

MANUAL MUTU

SISTEM MANAJEMEN MUTU TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU



PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB

Jalan Ahmad Yani No.89 Brebes

☎ (0283) 671796

@ www.pn-brebes.go.id

✉ pn.brebes@yahoo.com

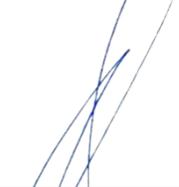


	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN

Manual Mutu ini diterbitkan sebagai bagian dari Sistem Manajemen Mutu Tim Akreditasi Penjaminan Mutu PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB dari aspek Manajemen Administrasi dan Operasional berdasarkan Sistem Manajemen Mutu.

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

TANGGAL	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
15/07/21	DOCUMENT CONTROL (DC)	MANAGEMENT REPRESENTATIVE(MR)	KETUA TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI (PMPN)
			
Nama	R.R. Sarsanti Kartika D , S.H., M.H.	Dr. Dedy Mudhti Nugroho, S.H., M.Hum.	Tornado Edmawan, S.H., M.H.
NIP	197402261993032002	197602102000121001	196310231996031001

PERINGATAN !
Perlindungan Hak Cipta
Warning! @ Copyright Protection

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

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu
PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB
 Jalan Ahmad Yani No. 89 Brebes

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

LEMBAR DISITRIBUSI

NO.	PEJABAT	STATUS	PARAF
1	Ketua Pengadilan Negeri	Salinan	
2	Management Representative	Salinan	
3	Hakim	Salinan	
4	Panitera	Salinan	
5	Panitera Pengganti	Salinan	
6	Juru Sita / Juru Sita Pengganti	Salinan	
7	Panitera Muda Perdata	Salinan	
8	Panitera Muda Hubungan Industrial	Salinan	
9	Panitera Muda Pidana	Salinan	
10	Panitera Muda Hukum	Salinan	
11	Sekretaris / Document Control	ASLI	
12	Kepala Sub Bagian Umum	Salinan	
13	Kepala Sub Bagian Perencanaan, IT dan Pelaporan	Salinan	
14	Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana	Salinan	

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

DAFTAR ISI

BAGIAN	JUDUL	HALAMAN
	Lembar Pengesahan dan Persetujuan.....	1
	Lembar Perubahan	2
	Lembar Distribusi Dokumen.....	3
	Daftar Isi.....	4

MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU

BAB I PENDAHULUAN

1.	Latar Belakang	5
2.	Ruang Lingkup	7
3.	Visi	8
4.	Misi.....	8
5.	Nilai-Nilai Utama Badan Peradilan	8
6.	Budaya Kerja.....	9
7.	Motto	11
8.	Struktur Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Brebes	13
9.	Komitmen Bersama.....	13
10.	Rincian Tugas Struktur Penjaminan Mutu	13
11.	Profil Pengadilan Negeri Brebes	15
12.	Struktur Organisasi	25
13.	Kebijakan Mutu	26
14.	Sasaran Mutu.....	28

BAB II	PEMETAAN PROSES BISNIS	29
---------------	-------------------------------------	-----------

BAB III	IMPLEMENTASI KRITERIA	30
----------------	------------------------------------	-----------

A.	Kriteria 1 Leadership	30
B.	Kriteria 2 Tinjauan Manajemen	33
C.	Kriteria 3 Customer Focus	34
D.	Kriteria 4 Process Management	37
E.	Kriteria 5 Strategic Planning.....	40
F.	Kriteria 6 Resources Management.....	41
G.	Kriteria 7 Document System	44
H.	Kriteria 8 Performance Result	47

BAB IV	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	51
---------------	---	-----------

A.	Dokumen Pendukung Dan SOP	51
B.	SOP Pelayanan Utama	51
C.	SOP Pelayanan Pendukung	52
D.	Dokumen Pendukung.....	52

BAB V	PENUTUP	53
--------------	----------------------	-----------

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

BAB I PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

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

Sebagai fungsi pengarah adalah area:

1. KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

Fungsi sistem dan penggerak, berada dalam area:

2. KEBIJAKAN-KEBIJAKAN PENGADILAN

3. SUMBER DAYA MANUSIA, SARANA-PRASARANA DAN KEUANGAN

4. PENYELENGGARAAN PERSIDANGAN

Sedangkan fungsi hasil dalam area:

5. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN PENGGUNA PENGADILAN

6. PELAYANAN PENGADILAN YANG TERJANGKAU

7. KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN

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

Cetak Biru itu dipetakan bahwa permasalahan yang dihadapi Badan Peradilan antara lain: visi dan misi yang kurang dipahami sepenuhnya oleh seluruh

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

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

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

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

Sedangkan permasalahan dalam fungsi pendukung antara lain:

- Dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, distribusi hakim dan aparatur peradilan yang belum merata.
- Dalam hal pengelolaan sumber daya keuangan, antara lain adalah belum adanya *Standar Pelayanan* yang baku terkait dengan penerimaan dan belanja negara, dan adanya perangkapan jabatan antara jabatan struktural dengan jabatan pengelola keuangan.
- Dalam hal pengelolaan sarana dan prasarana, antara lain:
 - a. Lokasi pengadilan yang cukup sulit untuk diakses oleh masyarakat yang berasal dari daerah pinggir kota.
 - b. Gedung pengadilan yang masih perlu ditingkatkan kelayakannya dari sisi keamanan maupun kenyamanan.
 - c. Kemampuan untuk mengelola prasarana dan sarana pengadilan belum memadai sehingga berpengaruh terhadap prestasi kerja hakim dan aparatur peradilan dan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pengadilan.
 - d. Akuntabilitas pengadaan barang dan jasa, serta manajemen aset negara, yang perlu terus diupayakan perbaikannya.
 - e. Penyimpanan dan pengelolaan informasi tentang aset negara yang belum dibuat secara baik.
- Dalam hal pengelolaan teknologi informasi,
 - a. Upaya untuk mengaplikasikan teknologi dalam pengelolaan informasi yang diperlukan internal organisasi maupun para pencari keadilan dan pengguna pengadilan, dimana perlunya satu kebijakan sistem pengelolaan TI yang

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

komprehensif dan terintegrasi, untuk memudahkan dan mempercepat proses pelaksanaan tugas dan fungsi di setiap unit kerja. Dengan demikian dapat diharapkan terjadinya peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.

- b. Transparansi peradilan hingga kini masih menjadi permasalahan yang sangat perlu diperhatikan dan dibenahi. Masyarakat masih mengeluhkan sulitnya mengakses informasi dari pengadilan. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman pejabat peradilan mengenai pentingnya jaminan informasi bagi publik. Oleh karena itu, mekanisme penyediaan dan penyimpanan informasi juga perlu terus ditingkatkan sehingga pengadilan selalu siap dalam merespon permintaan informasi.

Fungsi lain yang perlu mendapat perhatian adalah monitoring dan evaluasi serta fungsi pengawasan merupakan salah satu faktor kunci untuk mengembalikan kepercayaan publik kepada pengadilan.

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

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

Pengadilan Negeri Brebes dituntut untuk menyediakan pelayanan standar peradilan yang bermutu, yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna pengadilan. Untuk mencapai hal tersebut, maka Pengadilan Negeri Brebes perlu memiliki sistem manajemen mutu, yaitu persyaratan standar

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna pengadilan dengan peraturan yang sesuai. Salah satu dokumen mutu yang perlu disusun dalam rangka memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu adalah manual mutu. Hal tersebut menjadi salah satu dasar pembuatan Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu STANDARD AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM - ICPE PENGADILAN NEGERI BREBES

2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup implementasi Sistem Manajemen Mutu STANDARD AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM - ICPE untuk Pengadilan Negeri Brebes meliputi seluruh proses pelayanan yang menjadi tugas pokok dan fungsi seluruh unit di Pengadilan Negeri Brebes, meliputi:

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

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

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

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

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

3. VISI

Visi Pengadilan Negeri Brebes Kelas I B adalah
 “Terwujudnya Pengadilan Negeri Brebes yang Agung”

4. MISI

Pengadilan Negeri Brebes Kelas I B mengemban misi:

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

5. NILAI-NILAI UTAMA BADAN PERADILAN

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

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

- a. Kemandirian Institusional:Badan Peradilan adalah lembaga mandiri dan harus bebas dari intervensi oleh pihak lain di luar kekuasaan kehakiman (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman).
- b. Kemandirian Fungsional:Setiap hakim wajib menjaga kemandirian dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman). Artinya, seorang Hakim dalam memutus perkara harus didasarkan pada fakta dan dasar hukum yang diketahuinya, serta bebas dari pengaruh, tekanan, atau ancaman, baik langsung ataupun tak langsung, dari manapun dan dengan alasan apapun juga.

- B. Integritas dan Kejujuran** (Pasal 24A ayat (2) UUD 1945; Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Perilaku hakim harus dapat menjadi teladan bagi masyarakatnya. Perilaku hakim yang jujur dan adil dalam menjalankan tugasnya, akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas putusan yang kemudian dibuatnya. Integritas dan kejujuran harus menjiwai pelaksanaan tugas aparat peradilan.
- C. Akuntabilitas** (Pasal 52 dan Pasal 53 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Hakim harus mampu melaksanakan tugasnya menjalankan kekuasaan kehakiman dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Hal ini antara lain diwujudkan dengan memperlakukan pihak-pihak yang berperkara secara profesional, membuat putusan yang didasari dengan dasar alasan yang memadai, serta usaha untuk selalu mengikuti perkembangan masalah-masalah hukum aktual. Begitu pula halnya dengan aparat peradilan, tugas-tugas yang diemban juga harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesional.
- D. Responsibilitas** (Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 5 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Badan Peradilan harus tanggap atas kebutuhan pencari keadilan, serta berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat mencapai peradilan yang sederhana, cepat, dan biayaringan. Selain itu, hakim juga harus menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat.
- E. Keterbukaan** (Pasal 28D ayat (1) UUD 1945; Pasal 13 dan Pasal 52 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Salah satu upaya badan peradilan untuk menjamin adanya perlakuan sama di hadapan hukum, perlindungan hukum, serta kepastian hukum yang adil, adalah dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan penanganan suatu perkara dan kejelasan mengenai hukum yang berlaku dan penerapannya di Indonesia.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

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

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

6. BUDAYA KERJA

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

1. adil dan tidak diskriminatif;
2. cermat;
3. santun dan ramah;
4. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. profesional;
6. tidak mempersulit;
7. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Pengadilan Negeri Brebes;
9. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan yang berlaku;
10. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

12. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14. sesuai dengan kepantasan; dan
15. tidak menyimpang dari prosedur.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

7. MOTTO

Motto Pengadilan Negeri Brebes Kelas I B:

“PN BREBES MeRASA”

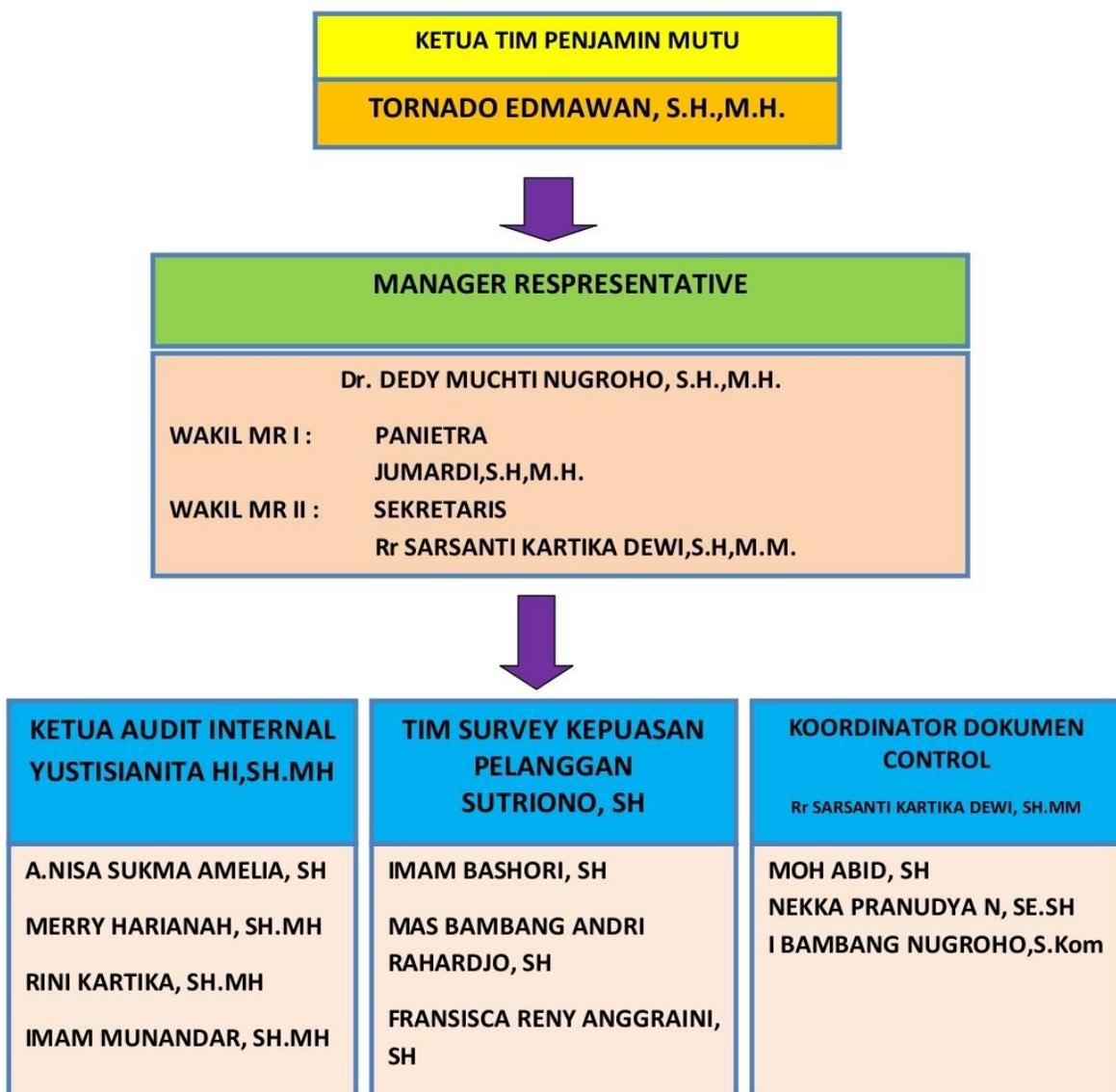
“Pengadilan Negeri Brebes Melayani dengan Ramah, Asih, Santun Adil”



	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

8. STRUKTUR AKREDITASI

STRUKTUR ORGANISASI TIM AKREDITASI PENJAMIN MUTU PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS I B



	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

9. KOMITMEN BERSAMA

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

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

10. RINCIAN TUGAS STRUKTUR PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI BREBES

1. Tugas Ketua TAPM Pengadilan Negeri Brebes adalah :
 - a. Mengupayakan dan menjamin agar lingkungan kerjanya terkendali.
 - b. Menetapkan Kebijakan serta Sasaran Mutu di Pengadilan Negeri Brebes
 - c. Memastikan Kebijakan dan Sasaran Mutu dipahami dan diterapkan di seluruh bagian.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

- d. Mengkomunikasikan kepada seluruh jajaran Pengadilan Negeri Brebes mengenai pentingnya memenuhi standar pelayanan serta ketentuan maupun peraturan yang berlaku.
 - e. Memastikan tersedianya Sumber Daya yang diperlukan.
 - f. Memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian kepuasan pelanggan
 - g. Membuat uraian tugas, tanggung jawab dan wewenang dengan dibantu oleh bagian kepegawaian.
 - h. Mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.
 - i. Top Manager Pengadilan Negeri Brebes memfasilitasi dilakukannya Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan yang berkesinambungan penerapan sistem manajemen mutu STANDARD AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM - ICPE.
 - j. Top Manager mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris unit minimal 2 (dua) kali dalam sebulan.
2. Tugas Management Representative adalah:
- a. Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standart.
 - b. Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.
 - c. Menjamin sistem manajemen mutu dipertahankan.
 - d. Menjamin sistem manajemen mutu diperbaiki terus menerus.
 - e. Melaporkan hasil/ kinerja sistem manajemen mutu kepada Top Manager.
 - f. Mengupayakan peningkatkan kesadaran/pemahaman pegawai dalam sistem manajemen mutu
 - g. Membina hubungan dengan pihak eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.
 - h. Menyelenggarakan program pendukung untuk membudayakan kesadaran mutu keseluruh hakim/pegawai.
 - i. Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh Hakim/Pegawai.
 - j. Memberikan penghargaan kepada Hakim, Panitera dan Sekretaris, pegawai yang berprestasi dalam kegiatan sistem manajemen mutu
 - k. Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh hakim/pegawai.
 - l. Mengkoordinasikan kegiatan internal audit dan survey kepuasan pelanggan.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

3. Tugas Tim Audit Internal adalah:

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

4. Tugas Tim Survei Kepuasan Pelanggan adalah:

- a. Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pelanggan.
- b. Tim survei kepuasan pelanggan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf unit mengenai persyaratan pelanggan.
- c. Melakukan survei kepuasan pelanggan secara periodik.
- d. Membuat laporan hasil survei kepuasan pelanggan dan melaporkannya kepada Top Manager dan Management Representative.

5. Tugas Document Control adalah:

- a. DC bertanggung jawab mengendalikan seluruh Dokumen (Internal dan Eksternal) mulai dari Pengesahan, Penggandaan, Distribusi ke bagian yang terkait dan Penarikan serta Penghapusan Dokumen.
- b. MR dibantu DC harus memastikan Dokumen yang berlaku di Lingkungan Kerja Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum adalah versi terbaru dan versi sebelumnya ditarik dari peredarannya.
- c. MR harus memastikan bahwa dokumen luar (Eksternal) yang masuk ke Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dikenali dan pendistribusiannya terkendali.
- d. Penanggung jawab masing-masing Unit Proses bertanggung jawab dan mempunyai kewenangan membantu melaksanakan Implementasi Pengendalian Dokumen di Unitnya.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

- e. Penanggung jawab masing-masing Unit Proses membantu memastikan hanya Dokumen terbaru (revisi terkini) dan Dokumen yang sesuai dengan aktivitasnya, terdapat di bagiannya.

11. PROFIL PENGADILAN NEGERI BREBES

Wilayah hukum Pengadilan Negeri Brebes, berkantor di Jalan Ahmad Yani No.89 Brebes, mencakup wilayah administrasi Kabupaten Brebes.

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

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

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

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

Pengadilan Negeri Brebes dalam menjalankan fungsi pokoknya memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara melalui proses pemeriksaan persidangan, dimana Pengadilan Negeri Brebes memiliki 3 (tiga) ruang sidang yang telah dilengkapi proyektor sehingga saat pembacaan dakwaan, gugatan maupun permohonan dapat ditampilkan secara langsung serta 1 (satu) ruang sidang Anak)

Selain memiliki ruang pelayanan persidangan, Pengadilan Negeri Brebes memiliki sarana dan prasarana lainnya sebagai penunjang bagi masyarakat selaku pengguna Pengadilan, yaitu :

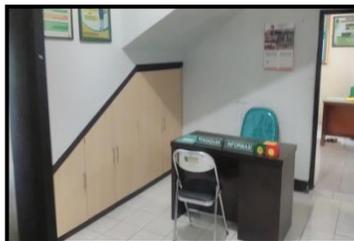
1. Ruang PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang terdiri dari : ruang pojok e-court, ruang intake sebagai tempat untuk menelaah berkas perkara bagi para

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

pencari keadilan monitor yang menampilkan jadwal sidang untuk mengetahui jadwal sidang tiap hari Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang dapat diakses melalui internet untuk mengetahui proses dan tahapan pemeriksaan perkara, serta informasi pelayanan yang mudah dilihat berupa banner, papan informasi, literature yang tersedia di ruang publik/tunggu sehingga dapat dibaca langsung oleh masyarakat selaku pengguna Pengadilan;



2. Ruang pengaduan yang dilengkapi dengan alur atau prosedur pengaduan;



3. Ruang tamu terbuka yang diperuntukkan bagi masyarakat yang akan berhubungan langsung dengan pejabat Pengadilan Negeri Brebes untuk menghindari terjadinya KKN;



	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

4. Ruang laktasi bagi ibu-ibu menyusui dengan ruangan yang nyaman dan tertutup dilengkapi dengan Meja kursi dan tempat tidur serta kipas angin hingga suasana yang tenang. Ruangan ini juga digunakan untuk ruang periksa dokter yang diadakan seminggu sekali pada hari Rabu dan diperuntukkan bagi masyarakat umum serta tidak dipungut biaya;



5. Jalan khusus untuk penderita Difabel berikut dengan alat bantu berupa tongkat Penyangga/kruk penyangga serta kursi roda sehingga penyandang difabel bisa mengakses seluruh ruang bawah termasuk ruang sidang dan kamar mandi;



6. Ruang Pos Bantuan Hukum/POSBAKUM agar masyarakat Brebes yang tidak mampu dapat berkonsultasi dan mendapat bantuan hukum secara gratis tentang berbagai permasalahan yang berkaitan dengan hukum yang dilengkapi dengan petugas piket yaitu Pengacara/ Advokat serta ruangan yang nyaman dan ber AC;



	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

7. Ruang Tunggu Jaksa yang nyaman;



8. Ruang tunggu untuk anak yang berhadapan dengan hukum (ABH), dibuat dengan nyaman tetapi tetap aman dan memberikan kesan pengadilan bukanlah tempat angker sehingga Anak Berhadapan Hukum/ ABH tidak trauma dalam menghadapi masa depan, serta ruang terbuka ramah anak yang dilengkapi dengan alat bermain dan buku bacaan anak;



9. Ruang Mediasi dan ruang Diversi yang ditata dengan rapih dan dibuat senyaman mungkin sehingga kelak dapat mendukung upaya perdamaian bagi pihak yang berperkara, ruangan ini dilengkapi dengan ac, bunga yang cantik, minuman kemasan, karpet dan juga kata-kata motivasi yang sifatnya membangun keinginan untuk berdamai;



	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

10. Ruang merokok khusus bagi masyarakat yang merokok sehingga mereka tidak merokok disembarang tempat;



11. Musholla Al Hakim bersih yang dilengkapi dengan ac sehingga nyaman dipakai untuk melakukan ibadah didepannya diberi bunga-bunga yang menyejukan mata;



12. Lapangan tenis yang dipergunakan bagi warga pengadilan untuk melakukan olah raga;



13. Kantin yang sehat dan bersih dapat dimanfaatkan oleh masyarakat selama menunggu jadwal persidangan ;



	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

14. Kamar kecil/ WC baik diruangan bawah, atas dan ruang tahanan yang selalu bersih dan terjaga kerapiannya;



15. Ruang tunggu bagi pencari keadilan dengan bacaan-bacaan seperti Koran dan majalah-majalah dan juga televisi;



16. Ruang Tahanan yang bersih dilengkapi dengan toilet, sarana ibadah antara lain Alquran, Alkitab, Sajadah dan poster poster berisi kata-kata motivasi agar tahanan tetap bersemangat menjalani kehidupan di masa mendatang;



17. Ruang tungggu Penasihat Hukum yang berada di belakang ruang sidang Cakra yang dilengkapi dengan sofa dan kipas angin;

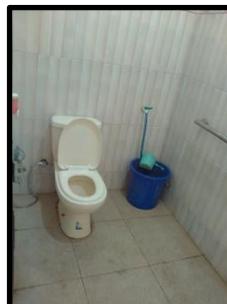


	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

18. Pegangang difabel;



19. Kamar mandi khusus difabel yang dilengkapi dengan closet duduk dan alarm khusus difabel;



20. Lintasan/jalur landai khusus bagi tuna grahita/tuna netra;



21. Fasilitas tempat cuci tangan yang dilengkapi dengan sabun dan hand sanitizer terdapat di halaman depan, di samping ruang sidang Tirta dan depan toilet di ruang bawah;



	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

Dalam memberikan pelayanan bagi pengguna Pengadilan, Pengadilan Negeri Brebes telah melakukan kerjasama dengan instansi-instansi terkait, yaitu :

1. Pemeriksaan kesehatan gratis oleh tim Dokter untuk pengunjung sidang yang dilakukan pada setiap hari Rabu pukul 8.30WIB sampai dengan pukul 11.30WIB ;

Dasar : Memorandum of Understanding (MoU) antara Pengadilan Negeri Brebes dan Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes tertanggal 14 September 2016;

Tujuan : Masyarakat yang sedang menunggu proses persidangan apabila merasa kurang sehat dapat memeriksakan langsung kesehatannya serta memperoleh obat secara gratis, dan tidak perlu ke rumah sakit sehingga tidak tertinggal jadwal sidang dan kesehatan tetap terjaga.

Pengobatan ini juga dapat dimanfaatkan oleh pegawai Pengadilan Negeri Kelas IB Brebes sehingga kondisi kesehatan pegawai tetap terjaga dan dapat terus melaksanakan tugasnya melayani masyarakat.;

2. Tersedianya Ruang tunggu ramah anak berikut Konseling anak yang berhubungan dengan hukum ataupun anak yang orang tuanya bersinggungan dengan hukum;

Dasar : Memorandum of Understanding (MoU) antara Pengadilan Negeri Brebes dan Badan Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP) tertanggal 14 september 2016

Tujuan : Pengunjung sidang yang membawa anak-anak karena berbagai alasan Dapat mengikuti sidang dengan tenang karena anak-anak dapat menunggu sambil bermain di area yang aman.

Anak-anak yang ikut orang tuanya ke Pengadilan Negeri Kelas IB Brebes akan mendapatkan kesan yang baik mengenai gedung Pengadilan dan tidak menjadi trauma dalam kehidupannya mengenai gedung Pengadilan terutama bagi anak yang orangtuanya tersangkut perkara Pidana dan ditahan, karena terdapat taman bermain yang dilengkapi sarana bermain yang aman dan gembira.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

Orang tua dapat melakukan konseling mengenai merawat anak terutama bagi masyarakat yang sedang tersangkut perkara pidana, pendampingan secara Gratis bagi anak juga dilakukan petugas social dari Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Brebes untuk keluarga terpilih yang sedang menghadapi permasalahan hukum di Pengadilan Negeri Kelas IB Brebes.

Disediakan ruang konseling dan pendampingan yang dilengkapi dengan majalah dan alat perga/mainan anak-anak di Pengadilan Negeri Kelas IB Brebes dengan petugas konseling dan pendamping dari Badan Keluarga berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Brebes;

3. Diadakannya pembayaran langsung panjar biaya perkara untuk perkara Perdata bekerja sama dengan BRI cabang Brebes dengan berupa mesin ADC

Pengadaan Automatic Debet Card/ADC bertujuan agar Pemohon/ Penggugat yang akan membayar panjar ongkos perkara tidak perlu mencari mesin ATM atau pergi ke Bank BRI karena bagi pemilik kartu ATM BRI dapat melaksanakan pembayaran langsung diruang Kepaniteraan Perdata Pengadilan Negeri Kelas IB Brebes sehingga menghemat waktu dan biaya;

Berikut tugas pokok dan fungsi dari Pengadilan Negeri Brebes:

1. Pengadilan Negeri Brebes dipimpin oleh seorang Ketua dibantu oleh seorang Wakil Ketua, bertugas dan bertanggung jawab atas terselenggaranya peradilan dengan baik dan menjaga terpeliharanya citra dan wibawa Pengadilan.
2. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Pimpinan Pengadilan Negeri Brebes wajib memiliki kemampuan mengelola (*managerial skill*), yang meliputi pembuatan rencana kerja (*planning*), mengatur pelaksanaannya (*organizing*), menggerakkan (*actuating*) dan mengawasi pelaksanaannya (*controlling*).
 - Pengadilan Negeri Brebes wajib menguasai dan memahami dengan baik seluruh tugas-tugas meliputi unit teknis yustisial dan unit administrasi, baik administrasi perkara maupun administrasi umum dan tugas-tugas lain yang dibebankan oleh undang-undang, karena kesemuanya itu berada dalam lingkup tugas dan tanggungjawabnya.
 - Agar tugas-tugas berjalan lancar, Pimpinan Pengadilan harus mampu

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

menciptakan koordinasi antar pimpinan unit struktural, mewujudkan keserasian kerja diantara para pejabat, menegakkan disiplin kerja, disamping juga mendorong dan memberikan kesempatan bagi warga Pengadilan untuk meningkatkan pengetahuan, antara lain dengan cara mengikuti kegiatan pertemuan-pertemuan ilmiah tingkat nasional maupun internasional, kursus-kursus dan lain sebagainya dan tidak mengganggu pelaksanaan tugas.

- Sesuai dengan sifat pimpinan yang menjadi sumber panutan bagi bawahannya, maka Pimpinan Pengadilan harus memiliki sifat ketauladanan dan karenanya wajib menjaga tingkah laku dan perbuatannya baik dalam dinas maupun diluar dinas untuk tidak menyimpang dari jalurnya.
 - Walaupun Pimpinan Pengadilan bertanggung jawab atas terselenggaranya peradilan dengan baik dan menjaga terpeliharanya citra dan wibawa Pengadilan, namun hal tersebut sulit terwujud bila tanpa didukung oleh kemauan dan kehendak baik dari pimpinan unit struktural dan pejabat peradilan lainnya.
 - Karena itu sifat-sifat kepemimpinan perlu pula dimiliki oleh setiap unit struktural dan para pejabat lainnya, baik itu pejabat Kepaniteraan yakni: Panitera, Panitera Muda, Panitera Pengganti dan Jurusita, maupun pejabat Kesekretariatan yakni Sekretaris, Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana, Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan, dan Kepala Sub Bagian Perencanaan, IT dan Pelaporan.
3. Melaksanakan pembagian tugas antara Ketua dengan Wakil Ketua serta bekerja sama dengan baik.
 4. Membagi dan menetapkan tugas dan tanggung jawab secara jelas dalam rangka mewujudkan keserasian dan kerja sama antar sesama pejabat/petugas yang bersangkutan.
 5. Menyelenggarakan administrasi keuangan perkara dan mengawasi keuangan rutin.
 6. Melaksanakan pertemuan berkala sekurang-kurangnya sekali dalam sebulan dengan para Hakim serta pejabat struktural, dan sekurang-kurangnya sekali dalam 3 bulan dengan seluruh karyawan.
 7. Membuat/menyusun *legal data* tentang putusan-putusan perkara yang penting.
 8. Memerintahkan, memimpin dan mengawasi eksekusi sesuai dengan ketentuan

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

yang berlaku.

9. Melakukan pengawasan secara rutin terhadap pelaksanaan tugas dan memberi petunjuk serta bimbingan yang diperlukan, baik bagi para Hakim maupun seluruh pegawai.
10. Melakukan pengawasan intern dan extern:
 - Intern: pejabat peradilan, keuangan dan material.
 - Extern: pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap.
11. Menugaskan Hakim untuk membina dan mengawasi unit hukum tertentu.
12. Melakukan evaluasi atas hasil pengawasan dan memberikan penilaian untuk kepentingan peningkatan jabatan.
13. Melaporkan evaluasi atas hasil pengawasan dan penilaiannya kepada Mahkamah Agung.
14. Mengawasi pelaksanaan *court calender* dengan ketentuan bahwasetiapa perkara pada dasarnya harus diputus dalam waktu 5 bulan dan mengumumkannya pada pertemuan berkala dengan para Hakim.
15. Mempersiapkan kader (kaderisasi) dalam rangka menghadapi alih generasi.
16. Melakukan pembinaan terhadap organisasi Dharma Yuktikarini, Ikahi, Ipaspi.
17. Melakukan koordinasi antar sesama instansi di lingkungan penegak hukum dan kerjasama dengan instansi-instansi lain serta dapat memberikan keterangan, pertimbangan dari nasehat tentang hukum kepada instansi Pemerintah di daerahnya apabila diminta.
18. Memperhatikan keluhan-keluhan yang timbul dari masyarakat dan menanggapi bila dipandang perlu.

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

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

1. PEMBAGIAN TUGAS DAN WEWENANG ANTARA KETUA DAN WAKIL KETUA.

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

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

2 . TUGAS HAKIM

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

3. TUGAS PEJABAT KEPANITERAAN.

A. PANITERA

1. Membantu Pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
2. Mengatur pembagian tugas pejabat Kepaniteraan.
3. Panitera dengan dibantu oleh Panitera Muda harus menyelenggarakan administrasi secara cermat mengenai jalannya perkara perdata dan pidana maupun situasi keuangan perkara perdata.
4. Bertanggung jawab atas pengurusan berkas perkara, putusan, dokumen, akta, buku daftar, biaya perkara, uang titipan pihak ketiga, surat-surat bukti dan surat-

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

surat lainnya yang disimpan di Kepaniteraan.

5. Membuat akta dan salinan putusan.
6. Menerima dan mengirimkan berkas perkara.
7. Melaksanakan eksekusi putusan perkara perdata yang diperintahkan oleh Ketua Pengadilan dalam jangka waktu yang ditentukan.

B. PANITERA MUDA

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

C. PANITERA PENGGANTI

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

D. JURUSITA

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

4. TUGAS PEJABAT KESEKRETARIATAN

Tugas pokok Kesekretariatan adalah memberikan pelayanan administrasi umum kepada semua unsur dilingkungan Pengadilan Negeri Brebes. Dalam hal ini fungsi Sekretariat mencakup 3 (tiga)

hal yaitu:

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

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

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

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

A. SEKRETARIS, bertugas:

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

B. KEPALA SUB BAGIAN PERENCANAAN IT DAN PELAPORAN, bertugas:

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

C. KEPALA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATALAKSANA, bertugas:

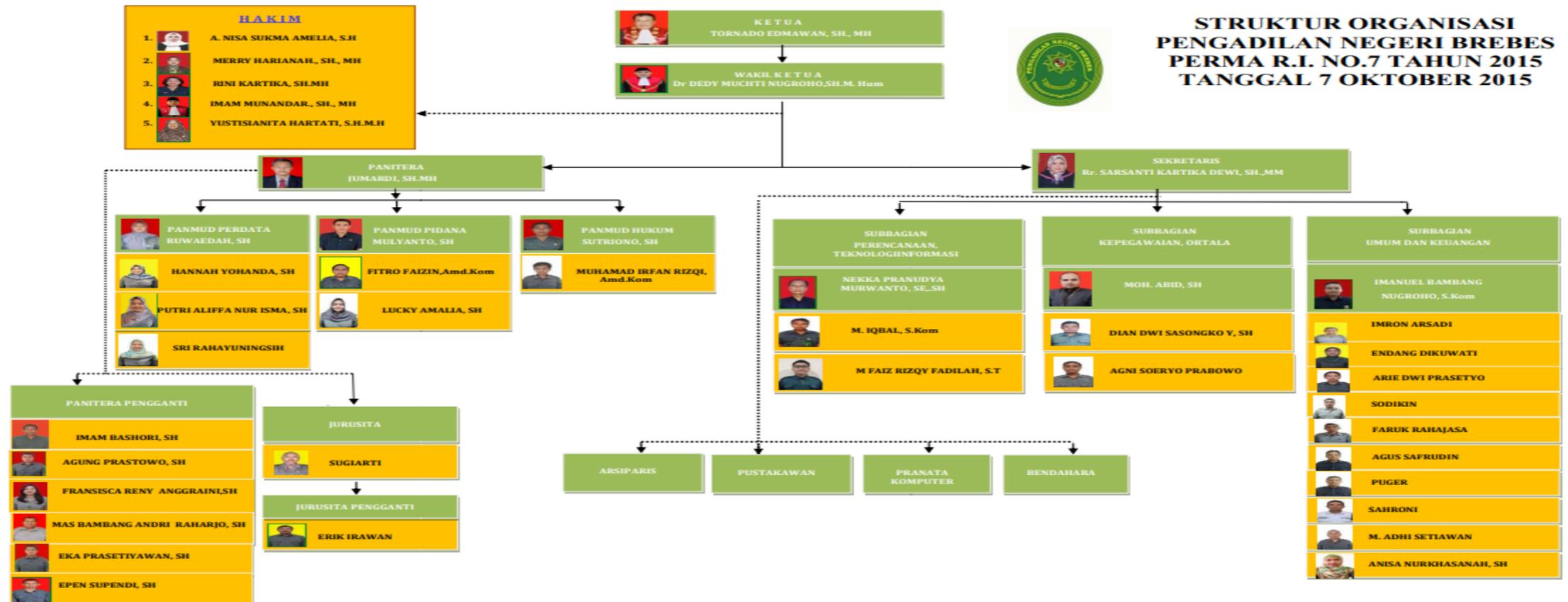
- Melaksanakan penyiapan bahan pelaksanaan unsur kepegawaian, penataan organisasi dan tatalaksana.

D. KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN, bertugas

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

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	: W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	: 10 Agustus 2017
		Revisi ke	: 03
		Tanggal Efektif	: 15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU			

1. STRUKTUR ORGANISASI



	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

13. KEBIJAKAN MUTU

- Memberikan Pelayanan yang berkualitas bagi pencari keadilan dan masyarakat dengan tulus dan ikhlas.
- Memberikan kepuasan bagi masyarakat pencari keadilan.
- Melakukan peningkatan pelayanan dengan tepat waktu.
- Memenuhi persyaratan dan peraturan yang terkait dengan kegiatan Pengadilan Negeri Brebes
- Meningkatkan profesionalisme aparat Pengadilan.
- Menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman dan memudahkan masyarakat pencari keadilan.
- Memahami permasalahan pencari keadilan dan memberikan solusi secara tepat.
- Melakukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan terhadap sistem Manajemen Mutu dan pelaksanaannya.

Brebes, 15 Juli 2021

KETUA PENGADILAN NEGERI BREBES


TORNADO EDMAWAN, SH., MH
NIP. 196310231996031001

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

14. SASARAN MUTU / PERJANJIAN KINERJA TAHUNAN

NO	KINERJA UTAMA	INDIKATOR KINERJA	TARGET
1.	Meningkatnya penyelesaian perkara	a. Persentase mediasi yang menjadi akta perdamaian	
		b. Persentase sisa perkara yang diselesaikan: - Perdata Gugatan - Perdata Permohonan - Pidana Biasa - Pidana Singkat - Pidana Cepat Lalu Lintas - Pidana Cepat Tipiring	90% 90% 90% 90% 90% 90%
		c. Persentase perkara yang diselesaikan: - Perdata Gugatan - Perdata Permohonan - Pidana Biasa - Pidana Singkat - Pidana Cepat Lalu Lintas - Pidana Cepat Tipiring	90% 90% 90% 90% 90% 90%
		d. Persentase perkara yang diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 5 bulan	90%
		e. Persentase perkara yang diselesaikan dalam jangka waktu lebih dari 5 bulan	90%
2.	Peningkatan akseptabilitas putusan Hakim	Persentase perkara yang tidak mengajukan upaya hukum:	
		- Banding	90%
		- Kasasi	90%
		- Peninjauan Kembali	90%
3.	Peningkatan efektifitas pengelolaan penyelesaian perkara	a. Persentase berkas perkara yang diajukan kasasi dan PK yang disampaikan secara lengkap	90%
		b. Persentase berkas yang diregister dan siap didistribusikan ke Majelis	90%
		c. Persentase penyampaian pemberitahuan relaas putusan tepat waktu, tempat dan para pihak	90%
		d. Prosentase penyitaan tepat waktu dan tempat	90%
		e. Ratio Majelis Hakim terhadap perkara	90%
		a. Persentase perkara prodeo yang diselesaikan	90%

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
		Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
		Revisi ke	:	03
		Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

4.	Peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap peradilan (acces to justice)	b. Persentase perkara yang dapat diselesaikan dengan cara <i>zetting plaat</i>	90%
		c. Persentase (amar) putusan perkara yang dapat diakses secara <i>on line</i> dalam waktu maksimal 1 hari kerja sejak diputus	90%
5.	Meningkatnya kepatuhan terhadap putusan pengadilan.	Persentase permohonan eksekusi atas putusan perkara perdata yang berkekuatan hukum tetap yang ditindaklanjuti	90%
6.	Meningkatnya kualitas pengawasan	a. Persentase pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	90%
		b. Persentase temuan hasil pemeriksaan eksternal yang ditindaklanjuti	90%



**PENGADILAN NEGERI BREBES
KELAS IB**

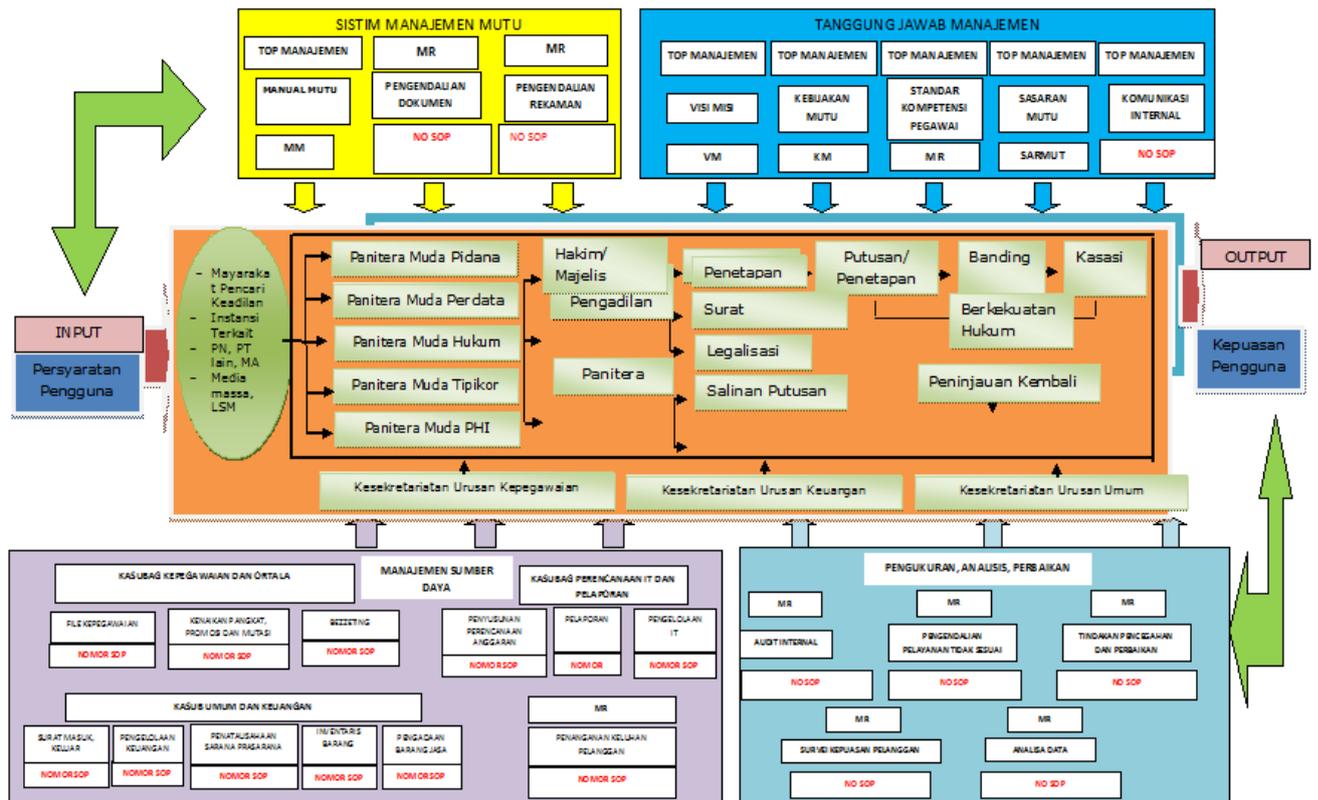
JL.Ahmad Yani No.89

Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674

Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2017
Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2017
Revisi ke	:	03
Tanggal Efektif	:	15 Juli 2021
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes

MANUAL MUTU

**BAB II
Pemetaan Proses Bisnis**



	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

BAB III

IMPLEMENTASI KRITERIA

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

A. KRITERIA 1- LEADERSHIP

1. KOMITMEN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

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

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

2. DOKUMEN TERKAIT

Komitmen bersama Hakim dan Pegawai Pengadilan Negeri Brebes

3. KEBIJAKAN MUTU

Kebijakan Mutu merupakan pandangan dan kebijakan manajemen terhadap mutu yang sesuai dengan tujuan organisasi yaitu agar selalu dapat memenuhi harapan dan

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

memuaskan pengguna Pengadilan Negeri Brebes, serta dapat memenuhi semua peraturan yang berlaku. Kebijakan Mutu yang merupakan perwujudan komitmen dari manajemen puncak dalam memenuhi persyaratan, baik persyaratan pelanggan maupun persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan terus-menerus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu, dikomunikasikan dan dimengerti oleh segenap hakim dan pegawai Pengadilan Negeri Brebes

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

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

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

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

semua aktivitasnya, melalui pembinaan hubungan dengan pelanggan agar dapat diketahui lebih jauh harapan pengguna Pengadilan Negeri Brebes

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

4. TANGGUNG JAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI PEGAWAI PENGADILAN DAN MASYARAKAT

Tugas, tanggung jawab & wewenang Pimpinan, Hakim dan seluruh Pegawai diatur dengan jelas dan terdokumentasi khususnya pegawai yang melaksanakan pekerjaan yang terkait dengan mutu dan kepuasan pengguna Pengadilan Negeri Brebes

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

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

DOKUMEN TERKAIT :

1. Susunan Organisasi Pengadilan Negeri Brebes
2. Uraian tugas Hakim, Panitera, Wakil Panitera, Sekretaris dan setiap Pegawai pada setiap unit di Pengadilan Negeri Brebes

5. MANAGER REPRESENTATIVE (MR)

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

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

1. Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standar.
2. Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.
3. Menjamin sistem manajemen mutu dipertahankan.
4. Menjamin sistem manajemen mutu diperbaiki terus menerus.
5. Melaporkan hasil/ kinerja sistem manajemen mutu kepada Top Manager.
6. Mengupayakan peningkatan kesadaran/ pemahaman seluruh Pegawai dalam sistem manajemen mutu
7. Membina hubungan dengan pihak eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

8. Menyelenggarakan program pendukung untuk membudayakan kesadaran mutu keseluruhan pegawai
9. Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh pegawai.
10. Memberikan penghargaan kepada Hakim, Panitera, Sekretaris, Wakil Panitera, Panmud, Kasubbag dan seluruh Pegawai yang berprestasi dalam kegiatan sistem manajemen mutu
11. Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh Hakim, Pejabat Struktural, Pejabat Fungsional dan seluruh Pegawai.
12. Mengkoordinasikan kegiatan internal audit dan survey kepuasan pengguna

DOKUMEN TERKAIT

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

6. KOMUNIKASI INTERNAL

Komunikasi internal Pengadilan Negeri Brebes antar Pimpinan dan Hakim merupakan kegiatan yang sangat penting untuk menunjang mekanisme kerja, karenanya sistem komunikasi dipastikan diatur dengan baik dan menekankan hal-hal sebagai berikut:

1. Top Manager mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.
2. Komunikasi diarahkan untuk peningkatan pemahaman bawahannya mengenai sistem manajemen mutu dan pelayanan
3. Komunikasi diarahkan agar pegawai memahami target-target pekerjaan yang ingin dicapai.
4. Komunikasi diarahkan untuk memastikan persyaratan yang telah ditetapkan dipenuhi.
5. Komunikasi internal diatur secara sistematis dan terdokumentasi.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

6. Komunikasi internal untuk menjelaskan sistem manajemen mutu kepada Hakim, Panitera, Wakil Panitera, Sekretaris dan seluruh Pegawai
7. Komunikasi internal membangun kesadaran mutu demi kepuasan pengguna pengadilan
8. Penyelenggaraan rapat dapat terkoordinasi dan diatur dengan baik.
9. Top Manager mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris setiap bulan
10. Panitera dan Sekretaris mengadakan komunikasi internal dengan anggota Unit setiap bulan

DOKUMEN TERKAIT

Prosedur Mutu Komunikasi Internal.

B. KRITERIA 2 - TINJAUAN MANAJEMEN TERHADAP SISTEM, STANDAR KINERJA DAN UMPAN BALIK DARIPENGUNA

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

1. Input

Top Manager Pengadilan Negeri Brebes melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen 6 bulansekali.

Rapat Tinjauan Manajemen dipastikan terdokumentasi dan dinotuliskan:

1. Agenda dan materi ditentukan jauh hari sebelum Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan.
2. Materi rapat disiapkan oleh Manager Representative.
3. Agenda rapat tinjauan manajemen mencakup antara lain hal-hal sebagai berikut:
 - a) Hasil audit internal.
 - b) Umpan balik / keluhan pengguna / survei kepuasan pengguna.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

- c) Kinerja proses / hasil pelayanan / pencapaian sasaran mutu.
- d) Hasil tindakan perbaikan / pencegahan.
- e) Tindak lanjut dari hasil tinjauan sebelumnya.
- f) Rencana perubahan/ perbaikan Sistem Manajemen Mutu.

2. Output

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

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Tinjauan Manajemen.

ROLE MODELS

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

C. KRITERIA 3 - CUSTOMER FOCUS

PROSES YANG BERKAITAN DENGAN PENGGUNA

Sebelum merealisasikan proses pelayanan, Manager Representatif harus lebih dahulu:

1. Memahami secara jelas semua persyaratan yang diminta pengguna pengadilan.
2. Melakukan koordinasi dengan Unit-Unit terkait termasuk dengan Panitera, Wakil Panitera dan Sekretaris untuk pembahasan semua persyaratan pengguna pengadilan.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

3. Memastikan semua sumberdaya yang diperlukan tersedia.
4. Memastikan hasil pembahasan persyaratan pengguna pengadilan terdokumentasi.
5. Hasil pembahasan semua persyaratan pengguna pengadilan dikomunikasikan kepada semua Unit terkait secara tertulis.
6. Bilamana ada perubahan persyaratan pelayanan baik atas permintaan pengguna pengadilan/ atas inisiatif fungsi intern, maka harus ada persetujuan perubahan dari Manager Representatif sebelum perubahan dilaksanakan.
7. Bila perubahan disetujui maka, fungsi-fungsi yang terkait diberitahukan mengenai perubahan persyaratan tersebut.
8. Setiap perubahan mengenai persyaratan pengguna pengadilan/ persyaratan pelayanan dipastikan dicatat.

DOKUMEN TERKAIT

1. Dokumen PendukungIdentifikasi Persyaratan Pengguna Pengadilan.
 2. Dokumen Pendukung SurveyKepuasan Pengguna Pengadilan.
 3. Dokumen PendukungSub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana.
- Melakukan peninjauan terlebih dahulu untuk memastikan kemampuannya dalam memenuhi permintaan pengguna pengadilan.

KOMUNIKASI PENGGUNA PENGADILAN

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

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

- Membahas masukan/ usul/ saran/ keluhan pengguna pengadilan.
3. Catatan hasil komunikasi dengan pengguna pengadilan disimpan.

DOKUMEN TERKAIT:

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

PRODUK MILIK PENGGUNA

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

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

Uang jaminan penangguhan penahanan, yakni uang yang dititipkan/disimpan di Pengadilan Negeri dalam rangka permohonan penangguhan penahanan terdakwa

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

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

Pemeliharaan Produk

1. Yang dimaksud dengan produk adalah barang/ jasa yang digunakan oleh Pengadilan Negeri Brebes untuk memberikan pelayanan dan hasil dari pelayanan.
2. Barang/ jasa pada semua tahapan proses dijaga kondisinya dan dipertahankan kesesuaiannya selama penyimpanan, selama proses pelayanan.
3. Selama barang ditangani secara internal, harus dilengkapi identifikasi secara jelas.
4. Prosedur penanganan, pengemasan, penyimpanan dan pengamanan barang selama dalam proses pra-pelayanan harus dibuat dengan jelas dan terdokumentasi.

DOKUMEN TERKAIT :

SOP Panitera Muda Pidana
 SOP Panitera Muda Perdata

KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA

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

- a) Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pelanggan.
- b) Tim survey kepuasan pelanggan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai persyaratan pelanggan.
- c) Tiap Unit bertanggung jawab untuk:

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

1. Mengkoordinasikan kegiatan berikutnya secara terkendali.
 2. Mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai target - target / persyaratan pelanggan dan memastikan semua terpenuhi.
- d) Pelanggan di Pengadilan Negeri Brebes adalah pengguna pengadilan yang meliputi masyarakat pencari keadilan, instansi terkait seperti (Kepolisian, Kejaksaan, Rumah Tahanan Negara, Pemerintah Daerah Brebes, Pengadilan Negeri lain, Pengadilan Tinggi, Mahkamah Agung, Media massa maupun Lembaga Sosial Masyarakat.

DOKUMEN TERKAIT

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

D. KRITERIA 4 - PROCESS MANAGEMENT

PENGENDALIAN PROSES

Proses Pembelian

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

Informasi Pembelian

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

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

- b. Persyaratan spesifikasi / mutu barang yang akan dibeli.
- c. Persyaratan pembayaran.

Verifikasi produk yang dibeli

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan.

Pengendalian Produksi dan Penyediaan Pelayanan

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP masing-masing unit.

Validasi Proses Untuk Produk dan Penyediaan Pelayanan

1. Proses pelayanan dipastikan divalidasi sebelum dilaksanakan.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

2. Validasi diarahkan untuk mengkonfirmasi dan membuktikan bahwa proses yang akan dijalankan memiliki kemampuan untuk mencapai hasil yang disyaratkan.
3. Pelaksanaannya dikerjakan oleh personil yang ditugaskan sebagai penanggung jawab pelaksana standar pelayanantersebut oleh Panitera dan Sekretaris.

DOKUMEN TERKAIT

SOP masing-masing unit.

Identifikasi dan Ketelusuran

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

DOKUMEN TERKAIT

1. Dokumen Pendukungpengendalian dokumen.
2. Dokumen Pendukung pengendalian rekaman.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

Pengendalian Peralatan Pengukuran / Pemantauan

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

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

PROSES ADMINISTRASI PERKARA

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

E. KRITERIA 5 - STRATEGIC PLANNING

PERENCANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

Sasaran Mutu

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

Sasaran Mutu yang ditetapkan selalu terukur, konsisten dan searah dengan Visi, Misi, Motto, Perilaku Pelayanan, Kebijakan Mutu dan Budaya Kerja. Sasaran Mutu ditetapkan di masing-masing Unit. Sasaran Mutu disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri Brebes Evaluasi terhadap pencapaian Sasaran Mutu dilakukan secara periodik dalam Laporan Pencapaian Sasaran Mutu dari masing-masing Unit kepada Ketua Pengadilan Negeri Brebes,dengan mengacu pada periode pengukuran pencapaian

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

terhadap sasaran mutu yang ditetapkan pada masing-masing unit, dan dimasukkan sebagai salah satu agenda pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen.

DOKUMEN TERKAIT

Sasaran mutu semua Unit.

Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

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

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

PERENCANAAN REALISASI PELAYANAN

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

1. Sasaran dan persyaratan mutu pelayanan
2. Kebutuhan untuk menentukan proses, dokumentasi, penyediaan sumber daya untuk pelayanan.
3. Mengikuti verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi dan kegiatan pengujian yang khas untuk pelayanan dan kriteria untuk penerimaan pelayanan.
4. Dokumen dibutuhkan untuk memberikan bukti bahwa proses realisasi menghasilkan pelayanan yang sesuai persyaratan

DOKUMEN TERKAIT

SOP Semua Unit

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

PERENCANAAN ANALISA DAN PERBAIKAN

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

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana.

Dokumen Pendukung Analisis Data.

Dokumen Pendukung Tinjauan Manajemen.

PERENCANAAN KEBIJAKAN PENGADILAN

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

F. KRITERIA 6 – RESOURCES MANAGEMENT

SUMBER DAYA MANUSIA

Ketersediaan Sumber Daya

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Ketatalaksanaan.

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

Sumber Daya Manusia

Umum

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

Kompetensi, Kepedulian, dan Pelatihan

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

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana

INFRASTRUKTUR

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

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

2. Melakukan pemeliharaan secara teratur terhadap fasilitas pendukung agar senantiasa dalam kondisi baik dan siap dioperasikan.
3. Sarana kerja baru yang diperlukan secepatnya diidentifikasi dan ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan yang berlaku.
4. Panitera dan Sekretaris bertanggung jawab untuk memastikan kecukupan dan kelengkapan sarana kerja dan kelaikan kondisi sarana kerja pada bagian yang dipimpinnya.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan.

LINGKUNGAN KERJA

1. Lingkungan tempat kerja dikendalikan.
2. Pengendalian lingkungan kerja dimaksudkan agar lingkungan kerja senantiasa dalam keadaan rapi, bersih, aman dan nyaman.
3. Top Manager, Hakim, seluruh Pejabat Struktural dan Pegawai berkewajiban mengupayakan dan menjamin agar lingkungan kerjanya terkendali.
4. Pengendalian lingkungan kerja dimaksudkan untuk mendukung komitmen mutu dan kepuasan pelanggan dan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan proses pelayanan yang telah ditetapkan.

DOKUMEN TERKAIT

Intruksi Kerja Keamanan dan Kebersihan.

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan.

ANGGARAN PENGADILAN

Pengadilan Negeri Brebes Dapat mengalokasikan anggaran secara efisien dan efektif serta memiliki kebijakan dalam memonitoring serta evaluasi penggunaan anggaran.

DOKUMEN TERKAIT

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan.

KRITERIA 7 – DOCUMENT SYSTEM

PERSYARATAN UMUM DOKUMENTASI

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

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

1. Manual Mutu (MM)

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

2. Sasaran Mutu

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

3. Standar Operasional Prosedur

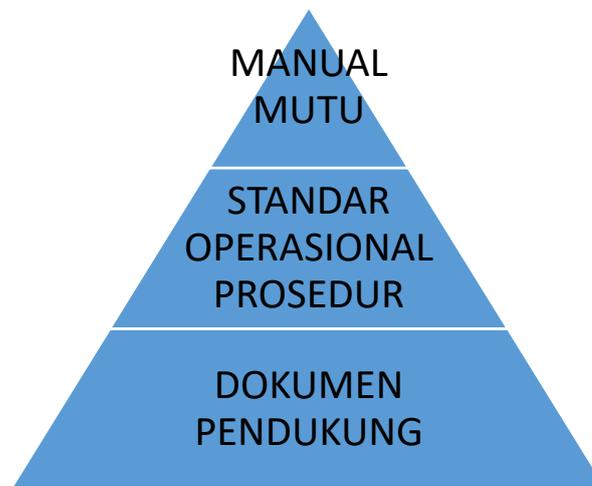
Dokumen yang menguraikan isi Manual Mutu tentang langkah-langkah/tata urutan kegiatan operasional yang dilakukan seluruh Unit sebagai pedoman bagi siapa saja yang akan melakukan pekerjaan tersebut secara terkendali dan konsisten.

4. Dokumen Pendukung.

Dokumen yang mendukung, yang dijadikan sebagai acuan/referensi. Dokumen yang masuk dalam dokumen pendukung merupakan pendukung proses kegiatan antara lain Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Mahkamah Agung, Surat Keputusan Mahkamah Agung, Surat Edaran Mahkamah Agung, Surat

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung, Surat Keputusan Panitera Mahkamah Agung, Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum terkait dengan pengadilan, atau dokumen lain yang berasal dari luar Pengadilan Negeri Brebes yang digunakan sebagai referensi.



Gambar 7. Dokumen Sistem Manajemen Mutu

PERSYARATAN KHUSUS DOKUMENTASI

Manual Mutu

1. Manual Mutu ini dibuat oleh Tim Mutu dan disiapkan oleh MR dan disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri Brebes selaku Top Manager serta didistribusikan oleh MR.
2. MR bertanggung jawab untuk menjamin kesesuaian dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu dengan otoritas yang cukup untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab dan melaporkan hasil / kinerja Sistem Manajemen Mutu kepada Top Manajemen .
3. Manual Mutu ini termasuk dokumen yang dikendalikan. Tata cara pengendaliannya mengikuti ketentuan sebagaimana tertuang dalam standar pelayanan pengendalian dokumen.
4. Manual ini akan ditinjau ulang tiga tahun sekali untuk penyesuaian / perbaikan.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

5. Manual mutu ini berisikan kegiatan-kegiatan pelayanan di Pengadilan Negeri Brebes secara keseluruhan, penjelasan job description dan penjelasan materi yang berhubungan dengan Akreditasi.

Pengendalian Dokumen

Dokumen sistem manajemen mutu dipastikan terkendali.

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

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Pengendalian Dokumen.

Pengendalian Rekaman

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

Semua rekaman / arsip dikelola dengan baik .

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

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Pengendalian Rekaman.

G. KRITERIA 8 – PERFORMANCE RESULT

PENGAWASAN DAN PENGUKURAN

Kepuasan Pengguna Pengadilan

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

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan.

Dokumen Pendukung Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan.

Audit Internal

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

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

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

DOKUMEN TERKAIT

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

Pemantauan dan Pengukuran Proses Pelayanan

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

1. Metoda pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem manajemen mutu dan pelayanan, harus dipastikan keabsahannya.
2. Metoda-metoda yang digunakan harus dapat dibuktikan kemampuannya untuk mencapai hasil yang telah direncanakan.
3. Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai maka tindakan perbaikan dan pencegahannya harus dilakukan untuk memastikan kesesuaian terhadap produk/jasa.

DOKUMEN TERKAIT:

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

Pemantauan dan Pengukuran Produk

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

DOKUMEN TERKAIT:

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

PENGENDALIAN PELAYANAN PN/PT YANG TIDAK SESUAI

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai:

1. Hasil pelayanan yang tidak sesuai adalah proses pelayanan yang dijalankan tidak sesuai dengan persyaratan.
2. Hasil pelayanan yang tidak sesuai dikendalikan serta dicegah agar tidak terjadi lagi.
3. Pengendalian dan tanggung jawab serta wewenang untuk menangani hasil pelayanan tidak sesuai harus ditetapkan dalam standar pelayanan.
4. Hasil yang tidak sesuai harus dilakukan tindakan perbaikan.
5. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan yang diambil harus dicatat.
6. Bilamana pelayanan tidak sesuai dan telah terlanjur diterima oleh pelanggan, maka harus mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk menanggulangi akibat /potensi akibatnya.

DOKUMEN TERKAIT:

Dokumen Pendukung Pengendalian Pelayanan yang Tidak sesuai.

ANALISA DATA

1. Data-data proses atau implementasi sistem manajemen mutu harus dikelola dengan baik.
2. Data dianalisis dengan menggunakan teknik-teknik yang sesuai, misalkan menggunakan tehnik statistik.
3. Analisis data dilakukan oleh setiap Panitera dan Sekretaris dan Tim Survey Kepuasan, untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing proses/ melihat kesenjangan-kesenjangan yang ada sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan.
4. Standar pelayanan analisis data dibuat oleh MR dan menjadi acuan bagi semua fungsi lainnya.
5. Hasil analisis data harus mengarah pada pengidentifikasian ketidak-sesuaian ketidakefektifan dan tindakan-tindakan perbaikan yang diperlukan.
6. Data dianalisis antara lain untuk memantau:

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

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

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Analisa Data.

PERBAIKAN

Peningkatan Berkesinambungan

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

DOKUMEN TERKAIT

1. Dokumen Pendukung Pencegahan.
2. Dokumen Pendukung Perbaikan Berkesinambungan.

Tindakan Perbaikan

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

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

- a. Meninjau ketidaksesuaian termasuk keluhan pengguna pengadilan.
- b. Menentukan penyebab ketidaksesuaian.
- c. Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang lagi.
- d. Menentukan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan.
- e. Merekam hasil tindakan yang diambil.
- f. Meninjau tindakan perbaikan yang diambil.

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Pencegahan.

Tindakan Pencegahan

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

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Pencegahan.

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

BAB IV

PROSEDUR MUTUDAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

A. **Prosedur Mutu Sistem Manajemen Mutu Pengadilan Negeri Brebes**

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

B. **SOP Pelayanan Utama**

1. S.O.P PANITERA PENGGANTI
2. S.O.P JURU SITA

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

3. S.O.P PANITERA MUDA PIDANA
4. S.O.P PANITERA MUDAPERDATA
5. S.O.P MAJELIS HAKIM
6. S.O.P PANITERA MUDA HUKUM

C. SOP Pelayanan Pendukung

1. S.O.P SUBBAGIAN PERENCANAAN IT DAN PELAPORAN
2. S.O.P SUBBAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATALAKSANA
3. S.O.P SUBBAGIAN UMUM DAN KEUANGAN

D. DOKUMEN PENDUKUNG

1. Isu Internal Dan Eksternal
2. Analisa Resiko
3. Pihak Berkepentingan

	PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB JL.Ahmad Yani No.89 Telp/Fax:(0283) 971006 - 761674	Nomor Dokumen	:	W12.U11/01/APM-MM/QMR/2016
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juli 2016
		Revisi ke	:	01
		Tanggal Efektif	:	01 Maret 2017
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Brebes
MANUAL MUTU				

BAB V

PENUTUP

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

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

Besar harapan kami komitmen untuk memberikan pelayanan yang bermutu selalu terjaga dan tetap kuat. Perbaikan dan peningkatan ke arah yang lebih baik akan tetap kami lakukan sesuai dengan tuntutan kemajuan teknologi yang semakin canggih dan tuntutan global.