

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			



## MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU

**Tim Akreditasi Penjaminan Mutu  
Pengadilan Tinggi Makassar**

**TAHUN 2021**

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			



## LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN

Makassar, 18 Juni 2021

**DISETUJUI OLEH :**  
**KETUA PENGADILAN TINGGI**  
**MAKASSAR**

**DIBUAT OLEH :**  
**QUALITY**  
**MANAGEMENT REPRESENTATIVE**

Dr. SYAHRIAL SIDIK, SH.,MH  
 NIP. 195705031984031002



NASARUDDIN TAPPO, SH.,MH  
 NIP. 195409031974071001



**PENGADILAN TINGGI  
MAKASSAR**  
Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota  
Makassar  
Email: [pt.sulsebar@gmail.com](mailto:pt.sulsebar@gmail.com)  
Website: [pt-makassar.go.id](http://pt-makassar.go.id)

Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar

## MANUAL MUTU

BAGIAN	JUDUL	HALAMAN
Halaman Muka (Cover)		i
Lembar Pengesahan dan Persetujuan		ii
Daftar Isi		iii
Status Penerbitan dan Lembar Perubahan		vii
Daftar Distribusi		viii

### DAFTAR ISI :

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
a. Latar Belakang.....	1
b. Ruang Lingkup.....	4
c. Tujuan	
d. Visi .....	5
e. Misi .....	5
f. Nilai-Nilai Utama Badan Peradilan .....	6
g. Budaya Kerja .....	7
h. Moto .....	8
i. Struktur Akreditasi .....	9
j. Komitmen Bersama .....	10
k. Rincian Tugas Struktur PMPT .....	11
l. Profil Pengadilan Tinggi Makassar .....	13
m. Kebijakan Mutu Pengadilan Tinggi Makassar .....	23
n. Sasaran Mutu Pengadilan Tinggi Makassar .....	24
<b>BAB II PEMETAAN PROSES BISNIS .....</b>	<b>25</b>



**PENGADILAN TINGGI  
MAKASSAR**

Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota  
Makassar  
Email: [pt\\_suiselbar@gmail.com](mailto:pt_suiselbar@gmail.com)  
Website: [pt-makassar.go.id](http://pt-makassar.go.id)

Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar

**MANUAL MUTU**

<b>BAB III IMPLEMENTASI KRITERIA .....</b>	<b>26</b>
1. Kriteria 1 Kepemimpinan .....	26
2. Kriteria 2 Fokus Pelanggan .....	31
3. Kriteria 3 Proses Manajemen .....	33
4. Kriteria 4 Perencanaan Strategis .....	36
5. Kriteria 5 Manajemen Sumber Daya .....	38
6. Kriteria 6 Sistem Dokumen .....	40
7. Kriteria 7 Hasil Kinerja .....	44
<b>BAB IV STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR .....</b>	<b>50</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>



**PENGADILAN TINGGI  
MAKASSAR**  
 Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota  
 Makassar  
 Email: [pt.sulsebar@gmail.com](mailto:pt.sulsebar@gmail.com)  
 Website: [pt-makassar.go.id](http://pt-makassar.go.id)

Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar

### MANUAL MUTU

#### STATUS PENERBITAN DAN LEMBAR PERUBAHAN

REVISI KE	BAGIAN	HALAMAN	KETERANGAN PERUBAHAN	TANGGAL
1 (satu)			Penyempurnaan Manual Mutu	01 Juli 2021

Diterbitkan oleh:  
 Tanggal : 01 Juli 2021  
 Quality Management Representative

**NASARUDDIN TAPPO, SH.,MH**  
 NIP. 195409031974071001

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt_sulselbar@gmail.com">pt_sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
		<b>MANUAL MUTU</b>	

### LEMBAR DISTRIBUSI

No Urut	Diberikan Kepada	Tanda tangan
1.	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar	
2.	Management Representative	
3.	Hakim Tinggi	
4.	Panitera	
5.	Sekretaris	
6.	Kabbag Umum dan Keuangan	
7.	Kabbag Perencanaan dan Kepegawaian	
8.	Panitera Muda Pidana	
9.	Panitera Muda Perdata	
10.	Panitera Muda Tipikor	
11.	Panitera Muda Hukum	
12.	Panitera Pengganti	
13.	Kasubbag Keuangan dan Pelaporan	
14.	Kasubbag Rencana, Program dan Anggaran	
15.	Kasubbag Sub Bagian Perencanaan dan Informasi Teknologi	
16.	Kasubbag Tata Usaha dan Rumah Tangga	

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt_sulselbar@gmail.com">pt_sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>				

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

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

Sebagai fungsi pengarah adalah area:

1. KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

*Fungsi sistem dan penggerak, berada dalam area:*

2. KEBIJAKAN-KEBIJAKAN PENGADILAN
3. SUMBER DAYA MANUSIA, SARANA-PRASARANA DAN KEUANGAN
4. PENYELENGGARAAN PERSIDANGAN

*Sedangkan fungsi hasil dalam area:*

5. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN PENGGUNA PENGADILAN
6. PELAYANAN PENGADILAN YANG TERJANGKAU
7. KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN

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

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulselbar@gmail.com">pt.sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

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

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

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

Sedangkan permasalahan dalam fungsi pendukung antara lain:

- Dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, distribusi Hakim dan aparatur peradilan yang belum merata.
- Dalam hal pengelolaan sumber daya keuangan, antara lain adalah belum adanya *Standar Kemampuan* yang baku terkait dengan penerimaan dan belanja negara, dan masih adanya perangkapan jabatan antara jabatan struktural dengan jabatan pengelola keuangan.
- Dalam hal pengelolaan sarana dan prasarana, antara lain:
  1. Lokasi pengadilan yang cukup sulit untuk diakses oleh masyarakat yang berasal dari daerah pinggir kota.
  2. Gedung pengadilan yang masih perlu ditingkatkan kelayakannya dari sisi keamanan maupun kenyamanan.
  3. Kemampuan untuk mengelola prasarana dan sarana pengadilan belum memadai sehingga berpengaruh terhadap prestasi kerja Hakim dan aparatur peradilan dan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pengadilan.
  4. Akuntabilitas pengadaan barang dan jasa, serta manajemen aset negara, yang perlu terus diupayakan perbaikannya.
  5. Penyimpanan dan pengelolaan informasi tentang aset negara yang belum dibuat secara baik.



	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b> Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt_sulselbar@gmail.com">pt_sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

- Dalam hal pengelolaan teknologi informasi,
  1. Upaya untuk mengaplikasikan teknologi dalam pengelolaan informasi yang diperlukan internal organisasi maupun para pencari keadilan dan pengguna pengadilan, dimana perlunya satu kebijakan sistem pengelolaan TI yang komprehensif dan terintegrasi, untuk memudahkan dan mempercepat proses pelaksanaan tugas dan fungsi di setiap unit kerja. Dengan demikian dapat diharapkan terjadinya peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.
  2. Transparansi peradilan hingga kini masih menjadi permasalahan yang sangat perlu diperhatikan dan dibenahi. Masyarakat masih mengeluhkan sulitnya mengakses informasi dari pengadilan. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman pejabat peradilan mengenai pentingnya jaminan informasi bagi publik. Oleh karena itu, mekanisme penyediaan dan penyimpanan informasi juga perlu terus ditingkatkan sehingga pengadilan selalu siap dalam merespon permintaan informasi.

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

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

Perbaikan sistem kerja ini sebagai bentuk strategi pelaksanaan **Cetak Biru Pembaruan Mahkamah Agung RI** di tingkat unit kerja peradilan tingkat pertama, dan

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
		<b>MANUAL MUTU</b>	

sekaligus merupakan pelaksanaan **reformasi birokrasi** yang telah menjadi agenda nasional di tingkat Pengadilan Tinggi Makassar.

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

## B. RUANG LINGKUP

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

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

Adapun unit di Pengadilan Tinggi Makassar yang melaksanakan kegiatan pelayanan adalah:

- a. Pimpinan, yang terdiri dari Ketua dan Wakil Ketua
- b. Hakim Tinggi/ Majelis Hakim Tinggi
- c. Panitera

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt_sulselbar@gmail.com">pt_sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
	Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

- d. Sekretaris
- e. Kepaniteraan, yang terdiri:
  1. Panitera Muda Perdata
  2. Panitera Muda Pidana
  3. Panitera Muda Tindak Pidana Korupsi (TIPIKOR)
  4. Panitera Muda Hukum
- f. Panitera Pengganti
- g. Kesekretariatan, yang terdiri:
  1. Bagian Perencanaan dan Kepegawaian
    - Subbagian Perencanaan Program dan Anggaran
    - Subbagian Kepegawaian dan TI
  2. Bagian Umum dan Keuangan
    - Subbagian Tata Usaha dan Rumah Tangga
    - Subbagian Keuangan dan Pelaporan

### C. TUJUAN

Manual Mutu ini bertujuan untuk:

- a. Menetapkan penjaminan mutu kegiatan utama (core business) yaitu pelayanan pada masyarakat, dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi persyaratan pemangku kepentingan.
  - a) Menjelaskan hubungan berbagai aktivitas yang terkait dalam proses di atas.
  - b) Mencerminkan komitmen Pengadilan Tinggi Makassar dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses bisnis.
  - c) Mewujudkan Performa Badan Peradilan Indonesia yang unggul/Prima (*Indonesian Court Performance-Excellent/ICP-E*) melalui penilaian terhadap 7 Kriteria:

#### A. KRITERIA I KEPEMIMPINAN (*LEADERSHIP*)

1. Kemampuan organisasi memberikan arahan dalam wujud Misi, Visi dan Nilai Nilai Organisasi, Komunikasi dan arahan, Menyeimbangkan kebutuhan/Kepentingan

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
	Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

yang terlibat dengan pihak terkait, mendorong staf untuk berinovasi dan mengembangkan diri;

2. Kemampuan organisasi dalam mewujudkan komitmen organisasi melalui leadership dalam bentuk Role Models, Ketersediaan sumberdaya dan pembinaan,serta menciptakan kepuasan Pelanggan;
3. Kemampuan organisasi untuk bertanggung jawab terhadap komunitas masyarakat, selalu proactive terhadap perhatian publik serta mematuhi peraturan dan perundangan yang berlaku;
4. Kemampuan kepemimpinan dalam menerapkan sistem reward dan punishment.

#### **B . KRITERIA II RENCANA STRATEGIS (STRATEGIC PLANNING).**

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

#### **C. FOKUS PELANGGAN (CUSTOMER FOCUS)**

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

#### **D. SISTEM DOKUMEN (DOCUMENT SYSTEM)**

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

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.suselbar@gmail.com">pt.suselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

#### **E. MANAJEMEN SUMBERDAYA (*RESOURCE MANAGEMENT*)**

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

#### **F. PROSES MANAJEMEN (*PROCESS MANAGEMENT*)**

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

#### **G. HASIL KINERJA (*PERFORMANCE RESULT*)**

1. Kemampuan organisasi dalam memberikan pengukuran proses kinerja dan berorientasi terhadap hasil Analisis data dan Perbaikan
2. Kemampuan organisasi untuk melakukan evaluasi manajemen dan analisa perbaikan serta pencegahan terhadap hasil pengukuran secara berkala

#### **D. VISI**

**VISI PENGADILAN TINGGI MAKASSAR**  
**"Terwujudnya Pengadilan Tinggi Makassar yang Agung"**

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>				

#### E. MISI

### Pengadilan Tinggi Makassar mengemban misi :

1. Menjaga Kemandirian Pengadilan Tinggi Makassar
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Tinggi Makassar
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Tinggi Makassar

#### F. NILAI-NILAI UTAMA BADAN PERADILAN

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

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

1. Kemandirian Institusional: Badan Peradilan adalah lembaga mandiri dan harus bebas dari intervensi oleh pihak lain di luar kekuasaan kehakiman (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman).
2. Kemandirian Fungsional: Setiap Hakim Tinggi wajib menjaga kemandirian dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman). Artinya, hukum seorang Hakim Tinggi dalam memutus perkara harus didasarkan pada fakta dan dasar hukum yang tepat dan benar, serta bebas dari pengaruh, tekanan, atau ancaman, baik langsung ataupun tidak langsung, dari manapun dan dengan alasan apapun juga.

##### b. Integritas dan Kejujuran (Pasal 24A ayat (2) UUD 1945; Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman)

Perilaku Hakim Tinggi harus memiliki integritas dan kepribadian yang tidak tercela, jujur, adil, profesional dan berpengalaman di bidang hukum, dapat menjadi teladan bagi masyarakatnya. Perilaku Hakim Tinggi yang jujur dan adil dalam menjalankan tugasnya, akan

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas putusan yang kemudian dibuatnya. Integritas dan kejujuran harus menjiwai pelaksanaan tugas aparatur peradilan.

- c. **Akuntabilitas** (Pasal 52 dan Pasal 53 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Hakim Tinggi harus mampu melaksanakan tugasnya menjalankan kekuasaan Kehakiman dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Hal ini antara lain diwujudkan dengan memperlakukan pihak-pihak yang berperkara secara *impartiality* (tidak memihak) memeriksa perkara secara profesional, membuat putusan yang didasarkan pada dasar alasan yang memadai, serta usaha untuk selalu mengikuti perkembangan masalah-masalah hukum aktual. Begitu pula halnya dengan aparatur peradilan, tugas-tugas yang diemban juga harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesional.
- d. **Responsibilitas** (Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 5 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Badan Peradilan harus tanggap atas kebutuhan pencari keadilan, serta berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat mencapai peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Selain itu, HAKIM TINGGI juga harus menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat.
- e. **Keterbukaan** (Pasal 28D ayat (1) UUD 1945; Pasal 13 dan Pasal 52 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Salah satu upaya badan peradilan untuk menjamin adanya perlakuan sama di hadapan hukum, perlindungan hukum, serta kepastian hukum yang adil, adalah dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan penanganan suatu perkara dan kejelasan mengenai hukum yang berlaku dan penerapannya di Indonesia.
- f. **Ketidakberpihakan** (Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Ketidakberpihakan merupakan syarat utama terselenggaranya proses peradilan yang jujur dan adil, serta dihasilkannya suatu putusan yang

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt_sulselbar@gmail.com">pt_sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>				

mempertimbangkan pendapat/kepentingan para pihak terkait. Untuk itu, aparatur peradilan harus tidak berpihak dalam memperlakukan pihak-pihak yang berperkara.

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

#### G. BUDAYA KERJA

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

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Pengadilan Tinggi Makassar
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan yang berlaku;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepastian; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.



	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulselbar@gmail.com">pt.sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

#### H. MOTTO

MOTTO  
PENGADILAN TINGGI MAKASSAR  
  
**«MANTAP»**

**M** - ELAYANI  
**A** - KOMODATIF  
**N** - ONDISKRIMINASI  
**T** - ERUKUR  
**A** - KUNTABEL  
**P** - ROFESIONAL

#### I. STRUKTUR TIM AKREDITASI PENGADILAN TINGGI MAKASSAR





**PENGADILAN TINGGI  
MAKASSAR**

Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota  
Makassar  
Email: [pt.sulselbar@gmail.com](mailto:pt.sulselbar@gmail.com)  
Website: [pt-makassar.go.id](http://pt-makassar.go.id)

Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar

**MANUAL MUTU**

**J. KOMITMEN BERSAMA**

KAMI PIMPINAN **PENGADILAN TINGGI MAKASSAR**, SELURUH HAKIM TINGGI DAN SEGENAP JAJARAN PEGAWAI BERKOMITMEN MELAKSANAKAN PELAYANAN BERSTANDAR STANDARD AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM - INDONESIA COURT PERFORMANCE EXCELLENCE SECARA:

ADIL DAN TIDAK DISKRIMINATIF;

CERMAT;  
SANTUN DAN RAMAH;

TEGAS, ANDAL, DAN TIDAK MEMBERIKAN PUTUSAN YANG BERLARUT-LARUT;

PROFESIONAL;

TIDAK MEMPERSULIT;

PATUH PADA PERINTAH ATASAN YANG SAH DAN WAJAR;

MENJUNJUNG TINGGI NILAI-NILAI AKUNTABILITAS DAN INTEGRITAS INSTITUSI PENYELENGGARA;

TIDAK MEMBOCORKAN INFORMASI ATAU DOKUMEN YANG WAJIB DIRAHASIAKAN SESUAI DENGAN PERATURAN PERADILAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU;

TERBUKA DAN MENGAMBIL LANGKAH YANG TEPAT UNTUK MENGHINDARI BENTURAN KEPENTINGAN;

TIDAK MENYALAHGUNAKAN SARANA DAN PRASARANA SERTA FASILITAS PELAYANAN PUBLIK;

TIDAK MEMBERIKAN INFORMASI YANG SALAH ATAU MENYESATKAN DALAM MENANGGAPI PERMINTAAN INFORMASI SERTA PROAKTIF DALAM MEMENUHI KEPENTINGAN MASYARAKAT;

TIDAK MENYALAHGUNAKAN INFORMASI, JABATAN, DAN/ATAU KEWENANGAN YANG DIMILIKI;

SESUAI DENGAN KEPANTASAN;

DAN TIDAK MENYIMPANG DARI PROSEDUR.

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b> Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>				

#### K. RINCIAN TUGAS STRUKTUR PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

Tugas Top Management adalah:

- a. Mengupayakan dan menjamin agar lingkungan kerjanya terkendali;
- b. Menetapkan Kebijakan Mutu serta Sasaran Mutu di Pengadilan Tinggi
- c. Memastikan Kebijakan dan Sasaran Mutu dipahami dan diterapkan di seluruh bagian
- d. Mengkomunikasikan kepada seluruh jajaran Pengadilan mengenai pentingnya memenuhi standar pelayanan serta ketentuan maupun peraturan yang berlaku.
- e. Memastikan tersedianya Sumber Daya yang diperlukan
- f. Memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian kepuasan pelanggan
- g. Membuat uraian tugas, tanggung jawab dan wewenang dengan dibantu oleh bagian kepegawaian.
- h. Mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.
- i. Top Management memfasilitasi dilakukannya Rapat Tinjauan Manajemen setiap 3 bulan sekali untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan yang berkesinambungan penerapan sistem manajemen mutu.
- j. Berkoordinasi dengan TAPM Badilum dalam menjalankan tugasnya.

Tugas Management Representative adalah:

- a. Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu PT.
- b. Sebagai penanggung jawab kegiatan Internal Audit
- c. Memastikan sistem dokumentasi berjalan dengan baik.
- d. Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standart.
- e. Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi dan berkesinambungan.
- f. Mengupayakan peningkatan kesadaran/pemahaman pegawai dalam sistem manajemen mutu
- g. Membina hubungan dengan pihak eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.
- h. Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh pegawai/hakim.
- i. Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh pegawai/hakim.

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulselbar@gmail.com">pt.sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

- j. Membuat laporan kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu PT tentang kinerja Tim Penjaminan Mutu PT sebagai bahan koreksi/perbaikan.

**Tugas Koordinator teknik :**

- a. Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu PT.
- b. Menunjuk/menentukan teknikal (Assessor atau Assistensi) ke setiap project audit Akreditasi Penjaminan Mutu dengan mengacu pada kompetensi, bebas dari konflik kepentingan dan ketersediaan sumber daya yang ada
- c. Memastikan pelaksanaan audit Akreditasi Penjaminan Mutu berjalan sesuai prosedur
- d. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan seluruh project audit Akreditasi Penjaminan Mutu.
- e. Merencanakan dan membuat program audit satu siklus Akreditasi Penjaminan Mutu dan mengevaluasi keefektifannya.
- f. Melakukan evaluasi dan monitoring secara periodik terhadap teknikal (Assessor atau Assistensi) .
- g. Melaksanakan proses rekrutmen dan evaluasi awal Teknikal (Assessor atau Assistensi).
- h. Melakukan Review terhadap laporan hasil audit Akreditasi Penjaminan Mutu yang dilaksanakan oleh Assessor.
- i. Sebagai salah satu anggota pengambil keputusan Akreditasi Penjaminan Mutu
- j. Membuat laporan kepada ketua Tim Penjaminan Mutu PT tentang kegiatan Teknikal secara periodik.

**Tugas Koordinator Operasional :**

- a. Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu PT.
- b. Membuat kebijakan kebutuhan operasional proses Akreditasi Penjaminan Mutu PN.
- c. Memastikan proses pendataan Akreditasi Penjaminan Mutu berjalan sesuai prosedur
- d. Bertanggungjawab atas penyediaan akomodasi dan transportasi Tim dalam melakukan Akreditasi Penjaminan Mutu PN.
- e. Membuat program/jadwal pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu PN.
- f. Sebagai salah satu anggota pengambil keputusan Akreditasi Penjaminan Mutu PN.
- g. Membuat laporan kepada ketua Tim Penjaminan Mutu tentang kegiatan operasional secara periodik.

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.suselbar@gmail.com">pt.suselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>				

Tugas Tim Audit Internal adalah:

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

Tugas Tim Survei Kepuasan Pelanggan adalah:

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

Tugas Document Control adalah:

- a. Bertanggung jawab langsung kepada Management Representative (MR)/wakil.
- b. Melakukan penyimpanan arsip hasil kegiatan akreditasi penjaminan mutu.
- c. Melakukan control terhadap kesesuaian dokumen yang beredar.
- d. Menjadi pusat data dokumentasi tim akreditasi penjaminan mutu.
- e. Memastikan kecukupan dokumentasi.
- f. Memastikan system dokumentasi berjalan dengan baik.
- g. Membuat laporan kepada wakil atau Management Representative (MR) tentang kegiatan dokumentasi Tim Akreditasi Penjaminan Mutu

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulselbar@gmail.com">pt.sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
	Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>		

#### L. PROFIL PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

Pengadilan Tinggi Makassar beralamat di Jl. Urip Sumoharjo Km 04 Kota Makassar, yang mencakup wilayah hukum Provinsi Sulawesi Selatan dengan 23 (dua puluh tiga) Pengadilan Negeri dan Provinsi Sulawesi Barat, dengan 4 (empat) Pengadilan Negeri;

Pengadilan Negeri di wilayah Propinsi Sulawesi Selatan adalah:

No.	Nama Pengadilan	Kelas	Wilayah Hukum
1.	PN Makassar	IA Khusus	Kota Makassar
2.	PN Maros	I B	Kab. Maros
3.	PN Malili	II	Kab. Luwu Timur
4.	PN Makale	IB	Kab. Tana Toraja dan Kab. Toraja Utara
5.	PN Bulukumba	IB	Kab. Bulukumba
6.	PN Sidrap	II	Kab. Sidrap
7.	PN Pinrang	II	Kab. Pinrang
8.	PN Barru	II	Kab. Barru
9.	PN Jeneponto	II	Kab. Jeneponto
10.	PN Palopo	IB	Kota Palopo
11.	PN Enrekang	II	Kab. Enrekang
12.	PN Sengkang	II	Kab. Wajo
13.	PN Selayar	II	Kab. Kep. Selayar
14.	PN Watampone	IA	Kab Bone
15.	PN Parepare	II	Kota Pare-pare
16.	PN Watansoppeng	II	Kab. Soppeng
17.	PN Belopa	II	Kab. Luwu
18.	PN Sinjai	II	Kab. Sinjai
19.	PN Pangkajene	II	Kab. Pangkajene
20.	PN Takalar	II	Kab. Takalar
21.	PN Masamba	II	Kab. Luwu
22.	PN Bantaeng	II	Kab. Bantaeng
23.	PN Sungguminasa	IA	Kab. Gowa

Pengadilan Negeri di wilayah Provinsi Sulawesi Barat

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p>Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
	Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>		

No.	Nama Pengadilan	Kelas	Wilayah Hukum
1.	PN Mamuju	IA	Kab. Mamuju
2.	PN Polewali	II	Kb. Polewali Mandar dan Kab Mamasa
3.	PN Majene	II	Kab. Majene
4.	PN Pasangkayu	II	Kab. Pasangkayu

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

Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya tersebut, Pengadilan Tinggi Makassar menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

**Fungsi Mengadili (*judicialpower*)**, yakni memeriksa dan mengadili perkara-perkara yang menjadi kewenangan Pengadilan Tinggi dalam tingkat banding, dan berwenang mengadili di tingkat pertama dan terakhir "sengketa kewenangan mengadili antara Pengadilan Negeri di daerah hukumnya."

**Fungsi Pembinaan**, yakni memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada jajaran Pengadilan Negeri yang berada di wilayah hukumnya, baik menyangkut teknik yustisial, administrasi peradilan, maupun administrasi umum, perlengkapan, keuangan, kepegawaian, dan pembangunan.

**Fungsi Pengawasan**, yakni mengadakan pengawasan atas pelaksanaan tugas dan tingkah laku Hakim, Panitera/Sekretaris, Panitera Pengganti, dan Jurusita/Jurusita Pengganti di daerah hukumnya serta pengawasan dalam hal fungsi peradilan di tingkat Pengadilan Negeri agar sistem peradilan dapat diselenggarakan dengan seksama dan sewajarnya dan terhadap pelaksanaan administrasi umum kesekretariatan serta pembangunan (vide UU No. 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman).

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p>Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulselbar@gmail.com">pt.sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
	Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>		

**Fungsi Administratif**, yakni menyelenggarakan administrasi umum, keuangan, dan kepegawaian serta lainnya untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok teknis peradilan dan administrasi peradilan.

**Fungsi Lainnya :**

- a. Pelayanan penyuluhan hukum, pelayanan riset/penelitian dan sebagainya.
- b. Pelayanan pelaksanaan penyempahan dan registrasi Advokat yang disumpah di Pengadilan Tinggi Makassar.

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsinya, Pengadilan Tinggi Makassar saat ini (2021) mempunyai kekuatan personil terdiri dari:

1. Ketua Pengadilan Tinggi : 1 (satu) orang
2. Wakil Ketua : 1 (satu) orang
3. Hakim Tinggi : 24 (dua empat)
4. Hakim Ad Hoc : 3 (tiga) orang
5. Hakim Justisial : 3 (tiga) orang
6. Panitera Pengganti : 42 (empat puluh dua) orang
7. Sekretaris : 1 (satu) orang
8. Panitera : 1 (satu) orang
9. Pejabat Kepaniteraan : 4 (empat) orang
10. Pejabat Kesekretariatan : 6 (enam) orang
11. Fungsional Kesekretariatan : 3 (tiga) orang
12. Pelaksana : 17 (tujuh belas) orang
13. Tenaga Honorer : 16 (enam belas) orang

Pengadilan Tinggi Makassar dipimpin oleh seorang Ketua dibantu oleh seorang Wakil Ketua, bertugas dan bertanggung jawab atas terselenggaranya peradilan dengan baik dan menjaga terpeliharanya citra dan wibawa pengadilan.

Selanjutnya Ketua dan Wakil Ketua selain melaksanakan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka pejabat Kepaniteraan serta kesekretariatan, sesuai dengan uraian tugas (*job description*)





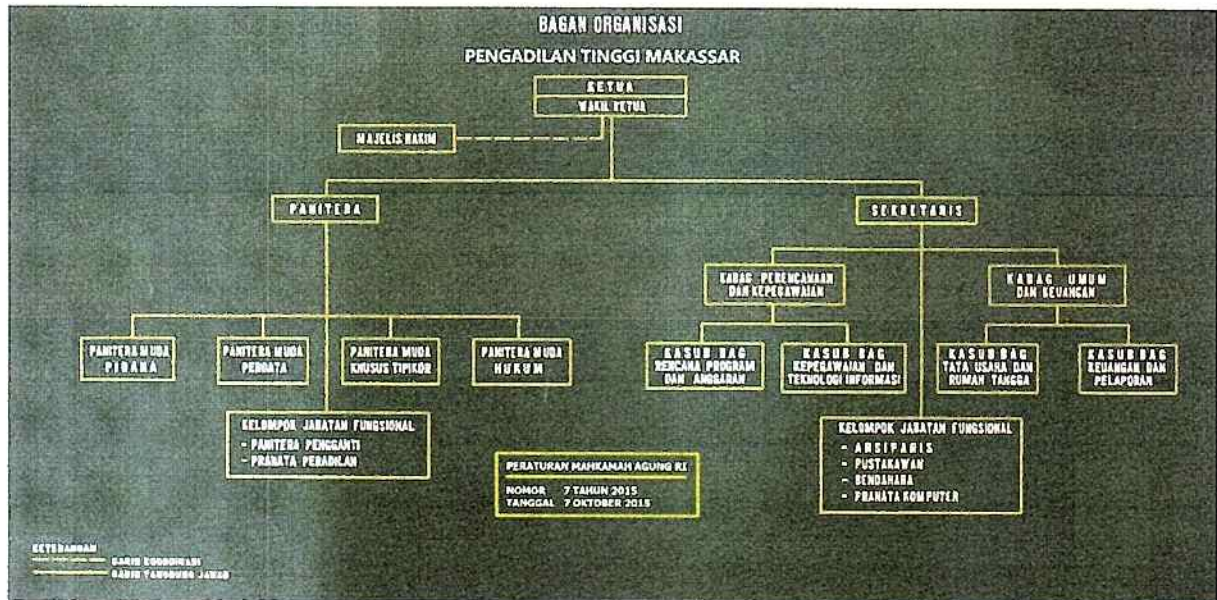
**PENGADILAN TINGGI  
MAKASSAR**

Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota  
Makassar  
Email: [pt.sulselbar@gmail.com](mailto:pt.sulselbar@gmail.com)  
Website: [pt-makassar.go.id](http://pt-makassar.go.id)

Nomor	: TAPM.MM.MR.01
Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar

**MANUAL MUTU**

masing-masing, dibawah pimpinan dan koordinasi Ketua Pengadilan Tinggi sebagai penanggung jawab dan pengelola, perlu memperhatikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sebagaimana diuraikan dalam Peraturan Mahkamah Agung nomor 7 tahun 2015 tentang Organisasi dan tata laksana.



	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b> Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

## M. KEBIJAKAN MUTU PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

### KEBIJAKAN MUTU PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

Pengadilan Tinggi Makassar berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Pengguna, dengan berpedoman pada peraturan yang berlaku. Tekad kami adalah mewujudkan Pengadilan Tinggi Makassar yang agung.

Berkaitan dengan hal tersebut, kami akan:

1. Menerapkan asas peradilan yang Cepat, sederhana dan biaya ringan.
2. Meningkatkan dan mengevaluasi layanan Pengadilan Tinggi Makassar secara terus menerus sesuai dengan perkembangan kebutuhan;
3. Meningkatkan kompetensi dan motivasi sumber daya manusia secara berkesinambungan.
4. Mengevaluasi, meningkatkan dan mendayagunakan sarana dan prasarana.

Kebijakan mutu ini akan dievaluasi terus menerus sesuai perkembangan kegiatan.

Ketua Pengadilan Tinggi Makassar



Dr. H. Syahril Sidik, SH.,MH  
NIP 195705031984031002

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b> Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.suselbar@gmail.com">pt.suselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
		<b>MANUAL MUTU</b>	

#### N. SASARAN MUTU PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

NO.	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET (%)
1.	Terwujudnya Proses Peradilan yang pasti, Transparan dan Akuntabel	a. Persentase Sisa Perkara Perdata yang Diselesaikan	100
		b. Persentase sisa perkara Pidana yang diselesaikan	100
		c. Persentase Sisa Perkara Pidana Khusus yang Diselesaikan	100
		d. Persentase Perkara Perdata yang Diselesaikan tepat waktu	98
		e. Persentase Perkara Perdata yang Diselesaikan Tepat Waktu	98
		f. Persentase Perkara Pidana Khusus yang diselesaikan Tepat Waktu	98
		g. Persentase Perkara Yang Tidak Mengajukan Upaya Hukum Kasasi	50
		h. Indeks responden Peradilan Tingkat Pertama yang Puas Terhadap Layanan Peradilan Tingkat Banding	85
2.	Peningkatan Efektivitas Pengelolaan Penyelesaian Perkara	a. Persentase Salinan Putusan Perkara Perdata yang Dikirim ke Pengadilan Pengaju tepat waktu	98
		b. Persentase Salinan Putusan Perkara Pidana yang Dikirim ke Pengadilan Pengaju Tepat Waktu	97
		c. Persentase Putusan Perkara yang Menarik Perhatian Masyarakat yang Dapat Diakses Secara Online dalam Waktu 1 Hari Setelah Putus	95



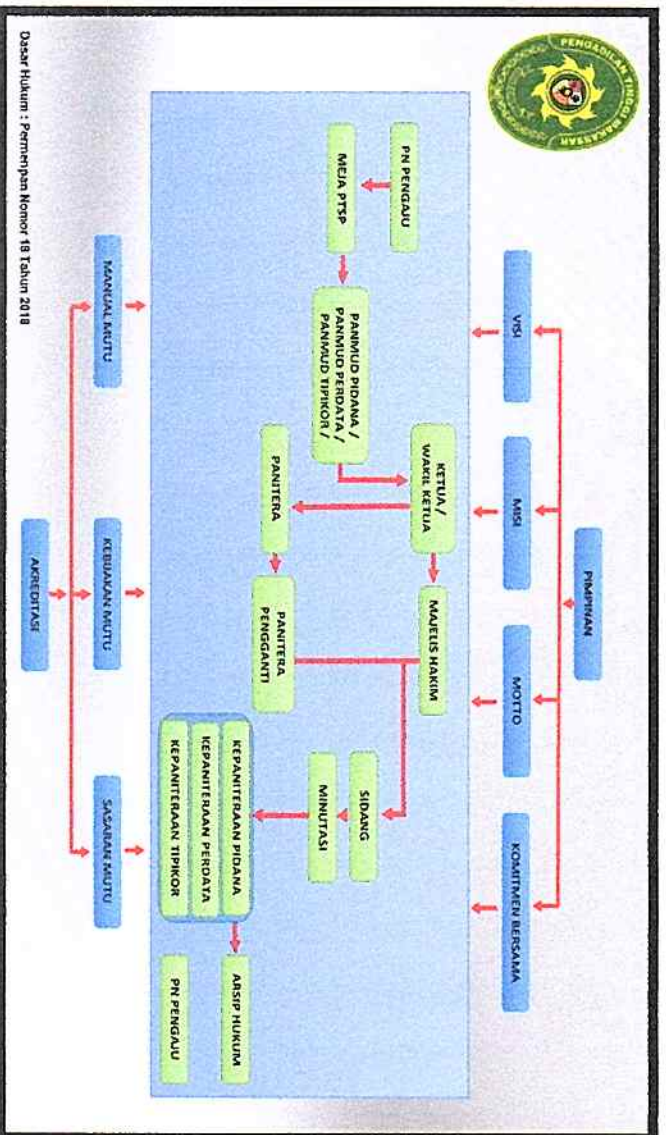
**PENGADILAN TINGGI MAKASSAR**  
 Jl. Urip Sumohardjo KM. 4  
 Kota Makassar  
 Email: [pt\\_suiselbar@gmail.com](mailto:pt_suiselbar@gmail.com)  
 Website: [pt-makassar.go.id](http://pt-makassar.go.id)

Nomor	:	TAPM.MM.01
Tanggal Pembuatan	:	20 Januari 2020
Tanggal Revisi	:	28 September 2020
Tanggal Efektif	:	28 September 2020
Disahkan Oleh	:	KETUA

## MANUAL MUTU

### BAB II

#### PEMETAAN PROSES BISNIS



 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p>Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.suselbar@gmail.com">pt.suselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
	Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

### BAB III

#### IMPLEMENTASI KRITERIA

Dalam sistem manajemen mutu Akreditasi Penjaminan Mutu PENGADILAN TINGGI terdapat kriteria yang digunakan yaitu kriteria 1 sampai dengan kriteria 7

#### 1) KRITERIA 1 KEPEMIMPINAN (*LEADERSHIP*)

##### a) Komitmen Kepemimpinan Dan Manajemen Pengadilan

Pengadilan Tinggi Makassar bertekad untuk menjalankan Sistem Manajemen Mutu secara konsisten dan konsekuen untuk mendukung pencapaian sasaran-sasaran yang diinginkan. Ketua Pengadilan Tinggi Makassar mewajibkan kepada Panitera dan Sekretaris untuk :

- a. Memahami Sistem Manajemen Mutu dan menjalankannya secara konsisten.
- b. Mengkomunikasikan kepada Pegawai (pelaksana) tentang pentingnya Mutu dan Kepuasan Pengguna Pengadilan.
- c. Mensosialisasikan Kebijakan Mutu dan Sasaran yang ingin dicapai
- d. Melakukan evaluasi untuk melihat efektifitas Sistem Manajemen Mutu.
- e. Memastikan tersedianya Sumberdaya untuk mendukung pelaksanaan Sistem
- f. Memastikan perbaikan terus menerus dilakukan pada semua aspek kegiatan.

##### b) Kebijakan Mutu

Kebijakan Mutu merupakan pandangan dan Kebijakan Manajemen terhadap Mutu yang sesuai dengan tujuan organisasi yaitu agar selalu dapat memenuhi harapan dan memuaskan Pengguna Pengadilan, serta dapat memenuhi semua peraturan yang berlaku. Kebijakan Mutu yang merupakan perwujudan komitmen dari manajemen puncak dalam memenuhi persyaratan, baik persyaratan Pengguna Pengadilan maupun persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan terus-menerus meningkatkan keefektifan Sistem Manajemen Mutu, dikomunikasikan dan dimengerti oleh segenap Hakim dan Pegawai Pengadilan Tinggi Makassar. Kebijakan Mutu yang ditentukan, dapat menjadi kerangka untuk menetapkan dan meninjau Sasaran Mutu secara berkelanjutan.

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b> Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulselbar@gmail.com">pt.sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>				

Kebijakan Mutu perlu ditinjau agar terus-menerus sesuai dengan tujuan Organisasi yang dideskripsikan melalui Visi organisasi. Mengingat perkembangan Teknologi dan sistem yang dinamis, manajemen akan selalu meninjau sistem mutu dan operasinya, termasuk Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutunya agar selalu dapat mengikuti perkembangan tersebut.

Selaras dengan hal itu, organisasi menjalankan sistem yang mengedepankan perbaikan berkelanjutan (*continual improvement*) terhadap keefektifan Sistem Manajemen Mutu pada semua aktivitasnya, melalui pembinaan hubungan dengan Pengguna Pengadilan agar dapat diketahui lebih jauh harapan Pengguna Pengadilan.

Pernyataan Kebijakan Mutu dipasang di tempat-tempat yang strategis di kawasan Pengadilan Tinggi Makassar dan diadakan penyuluhan kepada seluruh Hakim dan Pegawai agar Visi, Misi, Moto, Perilaku Pelayanan, Kebijakan Mutu Organisasi ini dipahami, diterapkan dan dipelihara seluruh Hakim dan Pegawai dari semua Tingkatan.

**c) Tanggung Jawab, Wewenang Dan Komunikasi Pegawai Pengadilan Dan Masyarakat**

Tugas, Tanggung Jawab & Wewenang Pimpinan, Hakim dan Pegawai diatur dengan jelas dan terdokumentasi khususnya Pegawai yang melaksanakan pekerjaan yang terkait dengan Mutu dan Kepuasan Pengguna Pengadilan:

- a. Setiap Hakim Tinggi, Panitera, Sekretaris dan pegawai dipastikan memahami Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenangnya.
- b. Uraian Tugas, Tanggung Jawab & Wewenang dibuat oleh Top Manajemen dibantu oleh Unit Kepegawaian
- c. Dokumen Uraian tugas dipegang oleh Pegawai yang bersangkutan dan Salinan disimpan oleh Unit Kepegawaian
- d. Dokumen uraian tugas harus dikendalikan, isinya diperbarui bila terjadi perubahan Pekerjaan.
- e. Uraian tugas dibuat berdasarkan nama nama posisi yang ada dalam Struktur Organisasi pada masing-masing unit.
- f. Penggunaan Nama Posisi/Job Title dikoordinasikan oleh Unit Kepegawaian

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt_sulselbar@gmail.com">pt_sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

#### d) Quality Management Representatif ( QMR )

Quality Management Representatif adalah seorang Hakim Tinggi (Wakil Ketua Pengadilan) yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Tinggi Makassar yang bertanggung jawab untuk menjamin kesesuaian dan efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu.

Quality Management Representatif mendapat otoritas yang cukup untuk menjalankan Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut:

- a. Mengembangkan Sistem Manajemen Mutu sesuai persyaratan Standar.
- b. Menjamin Sistem dilaksanakan secara efektif pada semua Fungsi.
- c. Menjamin Sistem Manajemen Mutu dipertahankan.
- d. Menjamin Sistem Manajemen Mutu diperbaiki terus menerus.
- e. Melaporkan hasil/ kinerja Sistem Manajemen Mutu kepada Top Management.
- f. Mengupayakan peningkatkan kesadaran/ pemahaman karyawan dalam sistem manajemen mutu
- g. Membina hubungan dengan Pihak Eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu.
- h. Menyelenggarakan Program Pendukung untuk membudayakan Kesadaran Mutu keseluruhan Pegawai.
- i. Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh Pegawai.
- j. Memberikan penghargaan kepada Panitera, Sekretaris, Pegawai, Hakim yang berprestasi dalam kegiatan Sistem Manajemen Mutu
- k. Melakukan Komunikasi Mutu kepada seluruh Hakim dan Pegawai.
- l. Mengkoordinasikan kegiatan Internal Asesmen dan Survey Kepuasan Pengguna

#### e) Komunikasi Internal

Komunikasi Internal Pengadilan Tinggi Makassar antar Pimpinan/Pegawai/ Hakim merupakan kegiatan yang sangat penting untuk menunjang Mekanisme Kerja, karenanya sistem komunikasi dipastikan diatur dengan baik dan menekankan hal-hal sebagai berikut:

- a. Top Management mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b> Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

- b. Komunikasi diarahkan untuk peningkatan pemahaman bawahannya mengenai Sistem Manajemen Mutu.
- c. Komunikasi diarahkan agar pegawai memahami target-target pekerjaan yang ingin dicapai.
- d. Komunikasi diarahkan untuk memastikan persyaratan yang telah ditetapkan dipenuhi.
- e. Komunikasi Internal diatur secara sistematis dan terdokumentasi.
- f. Komunikasi Internal untuk menjelaskan Sistem Manajemen Mutu kepada Hakim dan Pegawai
- g. Komunikasi Internal membangun Kesadaran Mutu demi Kepuasan Pengguna Pengadilan
- h. Penyelenggaraan rapat dapat terkoordinasi dan diatur dengan baik.
- i. Top Management mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris setiap bulan
- j. Panitera dan Sekretaris mengadakan Komunikasi Internal dengan anggota Unit setiap bulan.

**f) Tinjauan Manajemen Terhadap Sistem, Standar Kinerja Dan Umpan Balik Dari Pengguna**

Evaluasi merupakan kegiatan Manajemen yang sangat penting dalam rangka pengendalian suatu Proses dan Kinerja termasuk evaluasi dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu.

**a. Input**

- 1) Top Management Pengadilan Tinggi Makassar melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen 6(*enam*) bulan sekali. Rapat Tinjauan Manajemen dipastikan terdokumentasi / dinotuliskan
- 2) Agenda dan materi ditentukan jauh hari sebelum Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan
- 3) Materi Rapat disiapkan oleh Management Representatif
- 4) Agenda Rapat Tinjauan Manajemen mencakup antara lain hal-hal sebagai berikut:
  - Hasil Asesmen Internal



	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b> Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulseibar@gmail.com">pt.sulseibar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

- Umpan Balik / Keluhan Pengguna / Survey Kepuasan Pengguna
- Kinerja Proses / Hasil Pelayanan / Pencapaian
- Hasil Tindakan Perbaikan / Pencegahan Sasaran Mutu
- Tindak lanjut dari hasil tinjauan sebelumnya
- Rencana perubahan/ perbaikan Sistem Manajemen Mutu

**b. Output**

- 1) Hasil Rapat Tinjauan Manajemen dibagikan kepada pihak yang berkepentingan (per unit)
- 2) Hasil Rapat Tinjauan Manajemen memuat Keputusan/Kesimpulan mengenai tindakan-tindakan yang perlu diambil.
- 3) Tata Cara melaksanakan Tinjauan Manajemen diuraikan dalam Prosedur Rapat Tinjauan Manajemen

**g) Role Model**

Pengadilan Tinggi Makassar dalam mewujudkan Komitmen melalui Leadership dalam bentuk Role Models, Ketersediaan sumberdaya dan pembinaan dengan melibatkan seluruh Level Manajerial.

**2) KRITERIA 2 FOKUS PELANGGAN (CUSTOMER FOCUS)**

**a) Proses Yang Berkaitan Dengan Pengguna**

Sebelum merealisasikan Proses Pelayanan, Management Representatif harus lebih dahulu:

1. Memahami secara jelas semua persyaratan yang diminta pengguna Pengadilan
2. Melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait termasuk dengan Panitera dan Sekretaris untuk pembahasan semua persyaratan pengguna Pengadilan
3. Memastikan semua sumberdaya yang diperlukan tersedia.
4. Memastikan hasil pembahasan persyaratan pengguna pengadilan terdokumentasi.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p>Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
	Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
	<b>MANUAL MUTU</b>	

5. Hasil pembahasan semua persyaratan pengguna Pengadilan dikomunikasikan kepada semua Unit terkait secara tertulis.
6. Bilamana ada perubahan persyaratan Pelayanan baik atas permintaan pengguna Pengadilan/ atas inisiatif Fungsi Intern, maka harus ada persetujuan perubahan dari Management Representatif sebelum perubahan dilaksanakan.
7. Bila perubahan disetujui maka, fungsi-fungsi yang terkait diberitahukan mengenai perubahan persyaratan tersebut.
8. Setiap perubahan mengenai persyaratan pengguna Pengadilan/ Persyaratan Pelayanan dipastikan dicatat.  
Melakukan peninjauan terlebih dahulu untuk memastikan kemampuannya dalam memenuhi permintaan pengguna Pengadilan

**b) Komunikasi Pengguna Pengadilan**

Melakukan komunikasi dengan pengguna Pengadilan. Setiap kali melakukan komunikasi harus selalu dicatat.

- a. Komunikasi dengan pengguna Pengadilan diarahkan untuk memahami kebutuhan/persyaratan pengguna Pengadilan antara lain untuk :
  - 1) Mendapatkan konfirmasi/persyaratan Pelayanan yang diinginkan pengguna Pengadilan
  - 2) Menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna Pengadilan mengklarifikasi ketidakjelasan mengenai persyaratan pengguna Pengadilan
- b. Membahas masukan/ usul/ saran/ keluhan pengguna pengadilan
- c. Catatan hasil komunikasi dengan pengguna pengadilan disimpan.

**c) Produk Milik Pengguna**

Barang milik pengguna yang dikirim ke Pengadilan Tinggi Makassar berupa : biaya perkara banding dan berkas perkara bundel A

**a. Pemeliharaan Produk**

- 1) Yang dimaksud dengan produk adalah Barang/ Jasa yang digunakan oleh Pengadilan Tinggi Makassar untuk memberikan Pelayanan dan hasil dari Pelayanan.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p>Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
	Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
	<b>MANUAL MUTU</b>		

- 2) Barang/ jasa pada semua tahapan Proses dijaga kondisinya dan dipertahankan kesesuaiannya selama penyimpanan, selama Proses Pelayanan.
- 3) Selama barang ditangani secara Internal, harus dilengkapi Identifikasi secara jelas.
- 4) Prosedur penanganan, pengemasan, penyimpanan dan pengamanan barang selama dalam Proses Pra-Pelayanan harus dibuat dengan jelas dan terdokumentasi.

**d) Kepuasan, Kepercayaan Dan Keyakinan Pengguna**

Jajaran Manajemen dan pegawai khususnya Unit yang terkait dengan Pengguna Pengadilan berkewajiban memiliki pengetahuan yang baik tentang Pengguna Pengadilan. Tim Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan Pengadilan Tinggi Makassar yang bertanggung jawab untuk:

- a. Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap Pengguna Pengadilan
- b. Tim survey kepuasan Pengguna Pengadilan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh Staf Unit mengenai persyaratan Pengguna Pengadilan.
- c. Tiap Unit bertanggung jawab untuk :
  - Mengkoordinasikan kegiatan berikutnya secara terkendali.
  - Mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai target - target/ persyaratan Pengguna Pengadilan dan memastikan semua terpenuhi.

Pengguna Pengadilan di Pengadilan Tinggi Makassar adalah Pengguna Pengadilan yang meliputi Masyarakat Pencari Keadilan, Instansi terkait seperti (*Kepolisian, Kejaksaan, Rumah Tahanan Negara, Pemerintah Wilayah Makassar, Pengadilan Negeri se-wilayah Makassar, Pengadilan Tinggi, Mahkamah Agung, Media massa maupun Lembaga Sosial Masyarakat*).

**3) KRETERIA 3 PROSES MANAJEMEN (MANAGEMENT PROCESS)**

**a) Pengendalian Proses**

- a. Proses Pembelian

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

- 1) Kesekretariatan Urusan Umum bertanggung jawab memastikan fungsi pembelian dilaksanakan secara terkendali. Barang yang dibeli adalah Alat Tulis Kantor (ATK), Sarana Penunjang.
  - 2) Fungsi-fungsi yang terkait dalam pembelian harus memahami Proses pembelian
  - 3) Pembelian dilaksanakan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan
- b. Informasi Pembelian
- 1) Sebelum melaksanakan pembelian, informasi tentang berbagai persyaratan dan spesifikasi yang diperlukan harus dibuat secara jelas untuk menghindari Kesalahan/ Ketidaksesuaian.
  - 2) Dokumen pembelian harus dipastikan memuat penjelasan mengenai semua persyaratan produk yang akan dibeli termasuk :
    - Kejelasan mengenai jumlah barang yang akan dibeli
    - Persyaratan spesifikasi / mutu barang yang akan dibeli
    - Persyaratan pembayaran
- c. Verifikasi produk yang dibeli
- 1) Kepala Bagian Umum dan Keuangan bertanggung jawab melakukan verifikasi terhadap barang yang datang (*incoming material*)
  - 2) Hasil verifikasi / pemeriksaan dicatat
  - 3) Kepala Bagian Umum dan Keuangan memiliki kewenangan untuk memutuskan apakah produk yang datang memenuhi Persyaratan Mutu atau tidak.
- d. Pengendalian Produksi dan Penyediaan Pelayanan
- 1) Proses Pelayanan dipastikan dijalankan secara terkendali.
  - 2) Pengendalian Pelayanan dilaksanakan sesuai standar Pelayanan di masing-masing Unit.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p>Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
	Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

- 3) Tiap Unit menyediakan standar Pelayanan untuk setiap tindakan yang dipandang perlu.
  - 4) Standar Pelayanan dibuat untuk membimbing petugas pelaksana agar dapat melaksanakan Proses Pelayanan sesuai yang direncanakan.
  - 5) Peralatan yang diperlukan untuk Proses Pelayanan dipastikan tersedia dan memenuhi persyaratan.
  - 6) Pemantauan Pelayanan dilakukan oleh Panitera dan Sekretaris.
- e. Validasi Proses Untuk Produk dan Penyediaan Pelayanan
- 1) Proses Pelayanan dipastikan divalidasi sebelum dilaksanakan
  - 2) Validasi diarahkan untuk mengkonfirmasi dan membuktikan bahwa Proses yang akan dijalankan memiliki kemampuan untuk mencapai hasil yang disyaratkan
  - 3) Pelaksanaannya dikerjakan oleh personil yang ditugaskan sebagai Penanggung Jawab pelaksana Standar Pelayanan tersebut oleh Panitera dan Sekretaris.
- f. Identifikasi dan Ketelusuran
- 1) Semua tahap – tahap Pelayanan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas.
  - 2) Semua catatan pengguna Pengadilan dan catatan lain yang terkait dengan Pelayanan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas.
  - 3) Cara identifikasi harus dituangkan dalam standar Pelayanan pengendalian Dokumen dan pengendalian rekaman
  - 4) Identifikasi dimaksudkan untuk menghindari kesalahan atau ketidak- sesuaian yang tidak diinginkan.
  - 5) Bilamana persyaratan ketelusuran merupakan suatu keharusan yang dipersyaratkan oleh pengguna Pengadilan maka identifikasi wajib dilaksanakan berdasarkan persyaratan yang diminta pengguna Pengadilan pada semua tahapan
  - 6) Cara identifikasi diatur dalam standar Pelayanan pengendalian Dokumen dan pengendalian rekaman.

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b> Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

g. Pengendalian Peralatan Pengukuran / Pemantauan

- 1) Peralatan yang dipergunakan untuk Pemantauan / Pengukuran / pengujian Pelayanan harus dikendalikan dan diinventarisasikan.
- 2) Pengendalian diarahkan untuk memastikan peralatan yang dipergunakan berada dalam kondisi layak pakai.
- 3) Prosedur Pemantauan / Pengukuran / pengujian harus dibuat.
- 4) Peralatan Pengukuran / Pemantauan harus dilindungi dari kerusakan selama penanganan, pemeliharaan dan penyimpanan.

b) Proses Administrasi Perkara

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

4) **KRITERIA 4 PERENCANAAN STRATEGIS (STRATEGIC PLANNING)**

a) **Perencanaan Sistem Manajemen Mutu**

a. Sasaran Mutu

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

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

b. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b> Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulselbar@gmail.com">pt.sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

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

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

**b) Perencanaan Realisasi Pelayanan**

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

- a. Sasaran dan persyaratan Mutu Pelayanan
- b. Kebutuhan untuk menentukan Proses, Dokumentasi, penyediaan Sumber Daya untuk Pelayanan.
- c. Mengikuti Verifikasi, Validasi, Pemantauan, Inspeksi dan kegiatan Pengujian yang khas untuk Pelayanan dan kriteria untuk penerimaan Pelayanan.
- d. Dokumen dibutuhkan untuk memberikan bukti bahwa Proses Realisasi menghasilkan Pelayanan yang sesuai Persyaratan.

**c) Perencanaan Analisa Dan Perbaikan**

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

Kegiatan evaluasi dilakukan dalam upaya melakukan tinjauan dan tindakan-Tindakan Perbaikan dan Pencegahan secara terus-menerus dan berkelanjutan, baik melalui Penilaian SKP, Rapat Tinjauan Manajemen, Asesmen Internal , dan pertemuan-pertemuan rutin yang membahas peningkatan dan penyempurnaan secara terus menerus

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p>Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulselbar@gmail.com">pt.sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
	Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
	<b>MANUAL MUTU</b>		

**d) Perencanaan Kebijakan Pengadilan**

Pengadilan Tinggi Makassar dalam mengembangkan Strategi, Sasaran Organisasi dan menterjemahkan dalam bentuk Program Kerja serta memperhatikan Resiko Managerial dan mensinergikan dengan Visi dan Misi.

**5) KRITERIA 5 MANAJEMEN SUMBERDAYA(RESOURCES MANAGEMENT)**

**a) Sumber Daya Manusia**

**a. Ketersediaan Sumberdaya**

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

**b. Sumber Daya Manusia**

**1) Umum**

Pengadilan Tinggi Makassar menjamin Hakim dan Pegawai yang bekerja memiliki Kompetensi berdasarkan Pendidikan, Pelatihan, Keahlian dan Pengalaman yang sesuai

**2) Kompetensi, Kepedulian, dan Pelatihan**

Kompetensi yang diperlukan oleh setiap pegawai agar dapat melaksanakan tugas dan Tanggung Jawabnya secara tepat dan benar sesuai dengan sasaran dan persyaratan yang telah direncanakan harus dipastikan dipenuhi. Seluruh Panitera dan Sekretaris berTanggung Jawab untuk :

- a) Menentukan Pelatihan yang diperlukan oleh setiap bawahannya
- b) Memastikan pelatihan dilaksanakan. Pelatihan dapat dilakukan dalam bentuk, atau kegiatan apapun yang bertujuan memberikan kompetensi kepada karyawan.
- c) Mengambil Tindakan lainnya selain pelatihan yang sesuai dengan permasalahan



 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p>Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt_sulselbar@gmail.com">pt_sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
	Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
	<b>MANUAL MUTU</b>	

- d) Mengevaluasi efektif/ tidaknya Tindakan yang telah diambil
- e) Meningkatkan kesadaran Pegawai mengenai pentingnya peranan setiap Pegawai dalam Pekerjaan mereka untuk mencapai sasaran mutu demi Kepuasan Pengguna Pengadilan
- f) Mengelola arsip pegawai yang memuat Informasi mengenai Pelatihan, Keterampilan dan Pengalaman Kerja Pegawai.

**b) Infrastruktur**

- a. Sarana Kerja / Infrastruktur untuk mendukung Pekerjaan dan mencapai Sasaran dan persyaratan Produk / Proses dipastikan terpenuhi.
- b. Melakukan pemeliharaan secara teratur terhadap Fasilitas Pendukung agar senantiasa dalam kondisi baik dan siap dioperasikan.
- c. Sarana kerja baru yang diperlukan secepatnya diidentifikasi dan ditindaklanjuti sesuai Standar Pelayananyang berlaku.
- d. Panitera dan Sekretaris bertanggung jawab untuk memastikan kecukupan dan kelengkapan Sarana Kerja dan kelaikan Kondisi Sarana Kerja pada bagian yang dipimpinya.

**c) Lingkungan Kerja**

- a. Lingkungan tempat Kerja dikendalikan
- b. Pengendalian Lingkungan Kerja dimaksudkan agar Lingkungan Kerja senantiasa dalam keadaan Rapi, Bersih, Aman dan Nyaman.
- c. Top Management, Hakim dan Pegawai berkewajiban mengupayakan dan menjamin agar Lingkungan kerjanya terkendali.
- d. Pengendalian Lingkungan Kerja dimaksudkan untuk mendukung Komitmen Mutu dan KepuasanPengguna Pengadilan dan untuk mencapai Kesesuaian terhadap Persyaratan ProsesPelayanan yang telah ditetapkan.

**d) Anggaran Pengadilan**

Pengadilan Tinggi Makassar dapat mengalokasikan anggaran secara efisien dan efektif serta memiliki Kebijakan dalam memonitoring serta Evaluasi penggunaan Anggaran

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b> Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.suselbar@gmail.com">pt.suselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
		<b>MANUAL MUTU</b>	

## 6) KRITERIA 6 SISTEM DOKUMEN(DOCUMENT SYSTEM)

### a) Persyaratan Umum Dokumentasi

Pengadilan Tinggi Makassar menentukan, mendokumentasikan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas yang dilakukan serta hasilnya memenuhi persyaratan yang ditentukan. Sistem Manajemen Mutu disesuaikan dengan jenis Pelayanan/ Kegiatan Pengadilan Tinggi Makassar, dengan memperhatikan unsur-unsur Persyaratan Standar yang berlaku.

Sistem Manajemen Mutu di Pengadilan Tinggi Makassar di Dokumentasikan dalam bentuk dan terdiri dari :

#### a. Manual Mutu (MM)

Kebijakan umum Pengadilan Tinggi Makassar terhadap Aktivitas Operasional yang dilakukan, yang harus memenuhi persyaratan Akreditasi dan merupakan pedoman bagi penyusunan Dokumentasi Aktivitas Operasional Pengadilan Tinggi Makassar

#### b. Sasaran Mutu

Menggambarkan Parameter yang terukur dengan penetapan Target yang relevan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan Proses yang sudah ditetapkan.

#### c. Standar Operasional Prosedur

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

#### d. Dokumen Pendukung.

Dokumen yang mendukung, yang dijadikan sebagai Acuan/Referensi. Dokumen yang masuk dalam Dokumen pendukung merupakan pendukung Proses kegiatan antara lain : Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Mahkamah Agung, Surat Keputusan Mahkamah Agung, Surat Edaran Mahkamah Agung, Surat Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung, Surat Keputusan Panitera Mahkamah Agung, Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum terkait dengan Pengadilan,

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b> Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulselbar@gmail.com">pt.sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

atau Dokumen lain yang berasal dari luar Pengadilan Tinggi Makassar yang digunakan sebagai Referensi.



## b) Persyaratan Khusus Dokumentasi

### a. Manual Mutu

- 1) Manual Mutu ini dibuat oleh Tim Mutu dan disiapkan oleh QMR dan disahkan oleh Ketua Pengadilan Tinggi Makassar selaku Top Management serta didistribusikan oleh QMR.
- 2) QMR bertanggung jawab untuk menjamin kesesuaian dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu dengan otoritas yang cukup untuk menjalankan tugas dan Tanggung Jawab dan melaporkan hasil / kinerja Sistem Manajemen Mutu kepada Top Manajemen .
- 3) Manual Mutu ini termasuk Dokumen yang dikendalikan. Tata cara pengendaliannya mengikuti ketentuan sebagaimana tertuang dalam Standar Pelayanan Pengendalian Dokumen.
- 4) Manual ini akan ditinjau ulang tiga tahun sekali untuk Penyesuaian / Perbaikan.
- 5) Manual Mutu ini berisikan kegiatan Pelayanan di Pengadilan Tinggi Makassar secara keseluruhan, penjelasan Tugas dan Tanggung Jawab (*Job Description*) dan penjelasan Materi yang berhubungan dengan Akreditasi.

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b> Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	: <b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>			

6) Dokumen Sistem Manajemen Mutu adalah Dokumen-Dokumen yang memuat informasi yang digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan Sistem Manajemen Mutu.

b. Pengendalian Dokumen

Dokumen Sistem Manajemen Mutu dipastikan terkendali.

- 1) Dokumen Sistem Manajemen Mutu adalah Dokumen-Dokumen yang memuat informasi yang digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan Sistem Manajemen Mutu.
  - 2) Pengendalian Dokumen dimaksudkan agar Dokumen sistem manajemen mutu yang dipergunakan adalah Dokumen yang tepat dan benar.
  - 3) Cara pengendalian Dokumen diatur dalam standar Pelayanan dan dipahami oleh semua pihak terkait.
  - 4) Standar Operasional Prosedur Pengendalian Dokumen mengatur hal – hal sebagai berikut :
    - Pembuatan Dokumen
    - Pemeriksaan Dokumen
    - Pengesahan Dokumen
    - Menetapkan status Dokumen
    - Memberi penomoran pada setiap Dokumen
    - Pendistribusian Dokumen
    - Penerimaan Dokumen
    - Peninjauan ulang / revisi Dokumen
    - Penanganan Dokumen eksternal
    - Penyimpanan Dokumen yang sudah tidak berlaku
- Manual Mutu dan Standar Pelayanan Umum serta Dokumen – Dokumen Eksternal serta kegiatan pendukung lainnya seperti Uraian Tugas, Rencana Perbaikan dan berkesinambungan dikendalikan oleh Quality Management Representatif.

c. Pengendalian Rekaman

Semua Rekaman / Arsip dikelola dengan baik .



**PENGADILAN TINGGI  
MAKASSAR**

Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota  
Makassar  
Email: [pt.sulsebar@gmail.com](mailto:pt.sulsebar@gmail.com)  
Website: [pt-makassar.go.id](http://pt-makassar.go.id)

Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar

**MANUAL MUTU**

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

**7) KRITERIA 7 HASIL KINERJA (*PERFORMANCE RESULT*)**

**a) Pengawasan Dan Pengukuran**

**a. Kepuasan Pengguna Pengadilan (Pengguna Pengadilan)**

- 1) Persepsi pengguna Pengadilan dan kepuasan terhadap Pelayanan yang diberikan harus dipantau secara berkala setiap 6 bulan sekali.
- 2) Pemantauan dimaksudkan untuk menilai dan mengukur Kinerja Sistem Manajemen Mutu serta mengetahui apakah persyaratan pengguna Pengadilan telah dipenuhi.
- 3) Metoda untuk memperoleh Informasi dan Pemanfaatan Informasi yang diperoleh dipastikan tertuang dalam standar Pelayanan.

**b. Asesmen Internal**

- 1) Tujuan Asesmen adalah untuk memastikan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan
- 2) Tim Asesmen dibentuk oleh Management Representatif dan disahkan oleh Top Management dan dibekali pelatihan yang cukup sebelum melaksanakan Asesmen.
- 3) Rencana Asesmen direncanakan oleh Ketua Tim Asesmen dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kekritisan Unit yang akan di Asesmen

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p>Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	: TAPM.MM.MR.01
	Tanggal Pembuatan	: 01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	: 01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	: 08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	: Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
<b>MANUAL MUTU</b>		

- 4) Asesmen harus dilakukan secara Sistematis, Objektif, Terencana dan terdokumentasi serta mengedepankan Integritas dan Independensi.
  - 5) Asesmen harus dilakukan sesuai dengan Prosedur Asesmen yang telah ditetapkan, yaitu minimal 6(*enam*) bulan sekali.
  - 6) Dalam setiap pelaksanaan Asesmen, Asesor harus memperhatikan hasil Asesmen yang terdahulu untuk mengevaluasi efektivitasnya.
  - 7) Kriteria Asesmen, Lingkup, Frekuensi dan Metode yang akan digunakan dipastikan ditentukan dalam prosedur Asesmen Internal
  - 8) Pelaksanaan Asesmen dilakukan secara Objektif dan mengikuti ketentuan persyaratan Asesmen.
  - 9) Panitia dan Sekretaris yang diperiksa bertanggung Jawab untuk menindaklanjuti temuan Asesmen pada Unit-nya.
  - 10) Tindakan Perbaikan diambil segera mungkin untuk mengeliminasi Ketidaksesuaian yang telah ditemukan
  - 11) Tindak lanjut Asesmen harus mencakup Verifikasi terhadap Tindakan yang telah diambil.
  - 12) Ketua Tim Asesmen bertanggung Jawab dan melapor kepada Management Representatif
- c. Pemantauan dan Pengukuran Proses Pelayanan
- 1) Metoda Pemantauan dan Pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Manajemen Mutu dan Pelayanan, harus dipastikan keabsahannya.
  - 2) Metoda-metoda yang digunakan harus dapat dibuktikan kemampuannya untuk mencapai hasil yang telah direncanakan.
  - 3) Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai maka Tindakan Perbaikan dan Pencegahannya harus dilakukan untuk memastikan Kesesuaian terhadap Produk/ Jasa
- d. Pemantauan dan Pengukuran Produk

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b></p> <p>Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt_sulselbar@gmail.com">pt_sulselbar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a></p>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
	Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
	Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
	Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
	Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
	<b>MANUAL MUTU</b>		

- 1) Pemantauan dan Pengukuran hasil Pelayanan dilakukan sesuai Standar Pelayanan
- 2) Tujuan Pemantauan dan Pengukuran hasil Pelayanan untuk memastikan semua Persyaratan hasil Pelayanan terpenuhi.
- 3) Pengukuran dan Pemantauan dilaksanakan pada tahapan yang telah ditentukan.
- 4) Catatan hasil Pemantauan dan Pengukuran hasil Pelayanan harus dicatat termasuk Personil yang melaksanakan.

**b) Pengendalian Pelayanan Pengadilan Tinggi Yang Tidak Sesuai**

a. Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai

- 1) Hasil Pelayanan yang tidak sesuai adalah Proses Pelayanan yang dijalankan tidak sesuai dengan persyaratan.
- 2) Hasil Pelayanan yang tidak sesuai dikendalikan serta dicegah agar tidak terjadi lagi.
- 3) Pengendalian dan Tanggung Jawab serta Wewenang untuk menangani hasil Pelayanan tidak sesuai harus ditetapkan dalam standar Pelayanan.
- 4) Hasil yang tidak sesuai harus dilakukan Tindakan Perbaikan
- 5) Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan yang diambil harus dicatat
- 6) Bilamana Pelayanan tidak sesuai dan telah terlanjur diterima oleh Pengguna Pengadilan, maka harus mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk menanggulangi Akibat /Potensi akibatnya

**c) Analisis Data**

- a. Data-data Proses atau Implementasi Sistem Manajemen Mutu harus dikelola dengan baik
- b. Data dianalisis dengan menggunakan teknik yang sesuai, misalkan menggunakan Tehnik Statistik.
- c. Analisis Data dilakukan oleh setiap Panitera dan Sekretaris dan Tim Survey Kepuasan, untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing

47



**PENGADILAN TINGGI  
MAKASSAR**  
Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota  
Makassar  
Email: [pt.sulsebar@gmail.com](mailto:pt.sulsebar@gmail.com)  
Website: [pt-makassar.go.id](http://pt-makassar.go.id)

Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar

## MANUAL MUTU

Proses/ melihat kesenjangan-kesenjangan yang ada sehingga dapat dilakukan Tindakan Perbaikan.

- d. Standar Pelayanan analisis data dibuat oleh QMR dan menjadi acuan bagi semua fungsi lainnya.
- e. Hasil analisis data harus mengarah pada pengidentifikasian Ketidaksesuaian Ketidakefektifan dan Tindakan Perbaikan yang diperlukan.
- f. Data dianalisis antara lain untuk memantau :
  - 1) Kepuasan Pengadilan
  - 2) Kesesuaian terhadap persyaratan Pengguna Pelayanan
  - 3) Karakteristik dan kecenderungan Proses serta Pelayanan
  - 4) Kinerja Pihak Ketiga
  - 5) Sebagai Dasar untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan

### d) Perbaikan

#### a. Peningkatan Berkesinambungan

- 1) Seluruh Pegawai, Hakim dan Top Management wajib melakukan Perbaikan secara terus menerus terhadap efektivitas Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan tugas, Tanggung Jawab dan Wewenangnya.
- 2) Semua Perbaikan mengacu pada Komitmen yang tertuang dalam kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil Asesmen, Analisis data Tindakan Perbaikan dan prevensi serta Tinjauan Manajemen.

#### b. Tindakan Perbaikan

- 1) Tindakan Perbaikan harus sesuai dengan penyebab Ketidaksesuaian yang ditemukan.
- 2) Pengadilan Tinggi Makassar mengambil Tindakan Perbaikan untuk mengurangi penyebab Ketidaksesuaian dalam rangka untuk mencegah Ketidaksesuaian terulang lagi.





**PENGADILAN TINGGI  
MAKASSAR**

Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota  
Makassar  
Email: [pt.sulsebar@gmail.com](mailto:pt.sulsebar@gmail.com)  
Website: [pt-makassar.go.id](http://pt-makassar.go.id)

Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar

**MANUAL MUTU**

- 3) Perbaikan dilakukan setiap saat jika mendapatkan 2 (*dua*) hal, yakni: Referensi baru, dan berdasarkan Hasil Temuan Asesmen.
- 4) Standar Pelayanan Perbaikan harus mencakup :
  - Meninjau Ketidaksesuaian termasuk keluhan Pengguna Pengadilan.
  - Menentukan penyebab Ketidaksesuaian.
  - Mengevaluasi Tindakan yang dibutuhkan untuk memastikan Ketidaksesuaian tidak terulang lagi.
  - Menentukan dan menerapkan Tindakan yang dibutuhkan.
  - Merekam hasil tindakan yang diambil.
  - Meninjau Tindakan Perbaikan yang diambil.

**e) Tindakan Pencegahan**

- a. Menentukan Tindakan untuk mengurangi penyebab potensial Ketidaksesuaian untuk mencegah peristiwa tersebut. Tindakan Pencegahan harus sesuai dengan penyebab masalah yang potensial.
- b. Standar Pelayanan Pencegahan harus mencakup :
  - 1) Menentukan Potensi Ketidaksesuaian dan penyebabnya.
  - 2) Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan untuk, mencegah peristiwa Ketidaksesuaian
  - 3) Menentukan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan.
  - 4) Merekam hasil tindakan yang diambil.
  - 5) Meninjau tindakan Pencegahan yang diambil.

	<b>PENGADILAN TINGGI MAKASSAR</b>  Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota Makassar Email: <a href="mailto:pt.sulsebar@gmail.com">pt.sulsebar@gmail.com</a> Website: <a href="http://pt-makassar.go.id">pt-makassar.go.id</a>	Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
		Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
		Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
		Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
		Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
		<b>MANUAL MUTU</b>		

#### BAB IV

#### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

- S.O.P Pelayanan Utama
  - a. SOP Kepaniteraan Pidana:
  - b. SOP Kepaniteraan Perdata
  - c. SOP Kepaniteraan Hukum
  - d. SOP Kepaniteraan Tipikor
  - e. SOP penyelesaian perkara tindak pidana korupsi
- S.O.P Pelayanan Pendukung
  - a. SOP Bagian Umum dan keuangan
    - SOP Subbagian Tata Usaha dan Rumah Tangga :
    - SOP Subbagian Keuangan dan Pelaporan:
  - b. SOP. Bagian Perencanaan dan Kepegawaian
    - SOP Subbagian Rencana Program dan Anggaran
    - SOP. Subbagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi



**PENGADILAN TINGGI  
MAKASSAR**

Jl. Urip Sumohardjo KM. 4 Kota  
Makassar  
Email: [pt.sulsebar@gmail.com](mailto:pt.sulsebar@gmail.com)  
Website: [pt-makassar.go.id](http://pt-makassar.go.id)

Nomor	:	<b>TAPM.MM.MR.01</b>
Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2021
Tanggal Revisi	:	01 Juli 2021
Tanggal Efektif	:	08 Juli 2021
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar

**MANUAL MUTU**

**BAB V  
PENUTUP**

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

Pembuatan Manual Mutu ini merupakan awal dari rangkaian implementasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi yang bertujuan agar Pengadilan Tinggi Makassar mampu memberikan pelayanan Pengguna Pengadilan yang berkualitas, terstandar, mampu memenuhi persyaratan dan kebutuhan Pengguna Pengadilan, serta sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan pengguna pengadilan aparaturnya yang peduli dan terus-menerus berupaya meningkatkan kualitas niscaya akan melahirkan aparaturnya pemerintah yang berintegritas dan kompeten dalam melaksanakan tugas sebagai abdi negara.

Bagi kami mendapat sertifikasi Akreditasi bukanlah merupakan hasil akhir dari proses implementasi manajemen mutu tetapi merupakan awal dari penerapan sistem manajemen mutu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, bermutu secara sistematis dan terorganisir, karena secara keseluruhan Sistem Manajemen Mutu terdiri dari pelaksanaan implementasi Sistem Manajemen Mutu dan peningkatan kualitas yang terus menerus.

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