



# MANUAL MUTU

## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II



### **TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II**

Alamat :  
Jl. Pendidikan No. 46 Taliwang, Sumbawa Barat  
Telp. 0372-(8283190), Fax. 0372-(8283189)  
Situs Web : <http://pa-taliwang.go.id>  
Email : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com)



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

<b>Kode Dokumen</b> MM	<b>Tgl. Pembuatan</b> 01/03/2018	<b>Tgl. Revisi</b> 25/10/2018	<b>Tgl. Efektif</b> 25/10/2018
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

### MANUAL MUTU

<b>KODE DOKUMEN</b>	:	MM
<b>TGL. PEMBUATAN</b>	:	01/03/2018
<b>TGL. REVISI</b>	:	25/10/2018
<b>TGL. EFEKTIF</b>	:	25/10/2018

Dibuat Oleh,

Ketua TPM

Disetujui Oleh,



Ketua Pengadilan Agama  
Taliwang Kelas II

<b>DOKUMEN MASTER</b>	:	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>DOKUMEN TERKENDALI</b>	:		NO. SALINAN : — — —
<b>DOKUMEN TIDAK TERKENDALI</b>	:		
<b>DOKUMEN KADALUARSA</b>	:		

*Dokumen ini adalah milik PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II  
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun  
tanpa seijin PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II*



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

## BAB I

### PROFIL ORGANISASI

#### 1.1. Informasi Organisasi

Nama Organisasi	:	Pengadilan Agama Taliwang Kelas II
Alamat	:	Jalan Pendidikan No. 46 Telaga Bertong Taliwang Kode Pos 84355
No Telpon	:	0372-8283190
Fax	:	0372-8283189
Email	:	<a href="mailto:info@pa-taliwang.go.id">info@pa-taliwang.go.id</a>
Website	:	<a href="http://www.pa-taliwang.go.id">www.pa-taliwang.go.id</a>
Visi	:	Mewujudkan Pengadilan Agama Taliwang Yang Agung
Misi	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, biaya ringan, dan transparansi;</li><li>2. Meningkatkan sumber daya aparatur peradilan dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat;</li><li>3. Melaksanakan pengawasan dan pembinaan yang efektif dan efisien;</li><li>4. Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang efektif dan efisien;</li><li>5. Mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana peradilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li></ol>
Motto	:	PARIRI LEMA BARIRI ( MARI BERBENAH BERSAMA AGAR CEPAT SELESAI )
Maklumat Pelayanan	:	Dengan ini kami seluruh aparatur Pengadilan Agama Taliwang Kelas II menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan informasi dan pengaduan sesuai standar pelayanan yang telah



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliawanginfo@gmail.com](mailto:pataliawanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

		ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
Kebijakan Mutu	:	<p>Pengadilan Agama Taliwang Kelas II bertekad memberikan pelayanan peradilan yang sederhana, cepat, biaya ringan, akuntabel, profesional dan transparan dengan mengutamakan kepuasan pencari keadilan, Serta senantiasa melakukan perbaikan yang berkesinambungan melalui implementasi sistem akreditasi penjaminan mutu.</p> <p>Dalam mewujudkan kebijakan di atas, seluruh pegawai Pengadilan Agama Taliwang Kelas II berkomitmen :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Meningkatkan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada masyarakat pencari keadilan.</li><li>2. Terwujudnya aparat Pengadilan Agama Taliwang Kelas II yang profesional, bersih dari KKN, transparan, efektif, efisien, dan akuntabel.</li><li>3. Meningkatkan sarana dan prasarana Pengadilan Agama Taliwang Kelas II.</li><li>4. Meningkatkan Pengawasan Internal dalam rangka peningkatan pelayanan hukum kepada masyarakat pencari keadilan.</li></ol> <p>Agar senantiasa tercapai sasaran :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Meningkatnya penyelesaian perkara.</li><li>2. Peningkatan aksesibilitas putusan Hakim.</li><li>3. Peningkatan efektifitas pengelolaan penyelesaian perkara.</li><li>4. Peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap Pengadilan Agama Taliwang Kelas II.</li></ol>

### 1.2. Sejarah Singkat Organisasi

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II masuk dalam wilayah Pengadilan Tinggi Agama NTB yang diresmikan pada tanggal 16 Nopember tahun 2011 sebagai konsekuensi dari pemekaran wilayah di Provinsi Nusa Tenggara Barat, yang



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

sebelumnya Pengadilan Agama Sumbawa Besar mewilayahi yuridiksi dari Pengadilan Agama Taliwang. Dengan adanya pemekaran tersebut, maka Pengadilan Agama Sumbawa Besar dan Pengadilan Agama Taliwang terpisah dan mempunyai daerah yuridiksi sendiri-sendiri.

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II merupakan salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman pada tingkat pertama bagi para pencari keadilan yang beragama Islam mengenai perkara perdata khusus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan kedua diubah dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009. Pengadilan Agama Taliwang Kelas II terletak di Jalan Pendidikan No. 46 Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Wilayah yurisdiksi Pengadilan Agama Taliwang meliputi 8 (delapan) Kecamatan di Kabupaten Sumbawa Barat .

Secara khusus pembagian wilayah hukum Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dapat dilihat sebagai berikut :

- a. 8 (delapan) Kecamatan di Kabupaten Sumbawa Barat, yaitu :
  1. Kecamatan Taliwang, terdiri dari 6 Kelurahan, 10 desa
  2. Kecamatan Poto Tano, terdiri dari 8 desa
  3. Kecamatan Setelok, terdiri dari 10 desa
  4. Kecamatan Brang Rea, terdiri dari 9 desa
  5. Kecamatan Brang Ene, terdiri dari 6 Desa
  6. Kecamatan Jereweh, terdiri dari 4 Desa
  7. Kecamatan Malok, terdiri dari 6 Desa
  8. Kecamatan Sekongkang, terdiri dari 7 Desa

Produk dan pelayanan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II terdiri dari :

1. Perkawinan



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- Izin nikah
  - Hadhanah
  - Wali adhal
  - Cerai talak
  - Itsbat nikah
  - Cerai gugat
  - Izin poligami
  - Hak bekas istri
  - Harta bersama
  - Asal-usul anak
  - Dispensasi nikah
  - Pembatalan nikah
  - Penguasaan anak
  - Pengesahan anak
  - Pencegahan nikah
  - Nafkah anak oleh ibu
  - Ganti rugi terhadap wali
  - Penolakan kawin campur
  - Pencabutan kekuasaan wali
  - Pencabutan kekuasaan orang tua
  - Penunjukan orang lain sebagai wali
2. Ekonomi Syari'ah
- Bank syari'ah
  - Bisnis syari'ah
  - Asuransi syari'ah
  - Sekuritas syari'ah
  - Pegadaian syari'ah



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

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

Untuk melaksanakan tugas-tugas pokok, Pengadilan Agama Taliwang Kelas II mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Fungsi Mengadili (judicial power), yaitu memeriksa dan mengadili perkara-perkara yang menjadi kewenangan Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh/Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah di wilayah hukum masing-masing; (vide: Pasal 49 Undang-Undang No. 7 Tahun 1989 jo. Undang - Undang No. 3 Tahun 2006);
- b. Fungsi Pengawasan, yaitu mengadakan pengawasan atas pelaksanaan tugas dan tingkah laku Hakim, Panitera, Sekretaris, dan seluruh jajarannya; (vide : Pasal 53 ayat (1) Undang -Undang No. 7 Tahun 1989 jo. Undang-Undang No. 3 Tahun 2006); serta terhadap pelaksanaan administrasi umum; (vide:



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman).  
Pengawasan tersebut dilakukan secara berkala oleh Hakim Pengawas Bidang;
- c. Fungsi Pembinaan, yaitu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada jajarannya, baik yang menyangkut tugas teknis yustisial, administrasi peradilan maupun administrasi umum. (vide: Pasal 53 ayat (3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006);
- d. Fungsi Administratif, yaitu memberikan pelayanan administrasi kepaniteraan bagi perkara tingkat pertama serta penyitaan dan eksekusi, perkara banding, kasasi dan peninjauan kembali serta administrasi peradilan lainnya, dan memberikan pelayanan administrasi umum kepada semua unsur di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh/ Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah (Bidang Kepegawaian, Bidang Keuangan dan Bidang Umum);
- e. Fungsi Nasehat, yaitu memberikan keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum Islam pada instansi pemerintah di wilayah hukumnya, apabila diminta sebagaimana diatur dalam Pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
- f. Fungsi lainnya, yaitu pelayanan terhadap penyuluhan hukum, riset dan penelitian serta lain sebagainya, seperti diatur dalam Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI. Nomor: KMA/004/SK/II/1991.



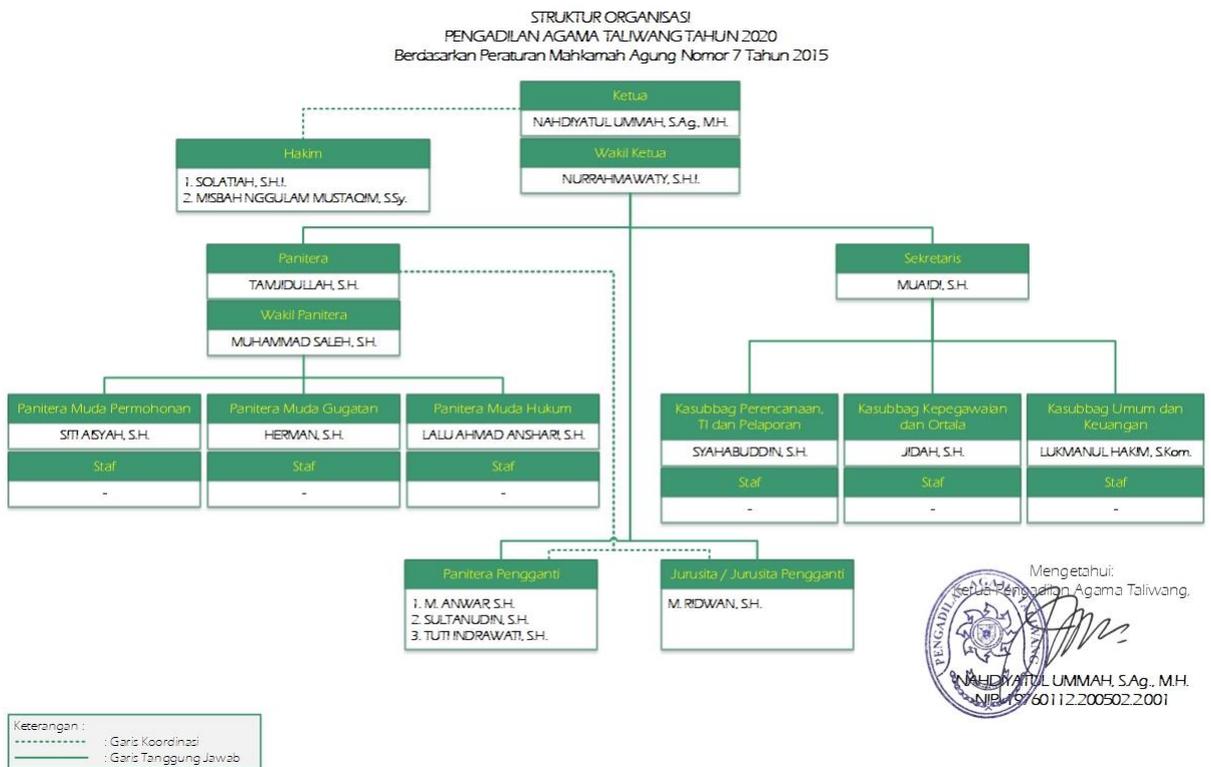
# PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

## MANUAL MUTU

<b>Kode Dokumen</b> MM	<b>Tgl. Pembuatan</b> 01/03/2018	<b>Tgl. Revisi</b> 25/10/2018	<b>Tgl. Efektif</b> 25/10/2018
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

Struktur Organisasi Pengadilan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II sebagai berikut:





## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

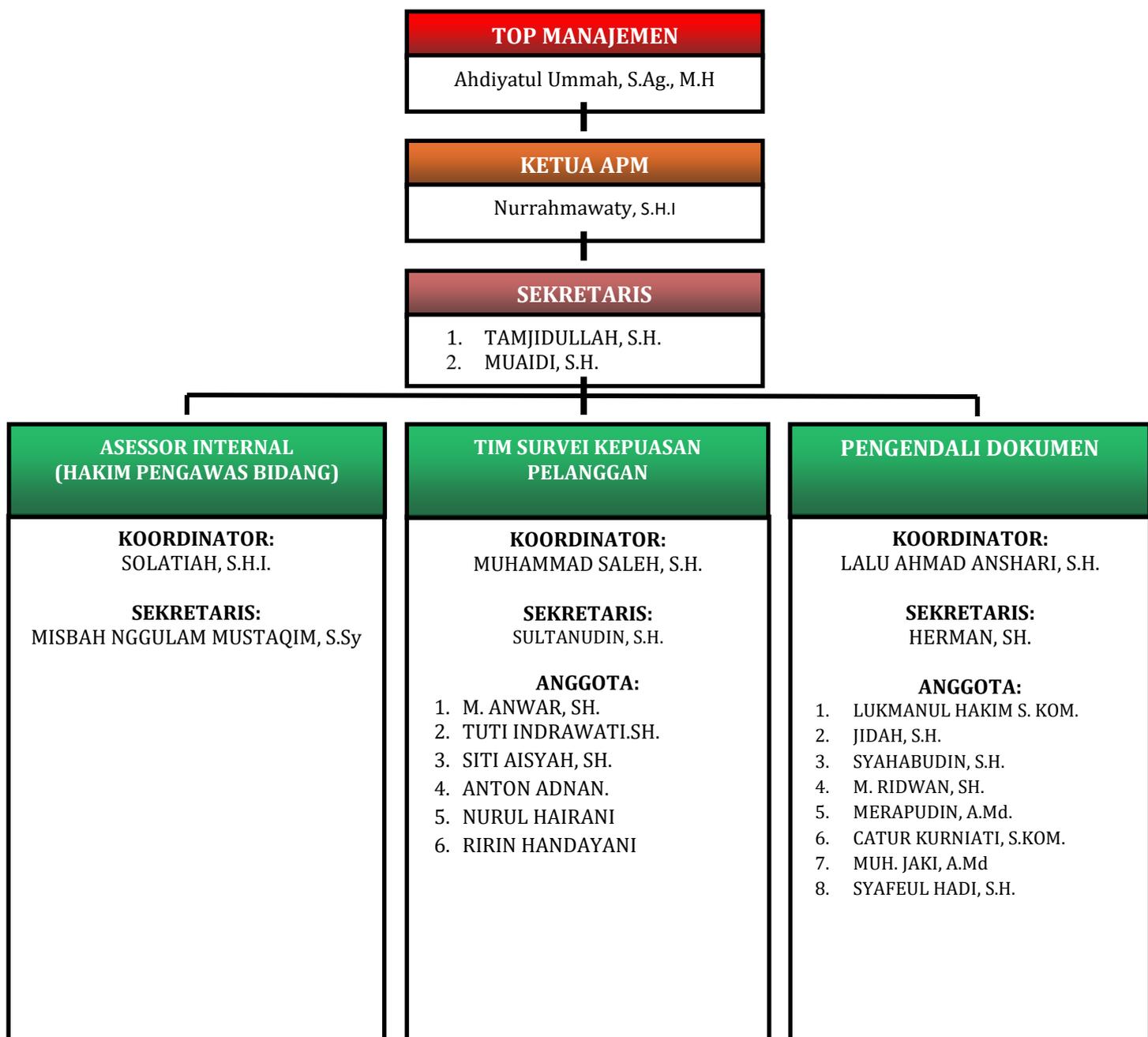
### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

### 1.3. Struktur Tim Penjaminan Mutu

Struktur Tim Penjaminan Mutu (TPM) Pengadilan Agama Taliwang Kelas II adalah :

TIM PENJAMINAN MUTU  
PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II





## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

## BAB II

### ACUAN YANG MENGATUR

Sebagai lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik, Pengadilan Agama Taliwang Kelas II taat dan tunduk pada peraturan perundang-undangan. Referensi, Peraturan dan Perundang-undangan dan persyaratan lain yang dikeluarkan oleh lembaga international maupun nasional yang menjadi acuan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II, dalam memberikan layanan produk kepada stakeholdersya antara lain adalah:

- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 jo. Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 tentang Peradilan Agama.
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Cetak Biru (*Blueprint*) Pembaruan Peradilan Mahkamah Agung RI 2010-2035.
- Pedoman Pelaksanaan Tugas Dan Administrasi Pengadilan (Buku II Mahkamah Agung RI).



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor 002 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya.
- Peraturan Menteri pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Kepala Arsip Nasional Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Tata Naskah Dinas.
- Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
- OHSAS 18001:2007 Sistem Manajemen Kesehatan Keselamatan Kerja.
- Prinsip dan Panduan Manajemen Risiko ISO 31000:2009.
- Fundamental dan Kosakata Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
- Panduan Audit Sistem Manajemen Mutu ISO 19011:2011.
- Panduan Kesesuaian-persyaratan lembaga penyelenggara audit ISO 17021 :2011.
- *International Framework for Court Excellence.*
- *Indonesian Court Performance Excellence.*
- Peraturan terkait lainnya.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

### BAB III

#### ISTILAH DAN DEFINISI

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

1. **Akreditasi Badan Peradilan Agama** adalah pengakuan formal yang diberikan oleh Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Agama terhadap kompetensi Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dalam melakukan kegiatan berdasarkan penilaian kesesuaian terhadap standar yang ditetapkan.
2. **APAR** adalah Alat Pemadam Api Ringan.
3. **Asesmen** adalah proses yang sistematis, independen dan terencana untuk memperoleh bukti asesmen dan mengevaluasinya secara objektif guna menilai kesesuaiannya terhadap kriteria asesmen yang dilakukan oleh Asesor Tim Akreditasi Penjaminan Mutu.
4. **Asesmentee** adalah organisasi atau personil yang di Assessment dan bertanggung jawab terhadap tindakan perbaikan yang harus dilaksanakan.
5. **Asesmen Surveillance** adalah asesmen pemeliharaan yang dilakukan secara berkala terhadap Pengadilan Agama Taliwang Kelas II yang sudah mendapatkan akreditasi.
6. **Asesmen Ulang** adalah asesmen yang dilakukan dalam rangka memperpanjang keberlakuan sertifikat akreditasi, peningkatan kelas pengadilan serta pemulihan kembali atas pembekuan/pencabutan sertifikat akreditasi.
7. **Assessment mutu** adalah pemeriksaan yang sistematis dan independen yang dilaksanakan sesuai prosedur tertulis untuk menentukan apakah aktivitas mutu



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

dan hasil-hasilnya memenuhi atau sesuai yang direncanakan dan apakah diterapkan secara efektif dan sesuai untuk mencapai sasaran.

8. **Asesor Eksternal** adalah orang yang ditugaskan oleh Tim Akreditasi Penjaminan Mutu untuk melaksanakan asesmen.
9. **Asesor Internal** adalah asesor yang melaksanakan asesmen di internal organisasinya.
10. **Bahaya** adalah sumber atau kondisi yang memiliki potensi untuk menimbulkan kerugian terhadap manusia, properti atau lingkungan.
11. **Catatan Mutu/Rekaman/Arsip** adalah bukti tertulis hasil kegiatan.
12. **Daftar Pertanyaan (Checklist)** adalah instrumen asesmen yang berisi serangkaian pertanyaan seluruh aktivitas asesmen disertai bobot atau nilai masing-masing pertanyaan.
13. **Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)** adalah dokumen pelaksanaan anggaran (1 tahun) yang disahkan oleh Dirjen Perbendaharaan atau Kepala Kanwil Ditjen Perbendaharaan atas nama Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara (BUN).
14. **Disposisi** adalah Petunjuk tertulis mengenai tindak lanjut pengelolaan atau penyelesaian surat, yang tertulis secara jelas pada lembar disposisi, tidak pada naskah asli. Lembar disposisi merupakan satu kesatuan dengan naskah atau surat dinas yang bersangkutan dan tidak boleh dipisahkan, sehingga pada lembar disposisi selalu dicantumkan kalimat "Dilarang memisahkan sehelai suratpun yang tergabung dalam berkas ini".
15. **Dokumen** adalah panduan atau petunjuk untuk melakukan suatu aktivitas atau kegiatan.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

16. **Dokumen Master** adalah dokumen asli manual mutu, prosedur mutu/ standar operasional prosedur, petunjuk teknis/instruksi kerja dan formulir/ instrumen.
17. **Dokumen Salinan** terdiri dari dokumen terkendali dan dokumen tidak terkendali.
18. **Dokumen Terkendali** adalah salinan yang dapat diidentifikasi dari dokumen manual mutu, prosedur mutu/standar operasional prosedur, petunjuk teknis/ instruksi kerja dan formulir/instrumen yang didistribusikan, diperbarui atau diganti melalui sebuah prosedur pengendalian dan perubahan dokumen secara tertulis yang menjamin bahwa dokumen tersebut menggambarkan persyaratan-persyaratan terkini. Dokumen lain yang dikendalikan mencakup peraturan pemerintah dan ketetapan-ketetapan internal Pengadilan Agama Taliwang Kelas II yang digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan.
19. **Dokumen Tidak Terkendali** adalah sebuah salinan yang teridentifikasi dari dokumen manual mutu, prosedur mutu/standar operasional prosedur, petunjuk teknis/instruksi kerja dan formulir/instrumen yang didistribusikan kepada pihak luar melalui Prosedur Pengendalian Dokumen tetapi tidak menjamin bahwa dokumen selalu menggambarkan semua persyaratan terbaru.
20. **External provider** adalah penyedia barang atau layanan untuk proses, material dan lain-lain, yang bukan bagian dari organisasi dapat mencakup *supplier* (rekanan) dan *outsourcing*.
21. **Identifikasi Bahaya**, adalah teknik atau metoda untuk menentukan suatu kegiatan/proses, produk, atau jasa yang ada di organisasi mengandung bahaya.
22. **Interested Parties/Stakeholders** (Pihak yang Berkepentingan) adalah orang atau organisasi yang dapat mempengaruhi, dipengaruhi oleh, atau merasa dirinya dipengaruhi oleh keputusan atau aktivitas.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

23. **Keadaan Darurat** adalah suatu kejadian yang memerlukan penanganan dengan segera.
24. **Kebijakan Mutu** adalah kebijakan resmi dan tertulis dari Pimpinan organisasi tentang komitmen organisasi dalam memperhatikan dan mempertimbangkan aspek-aspek mutu dalam aktivitas keseharian organisasi.
25. **Kecelakaan Kerja** adalah kejadian yang tidak diinginkan, direncanakan atau diharapkan dimana menimbulkan kerugian dan terjadi di tempat kerja atau sedang dalam rangka melaksanakan pekerjaan dari organisasi.
26. **Ketidaksesuaian (*non conformance*)** adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan atau ketentuan yang ditetapkan.
27. **Ketua Tim Penjaminan Mutu (TPM)** adalah Wakil Ketua Pengadilan Agama Taliwang Kelas II atau Pejabat yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Agama Taliwang Kelas II untuk merencanakan, melaksanakan, memonitor, mengevaluasi dan mengendalikan implementasi Sistem Manajemen Mutu di Pengadilan Agama Taliwang Kelas II ;
28. **Klien** adalah Pengadilan Agama Taliwang Kelas II untuk maksud kegiatan akreditasi.
29. **Kompetensi** adalah persyaratan jabatan atau kemampuan untuk melakukan fungsi pekerjaan dengan uraian tugasnya yang terdiri dari unsur pendidikan, pengalaman kerja, pelatihan yang diperlukan serta keahlian atau keterampilan.
30. **Manajemen Mutu** adalah suatu sistem manajemen yang merupakan sekumpulan prosedur yang terdokumentasi dan terstandar yang bertujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses terhadap kebutuhan pengadilan dalam memberikan pelayanan yang unggul/prima.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

31. **Pegawai** adalah tiap orang yang melakukan pekerjaan, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja guna menghasilkan produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan *stakeholder*.
32. **Perjanjian Kinerja (PK)** adalah dokumen yang berisikan penugasan dari pimpinan instansi yang lebih tinggi kepada instansi yang lebih rendah untuk melaksanakan program/kegiatan yang disertai dengan indikator kinerja.
33. **Petunjuk Teknis/Instruksi kerja** adalah dokumen yang menjelaskan lebih rinci tentang urutan proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang pelaksana.
34. **Pimpinan Puncak** adalah Ketua Pengadilan Agama Taliwang Kelas II ;
35. **Prasarana** adalah Sistem dari fasilitas, peralatan dan layanan yang diperlukan untuk mengoperasikan sebuah organisasi.
36. **Produk/Layanan yang tidak sesuai** adalah produk/Layanan yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.
37. **Prosedur Mutu** adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan dalam bentuk dokumen yang merincikan sistem manajemen mutu organisasi.
38. **P3K** adalah Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan
39. **Reformasi Birokrasi** adalah upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (proses bisnis) dan sumber daya manusia aparatur.
40. **Rencana Kerja Tahunan (RKT)** adalah dokumen perencanaan untuk periode 1 (satu) tahun yang disusun oleh Pengadilan Agama Taliwang Kelas II.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

41. **Rencana Mutu** adalah dokumen yang menetapkan proses, prosedur dan sumber daya terkait yang akan diterapkan oleh siapa dan kapan untuk memenuhi persyaratan pelayanan dalam menjalankan kebijakan mutu.
42. **Rencana Strategis (Renstra)** adalah Dokumen Perencanaan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II untuk periode 5 (lima) tahun.
43. **Risk Management (Manajemen Risiko)** adalah sistem yang dirancang dalam rangka mengidentifikasi dan menganalisa hal-hal yang berpotensi menghambat Organisasi berupa kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*treath*), maupun meningkatkan organisasi berupa kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*) pada setiap aktivitas Organisasi, baik yang timbul karena faktor eksternal maupun internal, serta tindakan preventif maupun korektif yang harus dilakukan.
44. **Sakit** akibat kerja adalah menurunnya fungsi kesehatan dari pegawai yang disebabkan oleh
45. **Sasaran Mutu** adalah Sesuatu yang ingin dicapai, atau dituju, berkaitan dengan mutu yang memiliki karakteristik *Specific, Measurable, Achievable, Realistis, Timeline* (SMART).
46. **Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja**, yang selanjutnya disebut SMK3 adalah bagian dari sistem manajemen secara keseluruhan yang meliputi struktur organisasi, perencanaan, tanggung jawab, pelaksanaan, prosedur, proses dan sumber daya yang dibutuhkan bagi pengembangan penerapan, pencapaian, pengkajian dan pemeliharaan kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja dalam rangka pengendalian risiko yang berkaitan dengan kegiatan kerja guna terciptanya tempat kerja yang aman, efisien dan produktif.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

47. **Sistem Manajemen Mutu** adalah Sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.
48. **Standar Operasional Prosedur** adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dan oleh siapa dilakukan.
49. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah pengukuran secara komperhensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
50. **Tempat kerja** adalah setiap ruangan atau lapangan, tertutup atau terbuka, bergerak atau tetap, dimana tenaga kerja bekerja atau yang sering dimasuki tenaga kerja untuk keperluan suatu kegiatan dan dimana terdapat sumber atau sumber-sumber bahaya yang berada di Pengadilan Agama Taliwang Kelas II.
51. **Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Agama** adalah Tim Akreditasi yang dibentuk oleh Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama untuk melaksanakan akreditasi penjaminan mutu terhadap Pengadilan Agama Taliwang Kelas II.
52. **Tim Komite Keputusan Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Agama** adalah lembaga pengambil keputusan yang dibentuk oleh Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama untuk menentukan status akreditasi Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh dan Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah.
53. **Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Agama Taliwang Kelas II** adalah Tim yang dibentuk oleh Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dalam rangka akreditasi penjaminan mutu Pengadilan Agama Taliwang Kelas II;



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

54. **Tindakan Perbaikan** adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian proses, produk yang sama di area tersebut atau di tempat lain.
55. **Tindakan Pencegahan** adalah tindakan untuk menghilangkan potensi ketidaksesuaian untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian proses, produk dan sistem manajemen mutu.
56. **Tinjauan Manajemen** adalah evaluasi formal yang dilakukan oleh manajemen puncak terhadap efektifitas dan improvement sistem mutu, dalam hubungannya dengan Kebijakan Organisasi dan tujuan yang telah ditetapkan.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

## BAB IV

### KONTEKS ORGANISASI

#### 4.1. Memahami Organisasi dan Konteksnya

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II merupakan lembaga yang bergerak dalam bidang layanan peradilan agama.

Seiring dengan dinamika pelayanan prima, berkembangnya tuntutan para pencari keadilan dan stakeholder, serta kemajuan teknologi, Pengadilan Agama Taliwang Kelas II mengidentifikasi, menganalisa, memantau dan meninjau faktor yang berdampak terhadap kemampuannya untuk memuaskan pelanggan dan stakeholder sebagaimana juga yang berdampak terhadap stabilitas sistem manajemen mutu.

Dalam memberikan pelayanan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II, tidak lepas dari isu-isu internal maupun isu-isu eksternal yang dapat menjadi faktor pendorong dan faktor penghambat untuk tetap bertahan dalam memberikan layanan prima kepada pencari keadilan dan stakeholder sesuai tujuan dan arahan strategic Organisasi.

Top Manajemen melaksanakan kajian terhadap isu-isu yang mempengaruhi keberlangsungan pelayanan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II, isu internal dapat diidentifikasi meliputi 5M (*Money, Methode, Machine, Man, Material*), isu eksternal dapat diidentifikasi meliputi (*Politic, Economic, Legal, Environment, Teknologi and Social*). Dalam melaksanakan identifikasi isu-isu internal dan eksternal Top Manajemen melakukan metode analisis SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, threats*) dan akan dilakukan pemetaan terhadap program/strategi yang akan dilakukan serta penetapan penanggungjawab pada masing-masing bagian/fungsi.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

Penetapan Isu Internal dan Isu eksternal dapat dilakukan dengan melihat beberapa sumber :

- Analisa Lingkungan
- Perkembangan ekonomi makro nasional dan internasional
- Kondisi internal Pengadilan Agama Taliwang Kelas II

Hasil identifikasi isu-isu yang mempengaruhi keberlangsungan pelayanan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II akan dijadikan dasar dalam menentukan arah/ sasaran Organisasi, Perjanjian Kerja yang nantinya akan diturunkan menjadi *key performance indicator* atau Sasaran Kinerja Pegawai pada masing-masing bagian/fungsi dan individu. Sedangkan identifikasi isu-isu yang bersifat sebagai penghambat keberlangsungan Organisasi akan dijadikan dasar untuk menetapkan risiko korporat dan nantinya akan diturunkan menjadi risiko pada masing-masing bagian/fungsi untuk disiapkan tindakan pengendalian (mitigasi).

**TABEL KONTEK ORGANISASI  
PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II**

ISU INTERNAL				
NO	KEKUATAN	PEMENUHAN	KATEGORI	FUNGSI
1	Adanya Kelembagaan dan Kewenangan yang jelas	Menerapkan SOP	Sistem	Pimpinan
2	Adanya Dasar Hukum yang jelas (Peraturan Perundang-undangan yang berlaku)	Pedoman dalam bekerja	System	Pimpinan
3	Adanya Reformasi Tata Kelola Peradilan	Meningkatkan pelayanan	SDM	Pimpinan
4	Dukungan Sumber Daya Manusia (SDM)	Meningkatkan kinerja	SDM	Pimpinan



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
 E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
 SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

<b>Kode Dokumen</b> MM	<b>Tgl. Pembuatan</b> 01/03/2018	<b>Tgl. Revisi</b> 25/10/2018	<b>Tgl. Efektif</b> 25/10/2018
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

NO	KEKUATAN	PEMENUHAN	KATEGORI	FUNGSI
5	Adanya Standard Operasional Prosedur (SOP)	Bekerja sesuai fungsi	sistem	Pimpinan
6	Dukungan Sistem berbasis Web/Desktop	Meningkatkan mutu pelayanan	sistem	Kepaniteraan
7	Kode Etik dan Pedoman Prilaku Hakim	Menjadikannya pedoman dalam berperilaku	sistem	Hakim
8	Adanya Job description dan SK Penunjukan	Meningkatkan profesionalisme dan evaluasi	sistem	Hakim
9	Adanya Renstra atau Program Tahunan	Memantapkan perencanaan dan program kerja	sistem	Sekretariat
10	Kekompakan/Komitmen Menejemen	Meningkatkan manajerial	sistem	Pimpinan
1	lemahnya mekanisme evaluasi pengukuran kepuasan masyarakat	Meningkatkan kinerja	SDM	Pimpinan
2	Jumlah pegawai yang jauh dari ideal	Memberdayakan secara optimal	SDM	Pimpinan
3	belum optimalnya sistem pengadilan masyarakat berbasis online	Mengintensifkan pengawasan internal	SDM	kepaniteraan
4	etos kerja masih rendah	Menigntensifkan pembinaan	SDM	Pimpinan
5	minimnya penguasaan peraturan per-UU y berlaku sbg pedoman pelaksanaan	Melakukan sosialisasi dan pembinaan	SDM	Pimpinan
6	masih adanya ego sektoral pada masing-masing unit kerja	Melakukan pembinaan	SDM	Pimpinan
7	antara kebutuhan & anggaran belum seimbang	Mengotimalkan anggaran	Anggaran	Sekretariat

ISU EKSTERNAL				
NO	PELUANG	PEMENUHAN	KATEGORI	FUNGSI
1	adanya gedung kantor	Meningkatkan pelayanan	Sarpras	Sekretariat



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
 E-mail : [pataliawanginfo@gmail.com](mailto:pataliawanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
 SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

<b>Kode Dokumen</b> MM	<b>Tgl. Pembuatan</b> 01/03/2018	<b>Tgl. Revisi</b> 25/10/2018	<b>Tgl. Efektif</b> 25/10/2018
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

2	sarana dan prasarana mendukung	Meningkatkan pelayanan	Sarprsa	Sekretariat
NO	PELUANG	PEMENUHAN	KATEGORI	FUNGSI
3	Adanya pengawasan internal setiap bulan	Menunjuk Hakim pengawas	System	Hakim
4	adanya diklat di tempat kerja (DDTK) Untuk peningkatan SDM para pegawai	Meningkatkan kompetensi	SDM	Pimpinan
5	Penghargaan dari insansi lain	Meningkatkan profesionalisme	SDM	Pimpinan
6	adanya website untuk mempermudah masy. dlm mengakses informasi & proses berperkara	Meningkatkan mutu pelayanan	SDM	Pimpinan
7	penyelesaian perkara memenuhi target	Meningkatkan profesionalisme	SDM	Hakim
8	adanya tujuan kinerja yaitu dengan berjalannya LLK	Meningkatkan profesionalisme	SDM	pimpinan
9	adanya dukungan & koordinasi antar pimpinan dan pegawainya	Membuat komitmen	SDM	pimpinan
10	adanya kepercayaan publik	Meningkatkan pelayanan	Sistem	Pimpinan
NO	ANCAMAN	PEMENUHAN	KATEGORI	FUNGSI
1	Belum tersedianya alat pengukuran kepuasan pengguna jasa pengadilan	Melakukan evaluasi dan monitoring	Sistem	Pimpinan
2	personil PA Taliwang belum seluruhnya memahami visi & misi PA Taliwang	Melakukan bimbingan	Sistem	Pimpinan
3	belum diterapkan sistem reward & punishment untuk mengontrol kinerja aparat pengadilan	Memberikan penghargaan	SDM	Pimpinan
4	administrasi manual masih dipakai	Meningkatkan profesionalisme	SDM	Pimpinan



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliawanginfo@gmail.com](mailto:pataliawanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

5	masih terdapat SDM yang tidak menguasai TI	Meningkatkan profesionalisme	SDM	Pimpinan
6	Anggaran untuk pengadaan SARPRAS tidak mencukupi kebutuhan	Menoptimalkan anggaran	anggaran	Pimpinan
7	masih terdapat SDM yang kurang menguasai tupoksi	Melakukan bimbingan		
8	Desa/ Kelurahan tidak mau menandatangani relas panggilan	Membangun kerjasama	sistem	Pimpinan
9	adanya bantuan pemanggilan & pemberitahuan melalui PA lain tidak tepat waktu	Membangun komunikasi	sistem	Pimpinan



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

#### 4.2. Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan

Manajemen Pengadilan Agama Taliwang Kelas II mengidentifikasi pihak-pihak yang berkepentingan dimana memberikan dampak yang potensial pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten memberikan pelayanan terbaik yang memenuhi persyaratan pelanggan dan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku dengan menentukan:

- Identifikasi pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu.
- Persyaratan-persyaratan yang diperlukanserta kebutuhan & harapan dari pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu.
- Menetapkan strategi/program yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari pihak berkepentingan.
- Kebutuhan dan harapan dari pihak yang berkepentingan sesuai kegiatan di lingkungan perusahaan dijelaskan padatable sebagai berikut :

**TABEL IDENTIFIKASI KEBUTUHAN DAN HARAPAN  
PIHAK-PIHAK YANG BERKEPENTINGAN  
PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II**

No	Pihak-Pihak Yang Berkepentingan	Kebutuhan dan Harapan	Strategi/Program
1	Masyarakat pencari keadilan (stakeholders)	Permohonan/gugatan dapat segera (cepat) diputuskan	Penggunaan SDM yang kompeten, penetapan dan pengembangan SOP bidang kepaniteraan dan bidang kesekretariatan, penerapan teknologi informasi yang handal dan mendukung layanan masyarakat pencari keadilan.
		Biaya perkara terjangkau	Perhitungan biaya perkara berdasarkan pada peraturan



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
 E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
 SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 01/03/2018	Tgl. Revisi 25/10/2018	Tgl. Efektif 25/10/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

			perundangan yang berlaku.
		Dikabulkannya prodeo (DIPA)	Perencanaan anggaran sesuai dengan estimasi kebutuhan prodeo wilayah yuridiksi.
		Persidangan perkara tepat waktu dan transparan	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Putusan memenuhi rasa keadilan	Telaah berkas perkara harus jelas subyek dan obyek hukumnya.
		Hasil produk pengadilan diterima tepat waktu	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Monitor informasi perkara	Peningkatan dan pengembangan Teknologi Informasi (TI), Memberikan informasi secara jelas kepada pencari keadilan
		Mesin antrian sidang dan terlaksanakannya persidangan secara tertib dan teratur	Meningkatkan pengembangan Teknologi Informasi dan Memperlancar jalannya sidang
2	Pengadilan Tinggi Agama Nusa Tenggara Barat	Meningkatnya penyelesaian perkara yang sederhana, tepat waktu, transparan dan akuntabel	Penyediaan dan penggunaan <b>SDM yang kompeten.</b>
		Meningkatnya penyelesaian perkara dalam jangka waktu 5 bulan	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatnya pelayanan perkara miskin dan terpinggirkan yang diselesaikan secara tepat waktu	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatnya penyelesaian putusan/penetapan secara tepat waktu yang diunggah	Penerapan teknologi informasi yang mendukung pelayanan, penyediaan SDM



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
 E-mail : [pataliawanginfo@gmail.com](mailto:pataliawanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
 SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 01/03/2018	Tgl. Revisi 25/10/2018	Tgl. Efektif 25/10/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

		ke website	yang diperlukan.
		Meningkatnya penyelesaian minutasasi berkas perkara tepat waktu	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatnya administrasi penerimaan perkara yang efektif, efisien dan akuntabel	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatnya pelayanan penyampaian salinan/putusan tepat waktu	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatnya penerbitan akta cerai secara cepat dan tepat waktu	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
3	<b>Badan Peradilan Agama</b>	Adanya proses dan standarisasi pelayanan yang bersifat merata dan menyeluruh untuk seluruh peradilan yang berada dibawah naungan Mahkamah Agung.	Membuat standarisasi pelayanan berdasarkan SK KMA 026 Tahun 2012
		Meningkatkan pendidikan dan pelatihan pada semua aspek yang masuk dalam lingkup manajemen mutu untuk peningkatan profesionalisme kerja yang bersertifikasi.	Membuat usulan untuk pelaksanaan pendidikan dan pelatihan peningkatan profesionalisme kerja yang bersertifikasi.
4	<b>Mahkamah Agung RI</b>	Meningkatnya anggaran untuk pelayanan perkara miskin dan terpinggirkan yang diselesaikan secara tepat waktu	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatnya pelayanan perkara miskin dan terpinggirkan yang mendapatkan layanan Posbakum secara tepat waktu	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatnya penyelesaian	Penerapan teknologi



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
 E-mail : [pataliawanginfo@gmail.com](mailto:pataliawanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
 SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 01/03/2018	Tgl. Revisi 25/10/2018	Tgl. Efektif 25/10/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

		putusan/penetapan secara tepat waktu yang diunggah ke website	informasi yang mendukung pelayanan, penyediaan SDM yang diperlukan.
		Meningkatnya pengawasan dan evaluasi terkait dengan hasil kinerja	Melakukan evaluasi kinerja sesuai analisis jabatan dan beban kerja, serta sesuai SOP dan tupoksi
5	Pengadilan Agama se Indonesia	Meningkatnya kerja sama dalam hal pemenuhan bantuan panggilan/PBT Tabayun secara tepat waktu	Mengefektifkan portal abayun secara online dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan/kejurusiatan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatkan kerja sama dalam hal delegasi untuk pelaksanaan Pemeriksaan Setempat	Mengefektifkan portal Tabayun secara online pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan/kejurusiatan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatkan kerjasama dalam hal delegasi pelaksanaan sita dan eksekusi	Mengefektifkan portal abayun secara online, pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan/kejurusiatan berjalan sesuai ketentuan
6	Kantor Pos	Terlaksananya proses pengiriman dan penerimaan, dokumen- dokumen berkaitan dengan Kesekretariatan dan Kepaniteraan	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang persuratan
		Peningkatan pelayanan dan kepercayaan para pelanggan	Legalisasi alat bukti dan pengiriman surat melalui Kantor Pos
7	KPPN	Memberikan pelayanan prima kepada satker-satker	Menyampaikan dokumen pencairan secara teliti dan tepat waktu untuk verifikasi dan disetujui KPPN
			Meningkatkan pemantauan pelaksanaan SOP bidang Umum dan Keuangan berjalan sesuai ketentuan
8	DJPP	Terealisasinya anggaran	Membuat perencanaan dan melaksanakan perencanaan



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
 E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
 SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 01/03/2018	Tgl. Revisi 25/10/2018	Tgl. Efektif 25/10/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

		APBN	anggaran yang sudah ditargetkan
9	TASPEN	Penertiban SK pensiunan tepat waktu	Pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepegawain berjalan sesuai ketentuan
		Terlaksananya jaminan hari tua bagi pegawai yang pensiun	Menyiapkan dan melengkapi data-data pegawai yang akan pensiun dalam paperles/simpeg
10	Posbakum	Permohonan/ gugatan selesai tepat waktu, benar serta lancarnya proses pengajuan perkara di Pengadilan	Melakukan evaluasi dan intensifkan koordinasi untuk peningkatan Layanan Masyarakat pencari keadilan
		Membantu atau melayani para pencari keadilan	Mengarahkan para pihak pencari keadilan untuk konsultasi dalam pembuatan surat gugatan/ permohonan
11	Kantor Kelurahan	Terjalinnnya hubungan baik dan terlaksananya panggilan/ pemberitahuan sidang melalui aparat pemerintah	Relas panggilan disampaikan ke kelurahan sesuai SOP
12	Dubes/Konsulat/Kemenu lu	Terlaksananya kerja sama antara Dubes/Konsulat dengan Pengadilan Agama dalam hal penyampaian bantuan panggilan/PBT kepada para pihak diluar negeri	Peningkatan kerja sama dan koordinasi antara pihak-pihak yang terkait dan peningkatan pemantauan pelaksanaan SOP bidang Kejurusitaan akan panggilan/PBT melalui KBRI
13	Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, sesuai wilayah yuridiksi	Diterimanya salinan putusan cerai gugat/cerai talak	Intensifikasi koordinasi kemajuan laporan perkara ke unit satuan kerja internal Pengadilan Agama Taliwang
		Meningkatnya pelaksanaan sidang terpadu istbat nikah	Meningkatkan koordinasi antara Pengadilan Agama Taliwang, KUA dan



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
 E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
 SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 01/03/2018	Tgl. Revisi 25/10/2018	Tgl. Efektif 25/10/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

			masyarakat
14	BKN/BKD	Penerbitan SK pangkat tepat waktu	Pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepegawain berjalan sesuai ketentuan
		Terlaksananya kesejahteraan pegawai dan administrasi kepegawaian	Menyiapkan dan melengkapi data-data pegawai secara akurat yang akan mutasi atau naik pangkat dalam paperles/simpeg
15	Pemda Kabupaten Sumbawa Barat	Terlaksananya kerja sama antara instansi tersebut dalam hal bantuan pemanggilan/pemberitahuan gaib (selain cerai)	Sosialisasi ketentuan peraturan perundang-undangan tentang hal yang berkaitan dengan panggilan  /pemberitahuan putusan gaib
16.	Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil	Tertibnya administrasi kependudukan dengan penerbitan Akta Kelahiran	Meningkatkan koordinasi dengan Kantor Catatan Sipil untuk intensifkan sidang terpadu istbat nikah
		Adanya kerjasama yang baik untuk pelayanan perkara masyarakat miskin dan terpinggirkan yang diselesaikan secara tepat waktu	Meningkatkan koordinasi dengan Kantor Catatan Sipil untuk intensifkan sidang terpadu istbat nikah
18.	Bank	Tidak adanya manipulasi biaya perkara	Menindaklanjuti ketentuan buku II tentang panjar biaya perkara, peningkatan SDM di Meja I dan Kasir dan pelaksanaan SOP Pengajuan/Penerimaan Perkara
		Menyediakan Petugas Bank untuk yang ditempatkan di Kantor Pengadilan Agama Taliwang, untuk menangani	Membuat MOU dengan pihak Bank terkait pelayanan pembayaran perkara



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
 E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
 SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 01/03/2018	Tgl. Revisi 25/10/2018	Tgl. Efektif 25/10/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

		pembayaran perkara	
		Pelayanan cepat, tepat dan akurat	Menyediakan SDM yang handal, terampil, teliti
19.	Advokat	Telah terdaftar dan memiliki Kartu Anggota dan berita Acara Penyempahan	Menetapkan kelengkapan syarat bagi seorang Advokat/Pengacara untuk mewakili kliennya di Pengadilan seperti surat kuasa, kartu Anggota dan Berita Acara Penyempahan
		Mendapatkan pelayanan	Menetapkan syarat bagi
		dan kepastian hukum bagi kliennya secara cepat dan tepat dan profesional	kelancaran jalannya persidangan dengan menyiapkan soft copy gugatan/ permohonan, jawaban, replik, duplik dan kesimpulan
20.	Badan Pusat Statistik	Terpenuhinya informasi yang disajikan kepada masyarakat tentang jumlah perkara yang ditangani oleh Pengadilan Agama Taliwang	Pemantauan pelaksanaan SOP  bidang kepaniteraan, Panmud Hukum berjalan sesuai ketentuan dan meningkatkan koordinasi dengan instansi
21.	Kantor Pelayanan Pajak (KPP)	Terlaksananya pelaporan dan iuran pajak badan hukum/ perorangan tepat waktu bagi pejabat peradilan (LHKPN) atau Aparat Sipil (LHKASN)	Meningkatkan kualitas SDM dan intensifkan pengawasan baik dalam dan luar kedinasan
			Pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepegawaian berjalan sesuai ketentuan
22.	RRI	Terlaksananya atau sampainya informasi melalui media elektronik	Meningkatkan pemantauan  pelaksanaan SOP bidang kejurusitaan (pemanggilan masmedia). dan intensifkan



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
 E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
 SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 01/03/2018	Tgl. Revisi 25/10/2018	Tgl. Efektif 25/10/2018
--------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

			koordinasi antara Panitia Pengganti dengan Jurusita dan Majelis Hakim
			intensifkan koordinasi antara Panitia Pengganti dengan Jurusita dan Majelis Hakim
			Menyiapkan brosur dan memberikan informasi kepada pencari keadilan akan kemudahan dan percepatan penyelesaian perkara bagi Tergugat yang jelas alamatnya
23.	KPKNL	Penerbitan aset BMN	Meningkatkan SDM bagi pengelola aset untuk diverifikasi oleh KPKNL dan peningkatan pemantauan pelaksanaan SOP bidang Umum
24.	Kepolisian	Terlaksananya keamanan, ketenangan dan ketertiban dalam pelaksanaan persidangan, eksekusi putusan dan penyitaan	Pemantapan, pengembangan dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan khususnya penyitaan dan eksekusi putusan
			Melakukan koordinasi dengan aparat keamanan/kepolisian dan meningkatkan SDM bidang security;
25.	PT. Telkom	Layanan jaringan internet indihome terkoneksi dengan baik	Melakukan komunikasi dan kerjasama yang baik
26.	Jagoan Hosting	Terjaminnya kewanamanan dari cyber scream dan backup data website	Melakukan backup data website secara berkala dan melakukan koordinasi dengan pihak jagoan hosting



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

27.	Menkominfo	Adanya pemberitahuan sebelum domain expired	Melakukan koordinasi dengan menkominfo
-----	------------	---	--

#### 4.3. Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu Pengadilan Agama Taliwang Kelas II diterapkan pada:

Area Penerapan : Proses pelayanan perkara, administratif dan desain & pengembangan kebijakan pelayanan peradilan agama beserta seluruh proses pendukungnya.

Pengecualian : Pengadilan Agama Taliwang Kelas II tidak menerapkan Klausul 7.1.5, hal ini dikarenakan dalam menyediakan produk/pelayanan kepada stakeholder Pengadilan Agama Taliwang Kelas II tidak memerlukan alat yang perlu dilakukan kalibrasi atau verifikasi internal.

Pilihan:  
Untuk PTA/MSA

Pengecualian : Pengadilan Agama Taliwang Kelas II tidak menerapkan Klausul 7.1.5 hal ini dikarenakan dalam menyediakan produk/pelayanan kepada stakeholder Pengadilan Agama Taliwang Kelas II tidak memerlukan alat yang perlu dilakukan kalibrasi atau verifikasi internal dan Klausul 8.3 tentang Desain Pengembangan hal ini dikarenakan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, sehingga kegiatan desain dan pengembangan tidak dilakukan.

Pilihan:  
Untuk PA/MS

Lokasi Penerapan:

Nama Organisasi : Pengadilan Agama Taliwang Kelas II  
Alamat : Jl. Pendidikan No. 46 Telaga Bertong Sumbawa



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

Barat	
No. Telepon	: 0372-8283190
Fax.	: 0372-8283189
Email	: <a href="mailto:info@pa-taliwang.go.id">info@pa-taliwang.go.id</a>
Website	: <a href="http://www.pa-taliwang.go.id">www.pa-taliwang.go.id</a>

Acuan Penerapan:

- SNI ISO 9001:2015
- SNI ISO 31000:2009
- SNI ISO 19011
- OHSAS 18001:2007

#### 4.4. Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II menetapkan, menerapkan, memelihara, dan meningkatkan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan sesuai dengan persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II menetapkan proses bisnis level 1 yang menggambarkan rangkaian sistematis secara general proses bisnis di Organisasi yang nantinya akan dijabarkan pada proses bisnis level 2 yang menggambarkan rangkaian sistematis pada masing-masing fungsi.

#### Posisi Proses Bisnis dalam Kinerja Organisasi

##### Rantai Nilai

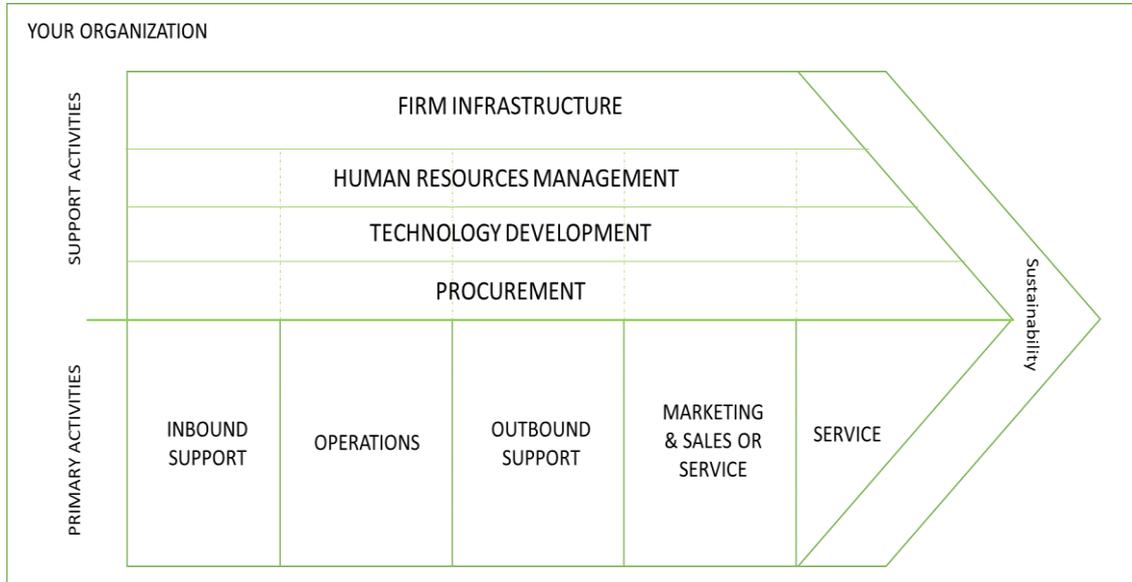


## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
 E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
 SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

<b>Kode Dokumen</b> MM	<b>Tgl. Pembuatan</b> 01/03/2018	<b>Tgl. Revisi</b> 25/10/2018	<b>Tgl. Efektif</b> 25/10/2018
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------





## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

## BAB V

### KEPEMIMPINAN

#### 5.1. Kepemimpinan dan Komitmen

##### 5.1.1. Umum

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

- Memastikan penerapan sistem manajemen mutu selaras dengan strategi Pengadilan Agama Taliwang Kelas II.
- Mengkomunikasikan kepada seluruh unit tentang pentingnya mencapai persyaratan dan kepuasan stakeholders sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Membuat Kebijakan Organisasi dan kebijakan tersebut harus dapat dimengerti dan disosialisasikan kepada seluruh departemen.
- Meyakinkan bahwa setiap unit memiliki sasaran mutu sebagai target yang harus dicapai dalam tiap unit dan sasaran mutu tersebut harus dapat menunjang Kebijakan Organisasi.
- Melakukan rapat manajemen untuk membahas pelaksanaan implementasi system manajemen mutu.
- Memastikan sumber daya yang berada dalam Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dapat menunjang system manajemen mutu.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- Memastikan semua personel yang terkait dengan kegiatan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II (internal dan eksternal) peduli dan selalu dalam pemikiran berbasis resiko.
- Mendukung jajaran manajemen dibawahnya untuk memperlihatkan pola kepemimpinan dalam bidang tanggung jawabnya.

#### 5.1.2. Fokus pada *stakeholders*

Ketua Pengadilan Agama Taliwang Kelas II berkeyakinan bahwa persyaratan *stakeholders* harus dapat ditentukan dan sesuai dengan tujuan dalam mencapai kepuasan *stakeholders*, persyaratan perundangan yang berlaku dan resiko serta peluang terhadap produk. Untuk mencapai usaha tersebut maka pihak manajemen melakukan survey kepuasan *Stakeholder* yang dilakukan secara berkala yang mana hasil dari survey menjadi tolak ukur bagi Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dalam mencapai kepuasan *Stakeholder*.

#### 5.2. Visi Misi dan Kebijakan Mutu

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



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

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

### 5.3. Peran, Tanggung Jawab dan Wewenang

Tanggung jawab dan wewenang setiap personil Pengadilan Agama Taliwang Kelas II ditetapkan dan tertuang dalam sebuah Peraturan Perundang-undangan tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Job description. Hubungan kerja antar fungsi di Pengadilan Agama Taliwang Kelas II digambarkan pada struktur organisasi.

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

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

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



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

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

Tanggung jawab dan wewenang Ketua Tim Penjaminan Mutu adalah:

- Meyakinkan bahwa proses yang diperlukan dalam system manajemen mutu dibuat, diimplementasikan dan dipelihara, diterapkan yang sesuai dengan ketentuan Sistem Manajemen Mutu Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dan SMM ISO 9001 : 2015.
- Melaporkan kepada Ketua Pengadilan Agama Taliwang Kelas II setiap *performance* sistem manajemen mutu dan kebutuhan akan tindakan perbaikan.
- Meminta perbaikan atas penyimpangan pelaksanaan sistem mutu yang ditemukan pada waktu Asessment.
- Melaksanakan rapat tinjauan manajemen untuk meninjau keefektifan mutu.
- Meyakinkan bahwa persyaratan *stakeholders* dimengerti dan disadari oleh seluruh pegawai.

Penunjukan Struktur Tim Penjaminan Mutu & Ketua Tim Penjaminan Mutu beserta seluruh tanggung jawab dan wewenangnya dituangkan dalam Surat Keputusan Nomor : W22-A16/2053/OT.01.3/SK/V/2019 tanggal 27 Mei 2019.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

## BAB VI

### PERENCANAAN

#### 6.1. Tindakan Untuk Menangani Resiko dan Peluang

Perencanaan (*planning*) pada dasarnya merupakan suatu proses untuk menetapkan apa yang ingin dicapai di masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya. Dalam melakukan perencanaan, Pengadilan Agama Taliwang Kelas II memperhatikan dan mempertimbangkan segala risiko dalam setiap pengambilan keputusan (*Risk Based Thinking*) dengan mempertimbangkan berbagai isu baik internal maupun eksternal, memahami kebutuhan dan harapan pihak-pihak berkepentingan, serta menentukan risiko & peluang, identifikasi kegiatan, identifikasi bahaya K3, identifikasi risiko terkait K3 melalui analisa risiko yang ditujukan untuk:

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

Analisa risiko Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dalam perencanaan (*Risk Register*) mempersyaratkan:

- Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan tersebut dalam proses-proses sistem manajemen mutu, serta mengevaluasi keefektifannya.

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

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

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

#### 6.2. Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapai Sasaran

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

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

- Hasil dari identifikasi bahaya potensial dan penilaian resiko.
- Konsisten dengan Kebijakan Organisasi.
- Kesesuaian dengan *key performa indicator* (sasaran kinerja pegawai).



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- Indikator Kinerja Utama.

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

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

Ketua Tim Penjaminan Mutu bertanggung jawab untuk memeriksa dan mengkaji Perencanaan Sistem Manajemen Mutu serta melaporkan kemajuannya secara periodik kepada Ketua Pengadilan Agama Taliwang Kelas II.

Sasaran Mutu Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dapat dilihat pada Lampiran I Manual Mutu ini.

### 6.3. Perubahan Perencanaan

Perubahan sistem manajemen Mutu dilakukan secara terencana dan mempertimbangkan :

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

Aspek-aspek penyebab perubahan pada strategi Pengadilan Agama Taliwang Kelas II adalah:

- Permintaan dan tuntutan dari stakeholders, serta adanya peluang perubahan



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- Perubahan di dalam proses, prosedur dan kompetensi inti Pengadilan Agama Taliwang Kelas II.
- Tenaga kerja dan sumber daya lain yang dibutuhkan.
- Perubahan pelatihan dan teknologi serta inovasi.
- Perubahan eksternal & internal isu yang berakibat pada perubahan strategi Pengadilan Agama Taliwang Kelas II.

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



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

## BAB VII

### DUKUNGAN

#### 7.1 Sumber Daya

##### 7.1.1 Umum

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II menyediakan Sumber Daya berupa Manusia, Sarana, Prasarana dan Lingkungan Kerja yang ditujukan untuk efektifitas Sistem Manajemen Mutu dan kepuasan stakeholders. Kebutuhan akan sumber daya (manusia maupun sarana dan prasarana serta anggaran) telah direncanakan dengan baik oleh masing-masing fungsi sesuai dengan tugas dan tanggungjawab serta wewenang yang dimiliki.

##### 7.1.2 Sumber Daya Manusia

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

Kesekretariatan merencanakan, mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia yang dimiliki melalui Perencanaan sumber daya manusia (analisis jabatan, analisis beban kerja, formasi jabatan, kebutuhan pegawai), pengelolaan sumber daya manusia (perencanaan pengembangan pendidikan dan pelatihan, peningkatan keterampilan, evaluasi kinerja, dll).

##### 7.1.3 Prasarana/Faslitas

Kesekretariatan merencanakan, mengelola dan mengendalikan prasarana yang diperlukan dalam mencapai kesesuaian persyaratan produk yaitu gedung/



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

bangunan/kantor, alat kantor & Rumah Tangga, Kendaraan Operasional, Teknologi Informasi (TI), dll.

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

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

#### 7.1.4 Pengendalian Monitoring dan Pengukuran Peralatan

Pasal 7.1.5 tidak diterapkan

#### 7.1.5 *Knowledge Management*

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

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



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

Knowledge Management dapat diperoleh dari kegiatan aktif membaca pada ruang Perpustakaan yang dimiliki Pengadilan Agama Taliwang Kelas II.

## 7.2 Kompetensi

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II menyediakan Sumber Daya Manusia, dan menetapkan kemampuan yang dibutuhkan bagi personil yang melaksanakan pekerjaan agar sesuai dengan persyaratan produk. Pengadilan Agama Taliwang Kelas II secara periodik melakukan analisis GAP kompetensi antara Pegawai dengan standar kompetensi untuk mengetahui kekurangan terhadap kompetensi seluruh Pegawai sehingga Pengadilan Agama Taliwang Kelas II menyediakan pelatihan atau kegiatan lain agar kompetensi personil terpenuhi. Evaluasi dari keefektifan serta rekaman dokumen untuk kegiatan pendidikan dan pelatihan disimpan di Kesekretariatan. Proses pemenuhan sumber daya manusia didasarkan pada hasil Analisis Jabatan yang terdiri dari (Nama jabatan, uraian tugas, tanggung jawab, wewenang, pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, dll) dan disesuaikan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, dan secara periodik akan dilakukan analisis beban kerja untuk mengetahui kesesuaian beban pekerjaan dengan jumlah pegawai yang tersedia.

## 7.3 Kepedulian

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II memastikan bahwa setiap pegawai yang bekerja peduli tentang kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta peduli terhadap risiko dan bahaya K3. Untuk itu secara berkala dilakukan sosialisasi kepada semua pegawai tentang kebijakan sistem manajemen, strategi, sasaran



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

dan program-program, risk manajemen, HIRADC, kontribusi pegawai terhadap tercapainya mutu pekerjaan serta implikasi yang akan terjadi jika sasaran tersebut tidak tercapai.

Seluruh Bagian/Fungsi bertanggung jawab memberikan briefing Mutu kepada pegawai, mitra kerja dan pihak ketiga. Pengawas pekerjaan berkewajiban mengawasi dan menyampaikan penerapan aspek mutu dan K3 terkait dengan pekerjaan yang berada dibawah tanggung jawabnya.

#### 7.4 Komunikasi

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

**TABEL KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL  
PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II**

No	Komunikasi Internal	Media	Sasaran	Periode
1	Persiapan Pekerjaan	Breafing	Masing-masing bagian	Harian
2	Penyampaian Kebijakan	Rapat/Sosialisasi	Seluruh Pegawai	Tertentu
3	Evaluasi kinerja	Rapat	Masing-masing bagian	Periodik
No	Komunikasi Eksternal	Media	Sasaran	Periode
1	Program Kerja	Rapat	Stakeholders melalui media website	Awal Tahun
2	Koordinasi dan konsultasi	Rapat	Pengadilan Tinggi Agama	Periodik
3	Evaluasi	Rapat	Seluruh pegawai	Semester

#### 7.5 Dokumentasi Informasi



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

Ketua Tim Penjaminan Mutu harus menyusun, menerapkan, memelihara dan mengendalikan prosedur yang ditentukan dalam standar internasional dan Standar Nasional seperti Manual Mutu, Sasaran Mutu, Standar Operasional Prosedur, Prosedur Mutu, Petunjuk Teknis, Dokumen Penunjang lainnya dan catatan mutu/arsip atau data yang berhubungan dengan persyaratan sistem mutu serta dokumen yang berasal dari luar (acuan/peraturan).

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

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

Untuk dokumen-dokumen yang bersifat rahasia disimpan pada bagian yang berwenang dan hanya didistribusikan kepada pihak-pihak terkait dengan memastikan dan mensosialisasikan bahwa dokumen tersebut bersifat rahasia. Apabila dibutuhkan dokumen dapat diberikan penanda "RAHASIA" yang



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

berarti hanya bagian-bagian tertentu yang mempunyai wewenang mengaksesnya.

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

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



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

## BAB VIII

### OPERASI

#### 8.1. Perencanaan dan Pengendalian Produk dan Layanan

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan proses-proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dan untuk melaksanakan tindakan-tindakan yang ditentukan untuk memenuhi persyaratan dalam penyediaan produk dengan menerapkan tindakan berbasis resiko (Mutu dan K3).

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II memiliki kebijakan bahwa setiap layanan yang akan dikerjakan harus direncanakan sebaik-baiknya sesuai "Visi Misi, Kebijakan Mutu dan Tujuan Organisasi". Pengadilan Agama Taliwang Kelas II melakukan perencanaan dan pengendalian layanan sesuai dengan dokumen sebagai Berikut :

- Rencana Strategis
- Rencana Kerja Tahunan
- DIPA
- Sasaran Mutu/IKU

#### 8.2. Persyaratan Produk dan Layanan

##### 8.2.1. Komunikasi dengan Stakeholders

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



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

#### 8.2.2. Penentuan Persyaratan Produk dan Layanan

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

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II mengidentifikasi peraturan-peraturan pemerintah terutama yang relevan dengan realisasi penentuan persyaratan produk/ layanan. Pengadilan Agama Taliwang Kelas II menjamin seluruh produk dan layanan yang diberikan kepada Stakeholder sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### 8.2.3. Tinjauan Persyaratan Produk dan Layanan

Bagian terkait harus menetapkan dan menentukan tinjauan mekanisme terhadap kecukupan dan kelengkapan persyaratan. Bagian terkait juga harus mengakomodir persyaratan dan permintaan dari stakeholders.

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

- Semua persyaratan stakeholders seperti permintaan dan informasi lainnya harus didokumentasikan dengan jelas.
- Evaluasi terhadap persyaratan stakeholders dengan kecukupan anggaran untuk memastikan bahwa persyaratan stakeholders dapat dipenuhi.

Sebelum proses produk/layanan dilakukan, semua perbedaan harus sudah diselesaikan.

#### 8.2.4. Perubahan Persyaratan pada Produk dan Layanan



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

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

### 8.3. Desain dan Pengembangan Produk & Layanan

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II memastikan optimalisasi implementasi penyusunan kebijakan yang nantinya akan diterapkan diseluruh satker. Perencanaan dan pengembangan produk/layanan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dilakukan dengan mempertimbangkan :

- Merencanakan proses desain dan pengembangan secara terjadwal dengan memperhatikan tahapan proses yang diperlukan, keperluan kegiatan verifikasi dan validasi, tanggungjawab dan wewenang yang terlibat, sumber daya internal dan eksternal yang diperlukan, keperluan untuk melibatkan stakeholder dan mengendalikan dokumentasi.
- Input desain dan pengembangan dengan memperhatikan persyaratan peraturan perundang-undangan termasuk konsekuensi kegagalan dalam proses perancangan dan pengembangan.
- Melakukan tinjauan desain dan pengembangan terhadap produk yang dihasilkan melalui kegiatan verifikasi dan validasi yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang.
- Pengendalian perubahan desain dan pengembangan termasuk tata cara penanganan terhadap hasil desain dan pengembangan kebijakan yang sudah diterima oleh stakeholder.

### 8.4. Pengendalian Proses, Produk dan Layanan yang disediakan Eksternal



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

#### 8.4.1. Umum

Pengadilan Agama Taliwang Kelas II membatasi pembelian barang atau jasa sesuai dengan aturan pembelian hanya yang berpengaruh pada mutu Layanan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II. Pengadilan Agama Taliwang Kelas II melakukan seleksi rekanan/vendor untuk mendapatkan rekanan/vendor yang disetujui dan evaluasi kinerja terhadap rekanan/vendor yang telah digunakan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengadaan Barang dan Jasa.

#### 8.4.2. Pengendalian

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

#### 8.4.3. Informasi untuk Penyedia Eksternal

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

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



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliawanginfo@gmail.com](mailto:pataliawanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

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

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

#### 8.5. Produksi dan Penyediaan Layanan

##### 8.5.1. Pengendalian Penyediaan Pelayanan

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

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

Di dalam memperagakan kemampuan proses untuk mencapai hasil yang direncanakan ditetapkan metode pemantauan yang real time untuk



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

memastikan kepatuhan hukum dan kepuasan stakeholders tercapai. Selain itu juga setiap minggu dilakukan control & monitoring oleh masing-masing bagian melalui rapat internal. Jika dalam proses pemantauan dan pengukuran tidak sesuai dengan yang direncanakan, maka harus dilakukan perbaikan.

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

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

#### 8.5.2. Identifikasi dan Mampu Telusur

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

#### 8.5.3. Properti Milik Stakeholders atau Penyedia Eksternal

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



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

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

#### 8.5.4. *Preservasi*

Bagian terkait melakukan perencanaan pengendalian penyimpanan dan penyerahan sampai dengan pengiriman produk kepada stakeholders. Penanganan produk disediakan sesuai dengan standar penanganan yang ditetapkan. Bagian terkait harus menetapkan lokasi untuk penyimpanan masing-masing jenis produk. Petugas Arsip juga harus membuat dan menetapkan penyimpanan produk sesuai dengan masing-masing jenis produk. Setiap produk yang akan dikirim ke *stakeholders* harus dikendalikan sesuai dengan ketentuan. Seluruh metode penanganan terhadap produk mulai dari *penanganan*, penyimpanan, pengemasan harus menjamin produk tidak rusak dalam proses tersebut.

#### 8.5.5. Kegiatan Pasca Penyerahan

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

#### 8.5.6. Pengendalian Perubahan

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

### 8.6. Pelepasan Produk dan Layanan



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

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

#### 8.7. Pengendalian Ketidaksesuaian Keluaran

Untuk memastikan produk yang tidak sesuai tetap terkendali agar tidak diteruskan ke proses berikutnya secara tidak sengaja, jika terjadi ketidaksesuaian keluaran setelah dan sebelum produk diberikan kepada stakeholders maka bagian terkait bertanggung jawab terhadap pengendaliannya mengacu pada Prosedur Mutu Tindakan Perbaikan.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

## BAB IX

### EVALUASI KINERJA

#### 9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

##### 9.1.1. Umum

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

##### 9.1.2. Kepuasan Stakeholders

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

##### 9.1.3. Analisa Data

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

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



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

d. Kinerja rekanan/vendor

e. Keluhan Stakeholder

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

#### 9.2. Assessment Internal

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

- Program assessment internal disusun oleh Ketua Tim Penjaminan Mutu bersama dengan Top Manajemen dan jadwal rencana pelaksanaan Assessment Internal disusun oleh Lead Asessor Internal dan Ketua Tim Penjaminan Mutu dan dikonfirmasi ke masing-masing bagian yang akan diAssesment;
- Personil yang melaksanakan harus personil yang tidak terkait langsung dengan bagian yang diAssesment, dan sudah mengikuti pelatihan Assessment Internal;
- Hasil Asessment yang dilakukan oleh Asessor harus dilaporkan kepada Lead Asessor Internal dan Ketua Tim Penjaminan Mutu sebelum rapat penutupan hasil Asessment dilaksanakan.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- Unit yang diAssessment wajib melaksanakan tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian pelaksanaan sistem manajemen mutu dalam waktu yang telah disepakati dan kebenaran pelaksanaannya akan ditinjau ulang oleh Asessor yang bersangkutan, dengan melihat keefektifan tindakan koreksi dan pencegahan yang dilakukan;
- Arsip (hasil Assessment) disimpan oleh Sekretaris Tim Penjaminan Mutu.
- Assessment Internal ini harus dilaksanakan minimal sekali dalam setahun, dan program Assessment harus disesuaikan dengan risiko, status dan kepentingan aktivitas yang di assessment.

### 9.3. Tinjauan Manajemen

#### 9.3.1. Umum

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

#### 9.3.2. Masukan dari Tinjauan Manajemen

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

1. Status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu
2. Perubahan isu internal dan isu eksternal
3. Survey kepuasan Stakeholder
4. Saran dan pengaduan stakeholders
5. Pencapaian sasaran mutu
6. Kinerja proses dan kesesuaian produk/layanan
7. Ketidaksesuaian dan tindakan korektif



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

8. Pemantauan dan pengukuran hasil
9. Hasil Assessment Internal dan Assessment eksetranal
10. Kinerja penyedia eksternal
11. Kecukupan sumber daya
12. Monitoring dan evaluasi risiko dan peluang
13. Peluang peningkatan

#### 9.3.3. Keluaran dari Tinjauan Manajemen

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

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



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

## BAB X

### PENINGKATAN

#### 10.1. Umum

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

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

#### 10.2. Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

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

1. Mengidentifikasi, investigasi kejadian, kegagalan proses dan menentukan akar penyebab ketidaksesuaian atau ketidaksesuaian



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

potensial, termasuk keluhan karyawan, stakeholders, masyarakat dan pihak terkait lainnya.

2. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terjadi atau terulang.
3. Khusus untuk tindakan perbaikan, maka tindakan perbaikan yang dilakukan harus dipastikan telah dilakukan identifikasi resiko sebelum dilaksanakan.
4. Menentukan dan mengimplementasikan tindakan yang diperlukan.
5. Memastikan efektifitas tindakan perbaikan yang dilakukan.
6. Menentukan dan melaksanakan tindakan yang sesuai yang dibutuhkan.
7. Memelihara catatan tindakan korektif.
8. Meninjau efektivitas tindakan perbaikan yang diambil.
9. Bereaksi terhadap ketidaksesuaian dan sebagaimana berlaku.
10. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang terjadi di tempat lain.
11. Mengimplementasikan tindakan yang diperlukan dan membuat perubahan pada sistem manajemen kelangsungan bisnis, jika diperlukan.
12. Berkomunikasi, dengan stakeholder terkait, perihal hasil penyelidikan dan identifikasi tindakan korektif.

### 10.3. Perbaikan Berkelanjutan

Peningkatan peluang diperoleh dari hasil asesment internal maupun eksternal, hasil pengaduan stakeholders, analisis data internal dan penilaian



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

lainnya yang menghasilkan *opportunity of improvement* (OFI) serta peluang dan risiko yang mungkin terjadi.

## BAB XI

### LINGKUNGAN DAN BUDAYA KERJA

#### 11.1. Lingkungan Kerja

Kesekretariatan menetapkan, menyediakan dan mengendalikan lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk terutama untuk perangkat-perangkat instrumen untuk menjaga layanan tersedia bagi stakeholders. Termasuk dalam kategori ini adalah lingkungan kerja di gedung dan daerah sekitar lingkungan kantor untuk kenyamanan pegawai dalam bekerja. Untuk menjamin keamanan transaksi maka ditetapkan area-area terbatas yang hanya dapat diakses oleh personal yang berwenang termasuk tata tertib di tempat kerja.

#### 11.2. Budaya Kerja

Untuk menciptakan suasana/lingkungan kerja yang aman, harmonis, kondusif serta kesetaraan dalam hak dan kewajiban antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan antar pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja Pengadilan Agama Taliwang Kelas II. Pengadilan Agama Taliwang Kelas II berkomitmen untuk mengimplementasikan perilaku dan budaya kerja yang mengedepankan :

1. Sopan santun dalam bentuk 3 S :

- a. Senyum, yaitu gerakan bibir, tawa ekspresif yang tidak bersuara menunjukkan rasa senang, suka dan gembira



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- b. Salam, yaitu tindakan gerakan tangan untuk memberikan rasa damai atau menyatakan hormat kepada orang lain
  - c. Sapa, yaitu perkataan, sapaan untuk menegur, mengajak orang lain bercakap-cakap.
2. Budaya kerja dibuktikan dengan gagasan 5 R :
- a. Ringkas, yaitu memisahkan sesuatu alat/barang yang jarang dipakai, sering dipakai dan menyingkirkan yang tidak diperlukan lagi
  - b. Rapi, yaitu menyimpan sesuatu alat/barang sesuai tempat yang telah ditentukan. Suatu alat/barang dikelompokkan ditempat yang ditentukan (almari, rak) kemudian diberi label isi rak atau almari tersebut
  - c. Resik, yaitu membersihkan tempat/lingkungan kerja, peralatan kerja dari debu, kotoran. Resik dilaksanakan oleh semua aparatur dari mulai pimpinan (4 pilar) sampai kepada tenaga honorer
  - d. Rawat, yaitu mempertahankan hasil 3R (Ringkas, Rapi, Resik) dengan ara membakukan/menetapkan standar (cara pengendalian, penetapan kondisi tidak wajar, mekanisme pemantauan, pola tindak lanjut dan pemeriksaan berkala)
  - e. Rajin, yaitu terkondisinya sikap dan prilaku semangat pada setiap aparatur
3. Menerapkan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dengan menetapkan identifikasi bahaya serta rencana pengendaliannya.
4. Menerapkan Kesiapsiagaan dan Kondisi Tanggap Darurat, dengan melengkapi peralatan sebagai berikut :
- a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- b. Lampu darurat (*emergency light*)
- c. Perangkat Pertolongan pertama /P3K (*first aid kit*)

## BAB XII

### KETENTUAN PENILAIAN ASESMEN

#### 12.1. Umum

Status akreditasi bagi **Pengadilan Agama Taliwang Kelas II** ditentukan oleh Komite Keputusan Akreditasi Penjaminan Mutu Ditjen Badan Peradilan Agama, setelah dilaksanakan asesmen oleh asesor yang telah ditunjuk. Sebelumnya dilakukan asesmen oleh asesor internal Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dengan metode :

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Telusur dokumen

Asesor internal tersebut menuangkan hasil penilaiannya dalam form ceklis.

#### 12.2. *Opening dan closing meeting*

Dalam melaksanakan asesmen internal dilakukan seremonial *opening meeting* sebelum dilaksanakan asesmen dan diakhiri dengan *closing meeting*, dengan susunan acara sebagai berikut :

1. *Opening meeting* :
  - a. Menyanyikan lagu "Indonesia Raya".
  - b. Pembacaan Do'a.
  - c. Sambutan KPTA/KMS Aceh/KPA/KMS.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

d. Pengantar dari Lead Asessor:

- 1) Memperkenalkan anggota tim termasuk garis besar peran mereka secara ringkas.
- 2) Menyampaikan rencana asesmen (ruang lingkup asesmen, sasaran, kriteria dan jadwal asesmen).
- 3) Konfirmasi penggunaan ruang, dokumen dan fasilitas yang diperlukan.
- 4) Menyampaikan informasi tentang kondisi yang memungkinkan asesmen dapat dihentikan sebelum waktunya.

e. Penandatanganan Nota Kesepahaman antara Ketua PTA/MS Aceh/PA/MS dengan Lead Asessor.

f. Mengumandangkan Yel-yel :

**Mahkamah Agung = Unggul**

**Badilag = Jaya**

**PTA NTB = Bisa**

**PA Taliwang = Sukses**

**APM = A Excellent**

g. Penutup

2. *Closing meeting* :

a. Penyampaian hasil asesmen oleh Lead Asessor berupa kesimpulan asesmen termasuk rekomendasi terkait Akreditasi. Setiap ketidaksesuaian harus disampaikan dengan cara yang dapat dipahami dan diberikan jangka waktu untuk menindaklanjuti seluruh hasil temuan.

b. Penandatanganan Kontrak Kinerja



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- c. Kata penutup dari Ketua PA Taliwang Kelas II
- d. Pembacaan Do'a.
- e. Menyanyikan lagu "Bagimu Negeri".
- f. Mengumandangkan Yel-yel.

**Mahkamah Agung = Unggul**

**Badilag = Jaya**

**PTA NTB = Bisa**

**PA Taliwang = Sukses**

**APM = A Excellent**

- g. Penutup

### 12.3. Kriteria Ketidaksesuaian Mayor dan Minor

Rencana asesmen didasarkan pada persyaratan terdokumentasi Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Agama yakni :

- a. Persyaratan informasi bebas dari Potensi Temuan Major, yakni :
  1. Berkas perkara hilang.
  2. Penyelewengan/penyalahgunaan keuangan.
  3. Tidak terpenuhinya Persyaratan dokumen normatif :
    - a) Dokumen Utama :
      - Manual Mutu.
      - Prosedur Mutu/Standar Opeasional Prosedur
      - Petunjuk Teknis/Instruksi Kerja



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- Formulir/Instrumen
- Asesmen Internal.
- SAKIP (IKU, Renstra, RKT, Perjanjian Kinerja dan LKjIP).
- Rapat Tinjauan Manajemen (Permenpan & RB Nomor 16 Tahun 2014)
- Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

b) Dokumen Pendukung :

- Bukti sosialisasi Blueprint MA.
- Bukti sosialisasi RB.
- Bukti sosialisasi SAKIP.
- Bukti sosialisasi SKP.
- Bukti sosialisasi Prosedur Mutu dan SOP.
- Bukti sosialisasi Zona Integritas.

b. Persyaratan informasi bebas dari Potensi Temuan Minor, yakni :

1. Tidak dilaksanakan standar yang telah ditetapkan
2. Tidak berfungsinya sarana
3. Petugas layanan tidak berada ditempat pada saat jam layanan
4. Pengiriman berkas upaya hukum lebih dari 6 bulan.

#### 12.4. Metodologi Penilaian

Dalam pelaksanaan assessment ada 7 kategori penilaian yang menjadi sasaran penilaian beserta besarnya jumlah nilai pembobotan yaitu :

- a. Leadership (Kepemimpinan), dengan bobot 200;
- b. Customer Focus (Fokus kepada Pengguna), dengan bobot 200;



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- c. Process Management (Manajemen Proses), dengan bobot 200;
- d. Strategic Planning (Strategi Perencanaan), dengan bobot 100;
- e. Resources Management (Manajemen Sumber Daya Manusia), dengan bobot 100;
- f. Document System (Sistem Dokumen), dengan bobot 100;
- g. Performance Result (Hasil Kinerja), dengan bobot 100.

Dengan jumlah nilai keseluruhan 1000 (seribu) dan dengan kategori penilaian:

- a. **Kategori A (*Business Excelent*)**, dengan perolehan score 700-1000;
- b. **Kategori B (*Performance Management*)**, dengan perolehan score 500-699;
- c. **Kategori C (*Improvement Comitment*)**, dengan perolehan score 300-499;
- d. **Kategori D (*Disclaimer*)**, dengan score 0-299.

Ketujuh (7) kategori yang dinilai tersebut menggunakan metodologi penilaian dengan kriteria :

- a. *Leadership* (Kepemimpinan) :

- Kemampuan organisasi memberikan arahan dalam wujud Misi, Visi dan Nilai Nilai Organisasi, Komunikasi dan arahan, Menyeimbangkan kebutuhan/Kepentingan yang terlibat dengan pihak terkait, mendorong staf untuk berinovasi dan mengembangkan diri.
- Kemampuan organisasi dalam mewujudkan komitmen organisasi melalui leadership dalam bentuk Role Models, Ketersediaan sumberdaya dan pembinaan,serta menciptakan kepuasan Pelanggan.
- Kemampuan organisasi Dalam mewujudkan Kinerja Organisasi, Memonitoring dan Review dari proses proses dalam organisasi,



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

Melakukan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan di dalam Organisasi serta melakukan Perbaikan berkesinambungan dalam proses organisasi.

- Kemampuan organisasi untuk bertanggung jawab terhadap komunitas masyarakat, selalu proactive terhadap perhatian publik serta mematuhi peraturan dan perundangan yang berlaku.
- Kemampuan kepemimpinan dalam menerapkan sistem reward dan punishment.

#### b. *Customer Focus* (Fokus pada Pengguna)

- Kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi pelanggan, dan menetapkan proses pelayanan yang baik serta memonitoring dan mereview proses tersebut.
- Kemampuan Organisasi Melakukan pengukuran dan analisa terhadap kepuasan pelanggan secara berkala.

#### c. *Process Management* (Manajemen Proses)

- Kemampuan organisasi dalam mengembangkan, memonitoring dan mengevaluasi proses-proses yang ditetapkan.
- kemampuan organisasi dalam melakukan perbaikan berkesinambungan dalam setiap proses pelayanan.
- Kemampuan organisasi dalam memastikan proses yang berjalan telah sesuai dengan standar/pedoman yang sudah ditetapkan.

#### d. *Strategic Planning* (Strategi Perencanaan)



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- Kemampuan organisasi dalam mengembangkan Strategi , sasaran organisasi dan menterjemahkan dalam bentuk program kerja serta memperhatikan manajemen resiko.
- Kemampuan organisasi dalam mensinergikan sasaran organisasi dengan visi dan misi organisasi.
- Kemampuan organisasi dalam mereview rencana-rencana organisasi, mengkomunikasikan rencana rencana organisasi pada tiap level organisasi, perbaikan kultur.

#### e. *Resources Management* (Manajemen Sumber Daya Manusia)

- Kemampuan Organisasi dalam membina ,mengontrol dan mengevaluasi seluruh personel/staff organisasi yang terlibat serta melakukan analisa kompetensi serta pembagian kerja.
- Kemampuan organisasi dalam menetapkan program pelatihan dalam kerangka pengembangan sumberdaya manusia.
- Kemampuan organisasi untuk melakukan analisa kebutuhan sumber daya manusia.
- Kemampuan organisasi untuk menjamin ketersediaan infrastruktur dan teknologi yang memadai dan memastikannya terpelihara serta memantau tingkat kemampuan infrastruktur dan teknologi dalam proses organisasi.

#### f. *Document System* (Sistem Dokumen)

Kemampuan organisasi dalam memelihara dokumentasi organisasi dan memiliki kebijakan dalam dokumen, memiliki struktur organisasi manajemen, memiliki rencana rencana mutu, memiliki kemampuan internal audit dan penjaminan mutu organisasi.

#### g. *Performance Result* (Hasil Kinerja)



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

- Kemampuan organisasi dalam memberikan pengukuran proses kinerja dan berorientasi terhadap hasil.
- Kemampuan organisasi untuk melakukan evaluasi manajemen dan analisa perbaikan serta pencegahan terhadap hasil pengukuran secara berkala.

#### 12.5. Waktu Asesmen

Asesmen pada Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dapat dilaksanakan setelah Sistem Manajemen Mutu diimplementasikan minimal 3 bulan.



## PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II

JL. PENDIDIKAN NO. 46 TALIWANG TELP. (0372) 8283190 & FAX. (0372) 8283189  
E-mail : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com) Website : [www.pa-taliwang.go.id](http://www.pa-taliwang.go.id)  
SUMBAWA BARAT 84355

### MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	01/03/2018	25/10/2018	25/10/2018

### BAB XIII

### PENUTUP

Manual mutu ini merupakan dokumen level 1 yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu untuk menunjukkan kemampuan Pengadilan Agama Taliwang Kelas II dalam menghasilkan produk secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelayanan dan peraturan yang berlaku

Hal-hal yang belum di atur dalam manual mutu ini berkaitan dengan implementasi pada Pengadilan Agama Taliwang Kelas II termuat dalam dokumen lainnya yang merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu, sebagai berikut:

1. Prosedur Mutu/Standar Operasional Prosedur
2. Petunjuk Teknis/Instruksi Kerja
3. Formulir/Instrumen.

**TIM PENJAMINAN MUTU  
PENGADILAN AGAMA TALIWANG KELAS II**

Alamat :

Jl. Pendidikan No. 46 Taliwang Kode Pos 84455

Telp. 0372-(8283190), Fax. 0372-(8283189)

Situs Web : <http://pa-taliwang.go.id>

Email : [pataliwanginfo@gmail.com](mailto:pataliwanginfo@gmail.com)