



PENGADILAN AGAMA GRESIK
Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 45 Telp. (031) 3991193 Fax. (031) 3981685
Website : www.pa-gresik.go.id Email : pagresik@gmail.com
GRESIK 61121

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
MANUAL MUTU**

KODE DOKUMEN	:	SOP/AS/09
TGL. PEMBUATAN	:	12/12/2017
TGL. REVISI	:	02/01/2024
TGL. EFEKTIF	:	02/01/2024

Disahkan Oleh,
Ketua



Dr. Drs. H. RAKHMAT HIDAYAT HS, S.H., M.H.
NIP. 19680420 199403 1 005

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

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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

**BAB I
PROFIL ORGANISASI**

1.1. Informasi Organisasi

Nama Organisasi	:	Pengadilan Agama Gresik
Alamat	:	Jalan Wahidin Sudirohusodo No. 45 Gresik
No Telpon	:	031-3991193
Fax	:	031-33981685
Email	:	pagresik@gmail.com
Website	:	pa-gresik.go.id
Visi	:	Terwujudnya Pengadilan Agama Gresik Yang Agung
Misi	:	<ol style="list-style-type: none">1. Menjaga kemandirian Aparatur Pengadilan Agama;2. Meningkatkan kualitas hukum yang berkeadilan, kredibel dan transparan;3. Mewujudkan kesatuan hukum sehingga diperoleh kepastian hukum bagi masyarakat4. Meningkatkan pengawasan dan pembinaan.
Motto	:	Cepat, Efektif dan Effisien, Ramah, Inovatif, serta Akuntabel
Maklumat Pelayanan	:	Dengan ini kami seluruh aparat Pengadilan Agama Gresik menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila tidak menepati janji / terjadi penyimpangan. Kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

Kebijakan Mutu	:	Pengadilan Agama Gresik bertekad memberikan pelayanan peradilan yang mandiri, professional dan transparan menuju peradilan yang berwibawa dan bermartabat dengan mengutamakan kepuasan pencari keadilan. Serta senantiasa melakukan perbaikan yang berkesinambungan melalui implementasi Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Agama.
----------------	---	--

1.2. Sejarah Singkat Organisasi

Pengadilan Agama dibentuk berdasarkan Stbl. 1882 No 152 jo. Stbl. 1937 No. 116 dan 610 yang mengtur Pengadilan di Jawa dan Madura

Pengadilan Agama Gresik 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 Gresik terletak di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No.45 Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur. Wilayah yurisdiksi Pengadilan Agama Gresik meliputi 16 (enam belas) Kecamatan di Kabupaten Gresik

Secara khusus pembagian wilayah hukum Pengadilan Agama Gresik dapat dilihat sebagai berikut :

1. Kecamatan Balongpanggang , terdiri dari 25 Kelurahan/Desa
2. Kecamatan Benjeng, terdiri dari 23 Kelurahan/Desa
3. Kecamatan Bungah, terdiri dari 22 Kelurahan/Desa
4. Kecamatan Cerme, terdiri dari 25 Kelurahan/Desa
5. Kecamatan Driyorejo, terdiri dari 16 Kelurahan/Desa
6. Kecamatan Dudusampeyan, terdiri dari 23 Kelurahan/Desa
7. Kecamatan Dukun, terdiri dari 26 Kelurahan/Desa
8. Kecamatan Gresik, terdiri dari 22 Kelurahan/Desa



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

9. Kecamatan Kebomas terdiri dari 22 Kelurahan/Desa
10. Kecamatan Kedamean, terdiri dari 15 Kelurahan/Desa
11. Kecamatan Manyar, terdiri dari 23 Kelurahan/Desa
12. Kecamatan Menganti, terdiri dari 22 Kelurahan/Desa
13. Kecamatan Panceng, terdiri dari 15 Kelurahan/Desa
14. Kecamatan Sidayu, terdiri dari 21 Kelurahan/Desa
15. Kecamatan Ujungpangkah, terdiri dari 13 Kelurahan/Desa
16. Kecamatan Wringinanom, terdiri dari 16 Kelurahan/Desa

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

Pengadilan Agama Gresik adalah Pengadilan Agama kelas IB yang merupakan Yurisdiksi dari Pengadilan Tinggi Agama Surabaya.

Produk dan pelayanan Pengadilan Agama Gresik terdiri dari :

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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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

2. Ekonomi Syari'ah

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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

5. Hibah
6. Wakaf
7. Wasiat
8. Zakat
9. Shadaqah, dll

Untuk melaksanakan tugas-tugas pokok Pengadilan Agama Gresik 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: 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 GRESIK
KELAS IA**

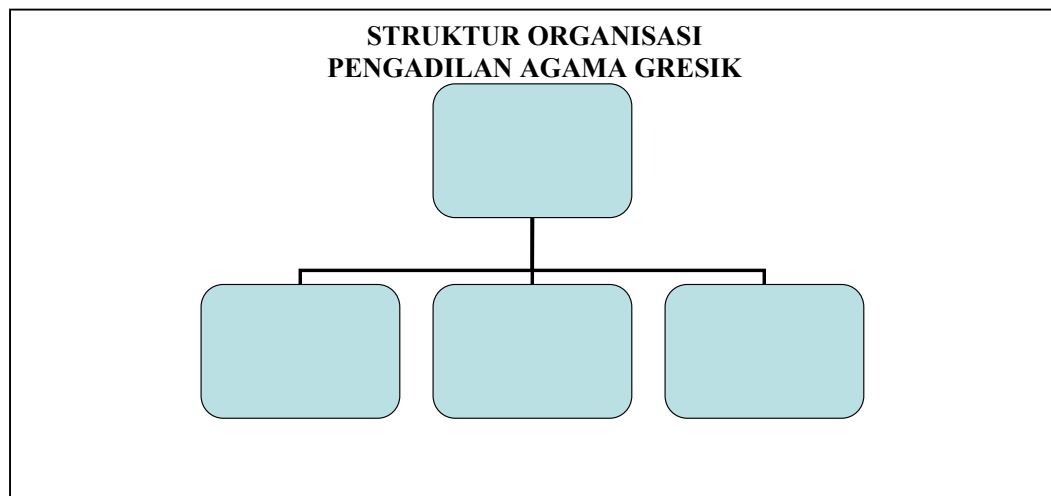
MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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.

Struktur Organisasi Pengadilan Agama Gresik sebagai berikut:





**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

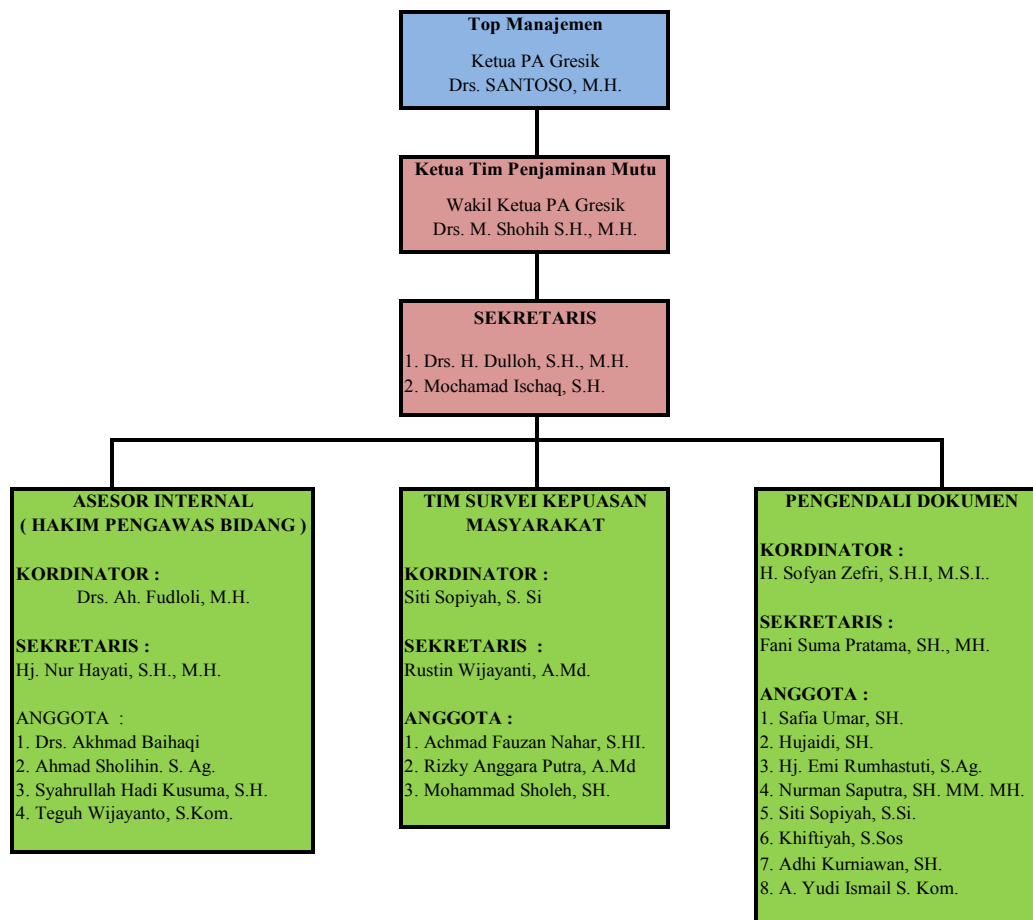
MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

1.3. Struktur Tim Penjaminan Mutu

Struktur Tim Penjaminan Mutu (TPM) Pengadilan Agama Gresik adalah:

**STRUKTUR
TIM PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN AGAMA GRESIK**





**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

BAB II

ACUAN YANG MENGATUR

Sebagai lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik, Pengadilan Agama Gresik taat dan tunduk pada peraturan perundang-undangan.

Referensi, Peraturan dan Perundang-undangan dan persyaratan lain yang dikeluarkan oleh lembaga internasional maupun nasional yang menjadi acuan Pengadilan Agama Gresik, 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 GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

- Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor 002 Tahun 2012 Tahun 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 GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

**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 Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh, Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah 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 Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh atau Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah 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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

7. **Asessment mutu** adalah pemeriksaan yang sistematis dan independen yang dilaksanakan sesuai prosedur tertulis untuk menentukan apakah aktivitas mutu dan hasil-hasilnya memenuhi atau sesuai yang direncanakan dan apakah diterapkan secara efektif dan sesuai untuk mencapai sasaran.
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 GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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 Ketua Pengadilan Tinggi Agama/ Mahkamah Syar'iyah Aceh, Pengadilan Agama/ Mahkamah Syar'iyah... 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 GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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 Gresik atau Pejabat yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Agama Gresik untuk merencanakan, melaksanakan, memonitor, mengevaluasi dan mengendalikan implementasi Sistem Manajemen Mutu di Pengadilan Agama Gresik;
28. **Klien** adalah Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh dan/atau Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah 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.
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*.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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 Gresik;
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 Ditjen Badan Peradilan Agama, Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh dan Pengadilan Agama/ Mahkamah Syar'iyah.
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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

42. **Rencana Strategis (Renstra)** adalah Dokumen Perencanaan Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh dan Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah 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, Realistic, 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.
47. **Sistem Manajemen Mutu** adalah Sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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 Gresik;
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 Tinggi Agama/ Mahkamah Syar'iyah Aceh dan Pengadilan Agama/ Mahkamah Syar'iyah.
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 Gresik** adalah Tim yang dibentuk oleh Ketua Pengadilan Agama Gresik dalam rangka akreditasi penjaminan mutu Pengadilan Agama Gresik;
54. **Tindakan Perbaikan** adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian proses, produk yang sama di area tersebut atau di tempat lain.




**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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 GRESIK KELAS IA	
MANUAL MUTU			
Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024

BAB IV KONTEKS ORGANISASI

4.1. Memahami Organisasi dan Konteksnya

Pengadilan Pengadilan Agama Gresik 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 Gresik 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 Gresik, 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 Gresik, 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 GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

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

- Analisa Lingkungan
- Perkembangan ekonomi makro nasional dan internasional
- Kondisi internal Pengadilan Agama Gresik

Hasil identifikasi isu-isu yang mempengaruhi keberlangsungan pelayanan Pengadilan Agama Gresik 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 i dentifikasi 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 GRESIK**

ISU INTERNAL				
NO	KEKUATAN	PEMENUHAN	KATEGORI	FUNGSI
1	Adanya apel setiap hari Senin pagi yang diisi pengarahan Pimpinan	Dilaksanakan secara rutin setiap senin pagi.	Methode	Ketua, Wakil Ketua, Seluruh Hakim, Panitera, Sekretaris.
2	Adanya aplikasi SIPP untuk administrasi perkara	Dilakukan secara continue, dan bersifat wajib.	Machine	Ketua, Wakil Ketua, Seluruh Hakim dan Seluruh Panitera Pengganti serta pihak



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

				yang terkait.
3	Adanya jabatan struktural lengkap dan terpenuhi		Method	Ketua, Pihak Terkait
4	Adanya aplikasi di Kesekretariatan, (SIAP) untuk absen Pegawai yang terkoneksi dengan finger scan dan bisa diakses oleh otoritas Pengawas absen secara on line		Machine	Sekretaris, TIM IT dan Pihak Terkait
5	Adanya info panjar biaya perkara		Method	Panitera dan Pihak Terkait
6	Adanya Kelembagaan dan Kewenangan yang jelas	Sosialisasi dan kordinasi secara berkala	Method	Ketua
7	Adanya Petunjuk alur berperkara		Method	Panitera dan Pihak terkait
8	Adanya kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim, Panitera dan Pegawai		Method	Ketua dan Pihak Terkait
9	Adanya Job Description dan SK Penunjukannya		Method	Ketua, Sekretaris dan Panitera
10	Adanya kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim, Panitera dan Pegawai		Method	Ketua panitera dan piha terkait
11	Adanya DDTK mengenai materi tertentu sesuai kebutuhan		Method	Tim DDTK
12	Adanya sistem pengawasan regular & insidentil yang efektif		Method	TIM Hawasbid



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

13	Adanya sarana layanan yang berbasis IT		Machine	Sekretaris, Panitera dan TIM IT
14	Adanya diskusi Hukum / Pembinaan Pegawai secara berkala sebagai wadah pemecahan masalah hukum yang dihadapi dalam tugas		Method	Ketua, Wakil Ketua
15	Adanya semangat kerja pegawai yang tinggi		Method, Man	Ketua, Wakil Ketua dan seluruh pegawai
16	Adanya Renstra dan Program Kerja Tahunan		Method	Ketua dan TIM Penyusun Renstra
17	Adanya Komunikasi Pimpinan dengan Pegawai dan antar Pegawai yang baik		Method	Ketua, Wakil Ketua, seluruh Hakim, Seluruh Pegawai dan Tenaga Kontrak
18	Adanya Job Description dan SK Penunjukannya		Method	Ketua, Panitera dan sekretaris
19	Adanya Reformasi Tata Kelola Peradilan		Method	TIM RB
NO	KELEMAHAN	PEMENUHAN	KATEGORI	FUNGSI
1	Masih ada Pegawai yang kurang konsisten terhadap kode etik		Man	Wakil Ketua, Tim Hawasbid dan pihak ynag terkait
2	Belum lengkapnya dokumen master dalam Sistem Informasi Perkara		Method, Machine	Panitera, Sekretaris dan TIM IT



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

	dalam Web			
3	Kurangnya konsistensi untuk melakukan Job Description		Man	Seluruh pihak yang terkait
4	Belum maksimalnya tindak lanjut hasil pengawasan		Method	Wakil ketua, Tim Hawasbid
5	Bidang Kesekretariatan maupun Kepaniteraan masih ada tugas rangkap jabatan		Method	Ketua
6	Kurangnya Tenaga Hakim, Jurusita / Jurusita Pengganti dan Staf		Man	Ketua dan Pihak terkait
7	Area Parkir dan Ruang Tunggu tidak memadai		Material	Sekretaris
7	Bangunan Gedung belum Prototype		Material	Sekretaris

ISU EKSTERNAL

NO	PELUANG	PEMENUHAN	KATEGORI	FUNGSI
1	Kerjasama dengan Lembaga Penyiaran Publik Lokal (Radio) untuk pemanggilan dan pemberitahuan sidang		Method	Panitera
2	Adanya Dasar Hukum yang jelas (Peraturan Perundang-undangan yang berlaku)		Method	Ketua
3	Kerjasama dengan pihak		Method, Man	Panitera



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

	BNI Syariah berkaitan dengan pembayaran dan penyimpanan Panjar biaya Perkara dan transaksi lainnya			
4	Terdapat Advokat dari berbagai organisasi advokat yang berpraktek dan Posbakum		Method, Man	Panitera, Sekretars
5	Kerjasama dengan PT. POS untuk pemeteraian alat bukti persidangan		Method, Man	Panitera
6	Aplikasi berbasis web/desktop		Machine	TIM IT
7	Hubungan yang baik, Jarak yang dekat dan pelayanan yang baik dari KPKNL, KPKN dan DJPP Surabaya		Method	Ketua, Kuasa Pengguna anggaran dan pihak yang terkait
8	Hubungan dengan Pemda, Forkopimda dan Instansi terkait yang sangat baik		Method	Ketua dan pihak yang terkait
9	Adanya perkembangan Teknologi Informasi, aplikasi pelayanan pihak terkait berbasis Web/desktop yg mudah diakses		Machine	TIM IT
10	Hubungan dengan TNI, POLRI		Method	Ketua dan pihak yang terkait
11	Kepatuhan masyarakat yang kuat kepada Hukum Islam		Method, Man	Seluruh pihak yang terkait



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

NO	ANCAMAN	PEMENUHAN	KATEGORI	FUNGSI
1	Wilayah yurisdiksi Pengadilan Agama Gresik yang cukup luas		Material	Ketua
2	Perkara cerai (PNS, Polri dan TNI) belum memperoleh surat ijin atasan		Methode	
3	Terdapat peraturan internal instansi luar yang tidak sejalan dengan hukum formil (acara) yang berlaku di lingkungan Peradilan Agama		Methode	
4	Meningkatnya jumlah penduduk yang bekerja ke luar negeri		Man	
5	Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur beracara di Peradilan		Methode, Man	
6	Masih adanya Pejabat Desa atau Kelurahan tidak kooperatif		Man, Methode	
7	Pencemaran Udara di wilayah kota karena banyaknya Pabrik di Kota Gresik		Machine, Methode	
8	Panggilan delegasi yang terlambat		Methode, Man	

4.2. Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

Manajemen Pengadilan Agama Gresik 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 padatabel sebagai berikut :

**TABEL IDENTIFIKASI KEBUTUHAN DAN HARAPAN
PIHAK-PIHAK YANG BERKEPENTINGAN
PENGADILAN AGAMA GRESIK**

No.	Pihak-Pihak Berkepentingan	Kebutuhan dan Harapan	Strategi Organisasi Memenuhi Kebutuhan dan Harapan / Program
1.	Masyarakat pencari keadilan (para pihak)	Putusan memenuhi rasa keadilan	Dilakukan eksaminasi secara berkala dan pembinaan secara simultan kepada aparaturn pengadilan.
		Persidangan perkara tepat waktu dan transparan	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Biaya perkara terjangkau	Perhitungan biaya perkara berdasarkan pada peraturan perundangan yang berlaku..
		Gugatan/Permohonan dapat segera (cepat)	Penggunaan SDM yang kompeten, penetapan dan pengembangan SOP



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

No.	Pihak-Pihak Berkepentingan	Kebutuhan dan Harapan	Strategi Organisasi Memenuhi Kebutuhan dan Harapan / Program
		diputuskan	bidang kepaniteraan dan bidang kesekretariatan, penerapan teknologi informasi yang handal untuk mendukung layanan masyarakat yang prima. (Sarpras)
		Hasil Produk pengadilan diterima tepat waktu	Penetapan, Pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan
		Monitor informasi perkara	Peningkatan dan pengembangan Tegnologi informasi (IT), Memberikan informasi secara jelas kepada pencari keadilan
		Mesin antrian sidang dan terlaksanakannya persidangan secara tertib, teratur, aman, da	Meningkatkan pengembangan Teknologi Informasi serta fasilitas ruang tunggu dan ruang
		Dikabulkannya prodeo (DIPA)	Perencanaan anggaran sesuai dengan estimasi kebutuhan prodeo wilayah yuridiksi.
2.	Pengadilan Tinggi Agama Surabaya,	Meningkatnya administrasipenerimaan perkara yang efektif, efesien dan akuntabel	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan
		Meningkatnya pelayanan bagi penduduk miskin yang mendapatkan layanan Posbakum secara tepat waktu	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatnya penyelesaian perkara yang sederhana, tepat waktu, transparan dan akuntabel	Penyediaan dan penggunaan SDM yang kompeten.
		Meningkatnya pelayanan perkara bagi penduduk miskin yang diselesaikan secara tepat waktu	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatnya penyelesaian minutası berkas perkara sesuai motto <i>one day minute</i>	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatnya penyelesaian administrasi	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

No.	Pihak-Pihak Berkepentingan	Kebutuhan dan Harapan	Strategi Organisasi Memenuhi Kebutuhan dan Harapan / Program
		putusan perkara yang efektif, efisien dan akuntabel	kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
		Meningkatkan penyelesaian putusan/penetapan secara tepat waktu yang diunggah ke website	Penerapan teknologi informasi yang mendukung pelayanan, penyediaan SDM yang diperlukan.
		Meningkatnya penyelesaian perkara dalam jangka waktu 5 bulan	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan berjalan sesuai ketentuan.
3	Sekretaris Mahkamah Agung	Memberikan laporan administrasi umum yang akurat	Membuat laporan administrasi umum secara akurat dan tepat waktu
		Meningkatkan realisasi anggaran DIPA 01 guna perbaikan dan pemenuhan sarana dan prasarana peradilan	Mengajukan usulan anggaran secara intens dan hierarkis
4	Ditjend. Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung	Terserapnya realisasi anggaran DIPA 04 guna peningkatan kualitas pelayanan secara tepat sasaran	Mengajukan usulan anggaran DIPA 04 secara intens dan hierarkis
		Penyampaian laporan perkara secara tepat waktu	Membuat laporan perkara secara tepat waktu
5	Pengadilan Agama Se Indonesia	Meningkatkan kerja sama dalam hal pemenuhan bantuan panggilan/PBT delegasi secara tepat waktu	Mengefektifkan portal tabayun secara online dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteraan/kejurusitaan
		Meningkatnya kerja sama dalam hal delegasi untuk pelaksanaan Pemeriksaan setempat	Mengefektifkan portal Tabayun secara online pemantauan pelaksanaan SOP bidang Kepaniteraan/Kejurusitaan berjalan sesuai ketentuan
		Meningkatnya kerjasama dalam hal delegasi pelaksanaan sita dan eksekusi	Mengefektifkan portal Tabayun secara online pemantauan pelaksanaan SOP bidang Kepaniteraan/Kejurusitaan berjalan sesuai ketentuan
6	Pengadilan Negeri	Terwujudnya	Meningkatkan kerjasama dan koordinasi



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

No.	Pihak-Pihak Berkepentingan	Kebutuhan dan Harapan	Strategi Organisasi Memenuhi Kebutuhan dan Harapan / Program
	Gresik	keseragaman panjar biaya perkara untuk wilayah Kabupaten Gresik	antara kedua instansi
7	Kementerian Agama dan Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gresik	Penyelenggaraan sidang terpadu istbat nikah	Meningkatkan kordinasi dengan Kemenag dan Disdukcapil Kab. Gresik
8	Kantor Urusan Agama (KUA) se-kabupaten Gresik	Diterimanya salinan putusan cerai gugat/cerai talak	Meningkatkan koordinasi antara Pengadilan Agama Gresik, KUA dan Masyarakat
9	PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gresik	Pencairan DIPA tetap melalui bank Republik Indonesia (BRI)	Melakukan pencairan dana APBN tepat waktu
10	PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Gresik	Pencairan / penerimaan gaji pegawai melalui Bank Syari'ah Mandiri	Menawarkan kepada pegawai yang bersedia gajinya dicairkan melalui Bank Syari'ah Mandiri
11	PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Gresik	Tidak adanya manipulasi biaya perkara)	Menindakan lanjut ketentuan Buku II tentang panjar biaya perkara, peningkatan SDM di Meja I dan Kasir dan pelaksanaan SOP di Meja Kasir dan Meja I
		Mendapatkan kepuasan pelanggan secara finansial	Menyediakan SDM yang handal, terampil, teliti dan memantau pelaksanaan SOP di Meja Kasir dan Meja I Melakukan transaksi yang berhubungan dengan biaya perkara
		Transaksi keuangan perkara melalui Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah)	Meningkatkan kerjasama dan koordinasi
12	Posbakum (Pos Bantuan Hukum)	Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai	Melakukan evaluasi dan intensifkan koordinasi untuk peningkatan Layanan Masyarakat pencari keadilan
		Memberikan informasi tentang penyediaan bantuan hukum kepada para pencari keadilan	Mengarahkan para pihak pencari keadilan untuk konsultasi hukum, pendampingan, pembuatan surat gugatan/permohonan, dll.
13	PT. Kantor Pos Indonesia Cabang Gresik	Meningkatnya pengiriman dan penerimaan dokumen-dokumen berkaitan dengan kesekretariatan dan Kepaniteraan melalui kantor Pos Indonesia	Penetapan, pengembangan, dan pemantauan pelaksanaan SOP bidang persuratan



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

No.	Pihak-Pihak Berkepentingan	Kebutuhan dan Harapan	Strategi Organisasi Memenuhi Kebutuhan dan Harapan / Program
		Peningkatan income dan kepercayaan para pelanggan	Legalisasi alat bukti dan pengiriman surat melalui Kantor Pos
14	Radio Elbayu Gresik	Pemanggilan kepada para pihak yang tidak diketahui alamatnya tetap melalui radio Elbayu Gresik	Meningkatkan Kerjasama dan koordinasi dengan pihak radio Elbayu Gresik
15	Advokat	Mendapatkan pelayanan dan kepastian hukum bagi kliennya secara cepat dan tepat	Menetapkan syarat bagi kelancaran jalannya persidangan dengan menyiapkan softcopy gugatan/pemohonan, jawaban, replik, duplik dan kesimpulan.
		Menjadi perantara/mewakili para pihak	Menetapkan kelengkapan syarat bagi seorang Advokat/Pengacara untuk mewakili kliennya di Pengadilan seperti surat kuasa, kartu Anggota dan Berita Acara Penyempahan
16	Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL)	Penetapan aset BMN	Meningkatkan SDM bagi pengelola aset untuk diverifikasi oleh KPKNL dan peningkatan pemantauan pelaksanaan SOP bidang Umum
		Penjualan aset secara lelang	Terselenggaranya pelaksanaan Eksekusi lelang
17	Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)	Menyampaikan rekonsiliasi penyerapan anggaran secara akurat dan tepat waktu	Memuat dokumen pencairan secara teliti dan tepat waktu untuk verifikasi dan disetujui KPPN
			Meningkatkan pemantauan pelaksanaan SOP bidang umum dan Keuangan berjalan sesuai ketentuan
18	Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPB)	Menyampaikan perencanaan anggaran secara akurat dan tepat waktu	Membuat perencanaan dan melaksanakan perencanaan anggaran yang sudah ditargetkan
19	Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN)	Menyampaikan laporan penggunaan BMN secara akurat	Menginventarisasi BMN dan memanfaatkan secara tepat guna
20	PT. Tabungan Pensiun (TASPEN)	Memberikan data yang akurat bagi PNS yang akan memasuki pensiun	Pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepegawaian berjalan sesuai ketentuan
21	Badan Pusat Statistik (BPS) kab. Gresik	Memberikan informasi kepada masyarakat tentang data perkara yang	Pemantauan pelaksanaan SOP bidang kepaniteran, Panmud Hukum berjalan sesuai ketentuan.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

No.	Pihak-Pihak Berkepentingan	Kebutuhan dan Harapan	Strategi Organisasi Memenuhi Kebutuhan dan Harapan / Program
		diterima dan yang diputus	
22	Kementerian Sosial	Mensyaratkan surat keterangan dalam perkara Pengangkatan Anak sesuai peraturan perundang-undangan	Meningkatkan kerja sama dan koordinasi dengan Kementerian Sosial
23	Lurah dan Aparat pemerintah Desa se kabupaten Gresik	Terjalinnnya hubungan baik dan terlaksananya panggilan / pemberitahuan sidang melalui aparat pemerintah desa	Relaas panggilan disampaikan ke kelurahan sesuai SOP Meningkatkan koordinasi dalam pelaksanaan penyitaan, eksekusi dan pemeriksian setempat.
24	Kementerian Luar Negeri (Ditjen Protokoler)	Terlaksananya penyampaian bantuan panggilan/PBT kepada para pihak yang berada diluar negeri	Peningkatan kordinasi antara pihak-pihak yang terkait dan peningkatan pemantauan pelaksanaan SOP bidang kejurusitaan akan panggilan/PBT melauai KBRI
25	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) Kesehatan	Pelayanan jaminan kesehatan para pegawai melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	Meningkatkan kerjasama dan kordinasi untuk pelayanan jaminan kesehatan bagi pegawai.
26	Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Gresik	Pembayaran Pajak tepat waktu	Meningkatkan pemantauan SOP bidang keuangan serta meningkatkan kualitas SDM dan intensifkan pengawasan baik dalam dan luar kedinasan
27	Badan Pertanahan Negara (BPN) kabupaten Gresik	Pengukuran batas-batas objek sengketa berupa tanah melalui Badan Pertanahan Negara (BPN)	Melakukan koordinasi secara berkala
28	Perusahaan Listrik Negara (PLN)Cabang Gresik	Pembayaran listrik tepat waktu	Melakukan koordinasi secara berkala
29	PT. Telkom Indonesia Cabang Gresik	Pembayaran Jasa telekomunikasi tepat waktu	Melakukan pembelian paket internet yang memadai
30	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kab. Gresik	Pembayaran air PDAM tepat waktu	Melakukan koordinasi secara berkala
31	Perguruan Tinggi	Tersedianya SDM yang berkualitas dan siap kerja (magang)	Menjalin komunikasi dan kerja sama antar lembaga/instansi dengan baik
32	Sekolah menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan	Tersedianya SDM yang berkualitas dan siap kerja (PRAKERIN)	Menjalin komunikasi dan kerja sama antar lembaga/instansi dengan baik
33	KomisiPerlindungan Anak (KPAI)	Dapat melakukan pendampingan terhadap	Melakukan koordinasi secara berkala



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

No.	Pihak-Pihak Berkepentingan	Kebutuhan dan Harapan	Strategi Organisasi Memenuhi Kebutuhan dan Harapan / Program
		anak secara psikologi dalam perkara penguasaan anak	
34	Penyedia Web Hosting	Penggunaan Web Hosting melalui Penyedia Web Hosting	Melakukan Kerja sama yang baik
35	Kementerian Komunikasi dan informasi (Kominfo)	Tersedianya layanan berkualitas tentang portal pemerintah	Menjalin komunikasi dan kerja sama antar lembaga/instansi dengan baik
36	Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik	Pemeriksaan perkara perceraian bagi PNS setelah ada izin dari atasannya	Meningkatkan kerjasama dan koordinasi melalui Forkompimda.
37	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kab. Gresik	Koordinasi pelaksanaan tugas dan pembangunan hukum di kabupaten Gresik	Meningkatkan kerjasama dan koordinasi melalui Forkompimda
38	POLRI / Kepolisian Resort Kota Gresik	Kerja sama dalam menciptakan keamanan, ketenangan dan ketertiban dalam pelaksanaan persidangan, penyitaan, dan eksekusi putusan.	Memfasilitasi penempatan tenaga keamanan dalam pelaksanaan persidangan, penyitaan, dan eksekusi putusan Melakukan koordinasi dengan aparat kepolisian dalam meningkatkan SDM bidang security
		Melakukan koordinasi intensip melalui Forkompimda	MelakukankoordinasiintensifmelaluiForkompimda
39	TNI / Komando Distrik Militer (KODIM) Gresik	Pemeriksaan perkara perceraian bagi anggota TNI setelah ada izin dari atasannya	MelakukankoordinasiintensifmelaluiForkompimda
40	Dinas Pemadam Kebakaran	Terlaksananya sosialisasi penanggulangan bencana kebakaran	Melakukan koordinasi secara berkala
41	Penyedia Barang dan Jasa	Pemenuhan Barang dan Jasa Penyedia Barang dan Jasa	Melakukan Koordinasi dan kerjasama dengan penyedia barang dan jasa

4.3. Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu Pengadilan Agama Gresik diterapkan pada:



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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

Pengecualian : Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah tidak menerapkan Klausul 7.1.5 hal ini dikarenakan dalam menyediakan produk/pelayanan kepada stakeholder Pengadilan Agama Gresik tidak memerlukan alat yang perlu dilakukan kalibrasi atau verifikasi internal dan Klausul 8.3 tentang Desain Pengembangan hal ini dikarenakan Pengadilan Agama Gresik 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	: Pengadilan Agama Gresik
Organisasi	
Alamat	: Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.45 Gresik
No Telpon	: 031-3991193
Fax	: 031-33981685
Email	: pagresik@gmail.com
Website	: Pa-gresik.go.id

Acuan Penerapan:

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

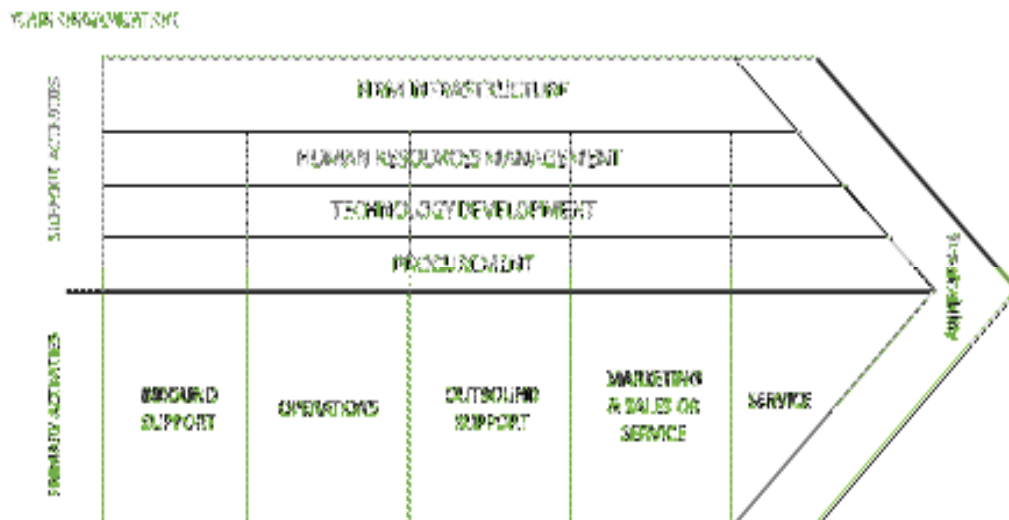
4.4. Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya

		PENGADILAN AGAMA GRESIK KELAS IA	
MANUAL MUTU			
Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024

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

Pengadilan Agama Gresik 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 GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

**BAB V
KEPEMIMPINAN**

5.1. Kepemimpinan dan Komitmen

5.1.1. Umum

Pengadilan Agama Gresik 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 Gresik.
- 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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

- 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 Pengadilan Agama Gresik dapat menunjang system manajemen mutu.
- Memastikan semua personel yang terkait dengan kegiatan Pengadilan Agama Gresik (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 Gresik 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 Gresik dalam mencapai kepuasan Stakeholder.

5.2. Visi Misi dan Kebijakan Mutu

Sebagai salah satu wujud komitmen Pengadilan Agama Gresik dalam berupaya memuaskan stakeholders dan melakukan perbaikan berkelanjutan, maka manajemen Pengadilan Agama Gresik mempunyai Visi, Misi sebagaimana tertuang dalam RENSTRA dan menetapkan Kebijakan Mutu sebagaimana yang tertuang dalam Lampiran II Manual Mutu ini yang



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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.

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 Gresik ditetapkan dan tertuang dalam sebuah Peraturan Perundang-undangan tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Job description. Hubungan kerja antar fungsi di Pengadilan Agama Gresik 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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024


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.

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

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 Gresik dan SMM ISO 9001 : 2015.
- Melaporkan kepada Ketua Pengadilan Agama Gresik 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: tanggal

	PENGADILAN AGAMA GRESIK KELAS IA		
MANUAL MUTU			
Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024

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 Gresik 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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

- Mencegah dan/atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan
- Mencapai *improvement*

Analisa risiko Pengadilan Agama Gresik dalam perencanaan (*Risk Register*) mempersyaratkan:

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

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

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 Gresik menetapkan tujuan organisasi, melakukan analisa berbagai faktor yang mempengaruhi tujuan Pengadilan Agama Gresik serta merumuskan strategi dan mengembangkan rencana kegiatan atau program kerja organisasi.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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

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

Sasaran Mutu Pengadilan Agama Gresik. 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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**


MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

Aspek-aspek penyebab perubahan pada strategi Pengadilan Agama Gresik adalah:

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

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 GRESIK KELAS IA		
MANUAL MUTU			
Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024

BAB VII DUKUNGAN

7.1 Sumber Daya

7.1.1 Umum

Pengadilan Agama Gresik 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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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/Fasilitas

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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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.

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

7.2 Kompetensi

Pengadilan Agama Gresik menyediakan Sumber Daya Manusia, dan menetapkan kemampuan yang dibutuhkan bagi personil yang melaksanakan pekerjaan agar sesuai dengan persyaratan produk. Pengadilan Agama Gresik secara periodik melakukan anailisi GAP kompetensi antara Pegawai dengan standar kompetensi untuk mengetahui kekurangan terhadap kompetensi seluruh Pegawai sehingga Pengadilan Agama Gresik 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 Anailsis 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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

7.3 Kepedulian

Pengadilan Agama Gresik 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 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 Gresik 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 GRESIK**

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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

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

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 pendistribusianya 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 Gresik 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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

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 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 GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

**BAB VIII
OPERASI**

8.1. Perencanaan dan Pengendalian Produk dan Layanan

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

- Rencana Strategis



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

- 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 Gresik menetapkan metode komunikasi dengan stakeholders melalui Petugas Informasi. Komunikasi dengan stakeholders termasuk jika terjadi tindakan darurat.

8.2.2. Penentuan Persyaratan Produk dan Layanan

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

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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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

8.2.4. Perubahan Persyaratan pada Produk dan Layanan

Setiap perubahan produk/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 Gresik memastikan optimalisasi implementasi penyusunan kebijakan yang nantinya akan diterapkan diseluruh satker. Perencanaan dan pengembangan produk/layanan Pengadilan Agama Gresik 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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

- 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

8.4.1. Umum

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

8.4.2. Pengendalian

Pengadilan Agama Gresik 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 Gresik 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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

- 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.

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 Gresik dengan rekanan/vendor. Apabila telah ada kesepakatan antara Pengadilan Agama Gresik dengan rekanan/vendor, maka Pengadilan Agama Gresik 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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

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 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 Gresik memberikan identitas untuk setiap produk/layanan yang diberikan kepada stakeholders untuk memudahkan penelusuran ketika terjadi masalah. Pemberian identitas 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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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

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

8.5.4. *Preservasi*

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 Gresik 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 Gresik akan selalu menginformasikan kepada stakeholders sebelum dilakukan pengiriman produk. Perubahan ini harus



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

disepakati bersama dengan stakeholders untuk menjamin bahwa produk yang diberikan kepada stakeholders bisa digunakan dengan baik.

8.6. Pelepasan Produk dan Layanan

Pengadilan Agama Gresik 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.

BAB IX

EVALUASI KINERJA

9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

9.1.1. Umum

Pengadilan Agama Gresik melakukan perencanaan, monitoring, menganalisa, melakukan perbaikan dengan cara melihat kesesuaian produk dan meyakinkan kesesuaian dari system manajemen mutu serta melakukan



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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 Gresik 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 Gresik melakukan analisis terhadap :

- a. Tingkat kepuasan stakeholders.
- b. Tingkat kesesuaian produk/layanan.
- c. Karakteristik mutu proses.
- d. Kinerja rekanan/vendor
- e. Keluhan Stakeholder

Hasil analisis dipergunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap efektivitas sistem manajemen mutu Pengadilan Agama Gresik. 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 GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

Pengadilan Agama Gresik 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.
- Unit yang diAssesment 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 Asessment) disimpan oleh Sekretaris Tim Penjaminan Mutu.
- Assessment Internal ini harus dilaksanakan minimal sekali dalam setahun, dan program Asessment harus disesuaikan dengan risiko, status dan kepentingan aktivitas yang di assessment.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

9.3. Tinjauan Manajemen

9.3.1. Umum

Pengadilan Agama Gresik 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
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:



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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

**BAB X
PENINGKATAN**

10.1. Umum

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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

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 Gresik menjamin bahwa ketidak sesuaian yang terjadi selalu dijaga dan apabila ketidak sesuaian tersebut terjadi akan segera dilakukan solusi perbaikan. Pengadilan Agama Gresik 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 Gresik untuk mengendalikan tindakan perbaikan antara lain:

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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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 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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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 Gresik. Pengadilan Agama Gresik 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
 - 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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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

BAB XII

KETENTUAN PENILAIAN ASESMEN

12.1. Umum



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

Status akreditasi bagi Pengadilan Agama Gresik 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 Gresik 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.
- 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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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

f. Mengumandangkan Yel-yel :

Mahkamah Agung = Unggul

Badilag = Jaya

PA Gresik = Ceria

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

c. Kata penutup dari Ketua PTA/MS Aceh/PA/MS.

d. Pembacaan Do'a.

e. Menyanyikan lagu "Bagimu Negeri".

f. Mengumandangkan Yel-yel.

Mahkamah Agung = Unggul

Badilag = Jaya

PTA/MSA, PA/MS = Ceria

g. Penutup

12.3. Kriteria Ketidaksesuaian Mayor dan Minor



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

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
- 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 :



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

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;
- 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) :



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

- 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, 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 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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

- 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)

- 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



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

manajemen, memiliki rencana rencana mutu, memiliki kemampuan internal audit dan penjaminan mutu organisasi.

g. *Performance Result* (Hasil Kinerja)

- 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 Tinggi Agama/Mahkamah Syariah Aceh dan Pengadilan Agama/Mahkamah Syariah dapat dilaksanakan setelah Sistem Manajemen Mutu diimplementasikan minimal 3 bulan.

BAB XIII

PENUTUP



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
MM	12/12/2017	02/01/2024	02/01/2024

Manual mutu ini merupakan dokumen level 1 yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu untuk menunjukkan kemampuan Pengadilan Agama Gresik 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 Gresik 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.



**PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS IA**

MANUAL MUTU

Kode Dokumen MM	Tgl. Pembuatan 12/12/2017	Tgl. Revisi 02/01/2024	Tgl. Efektif 02/01/2024
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

**TIM PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN AGAMA GRESIK**

Alamat :
Jalan Wahidin Sudirohusodo No.45 Gresik
Telp. 031-3991193 Fax. 031-33981685
Situs Website : <http://pa-gresik.go.id>
E-mail : pagresik@gmail.com