah Agung dan badan Peradilan dibawahnya
 133. Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor 001/Sek/SK/I/2010 tentang penunjukan pejabat Kuasa Pengguna Anggaran di lingkungan Mahkamah Agung RI dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya di seluruh Indonesia
 134. Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung RI. No. 001/SEK/IZ.07/IV/2010 tentang pendelegasian wewenang mengenai penolakan/pemberian izin perkawinan dan perceraian bagi pegawai negeri sipil di lingkungan Mahkamah Agung dan badan Peradilan dibawahnya.
 135. Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung RI. No. 008-A/SEK/SK/I/2012 tentang aturan pegawai Mahkamah Agung Republik Indonesia
 136. Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung No 20A/SEK/SK/IV/2016 tentang pedoman evaluasi akuntabilitas kinerja di lingkungan Mahkamah Agung RI dan badan Peradilan dibawahnya
 137. Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung No 23 Tahun 2016 tentang pembentukan tim reformasi birokrasi Mahkamah Agung Republik Indonesia
 138. Surat sekretaris Mahkamah Agung No. 4 Tahun 2008 tentang pemungutan biaya perkara
 139. Surat sekretaris Mahkamah Agung No. 268/SEK/01/V/2010 tentang sisa biaya perkara dan jasa giro biaya perkara
 140. Surat sekretaris Mahkamah Agung No.008/BUA.2/izin.01.03/I/2011 tentang ketentuan pemberian izin kuliah jenjang S1,S2 dan S3 bagi pegawai Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya
 141. Surat sekretaris Mahkamah Agung No. 21B/SEK/KU.04.2/01/2017 tentang piñata usahaan PNB
 142. Perdirjen No. PER-40/PB/2006 tentang pedoman akuntansi persediaan
 143. Perdirjen No. PER-3/PB/2014 tentang petunjuk teknis piñata usahaan, pembukuan dan pertanggung jawaban bendahara pada satuan kerja pengelola anggaran pendapatan dan belanja Negara serta verifikasi laporan pertanggung jawaban bendahara
 144. Perdirjen No. PER-42/PB/2014 tentang penyusunan laporan keuangan kementerian Negara/lembaga
 145. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 0017/Dj.A/SK/VII/2011 Pedoman Pelayanan Meja Informasi Peradilan Agama
 146. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 1351.a/DJA/OT.01.3/04/2016 tentang pedoman tata naskah dinas elektronik dilingkungan Direktorat Badan Peradilan Agama
 147. Surat Keputusan Dirjen Badilag tentang Register pencatatan saksi yang dipanggil



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

148. Surat Edaran Dirjen Badilag No. 0508.a/Dj.A/HK.00/III/2014 tentang petunjuk teknis pelaksanaan peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman pelayanan hukum bagi masyarakat miskin di Pengadilan
149. Surat Edaran Dirjen Badilag No. 1207.a/Dj.A/OT.01.3/III/2015 tentang Pedoman pengelolaan keuangan perkara Peradilan Agama
150. Surat Edaran Dirjen Badilag No. 0377.a/Dj.A/HM.00/2/2016 tentang Pola pelaporan perkara Peradilan Agama
151. Surat Edaran Dirjen Badilag No. 1207.a/Dj.A/OT.01.3/III/2015 tentang Pedoman pengelolaan keuangan perkara Peradilan Agama
152. Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
153. Prinsip dan Panduan Manajemen Risiko ISO 31000:2009
154. Fundamental dan Kosakata Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
155. Panduan Audit Sistem Manajemen Mutu ISO 19011



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

BAB III

ISTILAH DAN DEFINISI

Berikut ini adalah daftar istilah dan definisi yang terdapat pada Manual Mutu, antara lain :

- Pimpinan Puncak adalah Ketua Pengadilan Agama;
- Ketua SAPM adalah Jabatan yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Agama untuk merencanakan, melaksanakan, memonitor, mengevaluasi dan mengendalikan implementasi Sistem Manajemen Mutu di Pengadilan Agama;
- Disposisi adalah Petunjuk tertulis mengenai tindak lanjut pengelolaan atau penyelesaian surat, yang tertulis secara jelas pada lembar disposisi, tidak pada naskah asli. Lembar disposisi merupakan satu kesatuan dengan naskah atau surat dinas yang bersangkutan dan tidak boleh dipisahkan, sehingga pada lembar disposisi selalu dicantumkan kalimat “Dilarang memisahkan sehelai suratpun yang tergabung dalam berkas ini”.
- Renstra adalah Rencana Strategis; Dokumen Perencanaan Pengadilan Agama untuk periode 5 (lima) tahun terhitung mulai Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2019. Unit-Unit Organisasi di lingkungan Mahkamah Agung berkewajiban untuk menyusun dokumen ini sebagai platform Unit-Unit Organisasi di Lingkungan Mahkamah Agung atas pelaksanaan visi dan misi Mahkamah Agung serta akan dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan program dan kegiatannya.
- Renja adalah Rencana Kerja, adalah dokumen perencanaan untuk periode 1 (satu) tahun.
- Perjanjian Kinerja adalah Perjanjian Kinerja adalah dokumen yang berisikan penugasan dari pimpinan instansi yang lebih tinggi kepada instansi yang lebih rendah untuk melaksanakan program/kegiatan yang disertai dengan indikator kinerja.
- DIPA adalah daftar Isian Pelaksanaan Anggaran, adalah dokumen pelaksanaan anggaran (1 tahun) yang disusun dan disahkan oleh Dirjen Perbendaharaan atau Kepala Kanwil Ditjen Perbendaharaan atas nama Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara (BUN).
- Sistem manajemen mutu adalah Sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.
- Kebijakan Mutu adalah Maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu seperti yang dinyatakan secara formal oleh pimpinan puncak.
- Manual Mutu adalah Dokumen yang merincikan sistem manajemen mutu suatu organisasi.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- Sasaran Mutu adalah Sesuatu yang ingin dicapai, atau dituju, berkaitan dengan mutu.
- Mutu adalah Derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan.
- Prasarana adalah Sistem dari fasilitas, peralatan dan Layanan yang diperlukan untuk mengoperasikan sebuah organisasi.
- Asessment adalah Proses sistematis, independen dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti Assessment dan mengevaluasimnya secara obyektif untuk menentukan tingkat pemenuhan kriteria Assessment.
- Audetee adalah organisasi atau personil yang diAssessment dan bertanggung jawab terhadap tindakan perbaikan yang harus dilaksanakan.
- Asessment mutu adalah pemeriksaan yang sistematis dan independent yang dilaksanakan sesuai prosedur tertulis untuk menentukan apakah aktivitas mutu dan hasil-hasilnya memenuhi atau sesuai yang direncanakan dan apakah diterapkan secara efektif dan sesuai untuk mencapai sasaran.
- Catatan Mutu/Rekaman/Arsip adalah bukti tertulis hasil kegiatan.
- Interested Parties (Pihak yang Berkepentingan) adalah Orang atau organisasi yang dapat mempengaruhi, dipengaruhi oleh, atau merasa dirinya dipengaruhi oleh Keputusan atau aktivitas
- External provider adalah Penyedia barang atau Layanan untuk proses, material dll. yang bukan bagian dari organisasi dapat mencakup supplier (rekanan) dan outsourcing.
- Dokumen adalah panduan atau petunjuk untuk melakukan suatu aktivitas atau kegiatan.
- Petunjuk Teknis/Instruksi kerja adalah dokumen yang menjelaskan lebih rinci tentang urutan proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang pelaksana.
- Internal Asessor adalah seseorang yang berkualifikasi, telah mengikuti pelatihan Internal Asessor, mengetahui sistem organisasi dan proses kerja secara umum serta ditunjuk untuk melakukan Assessment Internal.
- Produk/Layanan yang tidak sesuai adalah produk/Layanan yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan
- Ketidaksesuaian (non conformance) adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan atau ketentuan yang ditetapkan.
- Kompetensi adalah persyaratan jabatan atau kemampuan untuk melakukan fungsi pekerjaan dengan uraian tugasnya yang terdiri dari unsur pendidikan, pengalaman kerja, pelatihan yang diperlukan serta keahlian atau keterampilan.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- Dokumen Terkendali adalah salinan yang dapat diidentifikasi dari Manual Mutu, Prosedur dan Instruksi Kerja yang didistribusikan, diperbarui atau diganti melalui sebuah prosedur pengendalian dan perubahan dokumen secara tertulis yang menjamin bahwa dokumen tersebut menggambarkan persyaratan-persyaratan terkini. Dokumen lain yang dikendalikan mencakup peraturan pemerintah dan ketetapan-ketetapan internal Pengadilan Agama Rantau Prapat yang digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan.
- Dokumen Tidak Terkendali adalah sebuah salinan yang teridentifikasi dari Manual Mutu, Prosedur Mutu atau Instruksi kerja yang didistribusikan kepada pihak luar melalui Prosedur Pengendalian Dokumen tetapi tidak menjamin bahwa dokumen selalu menggambarkan semua persyaratan terbaru.
- Risk Management (Manajemen Risiko) adalah sistem yang dirancang dalam rangka mengidentifikasi dan menganalisa hal-hal yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan Organisasi (risiko) maupun membuka peluang (opportunity) pada setiap aktivitas Organisasi, baik yang timbul karena faktor eksternal maupun internal, serta tindakan preventif maupun korektif yang harus dilakukan.
- Tindakan Perbaikan adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian proses, produk yang sama di area tersebut atau di tempat lain.
- Tindakan Pencegahan adalah tindakan untuk menghilangkan potensi ketidaksesuaian untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian proses, produk dan sistem manajemen mutu.
- Tinjauan Manajemen adalah evaluasi formal yang dilakukan oleh manajemen puncak terhadap efektifitas dan improvement sistem mutu, dalam hubungannya dengan kebijakan mutu dan tujuan yang telah ditetapkan.
- Stakeholders adalah para pencari keadilan yang mendapatkan dan merasakan produk dan pelayanan Pengadilan Agama.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

BAB IV

KONTEKS ORGANISASI

4.1. Memahami Organisasi dan Konteksnya

Pengadilan Agama Rantau Prapat telah mengidentifikasi masalah internal dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan arahan strategik yang dapat berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu.

Dalam memahami konteks organisasi, Pengadilan Agama Rantau Prapat senantiasa memantau dan meninjau informasi tentang isu internal dan eksternal agar relevan dengan tujuan dan arahan strategik organisasi. Konteks internal dapat difasilitasi dengan mempertimbangkan masalah yang terkait dengan nilai, pengetahuan budaya dan kinerja organisasi. Sedangkan Konteks eksternal dapat difasilitasi dari isu yang timbul dengan mempertimbangkan hukum, teknologi, persaingan, pasar, budaya, masyarakat, dan lingkungan ekonomi, baik lokal, regional, nasional, maupun internasional.

Konteks Organisasi Pengadilan Agama Rantau Prapat dapat dilihat pada Rencana Strategis.

4.2. Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan

Pengadilan Agama Rantau Prapat secara konsisten harus mampu menyediakan Layanan yang memenuhi persyaratan stakeholders serta peraturan perundangan. Oleh sebab itu, Pengadilan Agama Rantau Prapat telah menentukan pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu, termasuk persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu.

Secara periodik, Pengadilan Agama Rantau Prapat akan memantau dan meninjau informasi tentang pihak berkepentingan ini dan persyaratan mereka yang relevan. Informasi tentang kebutuhan dan harapan Pihak Berkepentingan Pengadilan Agama Rantau Prapat yang relevan dengan sistem manajemen mutu dapat dilihat pada Rencana Strategis.

4.3. Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu Pengadilan Agama Rantau Prapat diterapkan pada:

Area Penerapan : Proses pelayanan perkara yang menjadi kewenangan Pengadilan Agama beserta seluruh proses pendukungnya.

Rincian Pengecualian : Pengadilan Agama Rantau Prapat tidak menerapkan klausul 8.3 tentang desain dan pengembangan hal ini dikarenakan Pengadilan Agama



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

Rantau prapat Dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang telah ditetapkan sehingga kegiatan desain dan pengembangan tidak dilakukan. Klausul 7.1.5.2 Mampu telusur pengukuran hal ini dikarenakan Pengadilan Agama Rantau prapat Dalam memberikan pelayanan tidak menggunakan peralatan/alat ukur yang perlu dilakukan kalibrasi/tera

Lokasi Penerapan :

Nama Organisasi	:	Pengadilan Agama Rantau prapat
Alamat	:	Jl. Sisingamanagaraja Komplek Asrama Haji No. 4 Rantau prapat
Telp.	:	(0624)7671239
Fax.	:	(0624)7671239
Email	:	Pa.rantauprapat@gmail.com
Website	:	www.pa-rantauprapat.net

Acuan Penerapan :

- Standar Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM)
- SNI ISO 9001:2015

4.4. Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya

Pengadilan Agama Rantau prapat menetapkan, mendokumentasikan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu secara terus-menerus untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas berjalan secara efektif, memenuhi persyaratan dan mencapai kepuasan stakeholders. Keterkaitan serta interaksi antar proses-proses yang terkait dengan aktivitas operasional di Pengadilan Agama Rantau prapat digambarkan dalam **Bisnis Proses pada Lampiran Manual Mutu ini** yang terdiri dari :

1. Bisnis Proses General SAPM
2. Bisnis Proses Adm Manajemen
3. Bisnis Proses Adm Kesekretariatan



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

4. Bisnis Proses Adm Kepaniteraan

BAB V

KEPEMIMPINAN

5.1. Kepemimpinan dan Komitmen

5.1.1. Umum

Ketua Pengadilan Agama berkomitmen dan bertanggung jawab untuk mengembangkan dan mengimplementasikan system manajemen mutu dan melakukan peningkatan secara berkesinambungan dan efektif dengan cara:

- Memastikan penerapan sistem manajemen mutu selaras dengan strategi Pengadilan Agama Rantau prapat
- Mengkomunikasikan kepada seluruh unit tentang pentingnya mencapai persyaratan dan kepuasan stakeholders sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Membuat kebijakan mutu dan kebijakan tersebut harus dapat dimengerti dan disosialisasikan kepada seluruh departemen.
- Meyakinkan bahwa setiap unit memiliki sasaran mutu sebagai target yang harus dicapai dalam tiap unit dan sasaran mutu tersebut harus dapat menunjang kebijakan mutu.
- Melakukan rapat manajemen untuk membahas pelaksanaan implementasi system manajemen mutu.
- Memastikan sumber daya yang berada dalam Pengadilan Agama Rantau prapat dapat menunjang system manajemen mutu.
- Memastikan semua personel yang terkait dengan kegiatan Pengadilan Agama Rantau prapat (internal dan eksternal) peduli dan selalu dalam pemikiran berbasis resiko.
- Mendukung jajaran manajemen dibawahnya untuk memperlihatkan pola kepemimpinan dalam bidang tanggung jawabnya.

5.1.2. Fokus pada stakeholders

Ketua Pengadilan Agama berkeyakinan bahwa persyaratan stakeholders harus dapat ditentukan dan sesuai dengan tujuan dalam mencapai kepuasan stakeholders, persyaratan perundangan yang berlaku dan resiko serta peluang terhadap produk. Untuk mencapai usaha tersebut maka pihak manajemen



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

melakukan survey kepuasan para pihak berperkara yang dilakukan secara berkala yang mana hasil dari survey menjadi tolak ukur bagi Pengadilan Agama Rantau Prapat dalam mencapai kepuasan pelanggan.

5.2. Visi Misi dan Kebijakan Mutu

Sebagai salah satu wujud komitmen Pengadilan Agama dalam berupaya memuaskan stakeholders dan melakukan perbaikan berkelanjutan, maka manajemen Pengadilan Agama mempunyai Visi, Misi dan menetapkan Kebijakan Mutu sebagai kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran mutu, yang dikomunikasikan dalam organisasi untuk dipahami dan dilaksanakan serta ditinjau secara terus-menerus agar senantiasa sesuai dengan perkembangan jaman / tuntutan perubahan.

Kebijakan Mutu dikomunikasikan dan dipahami secara formal melalui email, rapat, banner dan website kepada seluruh pegawai, stakeholders, dan stakeholder terkait. Sedangkan secara informal melalui coaching atasan kepada bawahan.

Visi Misi dan Kebijakan Mutu terlampir dalam Manual Mutu ini.

5.3. Peran, Tanggung Jawab dan Wewenang

Tanggung jawab dan wewenang setiap personil Pengadilan Agama ditetapkan dan tertuang dalam sebuah Peraturan Perundang-Undangan tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Job description. Hubungan kerja antar fungsi di Pengadilan Agama digambarkan pada struktur organisasi sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015

Sekretaris dan Panitera yang diidentifikasi dalam struktur organisasi bertanggungjawab untuk menerapkan dan mengendalikan system mutu dalam ruang lingkup pekerjaannya serta tanggung jawab dalam hal perencanaan sumber daya yang membutuhkan, menyerahkannya ke Sub Bagian Kepegaaian dan Ortala untuk diajukan ke Manajemen guna mendapat persetujuan. Sekretaris dan Panitera harus mendorong seluruh pegawai untuk berpartisipasi secara aktif dalam:

- Mengidentifikasi permasalahan mutu, baik yang telah terjadi maupun yang akan terjadi dan menyelesaikannya sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya.
- Meningkatkan pelayanan terhadap stakeholders secara konsisten.
- Mengendalikan dan memastikan bahwa mutu produk yang disampaikan kepada stakeholders memenuhi persyaratan yang telah disepakati.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

Tanggung jawab dan wewenang yang lebih spesifik dari setiap pegawai yang terkait (yang mempengaruhi system mutu), dijabarkan dalam Standar Operasional Prosedur dan Tupokis serta Job Description.

Ketua SAPM ditunjuk dan ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Agama atas dasar kemampuannya untuk menerapkan, memelihara, melaksanakan perbaikan dan peningkatan sistem manajemen mutu Pengadilan Agama.

Tanggung jawab dan wewenang Ketua SAPM adalah:

- Meyakinkan bahwa proses yang diperlukan dalam system manajemen mutu dibuat, diimplementasikan dan dipelihara, diterapkan yang sesuai dengan ketentuan Sistem Manajemen Mutu Pengadilan Agama dan SMM ISO 9001
- Melaporkan kepada Ketua Pengadilan Agama setiap performance system manajemen mutu dan kebutuhan akan tindakan perbaikan.
- Meminta perbaikan atas penyimpangan pelaksanaan system mutu yang diketemukan pada waktu Asessment
- Melaksanakan rapat tinjauan manajemen untuk meninjau keefektifan mutu.
- Meyakinkan bahwa persyaratan stakeholders dimengerti dan disadari oleh seluruh pegawai.

Penunjukan SAPM beserta seluruh tanggung jawab dan wewenangnya dituangkan dalam Surat Keputusan Nomor : W2-A4/ /OT.01.3/IV/2018



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

BAB VI PERENCANAAN

6.1. Tindakan Untuk Menangani Resiko dan Peluang

Perencanaan (*planning*) pada dasarnya merupakan suatu proses untuk menetapkan apa yang ingin dicapai di masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya. Dalam melakukan perencanaan, Pengadilan Agama Rantau Prapat memperhatikan dan mempertimbangkan segala risiko dalam setiap pengambilan keputusan (*Risk Based Thinking*) dengan mempertimbangkan berbagai isu baik internal maupun eksternal, memahami kebutuhan dan harapan pihak-pihak berkepentingan, serta menentukan risiko dan peluang melalui analisa risiko yang ditujukan untuk:

- Memberikan kepastian bahwa perencanaan strategis dapat mencapai hasil yang diinginkan
- Meningkatkan pengaruh yang diinginkan
- Mencegah dan/atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan
- Mencapai *improvement*

Analisa risiko Pengadilan Agama Rantau Prapat dalam perencanaan (Risk Register) mempersyaratkan:

- Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang
- Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan tersebut dalam proses-proses sistem manajemen mutu, serta mengevaluasi keefektifannya.

Pengelolaan risiko dilakukan sesuai kondisi dan situasi yang ada. Tindakan-tindakan untuk menangani risiko dan peluang harus proporsional dengan dampak potensial terhadap kesesuaian dengan kegiatan Pengadilan Agama Rantau Prapat

Pilihan untuk mengatasi risiko dapat termasuk menghindari risiko, mengambil risiko untuk mengejar peluang, menghilangkan sumber risiko, mengubah kemungkinan atau konsekuensi, atau berbagi risiko, atau mempertimbangkan risiko dengan keputusan.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

Peluang dapat mengarah pada adopsi praktik baru, pengembangan usaha, pembukaan pasar baru, menangani stakeholders baru, membangun kemitraan, dengan menggunakan teknologi baru dan keinginan lain serta kelayakan untuk memenuhi keinginan organisasi dan stakeholders.

6.2. Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapai Sasaran

Dalam proses perencanaan tersebut Pengadilan Agama Rantau Prapat menetapkan tujuan organisasi, melakukan analisa berbagai faktor yang mempengaruhi tujuan Pengadilan Agama Rantau Prapat serta merumuskan strategi dan mengembangkan rencana kegiatan atau program kerja organisasi.

Manajemen menetapkan sasaran mutu di semua Unit berdasarkan atau dengan memperhatikan :

- Hasil dari identifikasi bahaya potensial dan penilaian resiko
- Konsisten dengan kebijakan mutu
- Kesesuaian dengan key performance indicator (sasaran kinerja pegawai)
- Indikator Kinerja Utama

Sistem Manajemen akreditasi Planning merupakan Sasaran Mutu yang berisi tahapan perencanaan, implementasi, personil yang bertanggung jawab dan target waktu.

Sistem Manajemen akreditasi Planning akan dilaksanakan oleh setiap bagian yang terkait dan tingkat pencapaiannya akan dijadikan agenda dalam Tinjauan Manajemen.

Ketua SAPM beserta kordinator PJ. bertanggung jawab untuk memeriksa dan mengkaji Sistem Manajemen akreditasi Planning serta melaporkan kemajuannya secara periodik kepada Ketua Pengadilan Agama.

6.3. Perubahan Perencanaan

Perubahan sistem manajemen Mutu dilakukan secara terencana dan mempertimbangkan :

- Tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensialnya
- Keutuhan dari sistem manajemen informasi
- Ketersediaan sumber daya
- Alokasi dan realokasi tanggung jawab dan wewenang.

Aspek-aspek penyebab perubahan pada strategi Pengadilan Agama Rantau Prapat adalah :



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- Permintaan dan tuntutan dari stakeholders dan pasar, serta adanya peluang
- Perubahan di dalam proses, prosedur dan kompetensi inti Pengadilan Agama Rantau Prapat
- Tenaga kerja dan sumber daya lain yang dibutuhkan
- Perubahan pelatihan dan teknologi serta inovasi
- Perubahan eksternal & internal issue yang berakibat pada perubahan strategi Pengadilan Agama Rantau Prapat

Perubahan sistem manajemen mutu harus dilakukan secara terencana dengan mempertimbangkan pasal 4.4 (sistem manajemen mutu dan prosesnya) serta bukti perubahan harus dikendalikan dengan baik berdasarkan prosedur mutu pengendalian dokumen.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

BAB VII DUKUNGAN

7.1 Sumber Daya

7.1.1 Umum

Pengadilan Agama menyediakan Sumber Daya berupa Manusia, Sarana, Prasarana dan Lingkungan Kerja yang ditujukan untuk efektifitas Sistem Manajemen Mutu dan kepuasan stakeholders. Perencanaan penyediaan sumber daya dalam kendali PJ. Kesekretariatan, Pj. Kepaniteraan dan PJ. Sarana Prasarana.

7.1.2 Sumber Daya Manusia

PJ. Kesekretariatan menentukan dan menyediakan sumber daya manusia yang diperlukan untuk mengimplementasikan dan memelihara system manajemen mutu dan tindakan perbaikan yang berkesinambungan secara efektif dan mencapai kepuasan stakeholders dengan memenuhi persyaratan stakeholders.

7.1.3 Prasarana/Fasilitas

PJ. Kesekretariatan dan PJ. Sarana Prasarana melakukan, menentukan dan memelihara prasarana yang diperlukan dalam mencapai kesesuaian persyaratan produk yaitu kantor, alat kantor & Rumah Tangga, Kendaraan Operasional.

Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana, Prasarana dan Teknologi Informasi (TI), yaitu proses Perawatan atau Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan dan dikendalikan oleh PJ. Kesekretariatan PJ. Kesekretariatan dan PJ. Sarana Prasarana.

Pemeliharaan dan Perbaikan sarana dan prasarana di lingkungan Pengadilan Agama direncanakan dan dilaksanakan sesuai dengan ketersediaan anggaran sesuai dengan DIPA.

7.1.4 Lingkungan Kerja

PJ. Kesekretariatan menetapkan, menyediakan dan mengendalikan lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk terutama untuk perangkat-perangkat instrumen untuk menjaga layanan tersedia bagi stakeholders. Termasuk dalam kategori ini adalah lingkungan kerja di gedung dan daerah sekitar lingkungan kantor untuk kenyamanan pegawai dalam bekerja.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

Untuk menjamin keamanan transaksi maka ditetapkan area-area terbatas yang hanya dapat diakses oleh personal yang berwenang termasuk tata tertib di tempat kerja.

Untuk menciptakan suasana/lingkungan kerja yang aman, harmonis, kondusif serta kesetaraan dalam hak dan kewajiban antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan antar pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja Pengadilan Agama, Pengadilan Agama berkomitmen untuk mengimplementasikan perilaku dan budaya yang mengedepankan sopan santun dan 5 R (Ringkas, Rapi Resik, Rawat dan Rajin) dalam setiap kegiatan kerjanya. Pengadilan Agama juga menerapkan Kesehatan dan keselamatan Kerja untuk dipersonal yang bekerja di Lingkungan Pengadilan Agama.

7.1.5 Pengendalian Monitoring dan Pengukuran Peralatan

Pasal 7.1.5 tidak diterapkan

7.1.6 Knowledge Management

Manajemen pengetahuan (*knowledge management*) diterapkan pada Pengadilan Agama untuk mengidentifikasi, menciptakan, menjelaskan, dan mendistribusikan pengetahuan untuk digunakan kembali, diketahui, dan dipelajari di dalam organisasi. Kegiatan ditujukan untuk mencapai suatu hasil tertentu seperti pengetahuan bersama, peningkatan kinerja, keunggulan kompetitif, atau tingkat inovasi yang lebih tinggi.

Knowledge Management yang bersifat explicit knowledge dilakukan dengan pembuatan Standar Operasional Prosedur, Sedangkan Knowledge Management yang bersifat Personal Knowledge disusun berdasarkan pembuatan manual book pada masing2 bagian dan person dan selalu dilakukannya serah terima pekerjaan yang diaccept oleh kedua belah pihak apabila ada pergantian atau mutasi pegawai. Hal ini bertujuan agar jalannya organisasi dapat berjalan dengan baik walaupun ada pergantian personel.

7.2 Kompetensi

Pengadilan Agama Rantau Prapat menyediakan Sumber Daya Manusia, dan menetapkan kemampuan yang dibutuhkan bagi personil yang melaksanakan pekerjaan agar sesuai dengan persyaratan produk. Pengadilan Agama Rantau Prapat menyediakan pelatihan atau kegiatan lain agar kompetensi personil terpenuhi. Evaluasi dari keefektifan serta rekaman dokumen untuk kegiatan pendidikan dan pelatihan disimpan di Pj. Sekretariat. Proses pemenuhan sumber daya manusia didasarkan pada hasil Analisis



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

Jabatan yang terdiri dari (Nama jabatan, uraian tugas, tanggung jawab, wewenang, pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, dll) dan disesuaikan dengan Peraturan Perundang – Undangan yang berlaku.

7.3 Kepedulian

Pengadilan Agama Rantau Prapat memastikan bahwa setiap pegawai yang bekerja peduli tentang kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Untuk itu secara berkala dilakukan sosialisasi kepada semua pegawai tentang kebijakan sistem manajemen, strategi, sasaran dan program-program, kontribusi pegawai terhadap tercapainya mutu pekerjaan serta implikasi yang akan terjadi jika sasaran tersebut tidak tercapai.

Seluruh Bagian/Fungsi bertanggung jawab memberikan briefing Mutu kepada pegawai, mitra kerja dan pihak ketiga. Pengawas pekerjaan berkewajiban mengawasi dan menyampaikan penerapan aspek mutu terkait dengan pekerjaan yang berada dibawah tanggung jawabnya.

7.4 Komunikasi

Pengadilan Agama Rantau Prapat menetapkan dan menerapkan komunikasi internal dan eksternal melalui rapat-rapat, diskusi, briefing, email, Website dan pelatihan untuk menjamin dan melakukan evaluasi penerapan Sistem Manajemen mutu agar dapat diimplementasikan secara efektif dan konsisten.

7.5 Dokumentasi Informasi

Ketua SAPM harus menyusun, menerapkan, memelihara dan mengendalikan prosedur yang ditentukan dalam standar internasional dan Standar Nasional seperti Manual Mutu, Sasaran Mutu, Standar Operasional Prosedur, Prosedur mutu, Petunjuk Teknis, Dokumen Penunjang lainnya dan catatan mutu atau data yang berhubungan dengan persyaratan system mutu serta dokumen yang berasal dari luar.

Dokumen dan data ditinjau dan disetujui oleh yang berwenang sebelum diterbitkan, dikendalikan penggandaannya untuk memastikan penarikan dokumen lama bila terjadi revisi. Perubahan atas dokumen harus dievaluasi dan disetujui oleh pihak yang berwenang. Perubahan yang terjadi harus diidentifikasi dengan jelas. Identifikasi perubahan dokumen dapat dilihat pada form perubahan/penambahan/pembuatan dokumen.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

Pengendali dokumen mencatat dokumen internal serta dokumen yang berasal dari luar/dokumen external seperti peraturan pemerintah dan perundangan yang berlaku yang mempengaruhi cara kerja maupun hasil kerja. Pengadilan Agama secara periodik mengecek status dokumen untuk memastikan bahwa organisasi memonitoring dan menggunakan dokumen versi terakhir serta mendistribusikan dokumen tersebut ke pihak yang menggunakan. Apabila terjadi perubahan, Pengendali dokumen harus menginformasikan perubahan kepada seluruh pihak terkait.

Untuk dokumen-dokumen yang bersifat rahasia disimpan pada bagian yang berwenang dan hanya didistribusikan kepada pihak2 terkait dengan memastikan dan mensosialisasikan bahwa dokumen tersebut bersifat rahasia. Apabila dibutuhkan dokumen dapat diberikan penanda “Confidential” yang berarti hanya bagian2 tertentu yang mempunyai wewenang mengaksesnya.

Masing-masing bagian bertanggungjawab untuk tata cara standar penyimpanan arsip di bagiannya. Prosedur pengendalian arsip meliputi hal-hal berikut:

- Adanya pelaksana khusus yang ditunjuk untuk bertanggung jawab mengendalikan arsip.
- Identifikasi metode pengaksesan, pengarsipan, pemeliharaan yang memudahkan pencarian dari catatan mutu dengan mudah dan cepat, masa simpan dan pemusnahan arsip sesuai dengan jadwal yang ditetapkan tercantum dalam daftar induk arsip



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

BAB VIII

OPERASI

8.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasi

Pengadilan Agama merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan proses-proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan, dan untuk melaksanakan tindakan-tindakan yang ditentukan untuk memenuhi persyaratan dalam penyediaan produk dengan menerapkan tindakan berbasis resiko.

Pengadilan Agama memiliki kebijakan bahwa setiap layanan yang akan dikerjakan harus direncanakan sebaik-baiknya sesuai “Visi Misi, Kebijakan Mutu, Rencana Strategis, Sasaran Mutu, Risk Register”.

8.2. Persyaratan Produk dan Layanan

8.2.1. Komunikasi dengan Stakeholders

Untuk memastikan memenuhi kepuasan dan persyaratan stakeholders terealisasi dan penanganan keluhan stakeholders setelah menerima produk/Layanan, maka Pengadilan Agama menetapkan metode komunikasi dengan stakeholders melalui penetapan penanganan stakeholders melalui Petugas Informasi. Komunikasi dengan stakeholders termasuk jika terjadi tindakan darurat.

8.2.2. Penentuan Persyaratan Produk dan Layanan

Persyaratan peraturan dan perundang-undangan yang berhubungan dengan kesesuaian produk juga harus dapat dipenuhi serta persyaratan tambahan produk yang ditentukan oleh Pengadilan Agama atau stakeholders.

Pengadilan Agama mengidentifikasi peraturan-peraturan pemerintah terutama yang relevan dengan realisasi penentuan persyaratan produk/Layanan.

8.2.3. Tinjauan Persyaratan Produk dan Layanan

Pj. Kepaniteraan harus menetapkan dan menentukan tinjauan mekanisme tinjauan terhadap kecukupan dan kelengkapan persyaratan. Pj. Kepaniteraan juga harus mengakomodir persyaratan dan permintaan dari stakeholders (pelayanan gratis).

Dalam meninjau persyaratan yang berhubungan dengan produk atau permintaan dari stakeholders, hal-hal berikut harus diperhatikan :



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- Semua persyaratan stakeholders seperti permintaan dan informasi lainnya harus didokumentasikan dengan jelas.
- Evaluasi terhadap persyaratan stakeholders dengan kecukupan anggaran untuk memastikan bahwa persyaratan stakeholders dapat dipenuhi.
- Sebelum proses produk/Layanan dilakukan, semua perbedaan harus sudah diselesaikan.

8.2.4. Perubahan Persyaratan pada Produk dan Layanan

Setiap perubahan produk persyaratan, baik yang diusulkan oleh stakeholders/organisasi harus dirundingkan serta dikonfirmasi ke seluruh pihak terkait. Seluruh kegiatan perubahan persyaratan harus terdokumentasi.

8.3. Desain dan Pengembangan Produk dan Layanan

Pasal 8.3 tidak diterapkan

8.4. Pengendalian Proses, Produk dan Layanan yang disediakan Eksternal

8.4.1. Umum

Pengadilan Agama membatasi pembelian barang atau jasa yang mengikuti aturan pembelian hanya yang berpengaruh pada mutu Layanan Pengadilan Agama. Pengadilan Agama melakukan seleksi rekanan/vendor untuk mendapatkan rekanan/vendor yang disetujui dan evaluasi terhadap rekanan/vendor yang telah digunakan Pengadilan Agama sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengadaan Barang dan Jasa.

8.4.2. Pengendalian

Pengadilan Agama memastikan proses, produk dan Layanan yang disediakan oleh eksternal tidak memberikan dampak terhadap kemampuannya secara konsisten sesuai harapan stakeholders dan peraturan perundangan.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

8.4.3. Informasi untuk Penyedia Eskternal

Dalam rangka mencegah terjadinya kesalahan pembelian/pengadaan, maka Pengadilan Agama mempunyai kebijakan bahwa seluruh data yang dipakai dalam proses pembelian/pengadaan harus dibuat dan dikomunikasikan kepada rekanan/vendor. Data tersebut mencakup :

- Spesifikasi barang/Jasa dan waktu pengiriman
- Persyaratan persetujuan barang/ Jasa, prosedur, proses & peralatan yang dipakai.
- Persyaratan kualifikasi tenaga kerja.
- Persyaratan lain yang mempengaruhi mutu Layanan yang ditetapkan dalam sistem manajemen mutu ini.

Dalam rangka penjaminan mutu produk/ Jasa yang dibeli sesuai dengan persyaratan atau spesifikasi yang ditetapkan, maka setiap produk/ Jasa yang dibeli wajib melalui proses pemeriksaan terlebih dahulu. Bentuk kegiatan pemeriksaan ini disesuaikan dengan sifat produk/ Jasa yang dibeli sesuai dengan kesepakatan antara Pengadilan Agama dengan rekanan/vendor. Apabila telah ada kesepakatan antara Pengadilan Agama dengan rekanan/vendor, maka Pengadilan Agama dapat melakukan pemeriksaan di tempat rekanan/vendor jika diperlukan.

Seluruh kegiatan pembelian barang dan jasa mengacu pada peraturan perundang undangan mengenai pedoman teknis pengadaan barang dan jasa.

8.5. Produksi dan Penyediaan Layanan

8.5.1. Pengendalian Penyediaan Pelayanan

Setiap proses pelayanan yang telah direncanakan dalam rencana mutu dilaksanakan dalam keadaan terkendali melalui beberapa cara :

- Dengan menyediakan data-data yang berkaitan dengan karakteristik atau spesifikasi produk dan layanan.
- Menyediakan pedoman pelaksanaan (Prosedur, Instruksi kerja, checklist, dsb).
- Menggunakan perangkat aplikasi dan jaringan yang tepat, layak dan siap pakai.
- Memantau proses secara real time dan mengukur pencapaian realisasi produk/layanan.

Di dalam memperagakan kemampuan proses untuk mencapai hasil yang direncanakan ditetapkan metode pemantauan yang real time untuk memastikan kepatuhan hukum dan kepuasan stakeholders tercapai. Selain itu juga setiap minggu dilakukan control & monitoring oleh masing-masing bagian



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

melalui rapat internal. Jika dalam proses pemantauan dan pengukuran tidak sesuai dengan yang direncanakan, maka harus dilakukan perbaikan.

Berdasarkan perencanaan realisasi produk dan layanan yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur dan instruksi kerja unit terkait harus melakukan pemantauan, pengujian dan pengukuran secara periodik

Hasil-hasil pengendalian realisasi produk/layanan selalu dicatat dan disimpan untuk bukti kesesuaian, analisa data, penelusuran dan identifikasi peluang *improvement*.

8.5.2. Identifikasi dan Mampu Telusur

Sebagai salah satu cara untuk memudahkan dalam pemantauan dan pengukuran produk/layanan, maka Pengadilan Agama memberikan identitas untuk setiap pelayanan kepada stakeholders untuk memudahkan penelusuran ketika terjadi masalah. Pemberian identifikasi dilakukan melalui nama dan nomor register baik melalui pencatatan manual (Buku Register) maupun secara elektronik menggunakan SIPP. Data-data yang berkaitan dengan identifikasi dan penelusuran ini disimpan dan dipelihara dengan baik.

8.5.3. Properti Milik Stakeholders atau Penyedia Eksternal

Dalam proses pemberian layanan kepada stakeholders, Pengadilan Agama mengendalikan kepemilikan stakeholders yang terkait dengan berfungsinya layanan yang akan diberikan kepada stakeholders antara lain :

- Data stakeholders
- Berkas persyaratan
- Produk jadi yang belum diambil oleh stakeholders

8.5.4. Preservasi

Pj. Kepaniteraan melakukan perencanaan pengendalian penyimpanan dan penyerahan sampai dengan pengiriman produk kepada stakeholders. Penanganan produk disediakan sesuai dengan standar penanganan yang ditetapkan. Pnitera harus menetapkan lokasi untuk penyimpanan masing-masing jenis produk. Petugas Arsip juga harus membuat dan menetapkan penyimpanan produk sesuai dengan masing-masing jenis produk. Setiap produk yang akan dikirim ke stakeholders harus dikendalikan



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

sesuai dengan ketentuan. Seluruh metode penanganan terhadap produk mulai dari *penanganan*, penyimpanan, pengemasan harus menjamin produk tidak rusak dalam proses tersebut.

8.5.5. Kegiatan Pasca Penyerahan

Pengadilan Agama memberikan masa garansi terhadap produk yang diberikan kepada stakeholders. Jika produk yang telah diterima oleh stakeholders hilang maka stakeholders dapat mengajukan permintaan penerbitan salinan produk tersebut.

8.5.6. Pengendalian Perubahan

Apabila ada perubahan dalam produk yang disiapkan untuk stakeholders maka Pengadilan Agama akan selalu menginformasikan kepada stakeholders sebelum dilakukan pengiriman produk. Perubahan ini harus disepakati bersama dengan stakeholders untuk menjamin bahwa produk yang diberikan kepada stakeholders bisa digunakan dengan baik.

8.6. Pelepasan Produk dan Layanan

Pengadilan Agama melakukan pengaturan perencanaan untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan kepada stakeholders telah sesuai dengan permintaan dan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

8.7. Pengendalian Ketidaksesuaian Keluaran

Untuk memastikan produk yang tidak sesuai tetap terkendali agar tidak diteruskan ke proses berikutnya secara tidak sengaja, jika terjadi ketidaksesuaian keluaran setelah dan sebelum produk diberikan kepada stakeholders maka Pj. Kepaniteraan bertanggung jawab terhadap pengendaliannya.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

BAB IX EVALUASI KINERJA

9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

9.1.1. Umum

Pengadilan Agama melakukan perencanaan, monitoring, menganalisa, melakukan perbaikan dengan cara melihat kesesuaian produk dan meyakinkan kesesuaian dari system manajemen mutu serta melakukan tindakan perbaikan dalam mengukur keefektifitasan dari system manajemen mutu.

9.1.2. Kepuasan Stakeholders

Sebagai salah satu pengukuran kinerja sistem manajemen mutu di Pengadilan Agama dilakukan pengukuran terhadap kepuasan stakeholders. Metode untuk mendapatkan informasi tentang persepsi stakeholders ditetapkan dengan wawancara, kunjungan stakeholders, survey dan diskusi sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

9.1.3. Analisa Data

Berdasarkan data yang didapat dari pemantauan dan pengukuran, maka Pengadilan Agama melakukan analisis terhadap :

- Tingkat kepuasan stakeholders.
- Tingkat kesesuaian produk/layanan.
- Karakteristik mutu proses.
- Kinerja rekanan/vendor

Hasil analisis dipergunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap efektivitas sistem manajemen mutu Pengadilan Agama. Setiap unit terkait bertanggung jawab terhadap penetapan, pengumpulan dan analisa data dan menetapkan metode yang dipakai untuk menganalisis data terkait di atas.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

9.2. Assessment Internal

Pengadilan Agama merencanakan dan melaksanakan Assessment Internal guna memverifikasi bahwa proses kerja telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan serta untuk menentukan keefektifan sistem mutu. Lead Asessor bersama dengan Ketua SAPM bertanggung jawab atas perencanaan dan pelaksanaan Assessment Internal. Hal-hal yang perlu diperhatikan:

- Program dan jadwal rencana pelaksanaan Assessment Internal disusun oleh Lead Asessor Internal dan Ketua SAPM dan dikonfirmasi ke masing-masing bagian yang akan diAssessment;
- Personil yang melaksanakan harus personil yang tidak terkait langsung dengan bagian yang diAssessment, dan sudah mengikuti pelatihan Assessment Internal;
- Hasil Assessment yang dilakukan oleh Asessor harus dilaporkan kepada Lead Asessor Internal dan Ketua SAPM sebelum rapat penutupan hasil Assessment dilaksanakan.
- Unit yang diAssessment wajib melaksanakan tindakan perbaikan dan pencegahan atas ketidaksesuaian pelaksanaan sistem manajemen mutu dalam waktu yang telah disepakati dan kebenaran pelaksanaannya akan ditinjau ulang oleh Asessor yang bersangkutan, dengan melihat keefektifan tindakan koreksi dan pencegahan yang dilakukan;
- Arsip (hasil Assessment) disimpan oleh Sekretaris SAPM.
- Assessment Internal ini harus dilaksanakan minimal sekali dalam setahun, dan program Assessment harus disesuaikan dengan risiko, status dan kepentingan aktivitas yang diAssessment.

9.3. Tinjauan Manajemen

9.3.1. Umum

Pengadilan Agama melaksanakan peninjauan terhadap efektifitas Sistem Manajemen Mutu organisasi, secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu tahun atau lebih berdasarkan kebutuhan.

9.3.2. Masukan dari Tinjauan Manajemen

Agenda Tinjauan manajemen sedikitnya harus meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu
2. Perubahan isu internal dan isu eksternal
3. Survey kepuasan para pihak berperkara
4. Saran dan pengaduan stakeholders
5. Pencapaian sasaran mutu



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

6. Kinerja proses dan kesesuaian produk/layanan
7. Ketidaksesuaian dan tindakan korektif
8. Pemantauan dan pengukuran hasil
9. Hasil Assessment Internal dan Assessment eksetranal
10. Kinerja penyedia eksternal
11. Kecukupan sumber daya
12. Monitoring dan evaluasi risiko dan peluang
13. Peluang peningkatan

9.3.3. Keluaran dari Tinjauan Manajemen

Hasil dari tinjauan manajemen harus meliputi keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan:

1. Perbaikan dalam keefektifan system manajemen mutu dan proses-proses yang berhubungan
2. Perbaikan produk yang berhubungan dengan persyaratan stakeholders
3. Sumber daya yang dibutuhkan
4. Dampak terhadap strategi organisasi



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

BAB X PENINGKATAN

10.1. Umum

Pengadilan Agama menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan stakeholders dan meningkatkan kepuasan stakeholders, mencakup :

1. Meningkatkan produk dan Layanan untuk memenuhi persyaratan seperti juga untuk kebutuhan dan harapan di masa depan.
2. Memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan;
3. Meningkatkan kinerja dan keefektifan system manajemen yang diimplementasikan.

10.2. Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

Pengadilan Agama menjamin bahwa ketidaksesuaian yang terjadi selalu dijaga dan apabila ketidaksesuaian tersebut terjadi akan segera dilakukan solusi perbaikan. Pengadilan Agama melakukan tindakan untuk menyelesaikan penyebab ketidaksesuaian atau kegagalan, sehingga memberikan hasil yang lebih baik. Tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan risiko dan dampak yang ditimbulkan dari ketidaksesuaian atau kegagalan tersebut. Beberapa langkah yang dilakukan Pengadilan Agama untuk mengendalikan tindakan perbaikan antara lain:

1. Mengidentifikasi, investigasi kejadian, kegagalan proses dan menentukan akar penyebab ketidaksesuaian atau ketidaksesuaian potensial, termasuk keluhan karyawan, stakeholders, masyarakat dan pihak terkait lainnya,
2. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terjadi atau terulang,
3. Khusus untuk tindakan perbaikan, maka tindakan perbaikan yang dilakukan harus dipastikan telah dilakukan identifikasi resiko sebelum dilaksanakan,
4. Menentukan dan mengimplementasikan tindakan yang diperlukan,
5. Memastikan efektifitas tindakan perbaikan yang dilakukan,
6. Menentukan dan melaksanakan tindakan yang sesuai yang dibutuhkan,
7. Memelihara catatan tindakan korektif,
8. Meninjau efektivitas tindakan perbaikan yang diambil.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

9. Bereaksi terhadap ketidaksesuaian, dan, sebagaimana berlaku.
10. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang terjadi di tempat lain.
11. Mengimplementasikan tindakan yang diperlukan, dan membuat perubahan pada sistem manajemen kelangsungan bisnis, jika diperlukan.
12. Berkomunikasi, dengan stakeholder terkait, perihal hasil penyelidikan dan identifikasi tindakan korektif.

10.3. Perbaikan Berkelanjutan

Peningkatan peluang diperoleh dari hasil asessment internal maupun eksternal, hasil pengaduan stakeholders, analisis data internal dan penilaian lainnya yang menghasilkan *opportunity of improvement* (OFI) serta peluang dan risiko yang mungkin terjadi.

		LAMPIRAN 4 - MATRIKS KORELASI SMM ISO 9001:2015 DENGAN SAPM PERADILAN AGAMA		Tgl. Pembuatan		: 04/12/2017
				Tgl. Revisi		: 05/04/2018
				Tgl. Efektif		: 05/04/2018
No	Kode Dokumen	Nama Dokumen	Standar ISO 9001:2015	Standar SMM PA/MS		
				Adm. Manajemen	Adm Kesekretariatan & Sarpras	Adm. Kepaniteraan
1	MM	Manual Mutu	Klausul 4.4	Std 1.1.6	-	-
2	MM	Lampiran 1 (Bisnis Proses)	Klausul 4.4	Std 1.1.6	-	-
3	MM	Lampiran 2 (Kebijakan Mutu, Komitmen, Motto)	Klausul 5.3	Std 1.2.3	-	-
4	MM	Lampiran 3 (Sasaran Mutu)	Klausul 6.2	Std 1.3.3	-	-
5	MM	Lampiran 4 (Matriks Korelasi)	-	-	-	-
6	PM/AM/01	PM Manajemen Risiko	Klausul 6.1	Std 1.3.2	-	-
7	PM/AM/02	PM Pengendalian Dokumen	Klausul 7.5	Std 1.4.12	-	-
8	PM/AM/03	PM Pengendalian Arsip	Klausul 7.5	Std 1.4.12	-	-
9	PM/AM/04	PM Komunikasi	Klausul 7.4	Std 1.4.10&11	-	-
10	PM/AM/05	PM Asessment Internal	Klausul 8.2	Std 1.5.4	-	-
11	PM/AM/06	PM Tinjauan Manajemen	Klausul 9.3	Std 1.5.5	-	-
12	PM/AM/07	PM Pengendalian Output Tidak Sesuai	Klausul 8.7	Std 1.6.1	-	-
13	PM/AM/08	PM Evaluasi Kepuasan	Klausul 9.1.2	Std 1.5.2	-	-
14	PM/AM/09	PM Tindakan Perbaikan	Klausul 10.2	Std 1.6.1	-	-
15	PM/AM/10	PM Pengendalian Peluang	Klausul 5.3 & 7.2	Std 1.4.8 & 1.2.5	-	-
16	PM/AM/11	PM Perubahan Perencanaan	Klausul 7.4 & 7.1.6	Std 1.2.1	Std 2.2.1	-
17	JDS	Uraian Tugas/Jobdescription/Tupoksi	Klausul 7.2	Std 1.4.8	Std 2.3.1	-
18	PM/AS/01	SOP Pelaksanaan Orientasi dan Sosialisasi Tupoksi	Klausul 7.1.2	-	Std 2.3.6	-
19	PM/AS/02	SOP Pengembangan Pegawai	Klausul 7.1.2	-	Std 2.4.1	-
20	PM/AS/03	SOP Ijin Belajar dan Tugas Belajar	Klausul 7.1.2	-	Std 2.4.4	-
21	PM/AS/04	SOP Pengelolaan Pegawai	Klausul 7.1.2	-	Std 2.4.6	-
22	PM/AS/05	SOP Pengelolaan Kartu Pegawai, Pensiun dan BPJS	Klausul 7.1.2	-	Std 2.4.11	-
23	PM/AS/06	SOP Pengelolaan Absensi Pegawai	Klausul 7.1.2	-	Std 2.4.13	-
24	PM/AS/07	SOP Pengajuan Cuti Pegawai	Klausul 7.1.2	-	Std 2.4.15	-
25	PM/AS/08	SOP Pengelolaan Kenaikan Pangkat	Klausul 7.1.2	-	Std 2.4.19	-
26	PM/AS/09	SOP Kenaikan Gaji Berkala	Klausul 7.1.2	-	Std 2.4.21	-
27	PM/AS/10	SOP Pengelolaan Ijin Perkawinan	Klausul 7.1.2	-	Std 2.5.1	-
28	PM/AS/11	SOP Ijin Perceraian Bagi Pegawai	Klausul 7.1.2	-	Std 2.5.1	-
29	PM/AS/12	SOP Pengelolaan Pensiun Pegawai	Klausul 7.1.2	-	Std 2.6.1	-

30	PM/AS/13	SOP Pemberian Nilai Kepada Pegawai	Klausul 7.1.2	-	Std 2.7.1	-
31	PM/AS/14	SOP Pendelegasian Wewenang	Klausul 7.5	-	Std 2.8.1	-
32	PM/AS/15	SOP Pemberian Penghargaan Kepada Pegawai	Klausul 7.5 & 8.5	-	Std 2.8.4	-
33	PM/AS/16	SOP Pelaporan Harta Kekayaan Pegawai dan Pejabat Negara	Klausul 7.5	-	Std 2.8.4	-
34	PM/AS/17	SOP Pengelolaan Tata Naskah Dinas	Klausul 7.1 & 7.1.3	Std 1.4.3	Std 2.9.1	-
35	PM/AS/18	SOP Pengelolaan Arsip Aktif dan Inaktif	Klausul 7.1 & 7.1.3	Std 1.4.3	Std 2.9.14	-
36	PM/AS/19	SOP Penatausahaan Aset	Klausul 7.1.4	Std 1.4.4	Std 2.10.1	-
37	PM/AS/20	SOP Penatausahaan Persediaan	Klausul 8.5	-	Std 2.11.1	-
38	PM/AS/21	SOP Pemeliharaan Lingkungan dan Keamanan	Klausul 7.4	-	Std 2.11.6	-
39	PM/AS/22	SOP Pelaksanaan Kehumasan dan Keprotokolan	Klausul 8.5	-	Std 2.12.1	-
40	PM/AS/23	SOP Pemberian Informasi	Klausul 8.5	-	Std 2.13.1	-
41	PM/AS/24	SOP Pengelolaan Perpustakaan	Klausul 8.5	-	Std 2.13.1	-
42	PM/AS/25	SOP Pencairan Anggaran	Klausul 9.1.3	-	Std 2.14.1	-
43	PM/AS/26	SOP Pertanggungjawaban Anggaran	Klausul 9.1.3	-	Std 2.15.1	-
44	PM/AS/27	SOP Penatausahaan PNPB	Klausul 6.1	Std 1.3.1	Std 2.16.1	-
45	PM/AS/28	SOP Penyusunan Laporan Keuangan	Klausul 9.1.3	-	Std 2.17.1	-
46	PM/AS/29	SOP Penyusunan Rencana Program dan Anggaran	Klausul 9.1.3	-	Std 2.18.1	-
47	PM/AS/30	SOP Penyusunan SAKIP	Klausul 9.1.3	-	Std 2.19.1	-
48	PM/AS/31	SOP Penyusunan Laporan	Klausul 7.4	-	-	Std 3.1.1
49	PM/AS/32	SOP Pengelolaan TI	Klausul 8.5	-	-	Std 3.2.1
50	PM/AP/01	SOP Layanan Informasi Berbasis TI	Klausul 8.5	-	-	Std 3.3.1
51	PM/AP/02	SOP Layanan Pos Bantuan Hukum	Klausul 8.5	-	-	Std 3.4.1
52	PM/AP/03	SOP Layanan Sidang diluar Gedung	Klausul 8.5	-	-	Std 3.5.1
53	PM/AP/04	SOP Penerimaan Perkara	Klausul 8.5	-	-	Std 3.6.1
54	PM/AP/05	SOP Pembayaran Panjar Biaya Perkara	Klausul 8.5	-	-	Std 3.7.1
55	PM/AP/06	SOP Layanan Sidang Terpadu	Klausul 8.5	-	-	Std 3.8.1
56	PM/AP/07	SOP Penetapan Penunjukan Majelis Hakim	Klausul 8.5	-	-	Std 3.9.1
57	PM/AP/08	SOP Penetapan penunjukan Panitera Pengganti	Klausul 8.5	-	-	Std 3.10.1
58	PM/AP/09	SOP Penunjukan Jurusita/Jurusita Pengganti	Klausul 8.5	-	-	Std 3.11.1
59	PM/AP/10	SOP Penetapan Hari Sidang	Klausul 8.5	-	-	Std 3.12.1
60	PM/AP/11	SOP Pemanggilan Para Pihak	Klausul 8.5	-	-	Std 3.13.1
61	PM/AP/12	SOP panggilan tergugat yang tidak diketahui tempat tinggalnya untuk perkara cerai	Klausul 8.5	-	-	Std 3.14.1
62	PM/AP/13	SOP panggilan tergugat yang tidak diketahui tempat tinggalnya untuk perkara non cerai	Klausul 8.5	-	-	Std 3.15.1
63	PM/AP/14	SOP panggilan tergugat/termohon yang berada di luar negeri	Klausul 8.5	-	-	Std 3.16.1

64	PM/AP/15	SOP permohonan bantuan panggilan/pemberitahuan ke pengadilan agama lain	Klausul 8.5	-	-	Std 3.17.1
65	PM/AP/16	SOP permohonan bantuan panggilan/pemberitahuan dari pengadilan agama lain	Klausul 8.5	-	-	Std 3.18.1
66	PM/AP/17	SOP kegiatan persidangan	Klausul 8.5	-	-	Std 3.19.1
67	PM/AP/18	SOP Pelayanan Mediasi	Klausul 8.5	-	-	Std 3.20.1
68	PM/AP/19	SOP Layanan Pemanggilan Saksi	Klausul 8.5	-	-	Std 3.21.1
69	PM/AP/20	SOP Pemanggilan Mediasi	Klausul 8.5	-	-	Std 3.22.1
70	PM/AP/21	SOP Pelayanan Mohon Bantuan Pemeriksaan Saksi ke Pengadilan Agama Lain	Klausul 8.5	-	-	Std 3.23.1
71	PM/AP/22	SOP Pelayanan Mohon Bantuan Pemeriksaan Saksi dari Pengadilan Agama Lain	Klausul 8.5	-	-	Std 3.24.1
72	PM/AP/23	SOP Pelayanan Pemeriksaan Setempat	Klausul 8.5	-	-	Std 3.25.1
73	PM/AP/24	SOP Pelayanan Mohon Bantuan Pemeriksaan Setempat dari Pengadilan Agama Lain	Klausul 8.5	-	-	Std 3.26.1
74	PM/AP/25	SOP Pelayanan Mohon Bantuan Pemeriksaan Setempat ke Pengadilan Agama Lain	Klausul 8.5	-	-	Std 3.27.1
75	PM/AP/26	SOP Pelayanan tambah biaya panjar	Klausul 8.5	-	-	Std 3.28.1
76	PM/AP/27	SOP Pelayanan sita jaminan	Klausul 8.5	-	-	Std 3.29.1
77	PM/AP/28	SOP Pelayanan Sita Buntut	Klausul 8.5	-	-	Std 3.30.1
78	PM/AP/29	SOP Pelayanan Sita Harta Bersama	Klausul 8.5	-	-	Std 3.31.1
79	PM/AP/30	SOP Pelayanan Pemberitahuan Isi Putusan	Klausul 8.5	-	-	Std 3.32.1
80	PM/AP/31	SOP Pengambilan Uang Sisa Panjar	Klausul 8.5	-	-	Std 3.33.1
81	PM/AP/32	SOP Penyampaian Salinan Putusan	Klausul 8.5	-	-	Std 3.34.1
82	PM/AP/33	SOP Pengembalian Kutipan Akta Nikah	Klausul 8.5	-	-	Std 3.35.1
83	PM/AP/34	SOP Pelayanan Ikrar Talak	Klausul 8.5	-	-	Std 3.36.1
84	PM/AP/35	SOP Pelayanan Penerbitan dan Penyerahan Akta Cerai	Klausul 8.5	-	-	Std 3.37.1
85	PM/AP/36	SOP Pengiriman Petikan Salinan Putusan Kepada ke KUA	Klausul 8.5	-	-	Std 3.38.1
86	PM/AP/37	SOP Pelayanan Permintaan Produk Pengadilan	Klausul 8.5	-	-	Std 3.39.1
87	PM/AP/38	SOP Pelayanan Perkara Ekonomi Syariah memenuhi syarat dengan pemeriksaan sederhana	Klausul 8.5	-	-	Std 3.40.1
88	PM/AP/39	SOP Pelayanan penerimaan perkara dalam ekonomi syariah dengan acara sederhana tidak memenuhi syarat	Klausul 8.5	-	-	Std 3.41.1
89	PM/AP/40	SOP Pelayanan Keberatan dalam perkara upaya hukum perkara sederhana dalam ekonomi syariah telah melewati batas waktu	Klausul 8.5	-	-	Std 3.42.1
90	PM/AP/41	SOP pelayanan pengajuan keberatan dalam perkara upaya hukum perkara sederhana dalam ekonomi syariah yang memenuhi batas waktu	Klausul 8.5	-	-	Std 3.43.1
91	PM/AP/42	SOP Pelayanan Banding	Klausul 8.5	-	-	Std 3.44.1
92	PM/AP/43	SOP Pelayanan Kasasi	Klausul 8.5	-	-	Std 3.45.1

93	PM/AP/44	SOP Pelayanan Kasasi Yang Tidak Memenuhi Syarat Formal Dengan Alasan Melebihi Batas waktu	Klausul 8.5	-	-	Std 3.46.1
94	PM/AP/45	SOP Pelayanan Kasasi Yang Tidak Memenuhi Syarat Formal Dengan Alasan Tidak Mengajukan Memori Kasasi	Klausul 8.5	-	-	Std 3.47.1
95	PM/AP/46	SOP Pelayanan Peninjauan Kembali	Klausul 8.5	-	-	Std 3.48.1
96	PM/AP/47	SOP Pelayanan Prodeo Pada Tingkat Pertama	Klausul 8.5	-	-	Std 3.49.1
97	PM/AP/48	SOP Pelayanan Prodeo Pada Tingkat Banding	Klausul 8.5	-	-	Std 3.50.1
98	PM/AP/49	SOP Pelayanan Prodeo Pada Tingkat Kasasi	Klausul 8.5	-	-	Std 3.51.1
99	PM/AP/50	SOP Pelayanan Pembebasan Biaya Perkara Tingkat Pertama	Klausul 8.5	-	-	Std 3.52.1
100	PM/AP/51	SOP Pelayanan Pembebasan Biaya Perkara Tingkat Banding	Klausul 8.5	-	-	Std 3.53.1
101	PM/AP/52	SOP Pelayanan Pembebasan Biaya Perkara Tingkat Kasasi	Klausul 8.5	-	-	Std 3.54.1
102	PM/AP/53	SOP Pelayanan Permohonan Eksekusi Riil	Klausul 8.5	-	-	Std 3.55.1
103	PM/AP/54	SOP Pelayanan Permohonan Eksekusi Pembayaran Sejumlah Uang	Klausul 8.5	-	-	Std 3.56.1
104	PM/AP/55	SOP Pelayanan Permohonan Eksekusi Selain Putusan Pengadilan Agama dengan lelang	Klausul 8.5	-	-	Std 3.57.1
105	PM/AP/56	SOP Pelayanan Mohon Bantuan Eksekusi ke Pengadilan Agama Lain	Klausul 8.5	-	-	Std 3.58.1
106	PM/AP/57	SOP Pelayanan Mohon Bantuan Eksekusi dari Pengadilan Agama Lain	Klausul 8.5	-	-	Std 3.59.1
107	PM/AP/58	SOP Pelayanan Permohonan Konsinyasi	Klausul 8.5	-	-	Std 3.60.1
108	PM/AP/59	SOP Pelayanan Permohonan Isbat Rukyah Hilal	Klausul 8.5	-	-	Std 3.61.1
109	PM/AP/60	SOP Pengarsipan	Klausul 8.5	-	-	Std 3.62.1
110	PM/AP/61	SOP Pelaporan Perkara	Klausul 8.5	-	-	Std 3.63.1
111	PM/AP/62	SOP Prosedur Pengaduan	Klausul 8.5	-	-	Std 3.64.1
112	PM/AP/63	SOP Pelayanan Permohonan Perceraian dari PNS atau TNI atau Polri	Klausul 8.5	-	-	Std 3.65.1
113	PM/AP/64	SOP Pelayanan Permohonan Pendaftaran Surat Kuasa Khusus	Klausul 8.5	-	-	Std 3.66.1
114	PM/AP/65	SOP Pelayanan Permohonan Isbat Nikah Volunter	Klausul 8.5	-	-	Std 3.67.1
115	PM/AP/66	SOP Pengelolaan ATK Perkara	Klausul 8.5	-	-	Std 3.68.1
116	PM/AP/67	SOP Pengelolaan Keuangan Perkara	Klausul 8.5	-	-	Std 3.69.1
117	PM/AP/68	SOP Pengelolaan Sisa Panjar	Klausul 8.5	-	-	Std 3.70.1
118	PM/AP/69	SOP Penerimaan Perkara Jinayat	Klausul 8.5	-	-	Std 3.71.1
119	PM/AP/70	SOP Pemberitahuan persidangan kepada jaksa		-	-	
120	PM/AP/71	SOP Persiapan persidangan perkara jinayat		-	-	
121	PM/AP/72	SOP Diversi		-	-	
122	PM/AP/73	SOP Penetapan Penahanan		-	-	
123	PM/AP/74	SOP Perpanjangan Penahanan		-	-	
124	PM/AP/75	SOP Penangguhan Penahanan		-	-	

125	PM/AP/76	SOP Permohonan Banding		-	-	
126	PM/AP/77	SOP Permohonan Kasasi		-	-	
127	PM/AP/78	SOP Permintaan Peninjauan Kembali		-	-	



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN ARSIP

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/03
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	05/04/2018
TGL. EFEKTIF	:	05/04/2018

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
DTO	DTO	DTO
M. Arif Sani, S.H.I	Drs. H. Ribat, S.H.,MH	Drs. H. Bakti Ritonga, S.H.,M.H
PJ. Adm Manajemen	Ketua SAPM	Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☐	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Rantau prapat
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Rantau prapat*



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

PM PENGENDALIAN ARSIP

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/03	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam identifikasi, penyimpanan, perlindungan, penetapan retensi waktu, pengambilan dan pemusnahan arsip.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan untuk semua arsip yang mempengaruhi mutu dan dipersyaratkan oleh sistem manajemen akreditasi.

3. REFERENSI

- 3.1. ISO 9001:2015 klausul 7.5
- 3.2. Standar SAPM Buku I Standar 1.5 PP 2.

4. DEFINISI

- 4.1. Arsip/catatan adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau yang memberi bukti pelaksanaan kegiatan.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Daftar Induk Arsip

- 5.1.1. Setiap penanggung jawab menyusun daftar semua arsip dalam **Daftar Induk Arsip (FM/AM/03/01)** yang memuat informasi: nama arsip, media arsip, lama waktu penyimpanan, lokasi penyimpanan, penanggung jawab, dan cara pemusnahan.
- 5.1.2. **Daftar Induk Arsip (FM/AM/03/01)** diserahkan kepada Sekretaris SAPM dan dicopy 1 (satu) kali untuk didistribusikan sebagai dokumen terkendali kepada masing-masing penanggung jawab.
- 5.1.3. Bila ada perubahan (penambahan, pengurangan, revisi) jenis arsip, maka masing-masing penanggung jawab menyampaikan jenis arsip yang ditambah/dikurangi/direvisi ke Sekretaris SAPM untuk pembaharuan **Daftar Induk Arsip (FM/AM/03/01)**.



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

PM PENGENDALIAN ARSIP

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/03	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

5.2. Penyimpanan dan Pemusnahan Arsip

- 5.2.1. Arsip disimpan sesuai dengan identitas sehingga mudah ditemukan jika dicari.
- 5.2.2. Apabila arsip disimpan dalam suatu tempat atau map, maka sampulnya harus diberi identitas yang jelas dan sesuai.
- 5.2.3. Masing-masing penanggung jawab harus menyimpan arsip pada tempat yang baik dan terhindar dari kerusakan.
- 5.2.4. Lamanya masa simpan arsip adalah sesuai dengan tingkat kepentingan tiap-tiap bagian terhadap arsip tersebut.
- 5.2.5. Selama penyimpanan, arsip harus terhindar dari kerusakan dan/atau kehilangan serta penurunan mutu.
- 5.2.6. Arsip yang sudah melewati batas waktu penyimpanan, akan dimusnahkan.

5.3. Peminjaman Arsip

- 5.3.1. Staf yang membutuhkan untuk meminjam arsip dari ruang arsip mengisi **Tanda Bukti Peminjaman Arsip (FM/AM/03/02)**.
- 5.3.2. Bila arsip yang dipinjam belum dikembalikan sesuai kesepakatan, Staf pemilik arsip akan mengambilnya dari personil yang bersangkutan.
- 5.3.3. Bila arsip yang dipinjam masih diperlukan, maka yang bersangkutan dapat mengajukan peminjaman ulang.
- 5.3.4. Arsip yang dipinjam dikembalikan sesuai tempatnya semula.

5.4. Tinjauan Arsip

- 5.4.1. Setiap penanggung jawab arsip meninjau arsip. Arsip yang sudah melewati batas waktu penyimpanan dapat disingkirkan atau dimusnahkan dengan mengisi formulir **Laporan Pemusnahan/Perpanjangan Arsip (FM/AM/03/03)** dan diserahkan ke Ketua SAPM.
- 5.4.2. Apabila untuk suatu alasan tertentu diperlukan masa penyimpanan Arsip melebihi batas yang telah ditetapkan, penanggung jawab terkait dapat melaporkan perpanjangannya kepada Ketua SAPM dengan menggunakan formulir **Laporan Pemusnahan/Perpanjangan Arsip (FM/AM/03/03)** dan **Berita Acara Pemusnahan** (mengacu pada ketentuan yang berlaku)



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

PM PENGENDALIAN ARSIP

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/03	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

6. LAMPIRAN

- | | | |
|------|---|---------------|
| 6.1. | Daftar Induk Arsip | (FM/AM/03/01) |
| 6.2. | Tanda Bukti Peminjaman Arsip | (FM/AM/03/02) |
| 6.3. | Laporan Pemusnahan dan Perpanjangan Arsip | (FM/AM/03/03) |
| 6.4. | Berita Acara Pemusnahan | |



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/07
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	05/04/2018
TGL. EFEKTIF	:	05/04/2018

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
DTO	DTO	DTO
M. Arif Sani, S.H.I	Drs. H. Ribat, S.H.,MH	Drs. H. Bakti Ritonga, S.H.,M.H
PJ. Adm Manajemen	Ketua SAPM	Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☒	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Rantauprapat
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Rantauprapat*



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/07	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

1. TUJUAN

Prosedur ini digunakan untuk mengidentifikasi dan mengendalikan Output yang tidak memenuhi persyaratan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan untuk seluruh jenis Output yang diberikan Pengadilan Agama Rantauprapat kepada pihak berkepentingan Pengadilan Agama Rantauprapat.

3. REFERENSI

- 3.1. Standar ISO 9001:2015 Klausul 8.7
- 3.2. Standar SAPM Buku I Standar 1.10 PP 1.

4. DEFINISI

- 4.1 Output tidak sesuai : Output yang tidak sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan maupun yang dijanjikan kepada pelanggan.
- 4.2 Output : Barang/pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Rantauprapat kepada pelanggan.
- 4.3 Perbaikan : Tindakan yang dikenakan pada suatu Output atau proses untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi.
- 4.4 Tindakan perbaikan : Tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi dan mencegah berulangnya ketidaksesuaian tersebut.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi Output Tidak Sesuai

- 5.1.1. Output tidak sesuai bisa diidentifikasi selama proses pelayanan maupun bila Output itu sudah diterima oleh pelanggan.
- 5.1.2. Identifikasi terhadap Output tidak sesuai bisa dilakukan oleh pihak internal Pengadilan Agama Rantauprapat maupun oleh pelanggan yang dilayani oleh Pengadilan Agama Rantauprapat.
- 5.1.3. Output tidak sesuai yang sudah diterima oleh pelanggan dan dilaporkan/disampaikan kepada Pengadilan Agama Rantauprapat ditangani sesuai dengan **PM Komunikasi**.

5.2. Penanganan Output Tidak Sesuai *(yang ditemukan selama proses pelayanan)*



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/07	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- 5.2.1. Setiap Panitera Muda memantau setiap proses yang dilakukan dalam lingkup pekerjaannya. Jika dari proses pekerjaan terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar maka petugas pada bagian tersebut membuat **Corrective Preventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)**.
- 5.2.2. Output tidak sesuai yang sudah diidentifikasi, selanjutnya dilakukan perbaikan oleh bagian terkait.
- 5.2.3. Jika Output tidak sesuai sudah dilakukan perbaikan, Panitera Muda terkait mengecek untuk memastikan perbaikan sudah dilakukan sesuai dengan persyaratan.

5.3. Tindakan Perbaikan

- 5.3.1. Jika Output tidak sesuai terjadi pada bagian yang sama, maka Panitera Muda yang menemukan Output tidak sesuai melaporkan kepada Ketua SAPM, dan Ketua SAPM melalui Sekretaris SAPM meminta untuk dilakukan tindakan perbaikan dalam formulir **Corrective Preventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)**.
- 5.3.2. Jika penyebab ketidaksesuaian yang terjadi berhubungan dengan bagian lain, maka investigasi dan tindakan perbaikan dilakukan oleh Panitera/Sekretaris/Panitera Muda yang terkait.
- 5.3.3. Pelaksanaan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan **SOP Tindakan Perbaikan**.

5.4. Tinjauan terhadap Output Tidak Sesuai

- 5.4.1. Ketua SAPM melakukan tinjauan terhadap seluruh tindakan perbaikan yang diambil sehubungan dengan penyelesaian Output tidak sesuai yang berulang seperti pada point 5.3.1, untuk dibahas dalam Tinjauan Manajemen.

6. LAMPIRAN

- 6.1. Corrective Preventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PROSEDUR MUTU MANAJEMEN RESIKO

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/01
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	05/04/2018
TGL. EFEKTIF	:	05/04/2018

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
DTO	DTO	DTO
M. Arif Sani, S.H.I	Drs. H. Ribat, S.H.,MH	Drs. H. Bakti Ritonga, S.H.,M.H
PJ. Adm Manajemen	Ketua SAPM	Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☐	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Rantau prapat
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Rantau prapat*



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM MANAJEMEN RISIKO

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/01	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat untuk menjamin bahwa semua kemungkinan risiko yang akan terjadi diidentifikasi, dinilai dan dilakukan pengendalian secara efektif.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan mulai dari :

- Identifikasi risiko
- Penilaian risiko
- Penanganan risiko
- Monitoring dan evaluasi risiko.

3. REFERENSI

- ISO 9001:2015 Klausul 6.1
- ISO 31000:2009
- Standar SAPM Buku I Standar 1.3 PP 2

4. DEFINISI

- Risk Management (Manajemen Risiko) adalah sistem yang dirancang dalam rangka mengidentifikasi dan menganalisa hal-hal yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan Organisasi (risiko) maupun membuka peluang (opportunity) pada setiap aktivitas Organisasi, baik yang timbul karena faktor eksternal maupun internal, serta tindakan preventif maupun korektif yang harus dilakukan.
- Tindakan Perbaikan adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian proses, produk yang sama di area tersebut atau di tempat lain.
- Tindakan Pencegahan adalah tindakan untuk menghilangkan potensi ketidaksesuaian untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian proses, produk dan sistem manajemen mutu.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM MANAJEMEN RISIKO

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/01	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi Risiko

- a. Masing-masing Penanggung jawab (PJ) melakukan identifikasi terhadap kemungkinan Risiko yang akan terjadi di seluruh bagian yang ada di Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iah;
- b. Identifikasi risiko dituangkan dan Form Risk Register
- c. Identifikasi risiko dapat bersumber dari :
 - Isu Internal dan Isu Eksternal Organisasi (Analisis SWOT)
 - Kebutuhan dan Harapan Stakeholders
 - Bisnis Proses
 - Key Performa Indikator/Sasaran Kinerja Pegawai

5.2. Penilaian risiko

- a. Penilaian risiko dilakukan dengan menetapkan nilai atau besaran antara lain :
 - Likelihood (frekuensi) (L) :
 1. Sangat sering = > 10 kejadian/tahun = 4
 2. Sering = 6-10 kejadian/tahun = 3
 3. Cukup sering = 1-5 kejadian/tahun = 2
 4. Tidak sering = 0 kejadian/tahun = 1
 - Saverity (dampak) (S) :
 1. Sangat parah = Kerusakan sistem manajemen = 4
 2. Parah = Pelayanan terganggu dan tertunda = 3
 3. Cukup parah = Mengganggu aktifitas dan masih bisa ditindaklanjuti = 2
 4. Tidak parah = tidak mengganggu aktifitas = 1
 - Nilai Risiko (NR) :
 1. Estrime Risk = 12-16
 2. High Risk = 6-9
 3. Medium Risk = 3-4
 4. Low Risk = 1-2



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM MANAJEMEN RISIKO

Kode Dokumen PM/AM/01	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
---------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

b. Penilaian risiko dapat dihitung sebagai berikut :

Risiko	Analisis Risiko			Nilai Risiko
	L	S	NR	(NR)
.....	3	2	6	High Risk
.....	4	3	12	Extrime Risk

5.3. Penanganan risiko

a. Penanganan risiko dapat dilakukan dengan cara :

- Eleminasi risiko
- Subtitusi Risiko
- Re-engineering
- Administrasi
- ERP (Enterprise Resource Planning)
- dll

b. Setelah dilakukan penilaian terhadap risiko, masing-masing PJ maka harus ditetapkan sebuah penanganan risiko, penanganan risiko dapat dilakukan secara jangka panjang dan jangka pendek.

c. Hasil dari penilaian risiko yang mendapat kategori *Hihg Risk* dan *Extrime Risk* akan ditetapkan sebagai Quality Objective/Sasaran mutu dan dilakukan pemantauan secara berkala.

5.4. Monitoring dan evaluasi risiko

- Masing-masing PJ melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap risiko secara berkala menggunakan Form Monitoring Risiko
- Hasil dari monitoring risiko dijadikan sebagai bahan melakukan evaluasi terhadap Risk Register tahun sebelumnya dan dilakukan perbaikan untuk penyusunan Risk register tahun berikutnya.
- Jika ditemukan risiko yang sudah diidentifikasi terjadi maka penanggung jawab (PJ) berkordinasi dengan Ketua SAPM untuk diterbitkan CPAR (corrective Preventive Action Request)



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM MANAJEMEN RISIKO

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/01	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- d. Pihak yang secara langsung maupun tidak langsung melakukan risiko tersebut berkewajiban untuk mengisi CPAR dan dimonitor langsung oleh Penanggung Jawab (PJ).

6. LAMPIRAN

- | | |
|--|---------------|
| 6.1. Risk Register | (FM/AM/01/01) |
| 6.2. Monitoring Risiko | (FM/AM/01/02) |
| 6.3. CPAR (corrective preventive action request) | (FM/AM/09/01) |



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN DOKUMEN

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/02
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	05/04/2018
TGL. EFEKTIF	:	05/04/2018

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
DTO	DTO	DTO
M. Arif Sani, S.H.I	Drs. H. Ribat, S.H.,MH	Drs. H. Bakti Ritonga, S.H.,M.H
PJ. Adm Manajemen	Ketua SAPM	Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☒	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Rantauprapat
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Rantauprapat*



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM PENGENDALIAN DOKUMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/02	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat untuk menjamin bahwa semua Dokumen Sistem Mutu Akreditasi digunakan dan dikendalikan secara efektif.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan dalam menerbitkan, mengesahkan, mendistribusikan, mengendalikan, mengubah, dan memusnahkan dokumen sistem mutu akreditasi.

3. REFERENSI

- 3.1. ISO 9001:2015 klausul 7.5.
- 3.2. Standar SAPM Buku I Standar 1.5 PP 2.

4. DEFINISI

- Dokumen Terkendali : Salinan dokumen yang distribusinya dikendalikan oleh Sekretaris SAPM, artinya dokumen tersebut harus diupdate jika ada perubahan/revisi.
- Dokumen Tidak Terkendali : Salinan dokumen yang distribusinya tidak dikendalikan oleh Sekretaris SAPM, artinya jika ada perubahan/revisi atas dokumen tersebut, Sekretaris SAPM tidak mengeluarkan salinan terbaru.
- Dokumen Kadaluarsa : Dokumen yang ditarik dari peredaranya dikarenakan mengalami perubahan/revisi.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi Dokumen Sistem Mutu Akreditasi

5.1.1. Dokumen sistem mutu akreditasi yang diterapkan di Pengadilan Agama Rantauprapat memiliki hirarki sebagai berikut :

- Level 1 = Manual Mutu
- Level 2 = PM (Prosedur Mutu) dan/atau SOP (Standar Operasional Prosedur)
- Level 3 = Petunjuk Teknis/Instruksi Kerja



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM PENGENDALIAN DOKUMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/02	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- Level 4 = Dokumen Pendukung lain (formulir atau Instrumen)

5.1.2. Dokumen sistem mutu akreditasi (Manual Mutu, Prosedur mutu dan/atau Standar operasional prosedur, petunjuk teknis/instruksi kerja) yang diterbitkan harus memuat sedikitnya: judul, kode dokumen, tanggal pembuatan, tanggal revisi dan tanggal efektif dan kolom pengesahan. Untuk formulir/instrumen tidak diperlukan sampai dengan kolom pengesahan.

5.1.3. Dokumen sistem mutu akreditasi yang dijadikan acuan dalam melaksanakan pekerjaan dan didistribusikan kepada pihak terkait adalah sesuai dengan daftar induk dan distribusi dokumen terkendali yang diidentifikasi dengan tanda (√) di kolom **“DOKUMEN TERKENDALI, NO SALINAN: ____”**. Dokumen Sistem Mutu Akreditasi yang asli diberi dengan tanda (√) di kolom **“DOKUMEN MASTER”** pada halaman cover dokumen, dan disimpan oleh Sekretaris SAPM.

5.2. Penomoran dan Pengesahan Dokumen Sistem Mutu Akreditasi

5.2.1. Dokumen sistem mutu akreditasi yang diterbitkan diberi kode dan nomor sesuai dengan **Tabel Kode Dokumen** dan **Tabel Sistem Penomoran Dokumen**.

TABEL KODE DOKUMEN

KETERANGAN	K O D E
Manual Mutu	MM
Standar Operasional Prosedur	SOP
Prosedur Mutu	PM
Petunjuk Teknis/Instruksi Kerja	PT
Formulir/Instrumen	FM
Jobdescription	JDS
PJ. Adm Manajemen	AM
PJ. Adm Kesekretariatan & Sarana dan Prasarana	AS
PJ. Adm Kepaniteraan	AP



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM PENGENDALIAN DOKUMEN

Kode Dokumen PM/AM/02	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
---------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

TABEL SISTEM PENOMORAN DOKUMEN

JENIS DOKUMEN	KODE PENOMORAN	KETERANGAN	CONTOH KODE
Manual Mutu	MM	MM : Manual Mutu	MM
Standar Operasional Prosedur	SOP/XX/YY	SOP : Standar Operasional Prosedur XX : Kode Bagian YY : No. Urut SOP	SOP/AS/01
Prosedur Mutu	PM/XX/YY	PM : Prosedur Mutu XX : Kode Bagian YY : No. Urut PM	PM/AM/01
Petunjuk Teknis	PT/XX/YY/ZZ	PT : Petunjuk Teknis XX : Kode Bagian YY : No. Urut SOP/PM ZZ : No. Urut PT	PT/AM/01/01
Formulir/Instrumen	FM/XX/YY/ZZ	FM : Formulir/Instrumen XX : Kode/Nama Bagian YY : No. Urut SOP/PM ZZ : No. Urut Formulir/Instrumen	FM/AM/01/01

5.2.2. Dokumen sistem mutu akreditasi yang diterbitkan, kecuali formulir, harus mendapatkan pengesahan dari pihak yang berwenang mengesahkan sesuai dengan **Tabel Kewenangan Pengesahan Dokumen.**

TABEL KEWENANGAN PENGESAHAN DOKUMEN

Jenis Dokumen	Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
Manual Mutu	PJ. Adm Manajemen	Ketua SAPM	Ketua PA
SOP Kepaniteraan dan SOP Kesekretariatan	-	-	Ketua PA
PM Administrasi Manajemen	PJ. Adm Manajemen	Ketua SAPM	Ketua PA
Petunjuk teknis/Instruksi Kerja	PJ masing-masing	Ketua SAPM	Ketua PA
Jobdescription	-	-	Ketua PA



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM PENGENDALIAN DOKUMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/02	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

5.3. Pendistribusian Dokumen

- 5.3.1. Dokumen sistem mutu akreditasi yang akan didistribusikan diberi tanda (√) di kolom **“DOKUMEN TERKENDALI”** serta diberi nomor pemegang dokumen pada cover dokumen di kolom **NO SALINAN: ____**, sesuai dengan **Daftar Induk dan Distribusi Dokumen Terkendali (FM/AM/02/01)**.
- 5.3.2. Dokumen sistem mutu akreditasi yang terkendali didistribusikan kepada pihak/bagian yang berkepentingan dengan dokumen, dengan menyertakan **Daftar Induk dan Distribusi Dokumen Terkendali (FM/AM/02/01)** sebagai bukti penerimaan dan/atau penarikan.
- 5.3.3. Dokumen sistem mutu akreditasi yang diberikan kepada pihak lain yang berkepentingan di luar Pengadilan Agama Rantauprapat diberi tanda (√) di kolom **“DOKUMEN TIDAK TERKENDALI”**. Distribusi Dokumen Tidak Terkendali dicatat dalam **Daftar Distribusi Dokumen Tidak Terkendali (FM/AM/02/02)**. Penerima mengisi surat pernyataan tidak akan menggandakan dokumen dengan menggunakan **Surat Pernyataan Penerimaan Dokumen (FM/AM/02/08)**.
- 5.3.4. Seketarias SAPM bertanggung jawab atas penerbitan dan pengendalian dokumen sistem mutu akreditasi.

5.4. Dokumen Terkendali

Dokumen Sistem Mutu Akreditasi yang sifatnya internal dan terkendali, diarsip dalam **Daftar Induk dan Distribusi Dokumen Terkendali (FM/AM/02/01)**. Seluruh Surat Keputusan (SK) yang diterbitkan didaftarkan dalam **Daftar Induk SK (FM/AM/02/03)**. Sedangkan seluruh formulir yang dimiliki didaftar dalam **Daftar Induk Formulir (FM/AM/02/04)**.

5.5. Dokumen Acuan

- 5.5.1. Dokumen dari luar yang digunakan sebagai dokumen acuan dalam pekerjaan, disimpan dan dikendalikan oleh masing-masing bagian terkait. Misalnya Undang-Undang, Keputusan Ketua Mahkamah Agung, dan sebagainya.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM PENGENDALIAN DOKUMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/02	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

5.5.2. Dokumen acuan tersebut didata dalam **Daftar Induk Dokumen Acuan (FM/AM/02/05)**, dikendalikan oleh Sekretaris SAPM.

5.6. Tinjauan dan Revisi Dokumen

- 5.6.1. Seluruh dokumen sistem mutu akreditasi yang terkendali dan digunakan dalam proses kerja harus update/mutakhir (terkini). Tinjauan terhadap dokumen dilakukan minimum sekali dalam setahun, atau sesuai kebutuhan untuk direvisi.
- 5.6.2. Apabila berdasarkan hasil tinjauan ternyata diperlukan revisi, maka pembuat dokumen akan melakukan revisi dan menyerahkan draft dokumen revisi kepada Sekretaris SAPM untuk diterbitkan dokumen pengganti sesuai ketentuan.
- 5.6.3. Perubahan/revisi dokumen sistem mutu akreditasi dilakukan atas dasar hasil Rapat Tinjauan Manajemen, hasil monitoring/review dokumen, hasil penilaian audit Badan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu, maupun adanya ketentuan lain yang mengharuskan perubahan dengan mengisi **Permintaan Penambahan-Perubahan Dokumen (FM/AM/02/06)**.
- 5.6.4. Jika Usulan revisi/perubahan terhadap isi dokumen sistem mutu akreditasi mempengaruhi bagian lain, harus dilakukan koordinasi dengan bagian yang terkait sebelum dokumen disahkan.
- 5.6.5. Ketua SAPM mendiskusikan usulan perubahan dengan masing-masing Penanggungjawab (PJ) terkait. Perubahan yang bersifat redaksional atau tidak mengubah isi tidak perlu dilakukan revisi.
Revisi/perubahan dicatat oleh Sekretaris SAPM dalam **Riwayat Perubahan Dokumen (FM/AM/02/07)**.
- 5.6.6. Dokumen yang direvisi disahkan kembali oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan **Tabel Kewenangan Pengesahan Dokumen**, diberi nomor revisi baru dan tanggal terbit baru oleh Sekretaris SAPM.
- 5.6.7. Dokumen yang telah direvisi didistribusikan ke bagian terkait oleh Sekretaris SAPM dengan menyertakan **Daftar Induk dan Distribusi Dokumen Terkendali (FM/AM/02/01)** yang telah direvisi, dan dokumen lama/kadaluarsa ditarik dari pemegangnya.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM PENGENDALIAN DOKUMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/02	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

5.7. Dokumen Kadaluarsa

- 5.7.1. Apabila dokumen revisi telah diberlakukan, dokumen yang kadaluarsa harus ditarik dari peredaran (pemegangnya) dan dinyatakan tidak berlaku.
- 5.7.2. Penarikan dan pengawasan dokumen kadaluarsa dilakukan oleh Sekretaris SAPM.
- 5.7.3. Dokumen kadaluarsa (asli/induk/master) diberi tanda dengan tanda (√) di kolom **“DOKUMEN KADALUARSA”** dan disimpan oleh Sekretaris SAPM sebagai arsip, sedangkan dokumen kadaluarsa lain (copy) akan dimusnahkan.

5.8. Penyimpanan Dokumen Sistem Mutu Akreditasi

- 5.8.1. Dokumen master (asli) sistem mutu akreditasi, baik hardcopy maupun softcopy/media elektronik disimpan dan dipelihara oleh Sekretaris SAPM. Dokumen Sistem Mutu Akreditasi (salinan) yang digunakan sebagai acuan/pedoman kerja disimpan di masing-masing bagian terkait.
- 5.8.2. Selama penyimpanan, Sekretaris SAPM memastikan seluruh dokumen aman, termasuk yang ada dalam media elektronik (komputer).

6. LAMPIRAN

- | | |
|---|---------------|
| 6.1. Daftar Induk dan Distribusi Dokumen Terkendali | (FM/AM/02/01) |
| 6.2. Daftar Distribusi Dokumen Tidak Terkendali | (FM/AM/02/02) |
| 6.3. Daftar Induk SK | (FM/AM/02/03) |
| 6.4. Daftar Induk Formulir | (FM/AM/02/04) |
| 6.5. Daftar Induk Dokumen Acuan | (FM/AM/02/05) |
| 6.6. Permintaan Penambahan/Perubahan Dokumen | (FM/AM/02/06) |
| 6.7. Riwayat Perubahan Dokumen | (FM/AM/02/07) |
| 6.8. Surat Pernyataan Penerimaan Dokumen | (FM/AM/02/08) |



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN PELUANG

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/10
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	05/04/2018
TGL. EFEKTIF		05/04/2018

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
DTO M. Arif Sani, S.H.I PJ. Adm Manajemen	DTO Drs. H. Ribat, S.H.,MH Ketua SAPM	DTO Drs. H. Bakti Ritonga, S.H.,M.H Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☐	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Rantau Prapat
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Rantau Prapat*



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM PENGENDALIAN PELUANG

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/10	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

1. TUJUAN

Prosedur tindakan perbaikan ini digunakan sebagai pedoman untuk:

- 1.1 Melakukan identifikasi terhadap peluang yang dimiliki oleh organisasi
- 1.2 Mengelola peluang tersebut yang terdiri dari (penetapan program, periode monitoring dan evaluasi serta penanggung jawab) untuk dikembangkan menjadi nilai tambah bagi organisasi

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara pengendalian peluang mulai dari identifikasi peluang, penetapan program pencapaian peluang, penetapan penanggung jawab program, penetapan durasi waktu pencapaian peluang sampai dengan monitoring dan evaluasi.

3. REFERENSI

- 3.1 ISO 9001:2015 klausul 4.1
- 3.2 ISO 9001:2015 klausul 6.1
- 3.3 ISO 9001:2015 klausul 10.3
- 3.4 Standar SAPM Buku I Standar 1.9 PP 1

4. DEFINISI

- 4.1 Peluang : suatu nilai positif yang dimiliki oleh organisasi dalam pengelolaan sistem manajemen

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi Peluang

- 5.1.1. Ketua SAPM berkoordinasi dengan masing-masing penanggung jawab untuk melakukan identifikasi terhadap isu internal dan isu eksternal.
- 5.1.2. Isu internal dapat diidentifikasi dengan melihat faktor-faktor internal yang mempengaruhi keberlangsungan organisasi mencakup (Pegawai, Anggaran, Sarpras, Metode/sistem, bahan kerja).
- 5.1.3. Isu eksternal dapat diidentifikasi dengan melihat faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi keberlangsungan organisasi mencakup (Politik, ekonomi, peraturan perundangan, lingkungan, teknologi dan sosial).
- 5.1.4. Identifikasi terhadap isu internal dan isu eksternal dapat dilakukan dengan beberapa analisa/metode (SWOT, Balance Scorecard, Fishbone, dll).



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM PENGENDALIAN PELUANG

Kode Dokumen PM/AM/10	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
---------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

- 5.1.5. Dari hasil identifikasi isu dan dilakukan analisis SWOT maka masing-masing penanggungjawab melakukan pengendalian pada poin Peluang.

Pengendalian Peluang					
No (1)	Peluang (2)	Program (3)	PIC (4)	Target (5)	Realisasi (6)

Keterangan :

- a. Pada tabel poin (1) = diisi dengan nomor urut peluang
 - b. Pada tabel poin (2) = diisi dengan identifikasi peluang hasil analisis SWOT
 - c. Pada tabel poin (3) = diisi dengan program yang akan dilakukan untuk mencapai peluang tersebut
 - d. Pada tabel poin (4) = diisi dengan masing-masing penanggung jawab yang akan melakukan pengendalian terhadap peluang tersebut
 - e. Pada tabel poin (5) = diisi dengan masing-masing target pencapaian peluang yang diharapkan (dalam bentuk tanggal)
 - f. Pada tabel poin (6) = diisi dengan tanggal realisasi pencapaian peluang sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan
- 5.1.6. Masing-masing penanggungjawab melakukan pengendalian terhadap update identifikasi peluang dan melaporkan kepada Ketua SAPM.

5.2. Monitoring Peluang

- 5.2.1. Berdasarkan hasil identifikasi peluang pada form pengendalian peluang maka masing-masing penanggungjawab melakukan monitoring terhadap pencapaian peluang sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan.
- 5.2.2. Jika pencapaian pengendalian peluang tidak sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan maka Ketua SAPM dapat menerbitkan Form CPAR untuk dilakukan perbaikan oleh masing-masing penanggungjawab dan melakukan update ada form pengendalian peluang.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM PENGENDALIAN PELUANG

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/10	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

5.3. Evaluasi Peluang

- 5.3.1. Peluang yang dimiliki dan telah diidentifikasi pada form pengendalian peluang maka harus dilakukan evaluasi sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun.
- 5.3.2. Evaluasi peluang dapat dilakukan dengan pelaksanaan kegiatan rapat tinjauan manajemen.
- 5.3.3. Ketua Pengadilan Agama, Ketua SAPM beserta seluruh penanggungjawab melakukan evaluasi terhadap pengendalian peluang dan melakukan perbaikan serta update pada form pengendalian peluang.

6. ARSIP TERKAIT

- 6.1. Form Pegendalian peluang (FM/AM/10/01)



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

PROSEDUR MUTU PERUBAHAN PERENCANAAN

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/11
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	05/04/2018
TGL. EFEKTIF	:	05/04/2018

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
DTO M. Arif Sani, S.H.I	DTO Drs. H. Ribat, S.H.,MH	DTO Drs. H. Bakti Ritonga, S.H.,M.H
PJ. Adm Manajemen	Ketua SAPM	Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☐	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Rantau prapat
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Rantau prapat*



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM PERUBAHAN PERENCANAAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/11	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat dengan tujuan untuk menetapkan mekanisme perubahan perencanaan yang sistematis dan terstandar sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara perubahan perencanaan mulai dari pelaksanaan koordinasi, pembahasan, penetapan sampai dengan sosialisasi.

3. REFERENSI

- 3.1 ISO 9001:2015 klausul 6.3
- 3.2 Standar SAPM Buku I Standar 1.3 PP 13

4. DEFINISI

- 4.1 -

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi perubahan perencanaan

- 5.1.1. Organisasi harus melakukan identifikasi terhadap segala sesuatu yang dapat memberikan perubahan terhadap perencanaan.
- 5.1.2. Perubahan perencanaan dapat terjadi disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain :
 - a. Perubahan peraturan perundang-undangan
 - b. Perubahan sistem manajemen
 - c. Perubahan struktur organisasi
 - d. Perubahan kebijakan secara menyeluruh
 - e. dll
- 5.1.3. Jika ditemukan terdapat faktor yang dapat mempengaruhi keberlangsungan organisasi maka Ketua SAPM melakukan rapat dengan mengundang Ketua Pengadilan Agama, seluruh penanggungjawab dan seluruh pegawai untuk dilakukan pembahasan.
- 5.1.4. Jika hasil pembahasan diperlukan perubahan terhadap perencanaan maka Ketua SAPM beserta seluruh bagian yang terkait melakukan perbaikan perencanaan dengan tahapan :
 - a. Melakukan kajian ulang terhadap rencana strategis termasuk analisis SWOT
 - b. Melakukan kajian ulang terhadap kebutuhan dan harapan stakeholder
 - c. Melakukan kajian ulang terhadap rencana kerja



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM PERUBAHAN PERENCANAAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/11	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- d. Melakukan kajian ulang terhadap sasaran mutu
- e. Melakukan kaji ulang terhadap risk register
- f. Melakukan kaji ulang terhadap perubahan dokumentasi sesuai dengan hirarki
- 5.1.5. Seluruh bukti perubahan perencanaan yang telah dilakukan harus dikendalikan oleh Ketua SAPM.
- 5.1.6. Ketua SAPM melakukan sosialisasi seluruh perubahan kepada Ketua Pengadilan Agama, masing-masing penanggungjawab serta seluruh pegawai.

6. ARSIP TERKAIT

6.1. -



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

PROSEDUR MUTU SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/08
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	05/04/2018
TGL. EFEKTIF	:	05/04/2018

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
DTO	DTO	DTO
M. Arif Sani, S.H.I	Drs. H. Ribat, S.H.,MH	Drs. H. Bakti Ritonga, S.H.,M.H
PJ. Adm Manajemen	Ketua SAPM	Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☒	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Rantau Prapat
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Rantau Prapat*



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/08	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

1. TUJUAN

Sebagai panduan dalam melakukan pengukuran hasil survey kepuasan pelanggan sebagai sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara mulai dari pengumpulan kuisioner sampai dengan pengolahan dan analisa hasil survey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan.

3. REFERENSI

3.1 Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Pelanggan

3.2 Persyaratan ISO 9001:2015

3.3 Standar SAPM Buku I Standar 1.8 PP 1

4. DEFINISI

4.1 **Pelanggan** adalah orang atau organisasi yang menerima produk.

4.2 **Kuisioner** adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan Pengadilan Agama, yang diisi dan dijawab oleh pelanggan untuk keperluan analisa kepuasan pelanggan.

4.3 **Responden** adalah orang yang disurvey atau dimintai pendapat mengenai pelayanan pada organisasi terkait.

4.4 **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Ketentuan Umum

Data hasil survey kepuasan pelanggan dapat diolah apabila :

- Jumlah kuisioner yang terkumpul dari responden telah memenuhi jumlah yang ditentukan



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/08	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- Jika dalam jadwal yang ditetapkan jumlah kuisisioner belum mencapai jumlah yang ditetapkan, maka survey harus dilanjutkan sampai mencapai jumlah yang ditetapkan untuk mencapai kevalidan data.

5.2. Pengumpulan Kuisisioner

5.2.1. Kuisisioner yang telah terisi, dikumpulkan oleh Sekretaris SAPM. Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh pelanggan dengan penjelasan dari petugas atau sebaliknya.

5.2.2. Penjelasannya adalah sebagai berikut :

- Perkenalan diri
- Mengajukan pertanyaan apakah pengunjung telah dilayani dan bersedia untuk mengisi kuisisioner/tidak. Apabila tidak bersedia – ucapkan terima kasih
- Berikan keyakinan kepada responden untuk berani mengungkapkan pendapat, karena survei ini untuk kepentingan masyarakat/instansi, dan data dijamin keamanannya untuk tidak dikonsumsi oleh petugas secara langsung
- Pengisian jawaban atas pertanyaan dari no. 1 sampai no. 16 dengan cara melingkari jawaban
- Penjelasan dan contoh untuk pertanyaan :
Maksud kedisiplinan adalah kedisiplinan waktu kerja dan tingkah laku petugas dalam memberikan pelayanan.
Contoh
Petugas melayani sesuai dengan jam yang telah ditentukan, sudah ada saat buka, dan tidak istirahat/pulang sebelum jam pelayanan berakhir.
- Ajukan pertanyaan untuk diisi di kolom DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)
 - Jenis pelayanan
 - Umur
 - Jenis Kelamin : Pria atau Wanita



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/08	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

d. Pendidikan terakhir : SD kebawah, SLTP, SLTA, D1, D3, D4, S-1 atau S-2 keatas

e. Pekerjaan utama : PNS/TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswata/Usahawan, Pelajar/Mahasiswa, Lainnya

f. Suku Bangsa : Jawa, Banjar, Sunda, dll

g. Tanggal survei

VII. Ucapkan terima kasih atas waktu dan jawaban yang telah diberikan oleh responden.

5.2.3. Jumlah minimal responden yang harus dipenuhi mengacu pada :

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

Ket :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lamda (factor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bias 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen PM/AM/08	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
--------------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen PM/AM/08	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
--------------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

5.3. Pengolahan Data

- 5.3.1. Masukkan data pada format komputer (excell) yang telah ditentukan.
- 5.3.2. Hitung jumlah nilai dari masing-masing unsur yang ada.
- 5.3.3. Hitung jumlah Nilai Rata-rata (NRR) dari masing-masing unsur.
- 5.3.4. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan Nilai Rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Dimana nilai penimbang didapatkan dari :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

- 5.3.5. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- 5.3.6. Untuk mengetahui tingkatan nilai SKM yang didapatkan, dapat dilihat pada tabel dibawah :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

- 5.3.7. Lakukan analisa data dengan menggunakan metode lain apabila masih dibutuhkan informasi dari hasil evaluasi kepuasan pelanggan.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen PM/AM/08	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
--------------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

5.4. Tindak Lanjut

5.4.1. Ambil tindakan perbaikan atau penyempurnaan yang diperlukan untuk menindaklanjuti hasil survey kepuasan pelanggan untuk menentukan :

- Membahas hal-hal apa yang masih perlu dilakukan perbaikan/peningkatan (*What*)
- Strategi/tindak lanjut yang harus dilakukan (*How*)
- Dimana perbaikan dilakukan (*Where*)
- Siapa yang bertanggung jawab dalam perbaikan (*Who*)
- Kapan hal tersebut harus selesai dilakukan (*When*)

5.4.2. Hasil pengolahan SKM dapat dijadikan acuan untuk melakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil yang didapatkan dalam melakukan proses belajar mengajar sehingga didapatkan hasil yang memuaskan baik bagi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU								PENANGGUNGJAWAB

5.4.3. Penanggung jawab terkait harus melakukan pemantauan secara terus menerus untuk memastikan perbaikan atau penyempurnaan telah dilakukan dengan efektif.

6. REKAMAN TERKAIT

- 6.1. Susunan Tim dan Jadwal Kegiatan Survey
- 6.2. Kuisisioner
- 6.3. Hasil Analisa Data
- 6.4. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

(FM/AM/08/01)



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

PROSEDUR MUTU TINDAKAN PERBAIKAN

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/09
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	05/04/2018
TGL. EFEKTIF	:	05/04/2018

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
DTO M. Arif Sani, S.H.I PJ. Adm Manajemen	DTO Drs. H. Ribat, S.H.,MH Ketua SAPM	DTO Drs. H. Bakti Ritonga, S.H.,M.H Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☒	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Rantau Prapat
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Rantau Prapat*



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/09	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

1. TUJUAN

Prosedur tindakan perbaikan ini digunakan sebagai pedoman untuk:

- 1.1 Menganalisis dan memecahkan masalah, serta mencegah kesalahan yang berulang dengan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi.
- 1.2 Menetapkan langkah yang sistematis dalam tindakan perbaikan yang berhubungan dengan mutu.
- 1.3 Sarana dalam melakukan perbaikan berkelanjutan (continual improvement).

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara penanganan semua ketidaksesuaian yang berasal dari pelanggan maupun yang berasal dari proses penyediaan jasa dalam lingkup penerapan Sistem manajemen Akreditasi yang meliputi identifikasi dan pelaporan, analisis dan investigasi penyebab, hingga penetapan tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang telah terjadi.

3. REFERENSI

- 3.1 ISO 9001:2015 klausul 10.2
- 3.2 Standar SAPM Buku I Standar 1.9 PP 1

4. DEFINISI

- 4.1 Ketidaksesuaian : kondisi tidak tercapainya persyaratan.
- 4.2 Perbaikan : Tindakan yang dikenakan pada suatu produk untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi.
- 4.3 Tindakan Perbaikan : adalah segala tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian.
- 4.4 Closed Out : adalah suatu kondisi dimana tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian sudah dilakukan dan dinyatakan selesai.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi Ketidaksesuaian

- 5.1.1. Setiap bulan atau sesuai periode tertentu Sekretaris SAPM mendata ketidaksesuaian yang terjadi maupun potensi ketidaksesuaian yang membutuhkan dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan data capaian Sasaran Mutu, data pengaduan/keluhan pelanggan, data kejadian produk tidak sesuai, data hasil pengukuran kepuasan pelanggan, data evaluasi rekanan, Monitoring Risiko, dll.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/09	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- 5.1.2. Setiap data ketidaksesuaian yang bisa dilakukan tindakan perbaikan dicatat oleh Sekretaris SAPM dalam formulir **Corrective Perventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)** dan diserahkan kepada bagian terkait untuk ditindaklanjuti.
- 5.1.3. Selanjutnya, Sekretaris SAPM mencatat seluruh data yang dimintakan tindakan perbaikan dalam formulir **Monitoring CPAR (FM/AM/09/02)**, yang diserahkan kepada Ketua SAPM untuk dilakukan pemantauan.

5.2. Tindak Lanjut atas Permintaan Tindakan Perbaikan

- 5.2.1. Setiap Kepala Sub Bagian/ Panitera Muda/Hakim terkait melakukan investigasi guna menentukan akar masalah yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian.
- 5.2.2. Berdasarkan penyebab masalah yang telah diidentifikasi, bersama dengan Sekretaris/Panitera/Hakim, ditentukan kebutuhan akan tindakan perbaikan untuk memastikan agar ketidaksesuaian yang sudah terjadi tidak terulang.
- 5.2.3. Sekretaris/Panitera/Hakim mengkoordinir pelaksanaan tindakan perbaikan dan Sekretaris/Panitera menentukan target waktu penyelesaian yang akan diambil.
- 5.2.4. Tindakan perbaikan yang sudah dilakukan dicatat pada formulir **Corrective Perventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)** yang salinannya didistribusikan kepada Ketua SAPM/Sekretaris SAPM untuk dimonitor pelaksanaan tindakan perbaikannya.
- 5.2.5. Ketua SAPM/Sekretaris SAPM memperbaharui data pada formulir **Monitoring CPAR (FM/AM/09/02)** dan memantau pelaksanaan tindakan perbaikan.
- 5.2.6. Dalam melaksanakan tindakan perbaikan, Kepala Sub Bagian/ Panitera Muda/Hakim terkait harus memastikan bahwa tindakan yang diambil adalah sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan sehingga efektif dalam menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.

5.3. Verifikasi Tindakan Perbaikan

- 5.3.1. Masing-masing Kepala Sub Bagian/ Panitera Muda/Hakim memastikan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam formulir **Corrective Perventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)**.
- 5.3.2. Ketua SAPM memantau pelaksanaan tindakan perbaikan melalui **Monitoring CPAR (FM/AM/09/02)**.
- 5.3.3. 1 (satu) minggu setelah tanggal batas waktu yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan tindakan perbaikan, Ketua SAPM melakukan verifikasi terhadap pelaksanaan



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/09	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

tindakan perbaikan dengan melengkapi formulir **Corrective Perventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)**.

- 5.3.4. Apabila ternyata tindakan perbaikan belum dilakukan, maka Ketua SAPM akan mengeluarkan **Surat Peringatan** dan meminta penetapan target waktu pelaksanaan tindakan perbaikan kembali. **Surat Peringatan** ditembuskan kepada Ketua Pengadilan Agama/Wakil Ketua Pengadilan Agama/Sekretaris/Hakim.
- 5.3.5. Apabila tindakan perbaikan telah dinyatakan efektif, Ketua SAPM/Sekretaris SAPM melengkapi **Monitoring CPAR (FM/AM/09/02)** dengan pernyataan *closed out*.
- 5.3.6. Jika hasil tindakan perbaikan belum memuaskan dan belum efektif menghilangkan ketidaksesuaian maupun penyebab ketidaksesuaian yang telah terjadi, maka masalah tersebut dibawa ke dalam Tinjauan Manajemen untuk ditetapkan keputusannya oleh Ketua Pengadilan Agama.
- 5.3.7. Apabila tindakan perbaikan yang diambil adalah mengubah metode dan tata cara pelaksanaan proses yang telah ditetapkan, maka Sekretaris SAPM dapat meminta perubahan pada dokumen yang terkait, sesuai ketentuan pada **PM Pengendalian Dokumen**.
- 5.3.8. Semua arsip yang berhubungan dengan pelaksanaan tindakan perbaikan disimpan oleh Sekretaris SAPM dan Sekretaris/Penitera/Hakim terkait.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/09	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

6. ARSIP TERKAIT

- | | |
|--|---------------|
| 6.1. Corrective Perventive Action Request (CPAR) | (FM/AM/09/01) |
| 6.2. Monitoring CPAR | (FM/AM/09/02) |
| 6.3. Surat Peringatan | (FM/AM/05/04) |



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN III (SASARAN MUTU)

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

NO.	SASARAN	TARGET	STRATEGI / PROGRAM	FREKUENSI ANALISA	SUMBER DATA	PENANGGUNG JAWAB
1.	Prosentase sisa perkara tahun lalu yang diselesaikan tepat waktu	100%	1. Memprioritaskan perkara yang sisa tahun lalu dari perkara yang baru masuk untuk segera di proses/diputus. 2. Memperhatikan persyaratan dari pihak berkepentingan. 3. Putus verstek, segera disampaikan isi putusan kepada Tergugat / Termohon. 4. Perkara yang diperkirakan putus verstek baik Panitera Pengganti maupun Majelis Hakim telah mempersiapkan Berita Acara Sidang (BAS) dan putusan. 5. Proses penyelesaian minutasí minutasí perkara lebih awal. 6. Menambah / meningkatkan frekuensi persidangan. 7. Perkara-perkara yang masuk di akhir tahun/bulan dapat diterima dan didaftarkan pada awal tahun/bulan berikutnya. 8. Ketua Majelis konsisten mengatur strategi jalannya persidangan. 9. Kelengkapan instrumen di persidangan.	3 bulan	➤ Laporan Tahunan. ➤ Buku Register.	Panitera, Hakim



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN III (SASARAN MUTU)

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

NO.	SASARAN	TARGET	STRATEGI / PROGRAM	FREKUENSI ANALISA	SUMBER DATA	PENANGGUNG JAWAB
2.	Prosentase penyelesaian perkara pada tahun berjalan	90%	1. Memprioritaskan perkara yang masuk diawal tahun untuk diproses/diputus. 2. Medahulukan penyelesaian perkara yang mendesak karena kepentingan umum. 3. Mengupayakan penyelesaian perkara tidak lebih dari tiga bulan. 4. Perkara yang diperkirakan putus verstek baik Panitera Pengganti maupun Majelis Hakim telah mempersiapkan Berita Acara Sidang (BAS) dan putusan. 5. Proses penyelesaian minutasasi perkara lebih awal. 6. Menambah / meningkatkan frequensi persidangan. 7. Ketua Majelis konsisten mengatur strategi jalannya persidangan. 8. Kelengkapan instrumen di persidangan dipersiapkan dengan melengkapi sarana dan prasarana berupa PC dan printer.	3 bulan	➤ Laporan Tahunan ➤ Laporan bulanan ➤ Register perkara	Panitera dan hakim
3.	Peningkatan Efektifitas	95%	1. Mempersipakan SK susunan Majelis Hakim secara permanen selama enam	6 bulan	➤ Daftar tundaan sidang	Majelis Hakim,



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN III (SASARAN MUTU)

Kode Dokumen
MM

Tgl. Pembuatan
04/12/2017

Tgl. Revisi
05/04/2018

Tgl. Efektif
05/04/2018

NO.	SASARAN	TARGET	STRATEGI / PROGRAM	FREKUENSI ANALISA	SUMBER DATA	PENANGGUNG JAWAB
	persidangan		bulan. 2. Memulai persidangan tepat waktu (pukul 09.00 Wib). 3. Mempersiapkan Daftar sidang setiap hari 4. Mengaktifkan nomor antrian persidangan 5. Mengaktifkan petugas sidang (Portir) 6. Petugas sidang mendata para pihak yang akan bersidang dengan agenda menghadirkan saksi. 7. Petugas persidangan meminta supaya para pihak yang menghadirkan saksi untuk mengisi identitas saksi pada formulir yang disediakan 8. Memulai persidangan lanjutan setelah jam istirahat dengan tepat waktu pukul 13.00 Wib.			Panitera sidang
4.	Peningkatan efektifitas penyerahan salinan putusan kepada para pihak	100%	1. Putusan yang dibacakan oleh hakim dalam persidangan pembacaan putusan adalah putusan yang sudah siap diserahkan kepada para pihak.	3 bulan	➤ Daftar sidang ➤ Salinan Putusan ➤ Daftar penyerahan salinan putusan	Panitera, Meja III



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN III (SASARAN MUTU)

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

NO.	SASARAN	TARGET	STRATEGI / PROGRAM	FREKUENSI ANALISA	SUMBER DATA	PENANGGUNG JAWAB
			2. Salinan putusan diserahkan kepada para pihak pada saat pengambilan akta cerai 3. Mengirimkan salinan putusan ke KUA tempat tinggal Penggugat dan Tergugat dan Tempat pelaksanaan perkawinan dahulu. 4. Putusan yang sudah dibacakan dimasukkan dalam e-document SIPP oleh penanggung jawab berkas		➤ Daftar pengiriman salinan putusan	
5.	Peningkatan efektifitas penyerahan Akta Cerai	100%	1. Akta cerai perkara cerai talak diserahkan pada saat setelah sidangan ikrar talak dilaksanakan. 2. Akta cerai karena cerai gugat diserahkan satu hari setelah putusan Berkekuatan Hukum Tetap. 3. Atas permintaan Pihak berperkara di luar wilayah hokum dapat dierahkan melalui Pengadilan Agama yang mewilayahi tempat itnggal pihak berperkara.	6 bulan	➤ Agenda sidang ➤ Buku register ➤ Register Induk perkara	Panitera dan Meja III



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

LAMPIRAN III (SASARAN MUTU)

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

NO.	SASARAN	TARGET	STRATEGI / PROGRAM	FREKUENSI ANALISA	SUMBER DATA	PENANGGUNG JAWAB
6.	Peningkatan pelaksanaan minutasi perkara	100%	1. Tenggang waktu minutasi selama 14 hari sejak putusan dibacakan 2. Berita acara sidang ditandatanganai ketua majelis 1 hari sebelum sidang berikutnya 3. Minutasi diinput dalam SIPP oleh petugas minutasi.	6 bulan	➤ Register Perkara ➤ Instrument Minutasi ➤ Daftar minutasi perkara	Panitera, Panmud gugatan, Panmud Permohonan
7.	Peningkatan pengarsipan perkara	100%	1. Setiap berkas yang sudah BHT diserahkan kepada Panmud Hukum. 2. Panmud Hukum memasukkan berkas perkara yang sudah BHT ke Arsip melalui petugas arsip dengan memenuhi seluruh instrument administrasi pengarsipan	6 bulan	➤ Agenda sidang ➤ Instrumen perkara ➤ Register Perkara ➤	Panmud Hukum dan Panitera
8.	Peningkatan Pengelolaan layanan perkara prodeo	100%	1. Membuat kerja sama dengan petugas penyedia layanan Posbakum 2. Mengefektifkan penggunaan anggaran perkara prodeo 3. KPA mengeluarkan persetujuan ketersediaan dana prodeo pada saat menerima permohonan prodeo.	3 bulan	➤ Register Perkara ➤ Laporan Tahunan ➤ Laporan Bulanan ➤ Laporan perkara prodeo	Panitera dan sekretaris



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN III (SASARAN MUTU)

Kode Dokumen
MM

Tgl. Pembuatan
04/12/2017

Tgl. Revisi
05/04/2018

Tgl. Efektif
05/04/2018

NO.	SASARAN	TARGET	STRATEGI / PROGRAM	FREKUENSI ANALISA	SUMBER DATA	PENANGGUNG JAWAB
9.	Peningkatan Pengelolaan layanan sidang diluar gedung	100%	1. Membuat perencanaan pelaksanaan sidang diluar gedung pengadilan 2. Melakukan kerja sama dengan PEMKAB/Camat/KUA untuk tempat dilakukan sidang diluar gedung 3. Mendata perkara yang akan diadakan sidang keliling/sidang diluar gedung 4. Melakukan kerjasama dengan Disdukcapil, Kemenag/KUA untuk melayani sidang terpadu	3 bulan	➤ Register Perkara ➤ Laporan Bulanan ➤ Laporan Tahunan	Ketua, Panitera, Sekretaris, Majelis Hakim
10.	Peningkatan Pengelolaan layanan Posbakum	100%	1. Membuat kerjasama dengan Penyedia layanan Posbakum. 2. Memberikan bimbingan dan petunjuk tentang pemberian layanan Posbakum 3. Petugas Posbakum membuat daftar register dan persyaratan yang mendapat layanan Posbakum 4. Petugas Posbakum memberikan Informasi kepada penerima layanan Posbakum berkaitan dengan Daftar penyedia yang memberi pendampingan secara Cuma-	3 bulan	➤ Laporan Tahunan ➤ Register pelayanan Posbakum ➤ Laporan Bulanan ➤ Daftar piket dan pemberian layanan Posbakum	Ketua, Panitera dan Sekretaris



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN III (SASARAN MUTU)

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

NO.	SASARAN	TARGET	STRATEGI / PROGRAM	FREKUENSI ANALISA	SUMBER DATA	PENANGGUNG JAWAB
			Cuma. 5. Melakukan pengawasan terhadap penyedia layanan Posbakum			
11.	Peningkatan Pelaksanaan Standar operasional prosedur	100%	1. Pimpinan tetap melakukan pembinaan kepada pegawai 2. Melaksanakan setiap SOP sesuai dengan Standar yang sudah ditetapkan 3. Mengevaluasi penerapan SOP yang sudah dijalankan	1 Tahun	➤ SOP ➤ Laporan Tahunan	Ketua, Panitera, Sekretaris
12.	Peningkatan Pengelolaan Barang Milik Negara	100%	1. Bagian Umum dan Keuangan Segera menginput barang ke dalam SIMAK BMN berdasarkan Berita Acara Serah Terima Barang dari PPK ke KPA 2. Mencatat barang dalam DBR 3. Mempatkan barang sesuai dengan DBR 4. Mencatat barang ke dalam KIB untuk Tanah, Gedung, Kendaraan dinas 5. Menunjuk masing-masing penanggung jawab ruangan 6. Penanggung jawab ruangan bertanggung	6 bulan	➤ Laporan Tahunan ➤ Apilasi SIMAK ➤ DBR ➤ KIB ➤ DIL	Sekretaris, Kasubbag Umum dan Keuangan



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN III (SASARAN MUTU)

Kode Dokumen
MM

Tgl. Pembuatan
04/12/2017

Tgl. Revisi
05/04/2018

Tgl. Efektif
05/04/2018

NO.	SASARAN	TARGET	STRATEGI / PROGRAM	FREKUENSI ANALISA	SUMBER DATA	PENANGGUNG JAWAB
			jawab terhadap barang-barang yang berada di ruangan yang ditanggung jawabinya 7. Mendata barang-barang yang rusak 8. Melakukan opname fisik barang 9. Mengusulkan penetapan status BMN 10. Mengusulkan penghapusan barang-barang yang sudah rusak berat dan tidak bisa digunakan 11. Melakukan pelelangan terhadap barang yang sudah keluar SK Penghapusannya			
13.	Peningkatan pemeliharaan BMN	100%	1. Menginventaris barang-barang yang kondisinya rusak berat, rusak ringan 2. Mengelompokkan kerusakan barang 3. Melakukan pemeliharaan BMN untuk barang yang masih bisa diperbaiki	1 Tahun	➤ Laporan Tahunan ➤ Buku Barang	Sekretaris, Kasubbbag Umum dan Keuangan
14.	Peningkatan Pengelolaan tata naskah dinas	100%	1. Melakukan pencatatan surat sesuai petunjuk dan peraturan perundang-undangan	6 bulan	➤ Laporan Tahunan ➤ Agenda Surat	Sekretaris, Panmud Hukum,



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN III (SASARAN MUTU)

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

NO.	SASARAN	TARGET	STRATEGI / PROGRAM	FREKUENSI ANALISA	SUMBER DATA	PENANGGUNG JAWAB
			2. Mengagendakan surat masuk segera dan memberikan kode surat merpedoman kepada kodefikasi surat yang ditetapkan 3. Melakukan pemantauan perjalanan surat 4. Pimpinan segera mendisposisi surat sesegera mungkin 5. Melaksanakan tindak lanjut surat sesuai dengan maksud surat 6. Mengarsipkan surat sesuai dengan kode folder surat 7. Melakukan retensi arsip surat			Kasubbag Umum dan Keuangan
15.	Peningkatan Pengelolaan Pertanggung jawaban keuangan	100%	1. Membuat rencana penggunaan uang setelah DIPA diterima oleh satker 2. Menetapkan skala prioritas yang harus dilakukan segera seperti pengadaan barang 3. Membuat rencana jadwal penarikan uang 4. Bendahara pengeluaran mencatat setiap pengeluaran uang dari KAS 5. Bendahara Pengeluaran meminta Bon,	6 bulan	➤ Laporan Tahunan ➤ Laporan Keuangan ➤ SPM ➤ SPP	KPA dan Bendahara Pengeluaran



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN III (SASARAN MUTU)

Kode Dokumen
MM

Tgl. Pembuatan
04/12/2017

Tgl. Revisi
05/04/2018

Tgl. Efektif
05/04/2018

NO.	SASARAN	TARGET	STRATEGI / PROGRAM	FREKUENSI ANALISA	SUMBER DATA	PENANGGUNG JAWAB
			Faktur Kwitansi setiap bukti pengeluaran uang kepada penerima uang 6. Membuat laporan pertanggung jawaban bendahara setiap bulan 7. Menjalankan secara efektif SOP pencairan dan pertanggung jawaban anggaran 8. Membuat Laporan Keuangan setiap semester			
16.	Peningkatan Pengelolaan SDM	100%	1. Membuat rencana pengelolaan SDM 2. Mengisi Buku register pegawai bagi pegawai baru dan pegawai yang mutasi ke Pengadilan Agama 3. Melengkapi kelengkapan file pegawai 4. Melakukan pelantikan jabatan setiap pejabat yang mutasi ke PA Rantau prapat 5. Mendata pegawai yang akan naik pangkat 6. Mendata pegawai yang akan naik gaji berkala 7. Mendata pegawai yang akan pension 8. Mengusulkan kenaikan pangkat untuk	1 Tahun	➤ Laporan Tahunan	Ketua, Sekretaris



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN III (SASARAN MUTU)

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

NO.	SASARAN	TARGET	STRATEGI / PROGRAM	FREKUENSI ANALISA	SUMBER DATA	PENANGGUNG JAWAB
			pegawai non teknis 9. Mengusulkan pelaksanaan prajabatan untuk pegawai baru 10. Menugaskan pegawai yang akan melaksanakan pelatihan terhadap pegawai yang dipanggil melaksanakan pelatihan 11. Membuat susunan DUK Pegawai 12. Membuat daftar senioritas hakim dan Panitera Pengganti 13. Menyusun Bezzeting Pegawai 14. Membuat nalisis jabatan 15. Membuat analisis beban kerja pegawai 16. Menyusun job discription pegawai 17. Melengkapi edoc setiap pegawai dan mengimputnya ke dalam SIKEP SIMPEG 18. Menyusun file pegawai 19. Menyusun penilaian SKP pegawai			
17.	Peningkatan Pelaksanaan pengawasan Internal	100%	1. Mengeluarkan SK tentang pelaksanaan pengawasan Internal 2. Mengkoordinir pelaksanaan pengawasan internal	3 bulan	➤ Laporan Tahunan ➤ Laporan hasil pengawasan	Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengaws



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

LAMPIRAN III (SASARAN MUTU)

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 04/12/2017	Tgl. Revisi 05/04/2018	Tgl. Efektif 05/04/2018
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

NO.	SASARAN	TARGET	STRATEGI / PROGRAM	FREKUENSI ANALISA	SUMBER DATA	PENANGGUNG JAWAB
			3. Meminta laporan pengawsan setiap bulan kepada pengawas yang ditunjuk			Bidang



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

PROSEDUR MUTU TINJAUAN MANAJEMEN

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/06
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	05/04/2018
TGL. EFEKTIF	:	05/04/2018

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
DTO M. Arif Sani, S.H.I PJ. Adm Manajemen	DTO Drs. H. Ribat, S.H.,MH Ketua SAPM	DTO Drs. H. Bakti Ritonga, S.H.,M.H Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	☒	
DOKUMEN TERKENDALI	:	☐	NO. SALINAN :
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	☐	
DOKUMEN KADALUARSA	:	☐	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Rantau Prapat
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Rantau Prapat*



PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT

PM TINJAUAN MANAJEMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/06	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

1. TUJUAN

Prosedur ini digunakan untuk mengatur pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen, sebagai bentuk evaluasi efektivitas implementasi sistem manajemen mutu.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur diterapkan mulai dari rencana Rapat Tinjauan Manajemen, pelaksanaan, hingga tindak lanjut output Rapat Tinjauan Manajemen.

3. REFERENSI

- 3.1. Standar ISO 9001:2015 klausa 9.3
- 3.2. Standar SAPM Buku I Standar 1.7 PP 1

4. DEFINISI

- 4.1. Tinjauan Manajemen adalah suatu bentuk tinjauan atas implementasi sistem manajemen mutu, dimana pimpinan tertinggi (Ketua Pengadilan Agama) akan memberikan keputusan atas permasalahan terkait implementasi sistem manajemen mutu.
- 4.2. Tinjauan Manajemen dilaksanakan dalam bentuk rapat secara berkala dengan agenda pembahasan sesuai persyaratan standar yang diacu.

5. URAIAN PROSEDUR

- 5.1. Ketua SAPM mengundang peserta Rapat Tinjauan Manajemen dengan menggunakan **Undangan Rapat Tinjauan Manajemen** yang ditujukan kepada:
 - Ketua Pengadilan Agama
 - Ketua SAPM
 - Panitera
 - Sekretaris
 - Hakim
 - Panitera Muda
 - Kepala Sub Bagian
 - Perwakilan staf/pelaksana dimasing-masing subbag/panitera



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM TINJAUAN MANAJEMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/06	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- 5.2. Sebelum pelaksanaan rapat, Ketua SAPM mengumpulkan seluruh bahan/materi yang dibutuhkan untuk dibahas dalam rapat yang dirangkum.
- 5.3. Ketua Pengadilan Agama memimpin Rapat Tinjauan Manajemen. Bukti kehadiran rapat dicatat dalam **Daftar Hadir**.
- 5.4. Masing-masing Sekretaris/Panitera Muda/perwakilan Hakim menyampaikan hasil implementasi sistem manajemen mutu di bagiannya sesuai dengan agenda Rapat Tinjauan Manajemen.
- 5.5. Agenda Rapat Tinjauan Manajemen sebagai berikut :
 - a. Status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu;
 - b. Perubahan isu internal dan isu eksternal yang relevan pada saat sistem manajemen mutu;
 - c. Informasi kinerja dan keefektifan dari sistem manajemen mutu, termasuk kecenderungan :
 - Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan
 - Monitoring sasaran mutu
 - Kinerja dimasing-masing proses/layanan/bagian
 - Ketidaksesuaian dan tindakan korektif CPAR
 - Pemantauan dan pengukuran hasil
 - Hasil audit (self asesment, asesment internal dan asesment hasil dari komite)
 - Kinerja penyedia pihak eksternal
 - d. Kecukupan sumber daya
 - e. Monitoring dan tindak lanjut mengurangi risiko dan mencapai peluang
 - f. Peluang peningkatan/saran, dll
- 5.6. Ketua Pengadilan Agama membahas dan membuat keputusan atas setiap permasalahan yang dibicarakan dalam rapat.
- 5.7. Hasil Rapat Tinjauan Manajemen dicatat dalam **Notulen Rapat** oleh Sekretaris SAPM dan dimintakan persetujuan kepada Ketua Pengadilan Agama.
- 5.8. **Notulen Rapat** didistribusikan/dibagikan kepada Sekretaris, Panitera, dan perwakilan Hakim.



PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT

PM TINJAUAN MANAJEMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/06	04/12/2017	05/04/2018	05/04/2018

- 5.9. Masing-masing Sekretaris/Panitera Muda/perwakilan Hakim menindaklanjuti hasil Rapat Tinjauan Manajemen. Hal-hal yang berkaitan dengan penyediaan sumber daya diatur sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5.10. Ketua SAPM memonitor tindak lanjut hasil Rapat Tinjauan Manajemen melalui formulir **Rencana Tindak Lanjut** pada notulen rapat. Hal-hal yang belum dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditetapkan, akan dibahas dalam tinjauan manajemen periode berikutnya.
- 5.11. Sekretaris SAPM memperbaharui **Rencana Tindak Lanjut** pada notulen rapat dan memelihara seluruh arsip kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen.

6. ARSIP TERKAIT

- 6.1. Undangan Rapat Tinjauan Manajemen
- 6.2. Daftar Hadir (FM/AM/04/01)
- 6.3. Notulen Rapat Tinjauan Manajemen (FM/AM/04/02)