



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

**MANUAL MUTU**



**MANUAL MUTU  
SISTEM MANAJEMEN MUTU  
PENJAMINAN MUTU PENGADILAN  
NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL  
GRESIK KELAS IA**



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
 Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
 No. Telp/Fax : (031) 51169931  
 Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
 email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

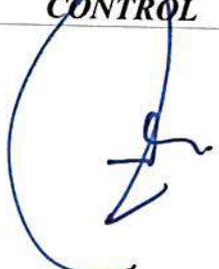
Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

**MANUAL MUTU**

**LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN**

Prosedur ini diterbitkan sebagai bagian dari Sistem Manual Mutu Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dari aspek Manajemen Administrasi dan Operasional berdasarkan Sistem Manajemen Mutu

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

TANGGAL	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
12-07-2022	<i>DOCUMENT CONTROL</i> 	<i>MANAGEMENT REPRESENTATIVE</i> 	<i>KETUA TAPM/TOP MANAGER</i> 
<b>STEMPEL / STAMP</b>	<b>Pit. SEKRETARIS LAZUARDHI ZEIN ENDRINATA,SE.,SH</b>	<b>I.A SRI ADRIYANTHI ASTUTI WIDJA, SH.,MH.</b>	<b>AGUS WALUJO TJAHJONO, S.H., M.Hum</b>

**PERINGATAN !**  
**Perlindungan Hak Cipta**  
*Warning!@ Copyright Protection*

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

**Tim Penjaminan Mutu**  
**PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA**



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

**MANUAL MUTU**

**LEMBAR REVISI**

REVISI KE	BAGIAN	HALAMAN	KETERANGAN PERUBAHAN	TANGGAL
1	SOP bagian PTSP Anjungan Mandiri		Penambahan SOP bagian PTSP Anjungan Mandiri	14-09-2021
2	SOP bagian Ortala		Penambahan SOP pengusulan kenaikan pangkat otomatis ( KPO)	17-03 - 2022
3	SOP bagian Ortala		SOP Usulan tanda Penghargaan satya lencana	17-03 - 2022
4	SOP bagian HUKUM		Penambahan SOP SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI ( SPAK )	18- 03-2022
5	SOP bagian HUKUM		Penambahan SOP SURVEY KEPUASAN MAYARAKAT pengguna layanan Pengadilan	18- 03-2022
5	SOP bagian Pidana		Penambahan SOP Penanganan Upaya Hukum Permohonan Kasasi yang tidak memenuhi syarat formal	18- 03-2022
7	SOP bagian Pidana		Penambahan SOP Penanganan Barang Bukti	18- 03-2022
8.	SOP Gus Prima		Penambahan SOP Gus prima	24 – 03 - 2022
9.	Manual Mutu		Revisi Manual Mutu	12-07-2022

*Dilarang Menggandakan / Mengcopy Dokumen Ini Tanpa Persetujuan Manajemen PMPN Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA2182.*

Di terbitkan oleh :

Tanggal : 12- Juli -2022

MANAGEMENT REPRESENTATIVE

**I.A SRI ADRIYANTHI ASTUTI WIDJA, SH.,MH.**



Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

### LEMBAR DISTRIBUS

NO.	PEJABAT	STATUS	PARAF
1	Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA	Salinan	
2	Management Representative (MR)	ASLI	
3	Hakim	Salinan	
4	Panitera	Salinan	
5	Plt. Sekretaris	Salinan	
6	Panitera Pengganti	Salinan	
7	Jurusita	Salinan	
8	Panitera Muda Pidana	Salinan	
9	Panitera Muda Perdata	Salinan	
10	Panitera Muda PPHI	Salinan	
11	Panitera Muda Hukum	Salinan	
12	Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan	Salinan	
13	Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana	Salinan	
14	Kepala Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan	Salinan	



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

## MANUAL MUTU

## DAFTAR ISI

No	JUDUL	Hal
	Halaman Muka (cover)	
A	Lembar Pengesahan dan Persetujuan	1
B	Lembar Perubahan	2
C	Lembar Distribusi Dokumen	3
D	Daftar Isi	4
	<b>MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>	
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	5
A	Latar Belakang	6
B	Ruang Lingkup	7
C	Visi	8
D	Misi	9
E	Nilai – nilai Utama Badan Peradilan	10
F	Budaya Kerja	11
G	Motto	12
H	Struktur Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA	13
I	Komitmen Bersama	14
J	Rincian Tugas Struktur Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA	15
K	Analisa Para Pihak	16
L	Profil Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA	17
M	Struktur Organisasi	18
N	Kebijakan Mutu	19



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

O	Rencana Mutu dan Sasaran Mutu	20
<b>BAB II</b>	<b>PEMETAAN PROSES KERJA</b>	21
<b>BAB III</b>	<b>IMPLEMENTASI KRITERIA</b>	22
A	Kriteria 1 Leadership (Kepemimpinan)	23
B	Kriteria 2 Customer Focus (Fokus Pengguna Pengadilan)	24
C	Kriteria 3 Process Management (Manajemen Proses)	25
D	Kriteria 4 Strategic Planning (Perencanaan Strategis)	26
E	Kriteria 5 Resources Management (Manajemen Sumber Daya)	27
F	Kriteria 6 Document System (Sistem Dokumentasi)	28
G	Kriteria 7 Performance Result (Sumber Performa)	29
<b>BAB IV</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</b>	30
A	SOP PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI	31
B	SOP PELAYANAN UTAMA PENGADILAN NEGERI	32
C	SOP PELAYANAN PENDUKUNG PENGADILAN NEGERI	33
<b>BAB V</b>	<b>PERENCANAAN ORGANISASI PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA</b>	34
A	KONDISI UMUM	35
B	POTENSI PERMASALAHAN	36
C	TUJUAN DAN SASARAN STRATEGIS	37
D	PROGRAM DAN KEGIATAN	38
E	ANALISIS RESIKO/MANAGEMENT RESIKO	39
F	PRODUK UNGGULAN (INOVASI)	40
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP</b>	41



Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

## MANUAL MUTU

### 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.

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.



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

#### MANUAL MUTU

d. Minimnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan. Sedangkan permasalahan dalam **fungsi pendukung** antara lain:

- Dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, distribusi hakim dan aparatur peradilan yang belum merata.
- Dalam hal pengelolaan sumber daya keuangan, antara lain adalah belum adanya *Standar Pelayanan* yang baku terkait dengan penerimaan dan belanja negara, dan adanya perangkapan jabatan antara jabatan struktural dengan jabatan pengelola keuangan.
- Dalam hal pengelolaan sarana dan prasarana, antara lain:
  - a. Lokasi pengadilan yang cukup sulit untuk diakses oleh masyarakat yang berasal dari daerah pinggir kota.
  - b. Gedung pengadilan yang masih perlu ditingkatkan kelayakannya dari sisi keamanan maupun kenyamanan.
  - c. Kemampuan untuk mengelola prasarana dan sarana pengadilan belum memadai sehingga berpengaruh terhadap prestasi kerja hakim dan aparatur peradilan dan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pengadilan.
  - d. Akuntabilitas pengadaan barang dan jasa, serta manajemen aset negara, yang perlu terus diupayakan perbaikannya.
  - e. Penyimpanan dan pengelolaan informasi tentang aset negara yang belum dibuat secara baik.
- Dalam hal pengelolaan teknologi informasi,
  - a. Upaya untuk mengaplikasikan teknologi dalam pengelolaan informasi yang diperlukan internal organisasi maupun para pencari keadilan dan pengguna pengadilan, dimana perlunya satu kebijakan sistem pengelolaan TI yang komprehensif dan terintegrasi, untuk memudahkan dan mempercepat proses pelaksanaan tugas dan fungsi di setiap unit kerja. Dengan demikian dapat diharapkan terjadinya peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.
  - b. Transparansi peradilan hingga kini masih menjadi permasalahan yang sangat perlu diperhatikan dan dibenahi. Masyarakat masih mengeluhkan sulitnya mengakses informasi dari pengadilan. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman pejabat peradilan mengenai pentingnya jaminan informasi bagi publik. Oleh karena itu, mekanisme penyediaan dan penyimpanan informasi juga perlu terus ditingkatkan sehingga pengadilan selalu siap dalam merespon permintaan informasi.

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

**Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA** juga tidak lepas dari adanya kritikan atas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, dan sebagai respon atas hal tersebut **Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA** telah melakukan upaya-upaya perbaikan di segala unit. Menyikapi tuntutan tersebut, **Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA** terus giat melakukan pembenahan perbaikan sistem



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

## MANUAL MUTU

kerja yang berdampak pada peningkatan efisiensi, efektivitas, serta produktivitas SDM Aparatur yang transparan dan akuntabel, serta telah memiliki Standar Pelayanan yang sesuai kaidah manajemen modern yang dipraktekkan secara konsisten, hingga mempermudah dan memperlancar pelayanan prima. Namun demikian untuk melakukan perbaikan yang cepat dan menyeluruh diperlukan langkah pembaruan dengan metode yang taktis sistematis.

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

**Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA** dituntut untuk menyediakan pelayanan standar peradilan yang bermutu, yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna pengadilan. Untuk mencapai hal tersebut, maka **Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA** 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 Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA**.

## B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup implementasi Sistem Manajemen Mutu Standar Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum - ICPE untuk Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA meliputi seluruh proses pelayanan yang menjadi tugas pokok dan fungsi seluruh unit di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, meliputi:

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

Adapun unit di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA yang melaksanakan kegiatan pelayanan...



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

1. Pimpinan, yang terdiri dari Ketua dan Wakil Ketua;
2. Hakim/ Majelis Hakim;
3. Panitera;
4. Sekretaris;
5. Kepaniteraan, yang terdiri:
  - a. Kepaniteraan Muda Perdata
  - b. Kepaniteraan Muda Pidana
  - c. Kepaniteraan Muda Hukum
  - d. Kepaniteraan PHI
6. Panitera Pengganti
7. Juru Sita / Juru Sita Pengganti
8. Kesekretariatan, yang terdiri:
  - a. Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan
  - b. Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana
  - c. Sub Bagian Umum dan Keuangan

### C. VISI

Visi Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA adalah  
**Terwujudnya Pengadilan Negeri Gresik Yang Agung**

### D. MISI

- Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA** mengemban misi:
1. Menjaga kemandirian **Pengadilan Negeri Gresik**
  2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan
  3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di **Pengadilan Negeri Gresik**
  4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di **Pengadilan Negeri Gresik**

### E. 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:



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

- Kemandirian Kekuasaan Kehakiman** (Pasal 24 ayat (1) UUD 1945)
  - Kemandirian Instiusional* : 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).
  - KemandirianFungsional* : Setiap hakim wajib menjaga kemandirian dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman). Artinya, seorang Hakim dalam memutus perkara harus didasarkan pada fakta dan dasar hukum yang diketahuinya, serta bebas dari pengaruh, tekanan, atau ancaman, baik langsung ataupun tak langsung, dari manapun dan dengan alasan apapun juga.
- Integritas dan Kejujuran** (Pasal 24A ayat (2) UUD 1945; Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Perilaku hakim harus dapat menjadi teladan bagi masyarakatnya. Perilaku hakim yang jujur dan adil dalam menjalankan tugasnya, akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas putusan yang kemudian dibuatnya. Integritas dan kejujuran harus menjiwai pelaksanaan tugas aparatur peradilan.
- Akuntabilitas** (Pasal 52 dan Pasal 53 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Hakim harus mampu melaksanakan tugasnya menjalankan kekuasaan kehakiman dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Hal ini antara lain diwujudkan dengan memperlakukan pihak-pihak yang berperkara secara profesional, membuat putusan yang didasari dengan dasar alasan yang memadai, serta usaha untuk selalu mengikuti perkembangan masalah-masalah hukum aktual. Begitu pula halnya dengan aparatur peradilan, tugas-tugas yang diemban juga harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesional.
- 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 juga harus menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat.
- 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.
- Ketidakberpihakan** (Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Ketidakberpihakan merupakan syarat utama terselenggaranya proses peradilan yang jujur dan adil, serta dihasilkannya suatu putusan yang mempertimbangkan pendapat/kepentingan para pihak terkait. Untuk itu, aparatur peradilan harus tidak bernihak dalam memperlakukan pihak-pihak yang berperkara.



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

## MANUAL MUTU

7. **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.

### F. BUDAYA KERJA

Nilai-nilai budaya kerja yang dianut dan mendasari setiap langkah dalam penyelesaian tugas di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA berdasarkan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, dimana segenap Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku:

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Cermat;
3. Santun dan ramah (3S : Senyum, Salam, Sapa)
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. Profesional;
6. Tidak mempersulit;
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA;
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan yang berlaku;
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14. Sesuai dengan kepatantasan; dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur.

### G. MOTTO

**Motto Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA:**

**PNGRESIKPRIMA**

**( Profesional, Ramah, Informatif, Melayani, Akuntabel)**

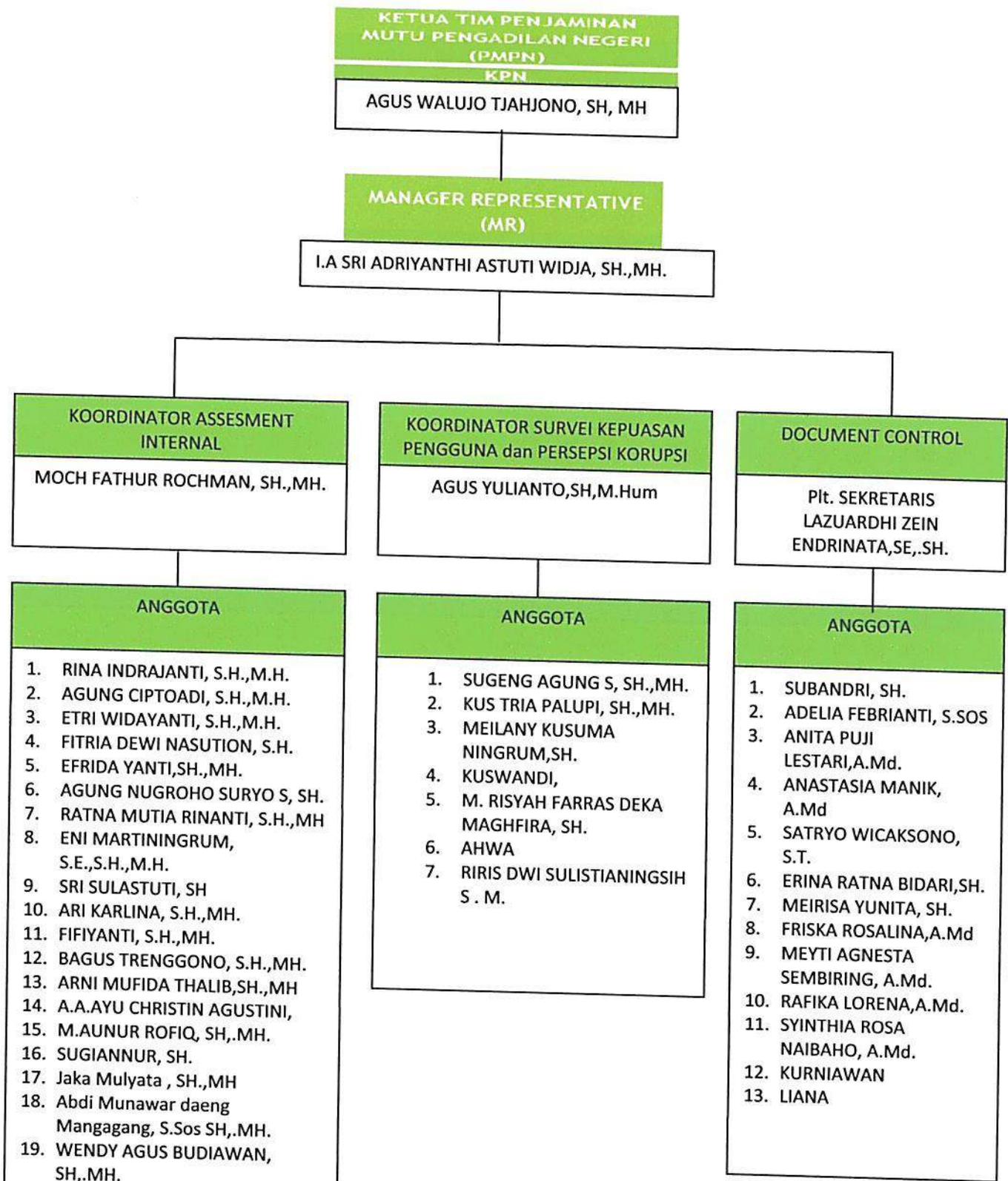


**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

## STRUKTUR TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA





**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

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

ADIL DAN TIDAK DISKRIMINATIF;  
CERMAT;

SANTUN DAN RAMAH (3S : SENYUM, SALAM, SAPA);  
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.

#### J. RINCIAN TUGAS STRUKTUR TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA

Tugas Ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA adalah:

- 1) Mengupayakan dan menjamin agar lingkungan kerjanya terkendali.
- 2) Menetapkan Kebijakan serta Sasaran Mutu di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.
- 3) Memastikan Kebijakan dan Sasaran Mutu dipahami dan diterapkan di seluruh bagian.
- 4) Mengkomunikasikan kepada seluruh jajaran Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA mengenai pentingnya memenuhi standar pelayanan serta ketentuan maupun peraturan yang berlaku.
- 5) Memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan.
- 6) Memastikan bahwa persyaratan pengguna ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian kepuasan pengguna.
- 7) Membuat uraian tugas, tanggung jawab dan wewenang dengan dibantu oleh Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana.



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

#### MANUAL MUTU

- 8) Mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.
- 9) Ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA memfasilitasi dilakukannya Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 (enam) bulan sekali untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan yang berkesinambungan penerapan sistem manajemen mutu Standar Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum - ICPE.
- 10) Ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris unit minimal 2 (dua) kali dalam sebulan.

#### **Tugas Management Representative adalah:**

- 1) Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standar.
- 2) Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.
- 3) Menjamin sistem manajemen mutu dipertahankan.
- 4) Menjamin sistem manajemen mutu diperbaiki terus menerus.
- 5) Melaporkan hasil/kinerja sistem manajemen mutu kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.
- 6) Mengupayakan peningkatkan kesadaran/pemahaman pegawai dalam sistem manajemen mutu.
- 7) Membina hubungan dengan pihak eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.
- 8) Menyelenggarakan program pendukung untuk membudayakan kesadaran mutu keseluruhan hakim/pegawai.
- 9) Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh hakim/pegawai.
- 10) Memberikan penghargaan kepada Hakim, Pejabat Struktural dan Fungsional, para pegawai yang berprestasi dalam kegiatan sistem manajemen mutu
- 11) Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh hakim/pegawai.
- 12) Mengkoordinasikan kegiatan internal audit dan survey kepuasan pengguna.

Tugas Wakil Management Representative Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA adalah : **membantu tugas Management Representative.**

#### **Tugas Tim Audit Internal adalah:**

- 1) 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.
- 2) Membuat rencana audit dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kekritisannya unit yang akan diaudit
- 3) Melakukan audit sesuai dengan prosedur audit yang telah ditetapkan, yaitu 6 bulan sekali.
- 4) Mengevaluasi efektivitas hasil audit terdahulu.
- 5) Melaporkan hasil audit internal kepada Management Representative



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

#### Tugas Tim Survei Kepuasan Pengguna adalah:

- 1) Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pengguna.
- 2) Tim survei kepuasan pengguna bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf unit mengenai persyaratan pengguna.
- 3) Melakukan survei kepuasan pengguna secara periodik.
- 4) Membuat laporan hasil survei kepuasan pengguna dan melaporkannya kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dan Management Representative.

#### Tugas Tim Document Control adalah:

1. DC bertanggung jawab mengendalikan seluruh Dokumen (Internal dan Eksternal) mulai dari Pengesahan, Penggandaan, Distribusi ke bagian yang terkait dan Penarikan serta Penghapusan Dokumen.
2. MR dibantu DC harus memastikan Dokumen yang berlaku di Lingkungan Kerja Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA adalah versi terbaru dan versi sebelumnya ditarik dari peredarannya.
3. MR harus memastikan bahwa Dokumen Luar (Eksternal) yang masuk ke Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dikenali dan pendistribusiannya terkendali.
4. Penanggung jawab masing-masing Unit Proses bertanggung jawab dan mempunyai kewenangan membantu melaksanakan Implementasi Pengendalian Dokumen di Unitnya.
5. Penanggung jawab masing-masing Unit Proses membantu memastikan hanya Dokumen terbaru (revisi terkini) dan Dokumen yang sesuai dengan aktivitasnya terdapat di bagiannya.

#### K. ANALISIS PARA PIHAK

No.	Para Pihak	Persyaratan/Harapan
1.	Mahkamah Agung RI	1. Perma No. 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan; 2. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI No. 002 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya.
2.	Terdakwa / Pencari Keadilan / Pengguna Pengadilan	1. Adanya pemahaman dan kemudahan tentang pengaduan; 2. Adanya penyelesaian perkara dengan cepat, tepat waktu dan biaya ringan; 3. Adanya rasa keadilan dalam berperkara; 4. Adanya transparansi di Pengadilan; 5. Adanya keterbukaan informasi di Pengadilan.
3.	Penasihat Hukum	1. Adanya kemudahan dalam berperkara; 2. Adanya keterbukaan informasi di Pengadilan.



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

#### MANUAL MUTU

### L. PROFIL PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA

Wilayah hukum Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A, berkantor di Jl. Raya Permata No. 06 Gresik, mencakup wilayah administrasi Pemerintah Kabupaten Gresik.

Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A adalah pelaksana Kekuasaan Kehakiman pada peradilan umum tingkat pertama, yang bertugas menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila, dengan tugas pokok menerima, memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya dan tugas lain yang diberikan kepadanya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A bertugas dan berwenang memeriksa, memutus dan menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya sesuai dengan kewenangannya di tingkat pertama.

Selain menjalankan tugas pokoknya Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A diserahi tugas dan kewenangan lain berdasarkan undang-undang, antara lain dapat memberikan keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum kepada Instansi Pemerintah di wilayah hukum Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A, apabila diminta.

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

Berikut tugas pokok dan fungsi dari Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA :

- Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA 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.
- Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Pimpinan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA wajib memiliki kemampuan mengelola (*managerial skill*), yang meliputi pembuatan rencana kerja (*planning*), mengatur pelaksanaannya (*organizing*), menggerakkan (*actuating*) dan mengawasi pelaksanaannya (*controlling*), oleh karena itu :
- Pimpinan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA wajib menguasai dan memahami dengan baik seluruh tugas-tugas meliputi unit teknis yustisial dan unit administrasi, baik administrasi perkara maupun administrasi umum dan tugas-tugas lain yang dibebankan oleh undang-undang, karena kesemuanya itu berada dalam lingkup tugas dan tanggungjawabnya.
- Agar tugas-tugas berjalan lancar, Pimpinan Pengadilan harus mampu menciptakan koordinasi antar pimpinan unit struktural, mewujudkan keserasian kerja diantara para pejabat, menegakkan disiplin kerja, disamping juga mendorong dan memberikan kesempatan bagi warga Pengadilan untuk meningkatkan pengetahuan, antara lain dengan cara mengikuti kegiatan pertemuan-pertemuan ilmiah tingkat nasional maupun internasional, kursus-kursus dan lain sebagainya dan tidak mengganggu pelaksanaan tugas.



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

- Sesuai dengan sifat pimpinan yang menjadi sumber panutan bagi bawahannya, maka Pimpinan Pengadilan harus memiliki sifat ketauladanan dan karenanya wajib menjaga tingkah laku dan perbuatannya baik dalam dinas maupun diluar dinas untuk tidak menyimpang dari jalurnya.
  - Walaupun Pimpinan Pengadilan bertanggung jawab atas terselenggaranya peradilan dengan baik dan menjaga terpeliharanya citra dan wibawa Pengadilan, namun hal tersebut sulit terwujud bila tanpa didukung oleh kemauan dan kehendak baik dari pimpinan unit struktural dan pejabat peradilan lainnya.
  - Karena itu sifat-sifat kepemimpinan perlu pula dimiliki oleh setiap unit struktural dan para pejabat lainnya, baik itu pejabat Kepaniteraan yakni : Panitera, Panitera Muda, Panitera Pengganti dan Jurusita, maupun pejabat Kesekretariatan yakni Sekretaris, Kepala Sub Bagian yang baik, serasi dan selaras.
3. Melaksanakan pembagian tugas antara Ketua dengan Wakil Ketua serta bekerja sama dengan baik.
  4. Membagi dan menetapkan tugas dan tanggung jawab secara jelas dalam rangka mewujudkan keserasian dan kerja sama antar sesama pejabat/petugas yang bersangkutan.
  5. Menyelenggarakan administrasi keuangan perkara dan mengawasi keuangan rutin.
  6. Melaksanakan pertemuan berkala sekurang-kurangnya sekali dalam sebulan dengan para Hakim serta pejabat struktural, dan sekurang-kurang sekali dalam 3 bulan dengan seluruh karyawan.
  7. Membuat/menyusun *legal data* tentang putusan-putusan perkara yang penting.
  8. Memerintahkan, memimpin dan mengawasi eksekusi sesuai ketentuan yang berlaku.
  9. Melakukan pengawasan secara rutin terhadap pelaksanaan tugas dan memberi petunjuk serta bimbingan yang diperlukan, baik bagi para Hakim maupun seluruh pegawai.
  10. Melakukan pengawasan intern dan extern:
    - Intern: pejabat peradilan, keuangan dan material.
    - Extern: pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap.
  11. Menugaskan Hakim untuk membina dan mengawasi unit hukum tertentu.
  12. Melakukan evaluasi atas hasil pengawasan dan memberikan penilaian untuk kepentingan peningkatan jabatan.
  13. Melaporkan evaluasi atas hasil pengawasan dan penilaiannya kepada Mahkamah Agung.
  14. Mengawasi pelaksanaan *court calender* dengan ketentuan bahwa setiap perkara pada dasarnya harus diputus dalam waktu 5 bulan dan mengumumkannya pada pertemuan berkala dengan para Hakim.
  15. Mempersiapkan kader (kaderisasi) dalam rangka menghadapi alih generasi.
  16. Melakukan pembinaan terhadap organisasi Dharma Yuktikarini, Ikahi, Ipaspi.
  17. Melakukan koordinasi antar sesama instansi di lingkungan penegak hukum dan kerjasama dengan instansi-instansi lain serta dapat memberikan keterangan, pertimbangan dari nasehat tentang hukum kepada instansi Pemerintah di daerahnya apabila diminta.



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

18. Memperhatikan keluhan-keluhan yang timbul dari masyarakat dan menanggapi bila dipandang perlu.

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

#### 1. TUGAS DAN WEWENANG KETUA PENGADILAN NEGERI

1. Bertanggung jawab terhadap jalannya Tugas dan fungsi organisasi Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA;
2. Mengadakan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi terhadap pelaksanaan tugas Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA;
3. Membuat perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dengan baik, selaras dan serasi;
4. Menunjuk Hakim untuk menyidangkan perkara Dalam Perkara Gugatan PHI dan Perkara Pidana
5. Membuat kebijakan dalam mengupayakan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi secara efektif dan efisien.
6. Menetapkan tugas-tugas seluruh pejabat struktural, fungsional dan seluruh pegawai.
7. Menugaskan Hakim untuk mengadakan pengawasan dan pembinaan bidang kepaniteraan dan kesekretariatan;
8. Mempersiapkan kader dan profesionalisasi pegawai dalam rangka menghadapi alih generasi dan era globalisasi;
9. Melakukan pembinaan terhadap organisasi IKAHI, Dharma Yukti karini dan PTWP;
10. Melakukan koordinasi antar instansi penegak hukum dan kerja sama dengan instansi lain serta dapat memberikan informasi, pertimbangan dan nasihat hukum jika diminta;
10. Menetapkan panjar biaya perkara;
11. Mengatur pembagian perkara pada majelis hakim;
12. Memerintahkan, memimpin dan mengawasi eksekusi sesuai ketentuan yang berlaku;
13. Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap jalannya peradilan, tingkah laku Hakim, pejabat Kepaniteraan dan seluruh pegawai dan selanjutnya mengirimkan evaluasi atau hasil pengawasannya secara berkala kepada Pengadilan Tinggi Surabayadan Mahkamah Agung RI.;
14. Memberikan petunjuk, teguran dan peringatan yang perlu, baik terhadap pejabat struktural, pejabat fungsional maupun seluruh pegawai;
15. Melakukantugas-tugas lain yang diperlukan serta melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Ketua Pengadilan Tinggi Surabaya



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

## MANUAL MUTU

### 2. TUGAS DAN WEWENANG WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI

1. Membantu Ketua dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasian ;
2. Sebagai koordinator pengawas internal ;
3. Melakukan pengawasan intern untuk mengamati apakah pelaksanaan tugas telah dikerjakan sesuai dengan rencana kerja dan ketentuan yang berlaku, serta melaporkan hasil pengawasan tersebut kepada Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ;
4. Menunjuk Hakim untuk menyidangkan perkara Dalam Perkara Perdata Gugatan;
5. permohonan , Gugatan Sederhana
6. Menunjuk Hakim untuk menyidangkan perkara tindak pidana singkat,Perkara Anak, Tipiring, dan perkara pelanggaran Lalu Lintas (Tilang) dan Penetapan Diversi;
7. Menandatangani perpanjangan penahanan baik dari penyidik, penuntut umum maupun hakim serta menandatangani ijin penyitaan dan ijin penggeledahan ;
8. Mewakili Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA apabila berhalangan ;

### 3. TUGAS DAN WEWENANG HAKIM / KETUA MAJELIS

1. Membantu Ketua dalam membuat program kerja jangka panjang dan jangka pendek, pelaksanaan dan pengorganisasian pengawasan serta evaluasinya;
2. Memeriksa, mengadili dan menyelesaikan perkara yang menjadi kewenangan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA sesuai penetapan Ketua berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku;
3. Memberikan bimbingan pembinaan mental/spritual kepada seluruh karyawan dan Anggota Dharmmayukti Karini;
4. Membantu Ketua dalam memberikan bimbingan dan pembinaan dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi yudisial dan non yudisial
5. Melaksanakan tugas-tugas yang didelegasikan oleh Ketua dan tugas-tugas lain yang diperlukan;
6. Melaksanakan pengawasan secara periodik sesuai bidang tugas Hakim Pengawas Bidang
7. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya serta melaporkannya kepada Wakil Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.

### 4. TUGAS DAN WEWENANG PANITIA



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

1. Membantu Pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya. Mengatur pembagian tugas pejabat Kepaniteraan.
  2. Menyelenggarakan administrasi secara cermat mengenai jalannya perkara perdata dan pidana maupun manajemen keuangan perkara;
  3. Bertanggungjawab atas pengurusan berkas perkara, putusan, dokumen, akta, buku daftar, biaya perkara, uang titipan pihak ketiga, surat-surat bukti dan surat-surat lainnya yang disimpan di Kepaniteraan ;
  4. Membuat salinan putusan ;
  5. Menerima dan mengirimkan berkas perkara sesuai tingkatannya ;
  6. Melaksanakan eksekusi putusan perkara perdata yang diperintahkan oleh Ketua Pengadilan dalam jangka waktu yang ditentukan ;
  - 7.
- 5. TUGAS DAN WEWENANG PANITERA MUDA PERDATA**
1. Membantu Ketua dalam membuat, melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan program kerja sesuai bidang tugasnya;
  2. Mengumpulkan, mengolah, mengkaji data, menyajikan statistik perkara, menyusun laporan perkara dan menyimpan arsip berkas perkara;
  3. Melaksanakan penataan terhadap berkas-berkas perkara berjalan dan sesuai kearsipan perkara;
  4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperlukan;
  5. Bertanggung jawab atas segala pelaksanaan tugas kepada Panitera;
  6. Atas permintaan dari para pihak yang berperkara, menyiapkan dan menyerahkan salinan putusan pengadilan yang telah diketahui oleh Panitera Muda Perdata dan dilegalisir oleh Panitera Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ;
  7. Membuat akta banding, kasasi, dan peninjauan kembali ;
  8. Menerima memori, Kontra memori banding, kasasi, peninjauan kembali ;
  9. Mencatat semua upaya hukum baik banding, kasasi dan peninjauan kembali di buku register induk banding, kasasi dan peninjauan kembali ;
  10. Mengisi pada aplikasi SIPP/CTS tentang upaya hukum ;
  11. Membuat laporan bulanan, triwulan, semesteran perkara perdata secara berkala ;
  12. Mengerjakan jurnal keuangan perkara permohonan, gugatan, banding, kasasi, peninjauan kembali dan eksekusi ;
  13. Laporan bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan keuangan perkara perdata ;
  14. Mengisi buku induk, kas dan bantu keuangan perkara setiap harinya dan dilaporkan kepada Panitera Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ;
  15. Mengisi aplikasi SIPP/CTS ;
  16. Meregister surat masuk dan surat keluar yang diterima di Kepaniteraan Negeri Gresik Kelas II ;

**6. TUGAS DAN WEWENANG PANITERA MUDA PERDATA BUKU**



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

1. Membantu Ketua dalam membuat, melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan program kerja sesuai bidang tugasnya;
2. Mengumpulkan, mengolah, mengkaji data, menyajikan statistik perkara, menyusun laporan perkara dan menyimpan arsip berkas perkara;
3. Melaksanakan penataan terhadap berkas-berkas perkara berjalan dan sesuai kearsipan perkara;
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperlukan;
5. Bertanggung jawab atas segala pelaksanaan tugas kepada Panitera;
6. Atas permintaan dari para pihak yang berperkara, menyiapkan dan menyerahkan salinan putusan pengadilan yang telah diketahui oleh Panitera Muda Perdata PHI dan dilegalisir oleh Panitera Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ;
7. Membuat akta banding, kasasi, dan peninjauan kembali ;
8. Menerima memori, Kontra memori banding, kasasi, peninjauan kembali ;
9. Mencatat semua upaya hukum baik banding, kasasi dan peninjauan kembali di buku register induk banding, kasasi dan peninjauan kembali ;
10. Mengisi pada aplikasi SIPP/CTS tentang upaya hukum ;
11. Menbuat laporan bulanan, triwulan, semesteran perkara perdata secara berkala ;
12. Mengerjakan jurnal keuangan perkara permohonan, gugatan, banding,kasasi, peninjauan kembali dan eksekusi ;
13. Laporan bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan keuangan perkara perdata PHI;
14. Mengisi buku induk, kas dan bantu keuangan perkara setiap harinya dan dilaporkan kepada Panitera Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ;
15. Mengisi aplikasi SIPP/CTS ;
16. Meregister surat masuk dan surat keluar yang diterima di Kepaniteraan Negeri Gresik Kelas II ;

### 7. TUGAS DAN WEWENANG PANITERA MUDA PIDANA

1. Membantu Ketua dalam membuat, melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan program kerja sesuai bidang tugasnya;
2. Menerima laporan dari Meja pertama atas pelimpahan berkas perkara dari Jaksa Penuntut umum lengkap atau tidak lengkap ;
3. Menerima laporan dari Meja kedua tentang upaya hukum yang diajukan baik oleh terdakwa dan penasehat hukumnya maupun oleh Jaksa Penuntut umum ;
4. Melakukan pengawasan / controlling terhadap jalannya administrasi perkara pidana baik terhadap Meja pertama maupun Meja kedua ;
5. Menerima dan meregister serta menulis pada papan visual perkara pidana yang banding, kasasi, peninjauan kembali, grasi dan pra peradilan ;
6. Menerima pelimpahan berkas perkara pidana biasa/singkat dari jaksa penuntut umum lengkap bersama surat dakwaan, pangantar, barang bukti ;
7. Membuat penunjukan majelis hakim dan panitera pengganti ;



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

8. Menerima pelimpahan berkas perkara tipiring dari kepolisian ;
9. Membuat laporan bulanan, triwulan, semesteran, tahunan, dll ;
10. Menyiapkan persidangan tipiring dan lalu lintas ;
11. Membuat permintaan penyitaan, penggeledahan dan perpanjangan penahanan ;
12. Mencatat dan mengisi register perkara pidana ;
13. Pengiriman kutipan putusan dan perpanjangan penahanan ;
14. Membuat jadwal sidang dan penundaan sidang ;
15. Laporan Hakim pengawas bidang (kim wasmat) ;
16. Mengisi perkara lalu lintas (Tilang) ke aplikasi SIPP / CTS ;
17. Mengisi aplikasi SIPP/CTS;

#### 7. TUGAS DAN WEWENANG PANITERA MUDA HUKUM

1. Membantu Ketua dalam membuat, melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan program kerja sesuai bidang tugasnya;
2. Mengumpulkan, mengolah, mengkaji data, menyajikan statistik perkara, menyusun laporan perkara dan menyimpan arsip berkas perkara;
3. Melaksanakan penataan terhadap berkas-berkas perkara berjalan dan sesuai kearsipan perkara;
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperlukan;
5. Bertanggung jawab atas segala pelaksanaan tugas kepada Panitera;
6. Membuat laporan bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan ;
7. Mengkonsep pembuatan laporan bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan ;
8. Menetik dan membalas surat keluar ;
9. Menyimpan dan mengarsipkan berkas perkara yang sudah diminutasi pada kepaniteraan pidana dan perdata untuk diarsipkan di kepaniteraan hukum ;
10. Membuat grafik perkara pada papan visual grafik kepaniteraan hukum ;
11. Membantu mengkonsep pembuatan laporan bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan ;
12. Membantu membuat laporan laporan bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan;
13. Meregistrasi dan mengarsipkan surat masuk untuk Kepaniteraan Hukum ;

#### 8. TUGAS DAN WEWENANG PANITERA PENGGANTI

1. Membantu Ketua dalam membuat, melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan program kerja jangka pendek maupun jangka panjang, sesuai dengan bidang tugasnya;
2. Membantu Hakim dengan mengikuti jalannya persidangan sesuai dengan penetapan Panitera;



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

3. Membuat berita acara persidangan, pemeriksaan setempat dan menyerahkannya kepada hakim;
4. Mengetik putusan/penetapan perkara yang ditanganinya;
5. Melaksanakan minutası terhadap berkas perkara yang telah ditandatangani oleh Hakim/Ketua Majelis;
6. Menyerahkan berkas perkarayang telah diminutası kepada Panitera Muda Pidana atau Perdata;
7. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh Ketua atau Panitera;
8. Melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Panitera;

#### 9. TUGAS DAN WEWENANG JURUSITA / JURUSITA PENGGANTI

1. Melaksanakan semua perintah yang diberikan oleh Ketua Pengadilan, Ketua Sidang dan/atau Panitera dalam bidang kerja kejurusitaan.
2. Mengisi pada aplikasi SIPP/CTS ;

#### 10. TUGAS DAN WEWENANG SEKRETARIS

1. Melaksanakan tugas kesekretariatan;
2. Menyusun program kegiatan kesekretariatan setiap tahun kegiatan;
3. Menyusun dan menjadwalkan rencana kegiatan;
4. Menjadi penanggungjawab kegiatan kesekretariatan;
5. Menggerakkan dan mengerahkan pelaksanaan kegiatan di bidang kesekretariatan;
6. Memantau pelaksanaan tugas para bawahan dibidang kesekretariatan;
7. Membantu menyiapkan konsep rumusan kebijakan Ketua dibidang kesekretariatan;
8. Menanggapi dan memecahkan masalah yang muncul dibidang kesekretariatan;
9. Mengadakan konsultasi dengan atasan setiap saat diperlukan;
10. Melaksanakan tugas - tugas yang diberikan oleh atasan;
11. Mengevaluasi prestasi kerja bawahan di lingkungan kesekretariatan;
12. Melaksanakan tugas-tugas sebagai pejabat kuasa pengguna anggaran sesuai ketentuan yang ada;

#### 11. TUGAS DAN WEWENANG KEPALA SUB BAGIAN PERENCANAAN, TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAPORAN

Kepala Sub Bagian Perencanaan , Teknologi Informasi dan Pelaporan mempunyai **tugas pokok** :

1. Membantu Sekretaris dalam melakukan pengumpulan, identifikasi, analisa, pengolahan dan penyajian data/informasi untuk penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan.
2. Membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengembangan sistem dan teknologi informasi.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan mempunyai **fungsi** :

**Dalam tugas Perencanaan •**



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)**

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

1. Membantu Sekretaris menyusun Program Kerja
2. Membantu Sekretaris menyusun Rencana Strategis
3. Membantu Sekretaris menyusun Rencana Kinerja tahunan
4. Membantu Sekretaris menyusun Indikator Kinerja Utama
5. Membantu Sekretaris menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA-KL)
6. Mengisi Monev Anggaran, Monev BAPENAS ;
7. Menyusun Laporan Tahunan dan LKJiP

#### **Dalam tugas Teknologi Informasi :**

1. Mengupload segala bentuk laporan dan berita ke dalam website.
2. Melaksanakan pengelolaan infrastruktur hardware, meliputi server, komputer dan perangkat pendukungnya.
3. Melaksanakan pengelolaan infrastruktur jaringan komputer.
4. Melaksanakan pengelolaan sistem dan teknologi informasi.
5. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan Sekretaris dan Pimpinan

#### **Dalam tugas Pelaporan :**

1. Menghimpun, menyusun dan mengkoordinasikan penyusunan Laporan Tahunan
2. Menghimpun, menyusun dan mengkoordinasikan penyusunan LKjIP.

#### **Dalam tugasnya sebagai Pejabat Pengelola Keuangan Satker :**

1. Membuat dan menandatangani Kontrak/Surat Perintah Kerja (SPK), dan surat-surat lain yang berhubungan dengan pengadaan barang/jasa.
2. Membuat dan menandatangani Surat Permintaan Pembayaran (SPP).
3. Melaksanakan tugas sebagai Pejabat Pembuat Komitmen (PPK).

## **12. TUGAS DAN WEWENANG KEPALA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATA LAKSANA**

1. Membantu pimpinan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaan serta pengorganisasian ;
2. Membantu Sekretaris dalam membina dan mengawasi pelaksanaan tugas-tugas administrasi kepegawaian dan pengolahan / penyusunan laporan bulanan bagian Kepegawaian dan ORTALA ;
3. Melaksanakan pembinaan pegawai di lingkungan Sub. Bagian Kepegawaian dan ORTALA ;
4. Menerima surat masuk dan membuat konsep surat masuk ;
5. Meneliti surat - surat sebelum diajukan ke pimpinan ;
6. Membuat KP-4 dan Membuat Surat Pernyataan Masih Menduduki Jabatan setiap awal tahun;
7. Membuat Kenaikan Gaji Berkala ;
8. Mengusulkan KARIS, KARSU, KARPEK dan TASPEN ;
9. Membuat Berita Acara Penyempahan, Surat Pernyataan Pelantikan, Surat Pernyataan Telah Menduduki Jabatan, Surat Pernyataan Menjalankan Tugas ;
10. Membuat pengusulan Kenaikan Panokat Pensiun dan pensiun



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

11. Membuat Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas Pegawai ;
12. Mengonsep dan mengoreksi DUK yang telah dibuat setiap akhir tahun ;
13. Mengetik dan menyusun dokumen kenaikan pangkat ;
14. Mengetik surat tugas ;
15. Menyiapkan Surat Keputusan (SK) dan Instruksi Pimpinan ;
16. Menyusun pengarsipan data pegawai ;
17. Membuat permohonan cuti dan mencatat pada kartu kendali cuti ;
18. Membuat dan mengganti absen hadir dan pulang serta membuat absen rapat dinas ;
19. Mengerjakan DUK dan Bezetting ;
20. Mengarsipkan dokumen SKP yang telah disetujui oleh yang berwenang ;
21. Mengupdate data aplikasi SIKEP dan SIMPEG secara Online ;
22. Membuat data statistik dan struktur Organisasi Pegawai ;
23. Menyiapkan Rapat Bulanan dan Notulen ;

### 13. TUGAS DAN WEWENANG KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN

1. Penanggung jawab penguji SPM;
2. Memeriksa dokumen dan menanda tangani SPM ;
3. Memeriksa ketersediaan Pagu Anggaran dalam DIPA ;
4. Memeriksa kebenaran atas Hak tagih yang menyangkut :
  - Pihak yang ditunjuk untuk menerima pembayaran ;
  - Nilai tagih yang harus di bayar ;
5. Menyusun Program Kerja bagian Umum dan Keuangan ;
6. Mengonsep surat – surat yang berhubungan dengan umum dan keuangan ;
7. Menyediakan ketersediaan ATK untuk kebutuhan kantor ;
8. Mengkoordinir semua tugas – tugas umum dan keuangan ;
9. Bertanggungjawab tugas – tugas umum dan keuangan ;
10. Meregister terhadap surat – surat masuk dan undangan ;
11. Mengisi lembar disposisi surat – surat masuk dan mendistribusikan ke bagian – bagian sesuai disposisi pimpinan ;
12. Mengkoordinir terhadap tenaga kebersihan, serta bertanggungjawab terhadap kebersihan kantor ;
13. Membantu keamanan jalannya sidang dan melaksanakan tugas – tugas lain yang dianggap perlu oleh pimpinan ;
14. Bertanggungjawab terhadap buku – buku perpustakaan ;
15. Bertanggungjawab kebersihan kamar mandi dan toilet ;
16. Merawat buku – buku perpustakaan, menyiapkan perlengkapan rapat ;
17. Menjaga kebersihan halaman belakang, petugas piket dan menjaga keamanan sidang serta membersihkan lingkungan kantor ;
18. Membantu tugas-tugas lain yang dianggap perlu oleh pimpinan ;



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06 Gresik  
No. Telp/Fax : (031) 51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	12/MM/MR/12/2020
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Revisi ke- 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

### MANUAL MUTU

19. Menyiapkan uang rutin Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dan membayar tagihan dan lain – lain ;
20. Membuat kwitansi pertanggungjawaban belanja ;
21. Membuat BKU, Buku BANK, Buku Bantu, DRPP, Laporan Realisasi Anggaran dan LPJ;
22. Membuat dan mengirim ke KPPN dan mencairkan uang di BANK menisi Komdanas ;
23. Operator SIMAK BMN,SIMAN, Persediaan dan SIMANTAP ;
24. Melakukan Rekon Internal dan Rekon Eksternal ke KPKNL dan ke Korwil ;
25. Merawat dan mengawasi, serta menginventarisasi BMN ;
26. Melayani permintaan ATK untuk keperluan dinas ;
27. Membantu pelaksanaan acara kedinasan dan lain yang dianggap perlu oleh pimpinan ;
28. Membantu Daftar Gaji, Uang Makan, Perskot Gaji, dan kekurangan Gaji ;
29. Membuat Laporan Rekonsiliasi ke aplikasi SAIBA dan aplikasi E-Rekon ;
30. Membantu dan mengirim SPM ke KPPN;
31. Menerima Setoran PNBPN dan menyetor PNBPN;
32. Mmbantu Laporan PNBPN dan LPJ ;
33. Menginput data PNBPN pada SIMARI dan di KOMDANAS ;
34. Membantu mengirim SPM ke KPPN dan membantu tugas keuangan ;

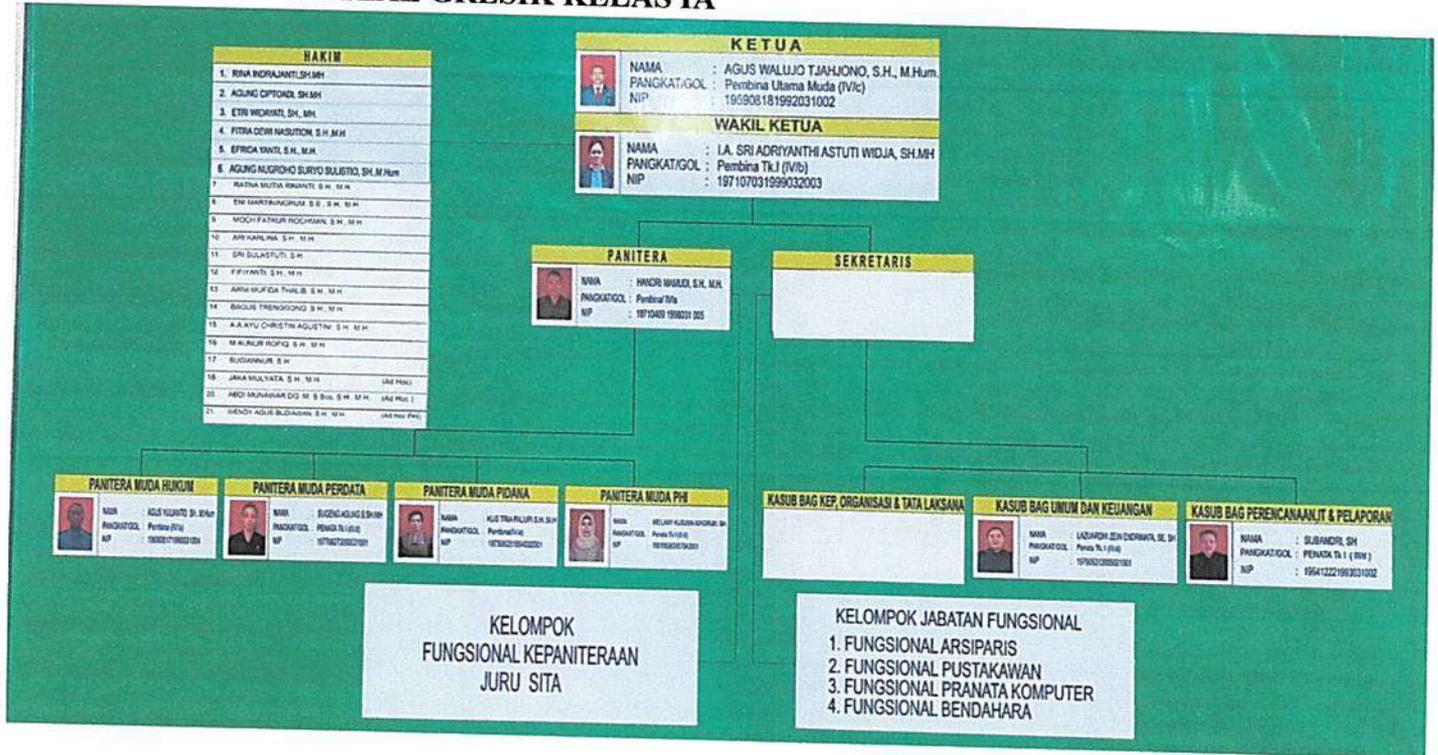


**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

**MANUAL MUTU**

**M. STRUKTUR ORGANISASI PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA**





**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

## N. KEBIJAKAN MUTU

### KEBIJAKAN MUTU PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA

**BERKOMITMEN UNTUK MEWUJUDKAN PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA YANG AGUNG DENGAN PELAYANAN HUKUM YANG ADIL DAN MEMILIKI KEPASTIAN HUKUM, YAITU DENGAN :**

- MEMBERIKAN PELAYANAN YANG BERKUALITAS BAGI PENCARI KEADILAN DAN MASYARAKAT DENGAN TULUS DAN IKHLAS.
- MEMBERIKAN KEPUASAN BAGI MASYARAKAT DAN PENCARI KEADILAN.
- MELAKUKAN PENINGKATAN PELAYANAN DENGAN TEPAT WAKTU.
- MEMENUHI PERSYARATAN DAN PERATURAN YANG TERKAIT DENGAN KEGIATAN PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA.
- MENINGKATKAN PROFESIONALISME APARAT PENGADILAN.
- MENYEDIAKAN SARANA DAN PRASARANA YANG NYAMAN DAN MEMUDAHKAN MASYARAKAT PENCARI KEADILAN.
- MEMAHAMI PERMASALAHAN PENCARI KEADILAN DAN MEMBERIKAN SOLUSI SECARA TEPAT.
- MELAKUKAN EVALUASI SECARA BERKALA DAN BERKESINAMBUNGAN TERHADAP SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN PELAKSANAANNYA

Gresik, 12 Juli 2022

**KETUA PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK  
KELAS IA**

**AGUS WALUJO TJAHJONO, S.H., M.Hum**



Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

#### O. Rencana Mutu dan Sasaran Mutu

### RENCANA MUTU PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA

#### KEPANITERAAN MUDA PIDANA

NO	SASARAN MUTU	RENCANA KEGIATAN	WAKTU	PIC
1.	Peningkatan efektifitas pengelolaan penyelesaian perkara	- Berkas perkara pidana yang diajukan banding, kasasi dan PK yang disampaikan secara lengkap	- Banding = 14 hari - Kasasi = 30 hari - PK = 30 hari	Panitera Muda Pidana
		- Berkas perkara pidana yang di register dan siap di distribusikan ke Majelis	1 hari	Panitera Muda Pidana

#### KEPANITERAAN MUDA PERDATA

NO	SASARAN MUTU	RENCANA KEGIATAN	WAKTU	PIC
1.	Peningkatan efektifitas pengelolaan penyelesaian perkara	- Perkara perdata yang diajukan banding, kasasi dan PK yang disampaikan secara lengkap	- Banding = 30 Hari - Kasasi = 60 hari - PK = 180 hari	Panitera Muda Perdata
		- Berkas perkara perdata yang di register dan siap di distribusikan ke Majelis	1 hari	Panitera Muda Perdata



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

### KEPANITERAAN MUDA HUKUM

NO	SASARAN MUTU	RENCANA KEGIATAN	WAKTU	PIC
1.	Meningkatnya kualitas layanan  Pengawasan dan pengaduan	- Pengaduan masyarakat yang ditindak lanjuti dan diinput melalui aplikasi siwas	1 hari	Panitera dan  Panitera Muda Hukum
2.	Terselesaikannya administrasi kepaniteraan hukum yang efektif dan efisien	- Penyelesaian laporan bulanan Elektronik  dan laporan tahunan secara tepat waktu	2 hari	Panitera Muda Hukum
		- Pengelolaan statistik perkara pidana maupun Perdata & PHI	1 hari	Panitera Muda Hukum
3.	Terselesaikannya pengelolaan pengarsipan perkara baik pidana maupun perdata & PHI	- Kelengkapan dan kearsipan penataan arsip perkara	2 hari	Panitera Muda Hukum



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik**  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

**MANUAL MUTU**

**PANITERA PENGGANTI**

NO	SASARAN MUTU	RENCANA KEGIATAN	WAKTU	PIC
1.	Meningkatnya penyelesaian perkara	- Penyelesaian (minutasi) sisa perkara baik pidana maupun perdata dan PHI	2 hari	Panitera Pengganti
		- Peyeleasian (minutasi) perkara baik pidana maupun perdata dan PHI	2 hari	Panitera Pengganti
2.	Peningatan aksesibilitas masyarakat terhadap peradilan	- Penyelesaian perkara prodeo	Maksimal 5 bulan	Panitera Pengganti
		- Amar putusan perkara yang dapat diakses secara online dalam waktu maksimal 1 hari kerja sejak diputus	1 hari	Panitera Pengganti



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik**  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

#### JURUSITA

NO	SASARAN MUTU	RENCANA KEGIATAN	WAKTU	PIC
1.	Peningkatan efektifitas pengelolaan penyelesaian perkara	- Penyampaian relaas panggilan dan pemberitahuan tepat waktu	3 hari	Jurusita / Jurusita Pengganti
		- Pelaksanaan penyitaan	2 minggu	Jurusita / Jurusita Pengganti

#### SUB. BAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATA LAKSANA

NO	SASARAN MUTU	RENCANA KEGIATAN	WAKTU	PIC
1.	Penyelenggaraan pelaksanaan urusan kepegawaian, organisasi dan tata laksana	- Penyusunan program aparatur peradilan yang mengikuti pendidikan dan latihan serta sosialisasi  - Pelaksanaan program kelengkapan data dan pengembangan sistem informasi kepegawaian yang komperhensif	1 tahun  1 minggu	Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris,  Kasubag kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana Sekretaris dan Kasubag Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik**  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

**MANUAL MUTU**

**SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN**

NO	SASARAN MUTU	RENCANA KEGIATAN	WAKTU	PIC
1.	Penyelenggaraan pelaksanaan administrasi pengelolaan keuangan dan umum	Penyusunan program tercapainya penyerapan anggaran	1 hari	Sekretaris dan Kasubag. Umum dan Keuangan
		Penyampaian laporan pertanggungjawaban pengguna anggaran tepat waktu	1 hari	Sekretaris dan Kasubag. Umum dan Keuangan
		Penyusunan program penyelesaian tata persuratan dan pengarsipan surat Penyusunan program pemeliharaan dan pertanggungjawaban BMN	1 hari  1 minggu	Sekretaris dan Kasubag. Umum dan Keuangan  Sekretaris dan Kasubag. Umum dan Keuangan

**SUB BAGIAN PERENCANAAN, TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAPORAN**

NO	SASARAN MUTU	RENCANA KEGIATAN	WAKTU	PIC
1.	Penyelenggaraan pelaksanaan urusan perencanaan program dan anggaran, teknologi informasi dan statistik serta pemantauan evaluasi dan dokumentasi serta pelaporan	- Penyusunan program dan rencana kerjathunan Pengadilan Negeri Gresik Kelas I A	3 Minggu	Ketua, Wakil Ketua, Panitera,  Sekretaris, Kasubag  Perencanaan,  Teknologi Informasi dan  Pelaporan



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

**MANUAL MUTU**

		- Penyusunan Program kerja dan rencana anggaran tahun berjalan	2 Minggu	Ketua, Wakil Ketua, Panitera, Sekretaris, Kasubag Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan
		- Penyusunan evaluasi dan pelaporan tepat waktu	1 Bulan	Sekretaris dan Kasubag Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

**MANUAL MUTU**

## **SASARAN MUTU**

### **PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS 1A**

<b>NO.</b>	<b>PENGUMPUL DATA</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SASARAN PENCAPAIAN</b>
1	Ketua Pengadilan Negeri	1. Memastikan Standar Operasional Prosedur diterapkan pada masing-masing unit	100 %
2	Hakim	2. Penyelesaian perkara tepat waktu (maksimal 5 bulan)	95 %
3	Panitera/Panitera Pengganti	3. Penyelesaian Berita Acara Persidangan dan Minutasi Perkara tepat waktu	90 %
4	Juru Sita/Juru Sita Pengganti	4. Melaksanakan pemanggilan, pemberitahuan, teguran, dan eksekusi putusan secara tepat waktu	85 %
5	Panitera Muda Pidana	5. Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu 6. Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum tepat waktu 7. Pemutakhiran akses informasi perkara	100 %
6	Panitera Muda Perdata	8. Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu 9. Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum tepat waktu 10. Pemutakhiran akses informasi perkara	90 %
7	Panitera Muda Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PPHI)	11. Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu 12. Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum tepat waktu 13. Pemutakhiran akses informasi perkara	90 %
8	Panitera Muda Hukum	14. Penyelesaian laporan perkara tepat waktu 15. Pengelolaan arsip perkara sesuai dengan klasifikasi perkara 16. Penyelesaian laporan Posbakum	95%
9	Sub Bagian Umum dan Keuangan	17. Pencapaian Realisasi Anggaran dan penyerapan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) 18. Pengelolaan surat menyurat tepat waktu 19. Terselenggaranya pengelolaan dan pengendalian terhadap inventaris Barang Milik Negara	85 %
10	Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana	20. Pengelolaan dan pemutakhiran data kepegawaian 21. Peningkatan Sumber daya manusia	100 %
11	Sub Bagian Perencanaan TI dan Pelaporan	22. Laporan Kinerja Keuangan 23. Pelaksanaan Pengelolaan TI	100 %



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik**  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

Pengukuran tingkat capaian kinerja Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dilakukan dengan cara membandingkan antara Target Pencapaian Indikator Sasaran Mutu yang telah ditetapkan dengan Realisasinya, sehingga terlihat apakah Sasaran yang telah ditetapkan berhasil atau tidak.

Sasaran adalah target yang harus dicapai dalam rangka memenuhi Tugas Pokok Dan Fungsi Pengadilan yang berorientasi pada Pelayanan Peradilan yang Prima dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Gresik, 12 Juli 2022

**TOP MANAGER**

  
AGUS WALUJO TJAHOJO, S.H.,M.Hum.

**MANAGEMENT REPRESENTATIF**

  
I.A. SRI ADRIYANTHI ASTUTI WIDJA, S.H.,M.H.



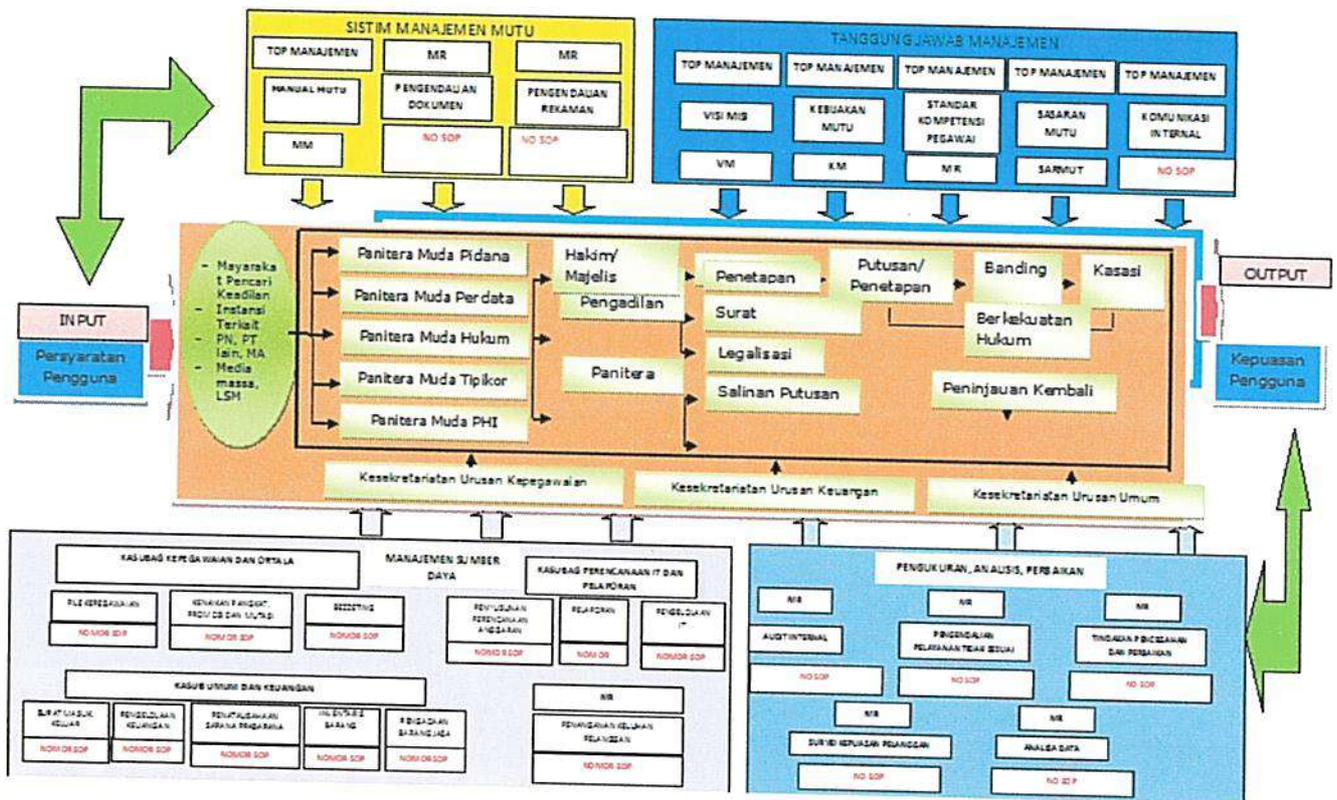
**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

## MANUAL MUTU

### BAB II

### PEMETAAN PROSES KERJA





**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>g</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

## MANUAL MUTU

### BAB III IMPLEMENTASI KRITERIA

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

#### A. KRITERIA 1- LEADERSHIP

##### KOMITMEN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA bertekad untuk menjalankan sistem manajemen mutu secara konsisten dan konsekuen untuk mendukung pencapaian sasaran-sasaran yang diinginkan. Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA mewajibkan kepada MR bersama WKMR I dan WKMR II untuk :

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

##### *Dokumen Terkait:*

Komitmen bersama Hakim dan Pegawai Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.

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

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

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



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

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 agar dapat diketahui lebih jauh harapan pengguna.

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

### 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

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

#### **Dokumen Terkait:**

1. Struktur Organisasi Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.
2. Uraian tugas hakim dan pegawai Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.

### Manager Representatif ( MR )

Manager Representatif adalah seorang hakim (Wakil Ketua Pengadilan) yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA yang bertanggung jawab untuk menjamin kesesuaian dan efektivitas implementasi sistem manajemen mutu.

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

- 1) Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standar.
- 2) Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

- 3) Menjamin sistem manajemen mutu dipertahankan.
- 4) Menjamin sistem manajemen mutu diperbaiki terus menerus.
- 5) Melaporkan hasil/ kinerja sistem manajemen mutu kepada Top Manager.
- 6) Mengupayakan peningkatkan kesadaran/ pemahaman karyawan dalam sistem manajemen mutu
- 7) Membina hubungan dengan pihak eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.
- 8) Menyelenggarakan program pendukung untuk membudayakan kesadaran mutu keseluruhan pegawai.
- 9) Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh pegawai.
- 10) Memberikan penghargaan kepada Hakim, Panitera, Sekretaris, Pegawai yang berprestasi dalam kegiatan sistem manajemen mutu.
- 11) Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh hakim dan pegawai.
- 12) Mengkoordinasikan kegiatan internal audit dan survey kepuasan pengguna.

#### ***Dokumen Terkait:***

1. Uraian tugas & tanggung jawab MR
2. SOP Tinjauan Manajemen
3. Sasaran Mutu

#### **Komunikasi Internal**

Komunikasi internal Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA 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:

- 1) Top Manager mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.
- 2) Komunikasi diarahkan untuk peningkatan pemahaman bawahannya mengenai sistem manajemen mutu.
- 3) Komunikasi diarahkan agar pegawai memahami target-target pekerjaan yang ingin dicapai.
- 4) Komunikasi diarahkan untuk memastikan persyaratan yang telah ditetapkan dipenuhi.
- 5) Komunikasi internal diatur secara sistematis dan terdokumentasi.
- 6) Komunikasi internal untuk menjelaskan sistem manajemen mutu kepada hakim dan pegawai
- 7) Komunikasi internal membangun kesadaran mutu demi kepuasan pengguna pengadilan
- 8) Penyelenggaraan rapat dapat terkoordinasi dan diatur dengan baik.
- 9) Top Manager mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris setiap bulan.
- 10) Panitera dan Sekretaris mengadakan komunikasi internal dengan anggota Unit setiap bulan.

#### ***Dokumen Terkait:***



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

#### SOP Komunikasi Internal

### 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.

#### Input

Top Manager Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen 6 bulan sekali.

Rapat Tinjauan Manajemen dipastikan terdokumentasi/ dinotuliskan

- 1) Agenda dan materi ditentukan jauh hari sebelum Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan.
- 2) Materi rapat disiapkan oleh Manager Representatif
- 3) Agenda rapat tinjauan manajemen mencakup antara lain hal-hal sebagai berikut:
  - a) Hasil audit internal
  - b) Umpan balik / keluhan pengguna / survei kepuasan pengguna
  - c) Kinerja proses / hasil pelayanan / pencapaian sasaran mutu
  - d) Hasil tindakan perbaikan / pencegahan
  - e) Tindak lanjut dari hasil tinjauan sebelumnya
  - f) Rencana perubahan/ perbaikan Sistem Manajemen Mutu

#### Output

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

#### Dokumen Terkait:

SOP Tinjauan Manajemen

### ROLE MODELS

Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dalam mewujudkan komitmen melalui leadership dalam bentuk Role Models, Ketersediaan sumberdaya dan pembinaan dengan melibatkan seluruh level manajerial.

## B. KRITERIA 2- CUSTOMER FOCUS

### PROSES YANG BERKAITAN DENGAN PENGGUNA

Sebelum merealisasikan proses pelayanan, Manager Representatif harus lebih dahulu :

- 1) Memahami secara jelas semua persyaratan yang diminta pengguna pengadilan



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

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

#### **Dokumen Terkait:**

- 1 SOP Identifikasi Persyaratan Pengguna Pengadilan
- 2 SOP Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan
- 3 SOP Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana

Melakukan peninjauan terlebih dahulu untuk memastikan kemampuannya dalam memenuhi permintaan pengguna pengadilan

### KOMUNIKASI PENGGUNA PENGADILAN

1. Melakukan komunikasi dengan pengguna pengadilan. Setiap kali melakukan komunikasi harus selalu dicatat.
2. Komunikasi dengan pengguna pengadilan diarahkan untuk memahami kebutuhan/persyaratan pengguna pengadilan antara lain untuk :
  - Mendapatkan konfirmasi/persyaratan pelayanan yang diinginkan pengguna pengadilan.
  - Menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna pengadilan Mengklarifikasi ketidakjelasan mengenai persyaratan pengguna pengadilan.
  - Membahas masukan/ usul/ saran/ keluhan pengguna pengadilan.
3. Catatan hasil komunikasi dengan pengguna pengadilan disimpan.

#### **Dokumen Terkait:**

1. SOP Komunikasi dengan Layanan Pengadilan
2. SOP Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan

### PRODUK MILIK PENGGUNA

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

1. Uang titipan pihak ketiga sebagai panjar biaya proses penyelesaian perkara perdata, dan
2. Uang titipan pihak ketiga lainnya, diantaranya:



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

- Uang konsinyasi**, yakni uang yang dititipkan di Kepaniteraan Pengadilan Tingkat Pertama oleh pihak/orang yang mempunyai kewajiban untuk membayar (debitur) karena pihak/orang yang berhak menerima pembayaran (kreditur) tidak mau menerima.
- Biaya eksekusi putusan**, merupakan uang persediaan untuk membiayai pelaksanaan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap. Apabila pihak yang kalah tidak mau melaksanakan putusan pengadilan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta bantuan pengadilan untuk mengeksekusi putusan yang sudah berkekuatan hukum tetap. Semua biaya yang dikeluarkan untuk eksekusi tersebut dibebankan kepada pihak yang kalah, namun sebelumnya dibayar oleh pemohon eksekusi sebagai uang panjar.
- Barang bukti berupa uang** atau surat-surat berharga yang tidak ikut dilampirkandalam berkas perkara pidana yang wajib disegel dan dititipkan/disimpan di Pengadilan Negeri.
- Uang jaminan penangguhan penahanan**, yakni uang yang dititipkan/disimpan di Pengadilan Negeri dalam rangka permohonan penangguhan penahanan terdakwa pada perkara pidana yang jumlahnya ditentukan Hakim dengan memperhatikan berat ringannya tindak pidana yang didakwakan kepada terdakwa, kedudukan terdakwa/penjamin dan kekayaan yang dimilikinya. Apabila terdakwa melarikan diri dan setelah lewat waktu tiga bulan tidak ditemukan maka uang jaminan tersebut berdasarkan penetapan Ketua Pengadilan Negeri menjadi milik negara dan disetor ke Kas Negara.

### Pemeliharaan Produk

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

### Dokumen Terkait:

1. SOP Kepaniteraan Pidana
2. SOP Kepaniteraan Perdata

### KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA

Jajaran manajemen dan pegawai khususnya Unit yang terkait dengan pengguna berkewajiban memiliki pengetahuan yang baik tentang pengguna. Tim Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA yang bertanggung jawab untuk :



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik**  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

- Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pengguna.
- Tim survey kepuasan pengguna bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai persyaratan pengguna.
- Tiap Unit bertanggung jawab untuk :
  - Mengkoordinasikan kegiatan berikutnya secara terkendali.
  - Mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai target - target / persyaratan pengguna dan memastikan semua terpenuhi.
- Pengguna di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA adalah pengguna pengadilan yang meliputi masyarakat pencari keadilan, instansi terkait seperti (Kepolisian, Kejaksaan, Rumah Tahanan Negara, Pemerintah Kota Gresik Kelas II), Pengadilan Negeri lain, Pengadilan Tinggi, Mahkamah Agung, Media massa maupun Lembaga Sosial Masyarakat.

#### **Dokumen Terkait:**

- SOP Analisis Persyaratan Pengguna Pengadilan
- SOP Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan

## **C.KRITERIA 3- PROCESS MANAGEMENT**

### **PENGENDALIAN PROSES**

#### **Proses Pembelian**

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

#### **Informasi Pembelian**

- Sebelum melaksanakan pembelian, informasi tentang berbagai persyaratan dan spesifikasi yang diperlukan harus dibuat secara jelas untuk menghindari kesalahan/ ketidaksesuaian.
- 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

#### **Verifikasi produk yang dibeli**

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

#### **Dokumen Terkait:**

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

#### **Pengendalian Produksi dan Penyediaan Pelayanan**

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

#### **Dokumen Terkait:**

SOP masing-masing unit

#### **Validasi Proses Untuk Produk dan Penyediaan Pelayanan**

- 1) Proses pelayanan dipastikan divalidasi sebelum dilaksanakan
- 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.

#### **Dokumen Terkait:**

SOP masing-masing unit

#### **Identifikasi dan Ketelusuran**

- 1) Semua tahap – tahap pelayanan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas.
- 2) Semua catatan pengguna pengadilan dan catatan lain yang terkait dengan pelayanan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas.
- 3) Cara identifikasi harus dituangkan dalam standar 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.

#### **Dokumen Terkait:**

- 1) SOP pengendalian dokumen
- 2) SOP pengendalian rekaman

#### **Pengendalian Peralatan Pengukuran / Pemantauan**



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - \$	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

- Peralatan yang dipergunakan untuk pemantauan / pengukuran / pengujian pelayanan harus dikendalikan dan diinventarisasi.
- Pengendalian diarahkan untuk memastikan peralatan yang dipergunakan berada dalam kondisi layak pakai.
- Prosedur pemantauan / pengukuran / pengujian harus dibuat .
- Peralatan pengukuran / pemantauan harus dilindungi dari kerusakanselamapenanganan, pemeliharaan dan penyimpanan.

Kriteria ini dikecualikan karena Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA tidak mempergunakan peralatan untuk pemantauan/pengukuran/pengujian.

### PROSES ADMINISTRASI PERKARA

Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA melaksanakan proses administrasi yang efektif sesuai dengan sasaran dan target. Proses –proses tersebut ditetapkan, dimonitoring dan di evaluasi dalam rangka menuju perbaikan yang berkesinambungan.

#### D. KRITERIA 4- STRATEGIC PLANNING PERENCANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU Sasaran Mutu

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

Sasaran Mutu yang ditetapkan selalu terukur, konsisten dan searah dengan Visi, Misi, Motto, Perilaku Pelayanan dan Kebijakan Mutu. Sasaran Mutu ditetapkan di masing-masing Unit. Sasaran Mutu disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA. Evaluasi terhadap pencapaian Sasaran Mutu dilakukan secara periodik dalam Laporan Pencapaian Sasaran Mutu dari masing-masing Unit kepada Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, 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.

#### **Dokumen Terkait:**

Sasaran mutu semua Unit

#### **Perencanaan Sistem Manajemen Mutu**

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

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



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - \$	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

## MANUAL MUTU

### PERENCANAAN REALISASI PELAYANAN

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

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

#### **Dokumen Terkait:**

SOP semua Unit

### PERENCANAAN ANALISA DAN PERBAIKAN

Secara periodik, Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA melakukan evaluasi kinerja dalam upaya mengidentifikasi penyimpangan terhadap pencapaian sasaran dan melakukan upaya-upaya peningkatan dan penyempurnaan secara berkelanjutan.

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

#### **Dokumen Terkait:**

- SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana
- SOP Analisis Data
- SOP Tinjauan Manajemen

### PERENCANAAN KEBIJAKAN PENGADILAN

Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dalam mengembangkan Strategi, sasaran organisasi dan menterjemahkan dalam bentuk program kerja serta memperhatikan resiko managerial dan mensinergikan dengan visi dan misi.

## E. KRITERIA 5 – RESOURCES MANAGEMENT

### SUMBER DAYA MANUSIA

#### Ketersediaan Sumberdaya

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

#### **Dokumen Terkait:**



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

1. SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana
2. SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

### Sumber Daya Manusia

#### Umum

Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA menjamin hakim dan pegawai yang bekerja memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman yang sesuai

#### Kompetensi, Kepedulian, dan Pelatihan

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

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

#### Dokumen Terkait:

SOP Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana

### 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 pelayanan yang berlaku.
- d. Panitera dan Sekretaris bertanggung jawab untuk memastikan kecukupan dan kelengkapan sarana kerja dan kelaikan kondisi sarana kerja pada bagian yang dipimpinya.

#### Dokumen Terkait:

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

## MANUAL MUTU

### LINGKUNGAN KERJA

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

#### *Dokumen Terkait:*

- SOP Keamanan dan Kebersihan
- SOP Bagian Umum dan Keuangan

### ANGGARAN PENGADILAN

Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dapat mengalokasikan anggaran secara efisien dan efektif serta memiliki kebijakan dalam memonitoring serta evaluasi penggunaan anggaran

#### *Dokumen Terkait:*

SOP Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan

## F. KRITERIA 6 – DOCUMENT SYSTEM PERSYARATAN UMUM DOKUMENTASI

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

Sistem Manajemen Mutu di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA di dokumentasikan dalam bentuk dan terdiri dari :

### 1. Manual Mutu (MM)

Kebijakan umum Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA terhadap aktivitas operasional yang dilakukan, yang harus memenuhi persyaratan Akreditasi dan merupakan pedoman bagi penyusunan dokumentasi aktivitas operasional Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.

### 2. Sasaran Mutu

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

### 3. Standar Operasional Prosedur



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

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

#### 4. Dokumen Pendukung.

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

Jenderal Badan Peradilan Umum terkait dengan pengadilan, atau dokumen lain yang berasal dari luar Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA yang digunakan sebagai referensi.



**Gambar : Dokumen Sistem Manajemen Mutu**

### PERSYARATAN KHUSUS DOKUMENTASI

#### Manual Mutu

- 1) Manual Mutu ini dibuat oleh Tim Mutu dan disiapkan oleh MR dan disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA selaku Ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA serta didistribusikan oleh MR.
- 2) MR bertanggung jawab untuk menjamin kesesuaian dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu dengan otoritas yang cukup untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab dan melaporkan hasil / kinerja Sistem Manajemen Mutu kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.
- 3) Manual Mutu ini termasuk dokumen yang dikendalikan. Tata cara pengendaliannya mengikuti ketentuan sebagaimana tertuang dalam standar pelayanan pengendalian dokumen.



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik**  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>4</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

- 4) Manual ini akan ditinjau ulang tiga tahun sekali untuk penyesuaian / perbaikan.
- 5) Manual mutu ini berisikan kegiatan-kegiatan pelayanan di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA secara keseluruhan, penjelasan job description dan penjelasan materi yang berhubungan dengan Akreditasi.

#### **Pengendalian Dokumen**

Dokumen sistem manajemen mutu dipastikan terkendali.

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

#### **Dokumen Terkait:**

SOP Pengendalian Dokumen

#### **Pengendalian Rekaman**

Semua rekaman / arsip dikelola dengan baik .

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

#### **Dokumen Terkait:**

SOP Pengendalian Rekaman



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik**  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

## MANUAL MUTU

### G. KRITERIA 7 – PERFORMANCE RESULT PENGAWASAN DAN PENGUKURAN

#### Kepuasan Pengguna (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). Metode untuk memperoleh informasi dan pemanfaatan informasi yang diperoleh dipastikan tertuang dalam standar pelayanan.

#### *Dokumen Terkait:*

1. SOP Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan
2. SOP Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan

#### **Audit Internal**

- 1) Tujuan audit adalah untuk memastikan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan
- 2) Tim audit dibentuk oleh Manager Representatif dan disahkan oleh Ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dan dibekali pelatihan yang cukup sebelum melaksanakan audit.
- 3) Rencana audit direncanakan oleh ketua tim audit dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kekritisan unit yang akan diaudit
- 4) Audit harus dilakukan secara sistematis, objektif, terencana dan terdokumentasi serta mengedepankan integritas dan independensi.
- 5) Audit harus dilakukan sesuai dengan prosedur audit yang telah ditetapkan, yaitu minimal 6 bulan sekali.
- 6) Dalam setiap pelaksanaan audit, auditor harus memperhatikan hasil audit yang terdahulu untuk mengevaluasi efektivitasnya.
- 7) Kriteria audit, lingkup, frekuensi dan metode-metode yang akan digunakan dipastikan ditentukan dalam prosedur audit internal.
- 8) Pelaksanaan audit dilakukan secara objektif dan mengikuti ketentuan persyaratan audit.
- 9) Panitera dan Sekretaris yang diperiksa bertanggung jawab untuk menindaklanjuti temuan audit pada Unit-nya.
- 10) Tindakan perbaikan diambil segera mungkin untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang telah ditemukan
- 11) Tindak lanjut audit harus mencakup verifikasi terhadap tindakan yang telah diambil.
- 12) Ketua tim audit bertanggung jawab dan melapor kepada Manager Representatif

#### *Dokumen Terkait:*

1. SOP Audit Internal



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik**  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 4	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

2. SOP Analisis Data
3. SOP Perbaikan Berkesinambungan

#### **Pemantauan dan Pengukuran Proses Pelayanan**

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

#### **Dokumen Terkait:**

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

#### **Pemantauan dan Pengukuran Produk**

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

#### **Dokumen Terkait:**

1. SOP Audit Internal
2. SOP Analisis Data
3. SOP Perbaikan Berkesinambungan
4. SOP Perbaikan dan Pencegahan

### **PENGENDALIAN PELAYANAN PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA YANG TIDAK SESUAI** **Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai**

- a. Hasil pelayanan yang tidak sesuai adalah proses pelayanan yang dijalankan tidak sesuai dengan persyaratan.
- b. Hasil pelayanan yang tidak sesuai dikendalikan serta dicegah agar tidak terjadi lagi.
- c. Pengendalian dan tanggung jawab serta wewenang untuk menangani hasil pelayanan tidak sesuai harus ditetapkan dalam standar pelayanan .
- d. Hasil yang tidak sesuai harus dilakukan tindakan perbaikan
- e. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan yang diambil harus dicatat



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

- f. Bilamana pelayanan tidak sesuai dan telah terlanjur diterima oleh pengguna, maka harus mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk menanggulangi akibat /potensi akibatnya

**Dokumen Terkait:**

SOP Pengendalian Pelayanan yang Tidak sesuai

### ANALISA DATA

- Data-data proses atau implementasi sistem manajemen mutu harus dikelola dengan baik
- Data dianalisis dengan menggunakan teknik-teknik yang sesuai, misalkan menggunakan tehnik statistik.
- Analisis data dilakukan oleh setiap Panitera dan Sekretaris dan Tim Survey Kepuasan, untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing proses/ melihat kesenjangan-kesenjangan yang ada sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan.
- Standar pelayanan analisis data dibuat oleh MR dan menjadi acuan bagi semua fungsi lainnya.
- Hasil analisis data harus mengarah pada pengidentifikasian ketidak-sesuaian ketidakefektifan dan tindakan-tindakan perbaikan yang diperlukan.
- Data dianalisis antara lain untuk memantau :
  - Kepuasan pengguna pengadilan
  - Kesesuaian terhadap persyaratan pelayanan
  - Karakteristik dan kecenderungan proses serta pelayanan
  - Kinerja pihak ke tiga
  - Sebagai dasar untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan.

**Dokumen Terkait:**

SOP Analisa Data

### PERBAIKAN

#### Peningkatan Berkesinambungan

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

**Dokumen Terkait:**

- SOP Perbaikan dan Pencegahan
- SOP Perbaikan Berkesinambungan

#### Tindakan Perbaikan

- Tindakan perbaikan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

- 2) Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA mengambil tindakan perbaikan untuk mengurangi penyebab ketidaksesuaian dalam rangka untuk mencegah ketidaksesuaian terulang lagi.
- 3) Perbaikan dilakukan setiap saat jika mendapatkan 2 hal, yakni: referensi baru, dan berdasarkan hasil temuan audit.
- 4) Standar pelayanan perbaikan harus mencakup
  - a. Meninjau ketidaksesuaian termasuk keluhan pengguna pengadilan.
  - b. Menentukan penyebab ketidaksesuaian.
  - c. Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang lagi.
  - d. Menentukan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan.
  - e. Merekam hasil tindakan yang diambil.
  - f. Meninjau tindakan perbaikan yang diambil.

#### ***Dokumen Terkait:***

SOP Perbaikan dan Pencegahan

#### **Tindakan Pencegahan**

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

#### ***Dokumen Terkait:***

SOP Perbaikan dan Pencegahan



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - \$	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

## MANUAL MUTU

### BAB IV

#### Standar Operasional Prosedur

#### A. S.O.P. Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

<b>A.</b>	<b>SOP Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri</b>
1.	S.O.P MANAGEMENT REPRESENTATIVE
2.	S.O.P PENGENDALIAN DOKUMEN
3.	S.O.P PENGENDALIAN REKAMAN
4.	S.O.P PENDISTRIBUSIAN DOKUMEN
5.	S.O.P REVISI DOKUMEN
6.	S.O.P KOMUNIKASI INTERNAL
7.	S.O.P PEMANTAUAN PROSES
8.	S.O.P TINJAU MANAJEMEN
9.	S.O.P PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN
10.	S.O.P PEMUSNAHANDOKUMEN
11.	S.O.P ASESMEN MUTU INTERNAL
12.	S.O.P IDENTIFIKASI PELAYANAN PERSYARATAN PENGGUNA JASA PENGADILAN
13.	S.O.P KOMUNIKASI DENGAN PENGGUNA JASA PENGADILAN
14.	S.O.P SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
15.	S.O.P PENANGANAN PENGADUAN
16.	S.O.P ANALISIS DATA
17.	S.O.P PENGENDALIAN PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI
18.	S.O.P PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN
19.	S.O.P MANAJEMEN RISIKO
20.	S.O.P REWARD & PUNISHMENT
<b>B.</b>	<b>SOP Pelayanan Utama</b>
1.	S.O.P HAKIM
2.	S.O.P PANITERA MUDA PIDANA
3.	S.O.P PANITERA MUDA PERDATA
4.	S.O.P PANITERA MUDA PENGADILAN HUBUNGAN INDUSTRIAL
5.	S.O.P PANITERA MUDA HUKUM
6.	S.O.P PANITERA PENGANTI
7.	S.O.P JURU SITA
<b>C.</b>	<b>SOP Pelayanan Pendukung</b>
1.	S.O.P SUBBAGIAN PERENCANAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAPORAN
2.	S.O.P SUBBAGIAN KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATALAKSANA
3.	S.O.P SUBBAGIAN UMUM DAN KEUANGAN



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

## MANUAL MUTU

### BAB V

## PERENCANAAN ORGANISASI PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA

### A. KONDISI UMUM

Kekuasaan Kehakiman adalah kekuasaan negara yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila dan Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, demi terselenggaranya Negara Hukum Republik Indonesia. (Pasal 1 Undang – undang Nomor : 48 Tahun 2009 ). Kekuasaan kehakiman dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha negara (Pasal 1 Undang – undang Nomor : 48 Tahun 2009 ).

Peradilan umum sebagaimana dimaksud pada pasal 25 ayat 1 (Undang – undang Nomor 48 Tahun 2009) berwenang memeriksa, mengadili, dan memutus perkara pidana dan perdata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengadilan Negeri selaku salah satu kekuasaan kehakiman di lingkungan Peradilan Umum mempunyai tugas dan kewenangan memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata di tingkat pertama. Sedangkan Pengadilan Tinggi adalah pengadilan banding, yaitu pengadilan yang memeriksa kembali perkara yang telah diputus oleh pengadilan negeri, selain itu Pengadilan Tinggi memiliki kewenangan memutuskan pada tingkat pertama dan terakhir mengenai sengketa wewenang dan mengadili antar pengadilan negeri dalam daerah hukumnya (provinsi), memeriksa ulang semua perkara perdata dan pidana sepanjang dimungkinkan untuk dimintakan banding, memimpin pengadilan-pengadilan negeri dalam daerah hukum, melakukan pengawasan terhadap jalannya pengadilan dalam daerah hukumnya dan menjaga agar peradilan tersebut diselenggarakan dengan saksama dan sewajarnya, serta mengawasi perbuatan hakim pengadilan negeri dengan daerah hukumnya secara teliti. Disamping kewenangan sebagaimana tersebut diatas Pengadilan Tinggi juga dapat memberikan keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum kepada Instansi Pemerintah di daerahnya apabila diminta.

Sejalan dengan program One Roof Sistem (peradilan satu atap) maka segala bentuk kegiatan dan laporan yang dilakukan seluruh peradilan harus dilaporkan ke Mahkamah



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

## MANUAL MUTU

Agung RI tanpa terkecuali termasuk Peradilan Negeri, ini semua dilakukan dalam upaya mengembalikan citra Mahkamah Agung serta Pengadilan dibawahnya sebagai lembaga yang terhormat dan dihormati.

Reformasi sistem peradilan membawa perubahan yang sangat mendasar bagi peran Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dalam menjalankan tugas, wewenang dan fungsi pokoknya dibidang Administrasi, Organisasi, Perencanaan maupun Keuangan.

Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA merupakan lingkungan Peradilan Umum di bawah Mahkamah Agung Republik Indonesia sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman yang bebas dan merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan khususnya diwilayah Kabupaten Gresik Kelas II. Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA sebagai kawal depan Mahkamah Agung Republik Indonesia mempunyai tugas dan berwenang untuk menerima, memeriksa dan memutus serta menyelesaikan perkara yang masuk di tingkat pertama.

Perencanaan strategis suatu proses yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu 1 ( satu ) sampai dengan 5 ( lima ) tahun secara sistematis dan berkesinambungan dengan memperhitungkan potensi, peluang maupun kendala yang dihadapi oleh Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA. Rencana strategis ini dijabarkan ke dalam program yang kemudian diuraikan pada rencana tindakan. Rencana strategis ini kelak didukung dengan anggaran yang memadai, dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang kompeten, ditunjang sarana dan prasarana serta memperhitungkan perkembangan yang ada dilingkungan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA , baik lingkungan internal maupun external sebagai *variable strategis*.

Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut adalah dalam ranga mendukung tercapainya visi dan misi Mahkamah Agung Republik Indonesia sebagai lembaga pelaksana kekuasaan kehakiman di Indonesia.

### B. POTENSI DAN PERMASALAHAN

Pembahasan potensi dan permasalahan di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dapat dikelompokkan menjadi analisis lingkungan internal maupun eksternal baik yang menguntungkan maupun yang merugikan bagi Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial





**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>5</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

Gresik Kelas IA. Analisis faktor internal terdiri dari ; Kekuatan (Strength) dan Kelemahan (Weakness), sedangkan analisis faktor eksternal terdiri dari ; Peluang (Opportunities) dan Ancaman (Threats).

#### 1. Kekuatan (Strength)

Kekuatan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA mencakup hal-hal yang memang sudah diatur dalam Peraturan / Perundang Undangan sampai dengan hal hal yang dikembangkan kemudian, yaitu mencakup :

- Merupakan vrovost ( kawal depan ) dalam penegakan hukum di wilayah Propinsi Jawa Timur ;
- Merupakan unsur Muspida dan memiliki hubungan baik dengan Pemerintah Daerah maupun Instansi Instansi terkait lainnya di Kabupaten Daerah Tingkat II Gresik Kelas II ;
- Pengambilan keputusan dalam pertimbangan karir ( promosi dan mutasi ) bagi Pegawai dilingkungan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ;
- Adanya Undang-Undang yang mengatur kewenangan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA sebagai Pengadilan Tingkat Pertama ;

#### 2. Kelemahan (Weakness)

Kelemahan yang ada di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dirinci dalam beberapa aspek, yaitu :

##### a) Aspek Proses Peradilan

- Belum memiliki mekanisme evaluasi yang dapat untuk mengukur kepuasan masyarakat pencari keadilan khususnya terhadap perkara yang diterima, diperiksa dan diputus oleh Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ;

##### b) Aspek Sumber Daya Aparatur Peradilan

- Adanya kekurangan tenaga Staf untuk menangani administrasi perkara dan umumnya para Staf yang ada juga merangkap jabatan lain sehingga tidak dapat fokus pada satu pekerjaan;
- Tenaga staf yang ada ternyata ada yang belum sesuai dengan kapasitas dan kemampuan kerja yang dibutuhkan oleh Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA;



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik**  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

- Masih kurangnya disiplin petugas atau pegawai bersangkutan dalam mengupdate data di CTS/ SIPP;

#### c) Aspek Pengawasan Dan Pembinaan

- Belum diterapkannya mekanisme evaluasi sebagaimana mestinya terhadap sistem penilaian kinerja di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA;
- Sudah ada sistem laporan / pengaduan dari masyarakat yang berbasis teknologi informasi, tapi belum berjalan karena aplikasinya belum bisa di akses ;

#### d) Aspek Sarana Dan Prasarana

- Anggaran yang diterima oleh Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA belum sesuai dengan kebutuhan dan rencana yang diajukan sehingga berpotensi tidak terpenuhinya kebutuhan kantor ;
- Adanya keterbatasan sarana dan prasarana IT berupa komputer dan printer.

### 3. Peluang (Opportunities)

Berikut adalah peluang yang dimiliki oleh Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA untuk melakukan perbaikan ditinjau dari beberapa aspek :

#### a) Aspek Proses Peradilan

- Adanya website Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang alur proses perkara sejak perkara diterima, diperiksa dan diputus serta penyelesaian minutasinya ;
- Adanya Sistem Informasi Penelusuran Perkara SIPP/ CTS Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA yang memberikan informasi kepada masyarakat umum tentang proses perkara dan jadwal perkaranya ;

#### b) Aspek Sumber Daya Aparatur Peradilan

- Adanya tunjangan kinerja / remunerasi sebagai motivasi dalam peningkatan kinerja ;
- Adanya sosialisasi, bimbingan teknis, pelatihan yang diikuti Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA yang dilaksanakan oleh Pengadilan Tinggi Surabayamaupun Mahkamah Agung untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia ;

#### c) Aspek Pengawasan Dan Pembinaan



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

#### MANUAL MUTU

- Adanya kegiatan pengawasan yang dilaksanakan secara berkala baik secara internal yaitu langsung oleh Koordinator pengawas Wakil Ketua Pengadilan dan atau melalui Hakim Pengawas maupun secara eksternal yaitu oleh Pengadilan Tinggi Surabayamaupun Mahkamah Agung Republik Indonesia ;

#### d) Aspek Tertib Administrasi Dan Manajemen Peradilan

- Dukungan dan koordinasi yang baik antar personil Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ;

#### e) Aspek Sarana Dan Prasarana

- Sudah tersedianya fasilitas Teknologi Informasi di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA berupa internet, website Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA serta CTS;

### 4. Ancaman/Tantangan yang dihadapi (Threats)

Berikut adalah tantangan tantangan di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA yang akan dihadapi dan harus dipikirkan cara terbaik untuk tetap dapat melakukan perbaikan sebagaimana yang diharapkan, yaitu :

#### a) Aspek Proses Peradilan

- Belum memiliki mekanisme evaluasi yang dapat untuk mengukur kepuasan masyarakat pencari keadilan khususnya terhadap perkara yang diterima, diperiksa dan diputus oleh Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ;

#### b) Aspek Sumber Daya Aparatur Peradilan

- Personil Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA tidak semuanya memahami tentang maksud dan tujuan dari visi dan misi yang ditetapkan ;

#### c) Aspek Pengawasan Dan Pembinaan

- Belum adanya sistem *reward and punishment* untuk mengontrol kinerja dari Aparat Peradilan ;

#### d) Aspek Tertib Administrasi Dan Manajemen Peradilan

- Masih ada perbedaan pemahaman dari tim pembina administrasi antara satu dengan yang lain sehingga berakibat adanya keragu-raguan pelaksanaan administrasi dalam menjalankan tertib administrasinya ;

#### e) Aspek Sarana Dan Prasarana



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 4	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

- Anggaran yang diberikan kepada Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA untuk pengadaan sarana dan prasarana belum sesuai dengan kebutuhan ;
- Kemampuan daya listrik yang masih belum mencukupi untuk menunjang kelancaran operasional kantor

### C. TUJUAN DAN SASARAN STRATEGIS

Tujuan adalah sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu satu sampai dengan lima tahun dan tujuan ditetapkan mengacu kepada pernyataan visi dan misi Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.

Adapun Tujuan yang hendak dicapai oleh Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA adalah sebagai berikut :

1. Pencari keadilan merasa kebutuhan dan kepuasannya terpenuhi ;
2. Setiap pencari keadilan dapat menjangkau badan peradilan ;
3. Publik percaya bahwa Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA memenuhi butir 1 dan 2 diatas ;

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan secara terukur yaitu sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu lima tahun kedepan dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019, sasaran strategis yang hendak dicapai Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA adalah sebagai berikut:

Bidang Kepaniteraan, meliputi :

1. Meningkatnya penyelesaian perkara ;
2. Peningkatan akseptabilitas putusan Hakim ;
3. Peningkatan efektifitas pengelolaan penyelesaian perkara ;
4. Peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap peradilan ( acces to justice ) ;
5. Meningkatnya kepatuhan terhadap putusan pengadilan ;
6. Meningkatnya kualitas pengawasan ;

Bidang Kesekretariatan:

1. Penyelenggaraan pelaksanaan urusan perencanaan program dan anggaran, teknologi informasi dan statistik serta pemantauan, evaluasi dan dokumentasi serta pelaporan ;
2. Penyelenggaraan pelaksanaan urusan kepegawaian, organisasi dan tata laksana ;
3. Penyelenggaraan pelaksanaan administrasi pengelolaan keuangan dan umum;
4. Meningkatnya pelaksanaan fungsi pengawasan yang efektif



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - \$	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

#### D. PROGRAM DAN KEGIATAN

Sepuluh sasaran strategis tersebut merupakan arahan bagi Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA untuk mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan dan membuat rincian Program dan Kegiatan Pokok yang akan dilaksanakan sebagai berikut :

##### a. Program Peningkatan Manajemen Peradilan Umum

Program peningkatan manajemen Peradilan Umum adalah merupakan program untuk mencapai sasaran strategis dalam hal penyelesaian perkara, tertib administrasi perkara dan aksesibilitas masyarakat terhadap peradilan. Kegiatan pokok yang dilaksanakan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dalam pelaksanaan program peningkatan manajemen Peradilan Umum tersebut adalah :

1. Penyelesaian Perkara Pidana dan Perkara Perdata ;
2. Penyelesaian Sisa Perkara Pidana dan Perkara Perdata ;
3. Penelitian berkas perkara banding disampaikan secara lengkap serta tepat waktu
4. Register dan pendistribusian berkas perkara ke Majelis yang tepat waktu ;
5. Publikasi dan transparansi proses penyelesaian dan putusan perkara ;

##### b. Program Dukungan Manajemen Dan Pelaksanaan Tugas Teknis

###### Lainnya

Program dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya dari Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dibuat untuk mencapai sasaran strategis menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan mencapai pengawasan yang berkualitas. Adapun kegiatan pokok yang dilaksanakan dalam program ini adalah :

1. Mengikuti pelaksanaan diklat teknis yudisial dan non yudisial ;
2. Melaksanakan pertemuan rutin untuk membahas permasalahan yang ada baik masalah teknis dan non teknis ;
3. Tindak lanjut pengaduan yang masuk ;
4. Tindak lanjut temuan yang masuk dari tim pemeriksa ;

##### c. Program Peningkatan Sarana Dan Prasarana Aparatur Pengadilan

**Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA** Program peningkatan sarana dan prasarana aparaturnya Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA adalah



**Pengadilan Negeri/  
 Hubungan Industrial Gresik  
 Kelas 1A  
 Jl. Raya Permata No. 06  
 Gresik  
 No. Telp/Fax : (031)  
 51169931  
 Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
 email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

bertujuan untuk mencapai sasaran strategis dalam penyediaan sarana dan prasarana. Kegiatan pokok program ini adalah pengadaan sarana dan prasarana dilingkungan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.

#### E. ANALISIS RESIKO/MANAGEMENT RESIKO

Dalam menjalankan setiap rencana strategik kinerja yang telah ditetapkan untuk tahun 2015-2019 terdapat resiko – resiko yang harus dihadapi oleh semua elemen dalam organisasi peradilan terutamanya pada Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA. Dari berbagai resiko yang dihadapi, yang perlu dipikirkan adalah bagaimana meminimalisir resiko yang ada untuk mencapai hasil yang maksimal. Pada Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ada beberapa bagian yang mendukung tercapainya tujuan bersama dan masing – masing dari bagian tersebut menanggung resiko dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Resiko dan solusi yang diambil untuk meminimalisir resiko dapat dijabarkan sebagai berikut :

No	Bagian	Identifikasi Resiko	Tindak Lanjut
1	KEPANITERAAN PIDANA	Perkara Pidana (sidang) yang menarik perhatian massa/public dimana apabila adanya Ancaman terhadap keamanan kantor dan ancaman terhadap keamanan dan keselamatan Terdakwa/Saksi-saksi yang hadir di persidangan - Adanya ketidaksesuaian pelayanan sehingga terjadi ketidakpuasan dari pengguna layanan - Bahwa apabila petugas front Office (FO) dan Back Office (BO) berhalangan hadir atau tidak masuk kantor	Apabila teridentifikasi adanya ancaman terhadap keamanan dan keselamatan Terdakwa/Saksi-saksi yang hadir di persidangan dilakukan koordinasi dengan pihak Kepolisian Resort Gresik untuk penambahan personil di kantor Pengadilan Negeri Gresik  Penanganan ketidakpuasan layanan PTSP ditangani secara berjenjang dari Penanggung jawab Meja Pidana ke Pejabat Pengelola PTSP sampai dengan atasan Pejabat Pengelola dan diupayakan diselesaikan pada waktu itu juga serta -disiapkan petugas pengganti atau cadangan dan untuk BO ditangani oleh Pejabat Pengelola atau Pelaksana Tugas Harian (PLH)



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - \$	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

**MANUAL MUTU**

	<p>Izin Diversi untuk mendapatkan persetujuan Pelayanan melebihi jangka waktu yang ditentukan SOP</p> <p>Surat perpanjangan penahanan dari Mahkamah Agung RI seringkali terlambat dan waktunya terlalu singkat</p> <p>Pengisian CTS yang belum tepat waktu 1x 24 jam dan lengkap : Kendala pada Meja I dan PP dalam pengisiannya serta Jaringan internet yang kurang stabil</p>	<p>Mengirim surat penjelasan tentang kelengkapan diversi kepada jajaran Polda Jatim, Polres Gresik dan Polsek-Polsek, Koordinasi dengan jajaran kepolisian melalui forum/FGD untuk mensinergikan perihal diversi tersebut</p> <p>Menghubungi bagian yang berwenang di MARI terutama bagian tata laksana perkara pidana via telepon, email dan faximile</p> <p>- Kepada Meja I dan PP agar memperhatikan waktu pengisian terutama penerimaan perkara agar diinput terlebih dahulu di CTS, kemudian untuk PP harus diinput penundaan setelah sidang sampai dengan minutasi perkara</p> <p>- jaringan yang kurang stabil diatasi dengan penambahan banwith serta pemasangan kabel LAN ke PC dan menambah router WI-Fi di bagian kepaniteraan</p>
--	---	---



**Pengadilan Negeri/  
 Hubungan Industrial Gresik  
 Kelas 1A  
 Jl. Raya Permata No. 06  
 Gresik  
 No. Telp/Fax : (031)  
 51169931  
 Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
 email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

**MANUAL MUTU**

No	Bagian	Identifikasi Resiko	Tindak Lanjut
2.	KEPANITERAAN PERDATA	Panggilan sidang perintah Hakim/Panitera Pengganti kurang waktu/ terlalu dekat sehingga tidak bisa dilaksanakan	Hakim/ Panitera pengganti agar dalam memberikan perintah panggilan memperhitungkan waktu Pemberitahuan sesuai ketentuan
		Delegasi panggilan sidang perdata dan pemberitahuan dalam perkara upaya hukum baik banding, kasasi atau PK tidak tepat waktu sehingga pengiriman berkas menjadi terhambat	Permintaan bantuan selain surat resmi juga didahului dengan mengirimkan melalui email website dan fax
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya ketidaksesuaian pelayanan sehingga terjadi ketidakpuasan dari pengguna layanan</li> <li>- Bahwa apabila petugas front Office (FO) dan Back Office (BO) berhalangan hadir atau tidak masuk kantor</li> </ul>	Penanganan ketidakpuasan layanan PTSP ditangani secara berjenjang dari Penanggung jawab Meja Perdata ke Pejabat Pengelola PTSP sampai dengan atasan Pejabat Pengelola dan diupayakan diselesaikan pada waktu itu juga serta - disiapkan petugas pengganti atau cadangan dan untuk BO ditangani oleh Pejabat Pengelola atau Pelaksana Tugas Harian (PLH)
	KEPANITERAAN HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya ketidaksesuaian pelayanan sehingga terjadi ketidakpuasan dari pengguna layanan</li> <li>- Bahwa apabila petugas front Office (FO) dan Back Office (BO) berhalangan hadir atau tidak masuk kantor</li> </ul>	Penanganan ketidakpuasan layanan PTSP ditangani secara berjenjang dari Penanggung jawab Meja Hukum ke Pejabat Pengelola PTSP sampai dengan atasan Pejabat Pengelola dan diupayakan diselesaikan pada waktu itu juga serta -



**Pengadilan Negeri/  
 Hubungan Industrial Gresik  
 Kelas 1A  
 Jl. Raya Permata No. 06  
 Gresik  
 No. Telp/Fax : (031)  
 51169931  
 Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
 email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

**MANUAL MUTU**

			<p>disiapkan petugas pengganti atau cadangan dan untuk BO ditangani oleh Pejabat Pengelola atau Pelaksana Tugas Harian (PLH)</p>
		<p>Pelimpahan dan penyimpanan berkas perkara pidana dan perdata yang sudah non aktif, dimana Ruangan penyimpanan yang kurang memadai, Belum terintegrasinya ruangan penyimpanan berkas perkara</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menata kembali berkas perkara pidana dan perdata</li> <li>- Memaksimalkan ruangan yang ada untuk digunakan sebagai tempat penyimpanan berkas perkara,</li> <li>- Menata kembali rak penyimpanan berkas perkara semaksimal mungkin</li> </ul>
		<p>Rak berkas yang masih kurang dan Pelabelan berkas yang kurang lengkap</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengidentifikasi dan menginventaris kembali berkas perkara pidana dan perdata agar mempermudah dalam pencarian berkas perkara pidana maupun perdata</li> <li>- Memberikan label dan klasifikasi kembali pada file berkas perkara pidana dan perdata</li> </ul>
		<p>Penanganan berkas apabila terjadi bencana</p>	<p>Membuat jadwal petugas piket bencana dan jalur evakuasi serta pemakaian APAR</p>
	<p><b>SUB BAGIAN          KEPEGAWAIAN          DAN ORTALA</b></p>	<p>Aplikasi E-LLK, dimana Pengisian Aplikasi secara elektronik belum berjalan sepenuhnya</p>	<p>Dilakukan pengisian secara manual</p>
		<p>Aplikasi tidak bisa dibuka apabila tidak ada jaringan internet</p>	<p>Komputer/laptop yang digunakan untuk membuka</p>



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A**  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

**MANUAL MUTU**

		akibatnya tidak bisa mengetahui kelengkapan data pegawai didalam aplikasi SIKEP	aplikasi SIKEP harus terhubung dengan internet
		Presensi elektronik tidak dapat berjalan apabila tidak ada arus listrik/ mati lampu akibatnya presensi elektronik tidak bias dilakukan dan data presensi elektronik tidak bisa direkapitulasi	Dilengkapi dengan alat penyimpanan arus listrik atau UPS pada mesin presensi elektronik
		Tidak melakukan presensi elektronik dikarenakan alasan sesuatu hal seperti sidik jari yang tidak terbaca	Pegawai harus datang tepat waktu sebelum batas akhir presensi elektronik dan pegawai yang sidik jarinya belum terbaca agar mengulang sampai terbaca dan diambil lebih banyak sample data sidik jarinya
	<b>SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adanya ketidaksesuaian pelayanan sehingga terjadi ketidakpuasan dari pengguna layanan</li><li>- Bahwa apabila petugas front Office (FO) dan Back Office (BO) berhalangan hadir atau tidak masuk kantor</li></ul>	Penanganan ketidakpuasan layanan PTSP ditangani secara berjenjang dari Penanggung jawab Meja Umum ke Pejabat Pengelola PTSP sampai dengan atasan Pejabat Pengelola dan diupayakan diselesaikan pada waktu itu juga serta - disiapkan petugas pengganti atau cadangan dan untuk BO ditangani oleh Pejabat Pengelola atau Pelaksana Tugas Harian (PLH)
		Surat masuk diterima di Sub Bag Umum menjelang berakhirnya jam kerja sehingga informasi-informasi kedinasan akan terhambat	Surat penting dan segera diproses hari itu juga



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

**MANUAL MUTU**

		Karena kesibukan tugas lain sehingga pimpinan tidak dapat segera memberi disposisi surat sehingga apabila surat tersebut berhubungan dengan perkara, maka akan menghambat proses penyelesaian perkara	Surat disampaikan pimpinan pada proses penanganan surat pagi hari berikutnya
		Surat diterima jum'at sore/ menjelang hari libur sehingga pelayanan pada masyarakat kurang maksimal	Untuk menyingkat waktu maka sebelum dimintakan disposisi copy surat disampaikan langsung pada TU Pengolah, untuk proses lebih dulu sambil menunggu disposisi dari pimpinan
		Kurang tanggapnya petugas, kadang naskah surat keluar diterima Sub Bagian Umum ketika jam kerja telah berakhir sehingga apabila menyangkut penahanan bisa berakibat tahanan dilepas demi hukum oleh RUTAN	Bahwa surat diberikan harus tepat waktu dan tidak mendesak agar dapat diproses sesuai ketentuan
		Adanya aplikasi yang tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya karena danyapemuktahiran aplikasi yang belum disampaikan kepada satker	Mencari tahu dan mengupdate aplikasi terbaru agar pelaksanaan pencairan anggaran dapat berjalan dengan baik
		Adanya kecurangcermatan dan kurang teliti terhadap nomenklatur SPM sehingga SPM dikoreksi oleh KPPN dan adk yang tidak terbaca	Petugas dapat bekerja sama dalam meningkatkan ketelitian dengan mengoreksi SPM dan SPP sebelum dibawa ke KPPN
	<b>SUBAG PERENCANAAN, IT, DAN PELAPORAN</b>	Laporan SAKIP sudah tersusun sesuai jadwal	Laporan SAKIP sudah tersusun



Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 4	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

**MANUAL MUTU**

		Website sudah menggunakan template standard website Mahkamah Agung RI	Website sudah sesuai standart
		Pagu DIPA yang turun tidak sesuai dengan rencana anggaran yang diajukan	Menyesuaikan Pengajuan DIPA dengan pagu sementara yang diberikan oleh Mahkamah Agung RI
		Jaringan internet ISP HSP telah memadai untuk akses data dan sinkronisasi SIPP	Sudah ditindaklanjuti
	<b>HAKIM</b>	Adanya perkara yang diselesaikan melewati waktu maksimal 5 bulan	Agar dilakukan pemeriksaan persi dengan sesuai ketentuan dan dibuat surat kepada Ketua apabila melewati 5 bulan
		Pelatihan dan peningkatan manajemen penanganan perkara dan kepemimpinan	Agar dibuatkan dan diusulkan mengikuti pelatihan dari PT dan MA-RI
		Belum terpenuhinya fasilitas sarana prasarana sebagai pejabat negara seperti ketersediaan rumah dinas untuk Hakim	Agar dipenuhi usulan dari PN Gresik oleh BUA MA-RI untuk penyediaan fasilitas bagi pejabat negara
	<b>PANITERA PENGGANTI</b>	Pengisian SIPP belum berjalan dan disiplin maksimal 1x 24 jam	- ditingkatkan ketertiban dan kedisiplinan dalam pengisian SIPP dan ditentukan hari tertentu dalam menginput SIPP
		Keterbatasan (kurang dan rusaknya) sarana komputer dan printer	-Apabila mendesak, menggunakan komputer / printer diruangan lain yang sedang tidak dipakai dan segera dilakukan apabila ada printer atau komputer yang rusak



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 4	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

			-Ada teknisi khusus dari PN Gresik Kelas IA untuk perbaikan sarana komputer dan printer -Mengajukan pengadaan sarana berupa printer dan komputer
		Berita acara yang belum tepat waktu, sehingga minutasi perkara menjadi terlambat	Berita acara yang belum tepat waktu, sehingga minutasi perkara menjadi terlambat
	<b>JURUSITA /JURUSTA PENGGANTI</b>	Delegasi panggilan sidang Perdatadan pemberitahuan dalam Perkara upaya hukum Tidak tepat waktu	Permintaan bantuan selain dikirim melalui pos juga mengirimkan dalam bentuk email atau fax dan website
		Pengisian relaas di SIPP yang belum tertib	Ditingkatkan ketertiban dengan mengisi 1x24 jam setelah relaas dilakukan

## F. PRODUK UNGGULAN (INOVASI)

Untuk lebih memberikan pelayanan prima pada masyarakat, perlu diadakan terobosan – terobosan (inovasi) yang bermanfaat bagi Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA khususnya dan masyarakat pencari keadilan pada umumnya untuk menunjang kemajuan pelayanan. Produk unggulan atau inovasi pada Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA antara lain:



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

#### a. PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan Aplikasi Pelayanan Berbasis IT

Bahwa selain itu, untuk lebih meningkatkan pelayanan hukum kepada masyarakat dan untuk mengurangi interaksi langsung antara pencari keadilan dengan aparat pengadilan agar menghindari munculnya KKN, dimana secara ideal sebuah badan peradilan haruslah berorientasi pada pelayanan publik yang prima sebagai salah satu penjabaran visi badan peradilan yakni terwujudnya badan peradilan yang agung, dan sejalan dengan agenda reformasi birokrasi peningkatan pelayanan publik, maka tercetuside untuk menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*)/PTSP.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*) yang transparan dan akun tabel sebagai salah satu solusi, yang meliputi semua urusan administrasi baik bidang teknis maupun nonteknis. Sehingga dengan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*), diharapkan masyarakat pencari keadilan akan mendapatkan pelayanan peradilan yang prima. Dengan sistem tersebut diharapkan pula pelayanan yang diberikan menjadi terstruktur dan terukur (*direct service*) dan akan meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Bahwa PTSP di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA mulai dilaksanakan pada tanggal 1 Nopember 2018 sesuai Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Nomor : W26-U16/83/SK/11/2017 tanggal 01 November 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Peradilan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.



Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>4</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

Bahwa jenis-jenis layanan peradilan yang masuk ruang lingkup Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*) tersebut, meliputi:

#### a. Kepaniteraan Pidana

- (1) Penerimaan pelimpahan berkas perkara pidana biasa, singkat, cepat dan ringan/lalu lintas dari Penuntut Umum/Penyidik;
- (2) Pendaftaran permohonan praperadilan;
- (3) Penerimaan, banding, kasasi, peninjauan kembali dan grasi;
- (4) Penerimaan memori/kontra memori, banding, kasasi dan peninjauan kembali;
- (5) Penerimaan permohonan pencabutan, banding, kasasi dan peninjauan kembali;
- (6) Penerimaan permohonan izin/persetujuan penggeledahan;
- (7) Penerimaan permohonan izin/persetujuan penyitaan;
- (8) Penerimaan permohonan perpanjangan penahanan;
- (9) Penerimaan permohonan izin besuk;
- (10) Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara pidana;

#### b. Kepaniteraan Perdata

- (1) Pendaftaran perkara gugatan biasa;
- (2) Pendaftaran perkara gugatan sederhana;
- (3) Pendaftaran vaset atas putusan verstek;
- (4) Pendaftaran perkara perlawanan/bantahan;
- (5) Pendaftaran perkara permohonan;
- (6) Pendaftaran permohonan banding, kasasi dan peninjauan kembali;



Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - \$	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

#### MANUAL MUTU

- (7)Penerimaan memori/kontra memori banding, kasasi dan peninjauan kembali;
- (8)Penerimaan permohonan sumpah atas ditemukannya bukti baru dalam permohonan peninjauan kembali;
- (9)Permohonan dan pengambilan sisa panjar biaya perkara;
- (10)Permohonan dan pengambilan turunan putusan;
- (11)Pendaftaran permohonan eksekusi;
- (12)Pendaftaran permohonan konsinyasi;
- (13)Permohonan pencabutan gugatan, permohonan, banding, kasasi, peninjauan kembali dan eksekusi serta konsinyasi;
- (14)Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara perdata;

#### c. Kepaniteraan Hukum

- (1)Permohonan surat keterangan tidak tersangkut perkara pidana;
- (2)Permohonan melaksanakan penelitian dan riset;
- (3)Permohonan keterangan data perkara dan turunan putusan perkara yang telah berkekuatan hukum tetap;
- (4)Permohonan pendaftaran surat kuasa;
- (5)Layanan pengaduan/SIWAS-MARI;
- (6)Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan pelayanan jasa hukum lainnya;



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

#### MANUAL MUTU

#### d. Sub Bagian Umum dan Keuangan

(1)Penerimaan surat masuk;

Untuk lebih mendetail dan terstruktur serta terukur telah disusun Buku Panduan (Manual Book) PTSP yang menjelaskan secara jelas seluruh proses yang berlangsung di PTSP.

Dan untuk mendukung PTSP telah dikembangkan aplikasi pelayanan berbasis IT berupa aplikasi tata persuratan (surat masuk dan keluar) secara elektronik serta pelayanan persuratan di bagian pidana berupa penyitaan, penggedelahan dan penahanan. Aplikasi ini akan terus dikembangkan sesuai kebutuhan organisasi dan semakin memudahkan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

#### b. e – Court

Dimana aplikasi ini merupakan sistem aplikasi yang dibuat oleh Mahkamah Agung RI untuk dilaksanakan di seluruh Pengadilan se-Indonesia sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Ri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik. E- Court adalah layanan bagi pengguna terdaftar untuk pendaftaran perkara secara online (e-Filing), mendapatkan taksiran panjar biaya perkara secara online (e-Payment) dan pemanggilan yang dilakukan dengan saluran elektronik (e-Summons). Dimana aktivasi e-court telah dilaksanakan sehingga para pihak dapat mengajukan perkara perdata secara mudah dan cepat. Dengan demikian aplikasi E-Skum dan e-GP (elektronik gugatan dan permohonan) yang merupakan aplikasi inovasi Pengadilan Negeri Gresik tidak digunakan lagi sejak berjalannya e-Court. adalah sebagai wujud penerapan Perma Nomor 2 tahun 2009 tentang Biaya Proses Penyelesaian Perkara dan Pengelolaannya



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - <del>4</del>	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

pada Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya.

Bentuk pelayanan ini diharapkan untuk memudahkan masyarakat dalam hal menghitung jumlah biaya yang harus dikeluarkan dalam perkara perdata. Aplikasi e – Skum dilengkapi dengan rincian biaya perkara secara lengkap untuk perkara perdata gugatan, permohonan, banding dan kasasi. Masyarakat umum cukup mengisi biodata berupa nama, alamat, dll.

Masyarakat secara langsung dapat mengetahui rincian biaya panjar yang harus dibayarkan. Rincian tersebut tentunya dapat dibayarkan ke Kasir Pengadilan Negeri baik melalui Bank Persepsi maupun langsung di Kasir melalui mesin EDC (*Elektronik Data Capture*) yang bekerjasama dengan Bank NTT. Selanjutnya apabila nanti setelah perkara selesai dapat mengambil sisa biaya panjar perkara. Aplikasi e –Skum dapat diakses di desk web Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.

#### c. Eraterang

Inovasi dari Mahkamah Agung untuk Pengurusan surat – surat keterangan yang diterbitkan oleh Pengadilan. Dengan aplikasi ini, masyarakat dimudahkan dalam proses permohonan surat keterangan, karena dapat diakses dari mana saja dan kapan saja, dan diterima sesuai dengan domisili yang bersangkutan sesuai ketentuan yang berlaku.



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 4	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

#### MANUAL MUTU

#### d. INUVASI

#### *Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industri Gresik*

1. Ruang Posbakum yang berada dibelakang sehingga para pencari keadilan tidak mengetahui keberadaan ruangan posbakum, untuk itu Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A Sudah memindahkan Ruang Posbakum di depan agar lebih terjangkau.
2. Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A yang telah buat ruang untuk advokat di depan sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi advokat.
3. Ruang Edukasi di Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A yang diharapkan dapat menghadirkan rasa empati di antara pengunjung dan memberikan edukasi langsung kepada para pencari keadilan maupun buruh . Yang secara langsung maupun tidak langsung akan menumbuhkan integritas.
4. Ruang Poliklinik yang selama ini yang tidak layak untuk digunakan oleh para pencari keadilan dan warga Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A untuk itu akan dibangun ruang poliklinik yang lebih nyaman untuk digunakan.
5. Untuk membantu pemerintah mengurangi penyebaran virus covid-19 maka Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik Kelas I.A membangun Ruang Anjungan Mandiri PTSP dan diharapkan dapat mengurangi kontak langsung dengan petugas PTSP, sehingga layanan PTSP dapat memberikan kenyamanan bagi para pencari keadilan.



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - \$	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

6. Pembangunan Ruang Posbakum, Ruang Advokat, Ruang Anjungan Mandiri PTSP, Ruang Tunggu tamu Anjungan mandiri, Ruang Poliklinik yg sudah tersedia dikantor Pengadilan Negeri Gresik kelas I A

## PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS 1 A

### GUS PRIMA



**WELCOME TO THE ERA OF  
TECHNOLOGY INFORMATION**

↓

**SELAMAT DATANG DI ERA  
TEKNOLOGI INFORMASI**

**GUS PRIMA**  
Gresik Untuk Semua  
Kantor: Gedung Wira Garuda, Pengadilan Negeri Gresik

Insani Pelayanan di Pengadilan Negeri Gresik yang  
Dapat Memerikan Informasi Secara Online Melalui  
Media Sosial. Silahkan Hubungi Nomor Di Bawah Untuk  
Mendapatkan Informasi dan Pelayanan.



**081 336 041 408**

Info Perkara dan Denda Tilang  
Info Pendaftaran E-Court  
Info Pendaftaran E-Litigasi  
Info Surat Izin Perizinan Dipidara  
Info Jadwal Sidang Hari Ini

**PANDUAN TATA CARA PENGGUNAAN**

1. Klik pesan melalui WhatsApp ke nomor 081 336 041 408
2. Tulis "Info" untuk mendapat semua informasi yang tersedia
3. Pilih informasi yang diinginkan dan ikuti petunjuk dari GUS PRIMA



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

## MANUAL MUTU

### A. Pengenalan Inovasi GUS PRIMA Asisten Virtual Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas 1 A

Lahirnya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik secara historis dilatarbelakangi oleh bergulirnya reformasi dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Reformasi ditandai dengan adanya tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) yang mensyaratkan adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik.

Setiap Badan Publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 7 ayat 3 wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga layanan informasi dapat memberikan akses dengan mudah. Bahkan lebih lanjut setiap Badan Publik perlu melakukan pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dapat menjamin penyediaan informasi yang mudah, cermat, cepat dan akurat. Hal tersebut diatas sejalan dengan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 1-144/KMA/SK/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan sebagai pengganti Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 144/KMA/VIII/2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan.

Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik kelas 1 A untuk pertama kalinya memperkenalkan inovasi terbarunya



**GUS Prima  
???**



Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

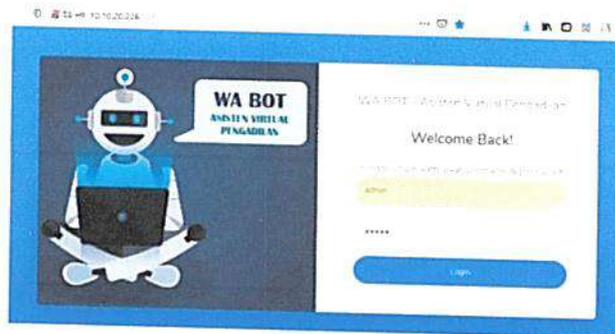
## MANUAL MUTU

berupa aplikasi **Sistem Informasi Virtual Asisten Pengadilan Negeri Gresik** yang diberi nama **GUS PRIMA**. Nama **GUS PRIMA** sendiri diambil dari semboyan Kabupaten Gresik yakni **Gresik Untuk Semua Secara Prima**. Aplikasi ini kemudian akan segera di launching oleh Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik kelas 1 A pada Tanggal yang akan ditentukan.

Asisten Virtual merupakan pengembangan teknologi di bidang Artificial Intelligence (Kecerdasan Buatan). Dengan adanya kecerdasan buatan ini, kebutuhan akan informasi khususnya di Pengadilan bisa didapatkan hanya dengan melalui aplikasi chatting yang paling populer saat ini yaitu **WHATSAPP**. Setiap pesan yang masuk ke nomor layanan Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik kelas 1 A akan dijawab otomatis oleh **GUS PRIMA** ini.

### B. Basic Aplikasi (WA BOT)

WA BOT Merupakan Program software yang digunakan secara spesifik pada pesan WhatsApp yang terenkripsi. dengan menggunakan chatbot yang dapat memiliki percakapan secara otomatis kepada pelanggan dengan menirukan interaksi manusia normal.



 <p> <b>Pengadilan Negeri/            Hubungan Industrial Gresik            Kelas 1A            Jl. Raya Permata No. 06            Gresik            No. Telp/Fax : (031)            51169931            Webmail :  <a href="mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id">relaasdelegasi@pn-gresik.go.id</a>            email :  <a href="mailto:pn.gresik@gmail.com">pn.gresik@gmail.com</a> </b> </p>	Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
	Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
	Tanggal Revisi - ✎	:	11-07-2022
	Tanggal Efektif	:	12-07-2022
	Disahkan Oleh	:	KPN GSK
<b>MANUAL MUTU</b>			

### C. Tujuan Dan Manfaat GUS PRIMA Virtual Asisten

#### 1. Internal

Manfaat dari pengembangan aplikasi ini adalah Memudahkan Pegawai / Pejabat Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas 1 A dalam mendapatkan semua informasi terkait (Peningat MIS, Peningat Jadwal sidang mingguan Hakim, Peningat Jadwal Sidang mingguan Panitera Pengganti dan Info Surat Masuk dan keluar Para Pimpinan).

#### Keyword untuk Internal

- Berlangganan MIS**  
 Untuk berlangganan notifikasi tunggakan MIS, cukup kirim pesan WhatsApp ke WA Center dengan perintah langgananmis#Username\_Pada\_SIPP. Contoh : langgananmis#admin Jika berhasil, user akan mendapatkan informasi tunggakan MIS setiap hari setiap jam 08:00 dan 15:30 sesuai dengan yang sudah diseting pada file index.js
- Mengetahui Jadwal Sidang Mingguan Hakim**  
 Untuk mengetahui jadwal persidangan dari hakim tertentu, cukup kirim pesan WhatsApp ke WA Center dengan perintah jadwalhakim#Nama\_Pada\_SIPP Contoh : jadwalhakim#Fatkhur Jika berhasil, BOT akan mengirimkan jadwal sidang hakim yang bersangkutan dalam minggu ini (Senin s/d Jumat). Informasi yang ditampilkan berupa jumlah persidangan, lengkap dengan data persidangan
- Mengetahui Jadwal Sidang Mingguan Panitera Pengganti**  
 Untuk mengetahui jadwal persidangan dari panitera pengganti tertentu, cukup kirim pesan WhatsApp ke WA Center dengan perintah jadwalpp#Nama\_Pada\_SIPP Contoh : jadwalpp#Suprayogi Jika berhasil, BOT akan mengirimkan jadwal sidang panitera pengganti yang bersangkutan dalam minggu ini (Senin s/d Jumat). Informasi yang ditampilkan berupa jumlah persidangan, lengkap dengan data persidangan
- Konfigurasi Notifikasi Surat Masuk Bagi Pimpinan**  
 Agar setiap surat masuk yang diinput oleh petugas PTSP dikirimkan notifikasinya kepada Ketua/Wakil Ketua, buka tabel kirim\_disposisi pada database bot, lalu ganti nomor WA ketua dan Wakil Ketua



Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - ✚	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

## MANUAL MUTU

### 2. External/Tamu

Adapun tujuan dan manfaat dari pengembangan aplikasi ini adalah untuk kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan semua informasi terkait perkara (langganan jadwal sidang, rincian biaya perkara, status perkara), denda tilang, statistik perkara, bahkan anggaran maupun layanan lainnya pada Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas 1 A. Dengan begitu, pembaruan dalam pelayanan kepada masyarakat menuju peradilan yang modern bisa terwujud.

### Keyword untuk External





**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - ✂	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

#### MANUAL MUTU

#### D. Fitur Andalan GUS PRIMA Virtual Asisten

Berbicara mengenai fitur, aplikasi ini sangat powerfull karna sudah terintegrasi dengan banyak aplikasi lainnya yang sudah berjalan seperti SIPP, PTSP, MIS dan Evaluasi Badilum. Dengan SIPP misalnya, para pihak berperkara bisa berlangganan jadwal sidang, dimana pada H-2 (dua hari sebelum) dan H-1 (satu hari sebelum) jadwal sidang berlangsung, para pihak yang sudah berlangganan akan diingatkan jadwal sidangnya. Penjelasan lengkapnya bisa dilihat pada tabel dibawah ini :



**Pengadilan Negeri/  
 Hubungan Industrial Gresik**  
**Kelas 1A**  
**Jl. Raya Permata No. 06**  
**Gresik**  
**No. Telp/Fax : (031)**  
**51169931**  
**Webmail :**  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
**email :**  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 4	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

**MANUAL MUTU**

No	Terkoneksi Dengan Aplikasi	Fitur	Keterangan
1	SIPP	- Berlangganan jadwal sidang	Pihak (advokat/perorangan), jaksa, panitera pengganti maupun hakim, bisa berlangganan jadwal sidang. Informasi jadwal sidang akan dikirimkan pada <b>H-2</b> (dua hari) dan <b>H-1</b> (satu hari) <b>sebelum</b> jadwal sidang berlangsung. Notifikasi akan dikirimkan ke nomor yang berlangganan pada jam 10 pagi. Selain itu, ketika perkara tersebut sisa biaya perkaranya kurang dari Rp. 100.000,- akan diingatkan juga oleh asisten virtual.
		- Rincian biaya perkara	Untuk mengetahui informasi mengenai rincian biaya perkara tertentu sejak perkara tersebut diterima sampai BHT (Berkekuatan Hukum Tetap)
		- Jadwal sidang mendatang	Untuk mengetahui jadwal sidang mendatang perkara tertentu
		- Jadwal sidang hari ini	Untuk mengetahui jadwal sidang hari ini (keseluruhan jadwal sidang)
		- Jadwal sidang PP/Hakim tertentu	Untuk mengetahui jadwal sidang PP/Hakim tertentu dalam 1 minggu
		- Status perkara	Untuk mengetahui status perkara tertentu
		- Kinerja SIPP Lokal	Untuk mengetahui kinerja SIPP pada server lokal pada tahun tertentu (Sisa tahun lalu, masuk tahun ini, minutasasi tahun ini, sisa perkara berjalan, rasio penanganan perkara)
		- Statistik perkara	Untuk mengetahui statistik perkara secara rinci, termasuk statistik perkara tahun-tahun sebelumnya
2	PTSP	- Denda tilang	Untuk mengetahui dena tilang berdasarkan nomor tilang
		- Surat keterangan online	Mendapatkan informasi mengenai eraterang, termasuk status permohonan surat keterangan apakah masih dalam proses atau selesai
3	MIS	- Notifikasi surat masuk ke pimpinan	Mengirimkan notifikasi ke nowor WhatsApp pimpinan (ketua/wakil) setiap ada surat baru yang masuk untuk segera di disposisi
		- Notifikasi tunggakan	Mengirimkan notifikasi tunggakan pada Monitoring Implementasi SIPP (MIS) setiap jam 8 pagi dan setengah 5 sore
4	Evaluasi Badilum	- Informasi kinerja SIPP	Untuk mengetahui kinerja SIPP satker pada aplikasi evaluasi SIPP Badilum
5	Anggaran	- Informasi realisasi anggaran	Keterbukaan mengenai anggaran bisa didapatkan, bahkan rincian anggaran tahun-tahun sebelumnya juga bisa diketahui dengan fasilitas ini informasi yang diberikan berupa realisasi anggaran, baik DIPA 01



Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

#### E. Cara/Panduan Penggunaan

Selain fitur-fitur andalan tersebut, kelebihan GUS PRIMA asisten virtual dari / Hubungan Industrial Gresik kelas 1 Adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini bisa di instal langsung pada **server centos SIPP** pengadilan dan tidak membutuhkan perangkat komputer tambahan lagi untuk menjalankannya. Dengan begitu, data yang dihasilkan saat memberikan informasi benar-benar realtime dan uptodate.
2. Tampilannya sangat user friendly, sehingga sangat mudah di Customisasi ketika akan digunakan di Pengadilan Negeri lainnya.
3. Tidak menggunakan pihak ketiga untuk mengakses layanan WhatsApp, sehingga data pengguna terjamin kerahasiaannya.
4. Bisa mendeteksi kata-kata kotor/jelek (badwords) yang dikirimkan oleh user.
5. Bisa mendeteksi kesalahan penulisan yang dilakukan oleh user, misalkan seharusnya user menulis **jadwal** namun user menulis **jdwl** atau **jadwl**, maka sistem akan mengenalinya secara otomatis, karna ada menu **spellchecker** pada aplikasi ini.
6. Aplikasi ini bisa menjawab pertanyaan bertingkat sesuai topik yang ditanyakan. Misalkan user ingin mengetahui mengenai **anggaran** atau **statistik** perkara, maka sistem akan menanyakan kembali, anggaran atau statistik perkara tahun berapa yang ingin diketahui, apakah 2018 atau 2019 atau tahun-tahun sebelumnya, jika data tersedia di database, maka sistem akan menjawab sesuai dengan tahun yang ditanyakan oleh user.



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik**  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@gmail.com](mailto:pn.gresik@gmail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - ✎	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

## MANUAL MUTU

Berikut beberapa screenshot/dokumentasi aplikasi GUS PRIMA :

➔ *Diteruskan*

Halo sobat **GUS PRIMA**. Saat ini kami menyediakan beberapa informasi berikut ini, silahkan balas pesan ini dengan menulis :

- **Perkara**  
Untuk informasi mengenai perkara dan denda tilang di Pengadilan Negeri Gresik
- **Langganan**  
Untuk informasi mengenai tata cara berlangganan notifikasi jadwal sidang dan sisa biaya perkara jika kurang dari Rp.100.000 di Pengadilan Negeri Gresik
- **Layanan**  
Untuk informasi mengenai layanan di Pengadilan Negeri Gresik
- **Anggaran**  
Untuk informasi mengenai anggaran di Pengadilan Negeri Gresik
- **Statistik**  
Untuk informasi mengenai statistik perkara di Pengadilan Negeri Gresik
- **Ecourt**  
Untuk informasi mengenai berperkara secara elektronik di Pengadilan
- **Suket**  
Untuk informasi mengenai surat keterangan tidak pernah di pidana, dll
- **Kinerja**  
Untuk informasi mengenai kinerja SIPP Pengadilan Negeri Gresik
- **Evaluasi**  
Untuk informasi mengenai hasil evaluasi SIPP Pengadilan Negeri Gresik di Badilum.
- **Pengaduan**  
Untuk informasi mengenai prosedur pengaduan di Pengadilan
- **Survei**  
Untuk informasi mengenai hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Anti Korupsi di Pengadilan
- **Corona**  
Untuk informasi mengenai situasi penyebaran CORONA atau COVID-19 di Indonesia

Anda juga bisa menanyakan informasi lainnya seperti perkara banding, kasasi dan lainnya.

Namun jika informasi yang Anda cari tidak tersedia, kami akan mempelajarinya lebih lanjut, agar kedepan informasi tersebut tersedia untuk Anda. Terima kasih

07:51 ✓

➔ *Diteruskan*

Informasi **MIS (Monitoring Implementasi SIPP)** :

- Sisa Panjar Akan Habis = **5 notif.**
- Sisa Panjar Tk. Pertama Belum Dikembalikan = **1 notif.**
- Terlambat Kirim Berkas Banding = **2 notif.**
- Belum Penundaan Sidang = **4 notif.**
- Agenda Sidang Tidak Sesuai = **1 notif.**
- Belum Isi Court Calendar = **2 notif.**
- Putusan Yang Belum Minutasi = **11 notif.**
- Belum Input BHT = **4 notif.**
- Pemberitahuan Putusan Belum Diinput = **5 notif.**
- Kirim Salinan Putusan Belum Diinput = **3 notif.**
- Belum Upload Edoc Putusan = **8 notif.**
- Belum Upload Edoc BAS = **34 notif.**
- Perkara Belum Diarsipkan = **51 notif.**

Notifikasi Monitoring Implementasi SIPP selengkapny dapat diakses di Aplikasi Monitoring Implementasi SIPP Pengadilan.

Informasi ini dikirim otomatis oleh server, Anda tidak perlu membalas pesan ini. Terima kasih.

07:51 ✓

➔ *Diteruskan*

Data Persidangan Dalam Minggu Ini Hakim : **ariyas.**  
Terdapat **13** Perkara. Berikut Detailnya :

No : 1  
#Nomor Perkara : **84/Pid.Sus/2021/PN Gsk.**  
#Tanggal Sidang : **05-04-2021.**  
#Ruangan : **Cakra.**  
#Jam Sidang : **10:00:00.**  
#Agenda : **SIDANG PERTAMA.**

-----

#Hakim Ketua: **AGUNG CIPTOADI,SH,MH** </br> Hakim Anggota 1: **RINA INDRAJANTI, SH,MH** </br> Hakim Anggota 2: **ARIYAS DEDY, SH**

#Jaksa : **SILUH CANDRAWATI, S.H., M.H.,**

-----

No : 2  
#Nomor Perkara : **65/Pid.B/2021/PN Gsk.**  
#Tanggal Sidang : **05-04-2021.**  
#Ruangan : **Candra.**  
#Jam Sidang : **12:00:00.**  
#Agenda : **Pembacaan Putusan.**

-----

#Hakim Ket... Baca selengkapny

07:52 ✓



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)**

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 5	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

### MANUAL MUTU

#### F. Kesimpulan

Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas 1 A terus berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui inovasi-inovasi pelayanan publik khususnya di bidang teknologi informasi. Aplikasi GUS PRIMA berupa Virtual Asisten ini merupakan aplikasi yang sangat di andalkan saat ini di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas 1 A karna fitur-fiturnya yang handal dan sangat membantu masyarakat, khususnya advokat dalam mendapatkan informasi di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas 1 A. Aplikasi ini sendiri bisa di Akses melalui No WA **081 336 041 408**

Selain fitur-fiturnya yang banyak, aplikasi ini juga mempunyai banyak kelebihan-kelebihan seperti yang di uraikan di atas. Semoga dengan adanya inovasi ini bisa mewujudkan Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas 1 A menuju peradilan yang modern.



**Pengadilan Negeri/  
Hubungan Industrial Gresik**  
Kelas 1A  
Jl. Raya Permata No. 06  
Gresik  
No. Telp/Fax : (031)  
51169931  
Webmail :  
[relaasdelegasi@pn-  
gresik.go.id](mailto:relaasdelegasi@pn-gresik.go.id)  
email :  
[pn.gresik@ymail.com](mailto:pn.gresik@ymail.com)

Nomor	:	W14.U31.UM.01/MM/MR/III/16
Tanggal Pembuatan	:	12-12-2020
Tanggal Revisi - 4	:	11-07-2022
Tanggal Efektif	:	12-07-2022
Disahkan Oleh	:	KPN GSK

## MANUAL MUTU

7.

### BAB VI PENUTUP

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

Pembuatan Manual Mutu ini merupakan awal dari rangkaian implementasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri yang bertujuan agar Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA mampu memberikan pelayanan pengguna pengadilan yang berkualitas, terstandarisasi, mampu memenuhi persyaratan dan kebutuhan pengguna pengadilan, serta sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan pengguna pengadilan aparatur yang peduli dan terus-menerus berupaya meningkatkan kualitas niscaya akan melahirkan aparatur pemerintah yang berintegritas dan kompeten dalam melaksanakan tugas sebagai abdi negara.

Bahwa pembaruan manual mutu dilaksanakan secara kontinyu sesuai perkembangan kebutuhan siklus hidup manajemen mutu organisasi Pengadilan Negeri Gresik. Dengan demikian, pelaksanaan akreditasi penjaminan mutu pada Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dapat terus dilaksanakan sebagai 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. Dan indikator berjalannya akreditasi ini secara tepat sasaran dapat dikontrol kinerjanya melalui kegiatan surveilen baik dari internal maupun surveilen eksternal dari Pengadilan Tinggi Surabaya.

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 modern.

# TERIMA KASIH