

S I S T E M M A N A J E M E N M U T U

MANUAL MUTU



**TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN TINGGI AMBON**

Jalan Dr. Malaiholo, No. 1, Ambon - 97117

www.pt-ambon.go.id



PENGADILAN TINGGI AMBON

Tipe B

Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar,

AMBON - 97117

Website : www.pt-ambon.go.id

e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id

Nomor Dokumen

TAPM.MM.23-01

Tanggal Pembuatan

09 Agustus 2016

Tanggal Revisi

18 Januari 2021

Tanggal Efektif

1 Februari 2021

Disahkan Oleh

KETUA PT AMBON

MANUAL MUTU



MANUAL MUTU

SISTEM MANAJEMEN MUTU

PENGADILAN TINGGI AMBON

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			



LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN

AMBON, 18 JANUARI 2021

DISETUJUI OLEH:

KETUA PENGADILAN TINGGI AMBON

DIBUAT OLEH:

MANAGEMENT REPRESENTATIVE



DR. H. ZAINUDDIN, S.H., M.Hum.

NIP. 19581005 198403 1 001



DR. LILIK MULYADI, S.H., M.H.

NIP. 19610823 198612 1 002

	PENGADILAN TINGGI AMBON Type B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

BAGIAN	JUDUL	HAL
	HALAMAN MUKA (<i>Cover</i>)	<i>i</i>
	LEMBAR PENGESAHAN dan PERSETUJUAN	<i>ii</i>
	DAFTAR ISI	<i>iii</i>
	STATUS PENERBITAN dan LEMBAR PERUBAHAN	<i>v</i>
	DAFTAR DISTRIBUSI	<i>vi</i>

MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU


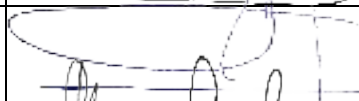
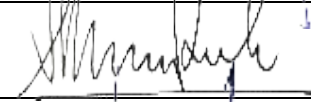
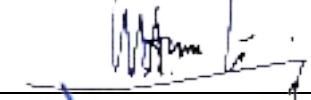

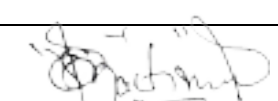
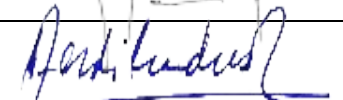
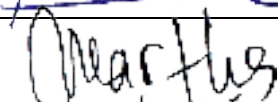
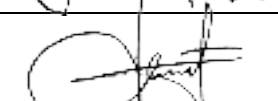
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Ruang Lingkup	3
	C. Visi	4
	D. Misi	4
	E. Nilai-Nilai Utama Badan Peradilan	5
	F. Budaya Kerja	6
	G. Motto	7
	H. Struktur Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi Ambon	7
	I. Komitmen Bersama	8
	J. Rincian Tugas Struktur Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi Ambon	9
	K. Profil Pengadilan Tinggi Ambon	11
	L. Kebijakan Mutu	20
	M. Sasaran Mutu	21
BAB II	MAPING MAP BISNIS	22
BAB III	IMPLEMENTASI KRITERIA	23
	A. Kriteria 1 - Leadership	23
	B. Kriteria 2 - Customer Focus	27
	C. Kriteria 3 - Proses Management	30
	D. Kriteria 4 - Strategic Palanning	33
	E. Kriteria 5 - Resource Management	34
	F. Kriteria 6 - Document System	36
	G. Kriteria 7 - Performance Result	39

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

BAB IV	STANDAR OPERATIONAL PROSEDUR (SOP)	45
	A. SOP Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi	45
	B. SOP Pelayanan Utama	45
	C. SOP Pelayanan Pendukung	45
BAB V	PENUTUP	46

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
		MANUAL MUTU	

DAFTAR DISTRIBUSI

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

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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

Sebagai fungsi pengarah adalah area:

1. KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

Fungsi sistem dan penggerak, berada dalam area:

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

Sedangkan fungsi hasil dalam area:

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

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

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.

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B</p> <p style="text-align: center;">Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id E-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

c. Kurangnya pemahaman pencari keadilan dan pengguna pengadilan mengenai prosedur, dokumen dan persyaratan yang diperlukan.

d. Minimnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan.

Sedangkan permasalahan dalam **fungsi pendukung** antara lain:

- Dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, distribusi Hakim dan aparatur peradilan yang belum merata.
- Dalam hal pengelolaan sumber daya keuangan, antara lain adalah belum adanya *Standar Kemampuan* yang baku terkait dengan penerimaan dan belanja negara, dan masih adanya perangkapan jabatan antara jabatan struktural dengan jabatan pengelola keuangan.
- Dalam hal pengelolaan sarana dan prasarana, antara lain:
 - 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.

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

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

Perbaikan sistem kerja ini sebagai bentuk strategi pelaksanaan Cetak Biru Pembaruan Mahkamah Agung RI di tingkat unit kerja peradilan tingkat pertama, dan sekaligus merupakan pelaksanaan reformasi birokrasi yang telah menjadi agenda nasional di tingkat Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi.

Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi dituntut untuk menyediakan pelayanan standar peradilan yang bermutu, yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna pengadilan. Untuk mencapai hal tersebut, maka Pengadilan Tinggi Ambon perlu memiliki sistem manajemen mutu, yaitu persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna pengadilan dengan peraturan yang sesuai. Salah satu dokumen mutu yang perlu disusun dalam rangka memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu adalah manual mutu. Hal tersebut menjadi salah satu dasar pembuatan Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu STANDARD AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM - ICPE PENGADILAN TINGGI AMBON.

B. RUANG LINGKUP

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

- Manajemen Peradilan.
- Administrasi Perkara.
- Administrasi Persidangan.
- Administrasi Umum.
- Pelayanan Publik.
- Pengelolaan Kas
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Pengawasan
- Penanganan Pengaduan

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

Adapun unit di Pengadilan Tinggi Ambon yang melaksanakan kegiatan pelayanan adalah;

1. Pimpinan, yang terdiri dari Ketua dan Wakil Ketua
2. Hakim Tinggi / Majelis Hakim Tinggi
3. Panitera
4. Sekretaris
5. Kepaniteraan, yang terdiri:
 - a. Panitera Muda Perdata
 - b. Panitera Muda Pidana
 - c. Panitera Muda Tindak Pidana Korupsi (TIPIKOR)
 - d. Panitera Muda Hukum
6. Panitera Pengganti
7. Kesekretariatan, yang terdiri:
 - a. Bagian Perencanaan dan Kepegawaian
 - 1) Sub Bagian Perencanaan Program dan Anggaran
 - 2) Sub Bagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi
 - b. Bagian Umum dan Keuangan
 - 1) Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga
 - 2) Sub Bagian Keuangan dan Pelaporan

C. VISI

Visi Pengadilan Tinggi Ambon adalah :

“Terwujudnya Pengadilan Tinggi Ambon yang Agung”

D. MISI

Pengadilan Tinggi Ambon mengemban Misi :

- 1. Menjaga kemandirian Pengadilan Tinggi Ambon.**
- 2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan.**
- 3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Tinggi Ambon.**
- 4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Tinggi Ambon.**

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

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:

1. **Kemandirian Kekuasaan Kehakiman** (Pasal 24 ayat (1) UUD 1945)
 - a. Kemandirian Institusional: Badan Peradilan adalah lembaga mandiri dan harus bebas dari intervensi oleh pihak lain di luar kekuasaan kehakiman (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman).
 - b. Kemandirian Fungsional: Setiap HAKIM TINGGI wajib menjaga kemandirian dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman). Artinya, seorang HAKIM TINGGI 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.
2. **Integritas dan Kejujuran** (Pasal 24A ayat (2) UUD 1945; Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Perilaku HAKIM TINGGI harus dapat menjadi teladan bagi masyarakatnya. Perilaku HAKIM TINGGI yang jujur dan adil dalam menjalankan tugasnya, akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas putusan yang kemudian dibuatnya. Integritas dan kejujuran harus menjiwai pelaksanaan tugas aparat peradilan.
3. **Akuntabilitas** (Pasal 52 dan Pasal 53 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) HAKIM TINGGI harus mampu melaksanakan tugasnya menjalankan kekuasaan keHAKIM TINGGIan dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Hal ini antara lain diwujudkan dengan memperlakukan pihak-pihak yang berperkara secara profesional, membuat putusan yang didasari dengan dasar alasan yang memadai, serta usaha untuk selalu mengikuti perkembangan masalah-masalah hukum aktual. Begitu pula halnya dengan aparat peradilan, tugas-tugas yang diemban juga harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesional.
4. **Responsibilitas** (Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 5 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Badan Peradilan harus tanggap atas kebutuhan pencari keadilan, serta berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat mencapai peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Selain itu, HAKIM TINGGI juga harus menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat.
5. **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

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id E-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

informasi. Informasi yang berkaitan dengan penanganan suatu perkara dan kejelasan mengenai hukum yang berlaku dan penerapannya di Indonesia.

6. **Ketidakterpikah** (Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Ketidakterpikah merupakan syarat utama terselenggaranya proses peradilan yang jujur dan adil, serta dihasilkannya suatu putusan yang mempertimbangkan pendapat/kepentingan para pihak terkait. Untuk itu, aparat peradilan harus tidak terpikah dalam memperlakukan pihak-pihak yang berperkara.
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 Tinggi Ambon berdasarkan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, dimana segenap Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku:

1. Adil dan Tidak Diskriminatif;
2. Cermat;
3. Santun dan Ramah;
4. Tegas, Andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. Profesional;
6. Tidak Mempersulit;
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Pengadilan Tinggi Ambon;
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 kepantasan; dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur.

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

G. MOTTO

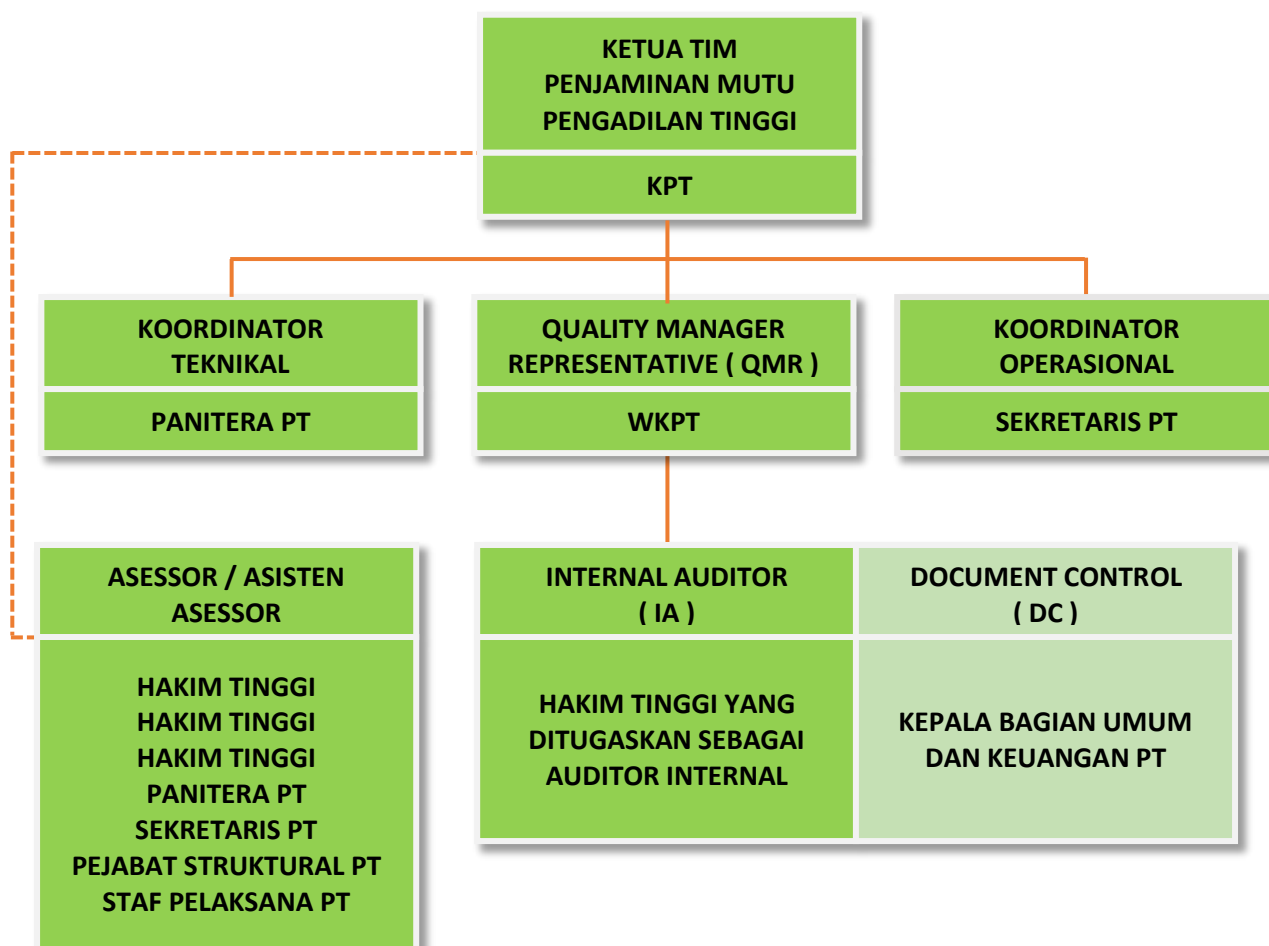
Motto Pengadilan Tinggi Ambon :

PENGADILAN TINGGI AMBON “HEBAT”

“Pengadilan Tinggi Ambon yang **H**umanis, **E**legan, **B**ermartabat, **A**kuntabel dan **T**ulus”

H. STRUKTUR AKREDITASI

TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI (TAPMPT)



	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

I. KOMITMEN BERSAMA

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

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

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

J. RINCIAN TUGAS STRUKTUR PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI

Tugas Top Manager adalah :

1. Mengupayakan dan menjamin agar lingkungan kerjanya terkendali.
2. Menetapkan Kebijakan Mutu serta Sasaran Mutu di Pengadilan Tinggi.
3. Memastikan Kebijakan dan Sasaran Mutu dipahami dan diterapkan di seluruh bagian.
4. Mengkomunikasikan kepada seluruh jajaran Pengadilan mengenai pentingnya memenuhi standar pelayanan serta ketentuan maupun peraturan yang berlaku.
5. Memastikan tersedianya Sumber Daya yang diperlukan.
6. Memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian kepuasan pelanggan
7. Membuat uraian tugas, tanggung jawab dan wewenang dengan dibantu oleh bagian kepegawaian.
8. Mengupayakan agar komunikasi dengan bawahannya dipastikan berjalan lancar.
9. Top Manager memfasilitasi dilakukannya Rapat Tinjauan Manajemen setiap 3 bulan sekali untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan yang berkesinambungan penerapan sistem manajemen mutu.
10. Berkoordinasi dengan TAPM Badilum dalam menjalankan tugasnya.

Tugas Management Representative adalah :

1. Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu PT.
2. Sebagai penanggung jawab kegiatan Internal Audit
3. Memastikan sistem dokumentasi berjalan dengan baik.
4. Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standart.
5. Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi dan berkesinambungan.
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. Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh pegawai/hakim.
9. Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh pegawai/hakim.
10. Membuat laporan kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu PT tentang kinerja Tim Penjaminan Mutu PT sebagai bahan koreksi/perbaikan.

Tugas Koordinator Teknik :

1. Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu PT.
2. Menunjuk/menentukan teknikal (Assessor atau Assistensi) ke setiap project audit Akreditasi Penjaminan Mutu dengan mengacu pada kompetensi, bebas dari konflik kepentingan dan ketersediaan sumber daya yang ada .

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id E-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

3. Memastikan pelaksanaan audit Akreditasi Penjaminan Mutu berjalan sesuai prosedur
4. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan seluruh project audit Akreditasi Penjaminan Mutu.
5. Merencanakan dan membuat program audit satu siklus Akreditasi Penjaminan Mutu dan mengevaluasi keefektifannya.
6. Melakukan evaluasi dan monitoring secara periodik terhadap teknikal (Assessor atau Assistensi) .
7. Melaksanakan proses rekrutmen dan evaluasi awal Teknikal (Assessor atau Assistensi).
8. Melakukan Review terhadap laporan hasil audit Akreditasi Penjaminan Mutu yang dilaksanakan oleh Assessor.
9. Sebagai salah satu anggota pengambil keputusan Akreditasi Penjaminan Mutu
10. Membuat laporan kepada ketua Tim Penjaminan Mutu PT tentang kegiatan Teknikal secara periodik.

Tugas Koordinator Operasional :

1. Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu PT.
2. Membuat kebijakan kebutuhan operasional proses Akreditasi Penjaminan Mutu PT.
3. Memastikan proses pendataan Akreditasi Penjaminan Mutu berjalan sesuai prosedur
4. Bertanggungjawab atas penyediaan akomodasi dan transportasi Tim dalam melakukan Akreditasi Penjaminan Mutu PT.
5. Membuat program/jadwal pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu PT.
6. Sebagai salah satu anggota pengambil keputusan Akreditasi Penjaminan Mutu PT.
7. Membuat laporan kepada ketua Tim Penjaminan Mutu tentang kegiatan operasional secara periodik.

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.

Tugas Tim Survei Kepuasan Pelanggan adalah :

1. Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pelanggan.

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
		MANUAL MUTU	

2. Tim survey kepuasan pelanggan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf unit mengenai persyaratan pelanggan.
3. Melakukan survei kepuasan pelanggan secara periodik.
4. Membuat laporan hasil survei kepuasan pelanggan dan melaporkannya kepada Top Manager dan Management Representative.

Tugas Document Control adalah:

1. Bertanggung jawab langsung kepada Management Representative (MR) / Wakil.
2. Melakukan penyimpanan arsip hasil kegiatan akreditasi penjaminan mutu.
3. Melakukan control terhadap kesesuaian dokumen yang beredar.
4. Menjadi pusat data dokumentasi tim akreditasi penjaminan mutu.
5. Memastikan kecukupan dokumentasi.
6. Memastikan system dokumentasi berjalan dengan baik.
7. Membuat laporan kepada wakil atau Management Representative (MR) tentang kegiatan dokumentasi Tim Akreditasi Penjaminan Mutu.

K. PROFIL PENGADILAN TINGGI AMBON

Wilayah hukum Pengadilan Tinggi Ambon, berkantor di Jalan Raya Upua Baguala, No.1, Desa Passo, Kecamatan Baguala Kotamadya Ambon, mencakup wilayah administrasi Provinsi Maluku.

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

Pengadilan Tinggi Ambon bertugas dan berwenang memeriksa, memutus dan menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya sesuai dengan kewenangannya di tingkat banding.

Selain menjalankan tugas pokoknya Pengadilan Tinggi Ambon disertai tugas dan kewenangan lain berdasarkan undang-undang, antara lain dapat memberikan keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum kepada Instansi Pemerintah di wilayah hukum Pengadilan Tinggi Ambon, 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 Tinggi Ambon:

- Pengadilan Tinggi Ambon 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.

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

- Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Pimpinan Pengadilan Tinggi Ambon wajib memiliki kemampuan mengelola (*managerial skill*), yang meliputi pembuatan rencana kerja (*planning*), mengatur pelaksanaannya (*organizing*), menggerakkan (*actuating*) dan mengawasi pelaksanaannya (*controlling*).
- Pengadilan Tinggi Ambon 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.
- 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, Wakil Panitera, Panitera Muda, Panitera Pengganti dan Jurusita, maupun pejabat Kesekretariatan yakni Sekretaris, Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian, Kepala Bagian Umum dan Keuangan, Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan TI, Kepala Sub Bagian Program dan Anggaran, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga serta Kepala Sub Bagian Keuangan dan Pelaporan.
- Melaksanakan pembagian tugas antara Ketua dengan Wakil Ketua serta bekerja sama dengan baik.
- Membagi dan menetapkan tugas dan tanggung jawab secara jelas dalam rangka mewujudkan keserasian dan kerja sama antar sesama pejabat/petugas yang bersangkutan.
- Menyelenggarakan administrasi keuangan perkara dan mengawasi keuangan rutin.
- Melaksanakan pertemuan berkala sekurang-kurangnya sekali dalam sebulan dengan para Hakim Tinggi serta pejabat struktural, dan sekurang-kurang sekali dalam 3 bulan dengan seluruh karyawan.
- Membuat/menyusun *legal data* tentang putusan-putusan perkara yang penting.
- Melakukan pengawasan secara rutin terhadap pelaksanaan tugas dan memberi petunjuk

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id E-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

serta bimbingan yang diperlukan, baik bagi para Hakim Tinggi maupun seluruh pegawai.

- Menugaskan Hakim Tinggi untuk membina dan mengawasi pengadilan negeri.
- Melakukan evaluasi atas hasil pengawasan dan memberikan penilaian untuk kepentingan pengusulan peningkatan jabatan.
- Melaporkan evaluasi atas hasil pengawasan dan penilaiannya kepada Mahkamah Agung.
- Mengawasi pelaksanaan *court calender* dengan ketentuan bahwa setiap perkara pada dasarnya harus diputus dalam waktu 3 bulan dan mengumumkannya pada pertemuan berkala dengan para Hakim Tinggi.
- Mempersiapkan kader (kaderisasi) dalam rangka menghadapi alih generasi.
- Melakukan pembinaan terhadap organisasi Dharmayukti Karini, IKAHI, IPASPI.
- 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.
- 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 Tinggi dan pejabat Kepaniteraan serta Sekretariat, sesuai dengan uraian tugas (*job description*) masing-masing, dibawah pimpinan dan koordinasi Ketua Pengadilan Tinggi sebagai penanggung jawab dan pengelola, perlu memperhatikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sebagaimana yang akan diuraikan dalam butir-butir berikut :

1. PEMBAGIAN TUGAS DAN WEWENANG ANTARA KETUA DAN WAKIL KETUA

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

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

2. TUGAS HAKIM TINGGI

1. Membantu pimpinan pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
2. Melakukan pengawasan yang ditugaskan Ketua untuk mengamati apakah pelaksanaan tugas, umpamanya mengenai penyelenggaraan administrasi perkara perdata, pidana, Tipikor, Pengadilan Hubungan Industrial dan bagian Kesekretariatan serta pelaksanaan eksekusi, dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan melaporkannya kepada Pimpinan Pengadilan.

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

- Melakukan pengawasan kepada pengadilan negeri sebagaimana ditugaskan oleh Pimpinan Pengadilan Tinggi.

3. TUGAS PEJABAT KEPANITERAAN.

PANITERA

Panitera Pengadilan Tinggi mempunyai tugas melaksanakan pemberian dukungan di bidang teknis dan administrasi perkara serta menyelesaikan surat-surat yang berkaitan dengan perkara.

Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Panitera Pengadilan Tinggi menyelenggarakan fungsi:

- Pelaksanaan koordinasi, pembinaan dan pengawasan pelaksanaan tugas dalam pemberian dukungan di bidang teknis;
- Pelaksanaan pengelolaan administrasi perkara perdata;
- Pelaksanaan pengelolaan administrasi perkara pidana;
- Pelaksanaan pengelolaan administrasi perkara khusus;
- Pelaksanaan pengelolaan administrasi perkara, penyajian data perkara, dan transparansi perkara;
- Pelaksanaan administrasi keuangan dalam program teknis dan keuangan perkara yang ditetapkan berdasarkan peraturan dan perundang-undangan, minutasi, evaluasi dan administrasi kepaniteraan;
- Pembinaan teknis kepaniteraan dan kejurusitaan; dan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Ketua Pengadilan Tinggi.

WAKIL PANITERA

- Membantu Pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
- Membantu Panitera didalam membina dan mengawasi pelaksanaan tugas-tugas administrasi perkara.

PANITERA MUDA

Panitera Muda Perdata menyelenggarakan fungsi :

- Pelaksanaan pemeriksaan dan penelaahan kelengkapan berkas perkara banding;
- Pelaksanaan pemeriksaan dan penelaahan kelengkapan berkas perkara gugatan dan permohonan;
- Pelaksanaan registrasi perkara banding;
- Pelaksanaan registrasi perkara gugatan dan permohonan;
- Pelaksanaan distribusi perkara banding yang telah diregister untuk diteruskan kepada Ketua Majelis Hakim berdasarkan Penetapan Penunjukkan Majelis Hakim dari Ketua Pengadilan Tinggi;

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

6. Pelaksanaan distribusi perkara yang telah diregister untuk diteruskan kepada Ketua Majelis Hakim berdasarkan Penetapan Penunjukkan Majelis Hakim dari Ketua Pengadilan Tinggi ;
7. Pelaksanaan penerimaan kembali berkas perkara yang sudah diputus dan diminutasi;
8. Pelaksanaan pengiriman salinan putusan Pengadilan Tinggi beserta berkas perkara bendel A kepada pengadilan pengaju;
9. Pelaksanaan penyimpanan berkas perkara yang belum mempunyai kekuatan hukum tetap;
10. Pelaksanaan penyerahan berkas perkara yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap ke Panitera Muda Hukum;
11. Pelaksanaan urusan tata usaha kepaniteraan; dan
12. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Panitera.

Panitera Muda Pidana menyelenggarakan fungsi :

1. pelaksanaan pemeriksaan dan penelaahan kelengkapan berkas perkara banding;
2. pelaksanaan pemeriksaan dan penelaahan kelengkapan berkas perkara pidana;
3. pelaksanaan registrasi perkara banding;
4. pelaksanaan registrasi perkara pidana;
5. pelaksanaan distribusi perkara banding yang telah diregister untuk diteruskan kepada Ketua Majelis Hakim berdasarkan Penetapan Penunjukkan Majelis Hakim dari Ketua Pengadilan Tinggi;
6. pelaksanaan distribusi perkara yang telah diregister untuk diteruskan kepada Ketua Majelis Hakim berdasarkan Penetapan Penunjukkan Majelis Hakim dari Ketua Pengadilan Tinggi;
7. pelaksanaan penghitungan, penyiapan dan pengiriman penetapan penahanan, perpanjangan penahanan dan penangguhan penahanan;
8. pelaksanaan penerimaan kembali berkas perkara yang sudah diputus dan diminutasi;
9. pelaksanaan pengiriman salinan putusan Pengadilan Tinggi beserta berkas perkara bendel A kepada pengadilan pengaju;
10. pelaksanaan penyimpanan berkas perkara yang belum mempunyai kekuatan hukum tetap;
11. pelaksanaan penyerahan berkas perkara yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap ke Panitera Muda Hukum;
12. pelaksanaan urusan tata usaha kepaniteraan; dan
13. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Panitera.

Panitera Muda Khusus menyelenggarakan fungsi :

1. pelaksanaan pemeriksaan dan penelaahan kelengkapan berkas perkara khusus;

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

2. pelaksanaan registrasi perkara khusus;
3. pelaksanaan distribusi perkara khusus yang telah diregister untuk diteruskan kepada Ketua Majelis Hakim berdasarkan Penetapan Penunjukkan Majelis Hakim dari Ketua Pengadilan Tinggi;
4. pelaksanaan penghitungan, penyiapan dan pengiriman penetapan penahanan, perpanjangan penahanan dan penangguhan penahanan bagi perkara bidang pidana khusus;
5. pelaksanaan penerimaan kembali berkas perkara yang sudah diputus dan diminutasi;
6. pelaksanaan pengiriman salinan putusan Pengadilan Tinggi beserta berkas perkara bendel A kepada pengadilan pengaju;
7. pelaksanaan penyimpanan berkas perkara yang belum mempunyai kekuatan hukum tetap;
8. pelaksanaan penyerahan berkas perkara yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap ke Panitera Muda Hukum;
9. pelaksanaan urusan tata usaha kepaniteraan; dan
10. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Panitera.

Panitera Muda Hukum menyelenggarakan fungsi :

1. pelaksanaan pengumpulan, pengelolaan dan penyajian data perkara;
2. pelaksanaan penyajian statistik perkara;
3. pelaksanaan penyusunan dan pengiriman pelaporan perkara;
4. pelaksanaan penataan, penyimpanan dan pemeliharaan arsip perkara;
5. pelaksanaan kerja sama dengan Arsip Daerah untuk penitipan berkas perkara;
6. pelaksanaan penyiapan, pengelolaan dan penyajian bahan-bahan yang berkaitan dengan transparansi perkara;
7. pelaksanaan penghimpunan pengaduan dan pelayanan masyarakat; dan
8. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Panitera.

PANITERA PENGANTI

Membantu Hakim Tinggi dalam persidangan perkara perdata, pidana dan perkara khusus serta melaporkan kegiatan persidangan tersebut kepada Panitera Muda yang bersangkutan.

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id E-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

TUGAS PEJABAT KESEKRETARIATAN

Sekretaris Pengadilan Tinggi menjalankan fungsi :

1. Pelaksanaan urusan perencanaan, program dan anggaran;
2. Pelaksanaan urusan kepegawaian;
3. Pelaksanaan urusan keuangan;
4. Pelaksanaan penataan organisasi dan tata laksana;
5. Pelaksanaan pengelolaan teknologi informasi dan statistik;
6. Pelaksanaan urusan surat menyurat, arsip, perlengkapan, rumah tangga, keamanan, keprotokolan, dan perpustakaan; dan
7. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan dokumentasi serta pelaporan di lingkungan Kesekretariatan Pengadilan Tinggi.

Bagian Perencanaan dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsi :

1. Penyiapan bahan pelaksanaan perencanaan dan penyusunan program dan anggaran;
2. Penyiapan bahan pelaksanaan penyusunan formasi, pendataan dan pengembangan pegawai, pengusulan kenaikan pangkat, pemindahan dan mutasi, pengusulan pemberhentian dan pensiun serta pengelolaan Sasaran Kerja Pegawai, administrasi jabatan fungsional, dan pengurusan ASKES dan disiplin pegawai, serta penyusunan laporan kepegawaian;
3. Penyiapan bahan pelaksanaan penelaahan, penataan, dan evaluasi organisasi dan tata laksana;
4. Penyiapan bahan pelaksanaan pengelolaan teknologi informatika dan statistik; dan
5. Penyiapan bahan pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dokumentasi, dan pelaporan.

Bagian Perencanaan dan Kepegawaian, terdiri atas:

1. **Sub Bagian Rencana Program dan Anggaran** mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perencanaan program dan anggaran, pelaksanaan program dan anggaran, pemantauan, evaluasi, dokumentasi, serta penyusunan laporan.
2. **Sub Bagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi** mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan urusan kepegawaian, organisasi dan tata laksana, pengelolaan teknologi informasi, dan statistik pemantauan, evaluasi, dokumentasi, serta penyusunan laporan.

Bagian Umum dan Keuangan mempunyai fungsi :

1. pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan dan penggandaan;
2. pelaksanaan urusan perawatan dan pemeliharaan gedung, sarana dan prasarana serta perlengkapan dan perpustakaan;
3. pelaksanaan urusan keamanan, keprotokolan dan hubungan masyarakat;

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
		MANUAL MUTU	

4. pelaksanaan pengelolaan anggaran, perbendaharaan, akuntansi dan verifikasi, pengelolaan barang milik negara serta pelaporan keuangan; dan
5. penyiapan bahan pelaksanaan pemantauan, serta penyusunan laporan.

Bagian Umum dan Keuangan, terdiri atas:

1. **Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga** mempunyai tugas melaksanakan penyiapan urusan surat menyurat, kearsipan dan penggandaan, perawatan dan pemeliharaan gedung, sarana dan prasarana, perlengkapan, perpustakaan, keamanan, keprotokolan dan hubungan masyarakat.
2. **Sub Bagian Keuangan dan Pelaporan** mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan urusan pengelolaan keuangan, perbendaharaan, akuntansi dan verifikasi, pengelolaan barang milik negara, dan pelaporan keuangan, serta pelaksanaan pemantauan, serta penyusunan laporan.



PENGADILAN TINGGI AMBON

Tipe B

Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar,
AMBON - 97117

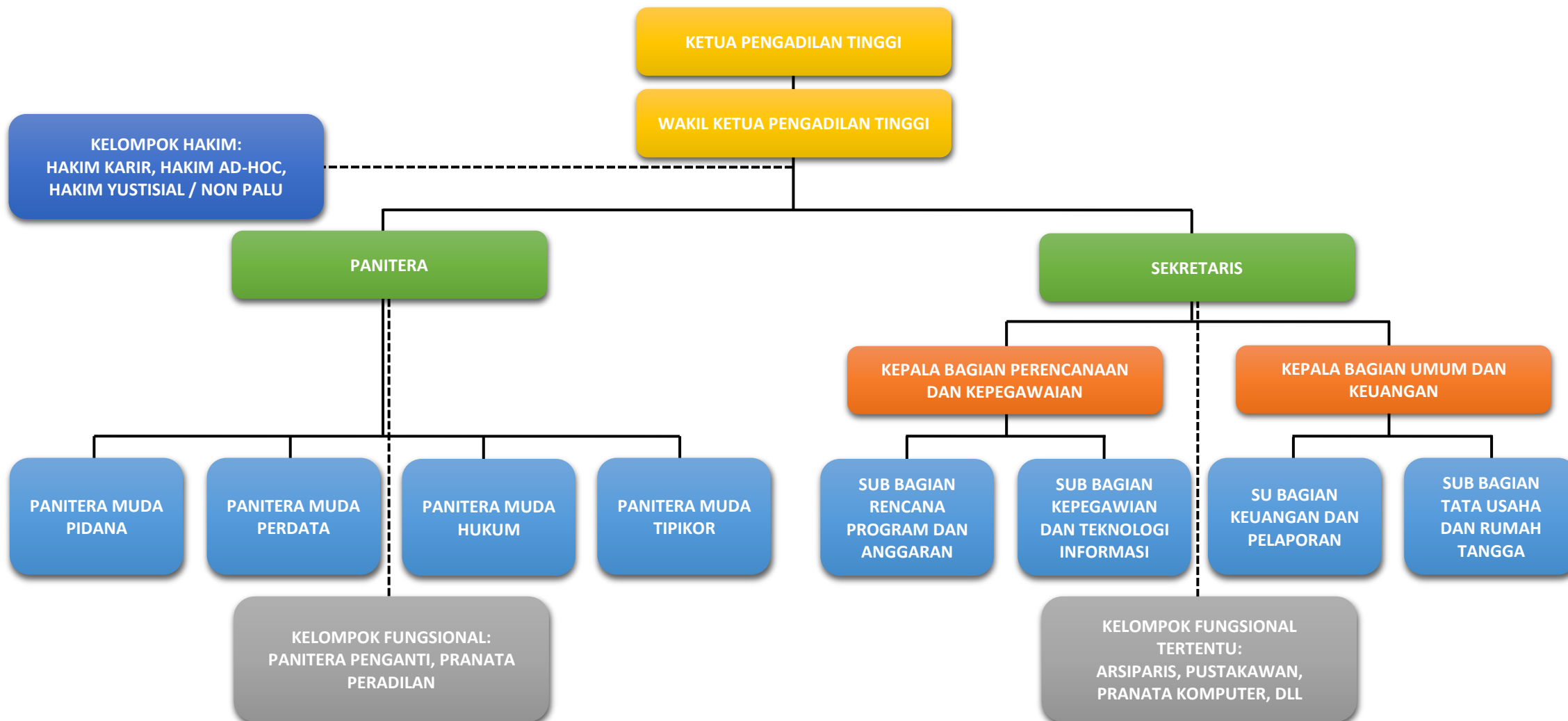
Website : www.pt-ambon.go.id

e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id

Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
Tanggal Revisi	18 Januari 2021
Tanggal Efektif	1 Februari 2021
Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON

MANUAL MUTU

STRUKTUR ORGANISASI PENGADILAN TINGGI



	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

L. KEBIJAKAN MUTU PENGADILAN TINGGI AMBON

- Memberikan Pelayanan yang berkualitas bagi pencari keadilan dan masyarakat dengan tulus dan ikhlas
- Memberikan kepuasan bagi masyarakat pencari keadilan
- Melakukan peningkatan pelayanan dengan tepat waktu
- Memenuhi persyaratan dan peraturan yang terkait dengan kegiatan Pengadilan Tinggi Ambon
- 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.

Ambon, 18 Januari 2021
KETUA PENGADILAN TINGGI AMBON


DR. H. ZAINUDDIN, S.H., M.Hum.
 NIP. 19581005 198403 1 001

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

M. SASARAN MUTU PENGADILAN TINGGI AMBON

PENGUMPUL DATA	INDIKATOR	SASARAN PENCAPAIAN
Ketua Pengadilan Tinggi	- Memastikan Standar Operasional Prosedur diterapkan pada masing-masing unit	100 %
Hakim Tinggi	- Penyelesaian perkara tepat waktu (maksimal 5 bulan)	100 %
Panitera / Panitera Pengganti	- Penyelesaian Berita Acara Persidangan dan Minutasi Perkara tepat waktu	100 %
Panitera Muda Pidana	- Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu - Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum tepat waktu - Pemutakhiran akses informasi perkara	100 %
Panitera Muda Perdata	- Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu - Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum tepat waktu - Pemutakhiran akses informasi perkara	100 %
Panitera Muda Tipikor	- Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu - Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum tepat waktu - Pemutakhiran akses informasi perkara	100 %
Panitera Muda Hukum	- Penyelesaian laporan perkara tepat waktu - Pengelolaan arsip perkara sesuai dengan klasifikasi perkara	100 %
Sub Bagian Rencana Program dan Anggaran	- Penyusunan Anggaran dan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	100 %
Sub Bagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi	- Pengelolaan dan pemutakhiran data kepegawaian - Peningkatan Sumber daya manusia	100 %
Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga	- Pengelolaan surat menyurat tepat waktu - Terselenggaranya pengelolaan dan pengendalian terhadap inventaris Barang Milik Negara	100 %
Sub Bagian Keuangan dan Pelaporan	- Pencapaian Realisasi Anggaran dan penyerapan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) - Pelaporan Kinerja Keuangan	100 %



PENGADILAN TINGGI AMBON

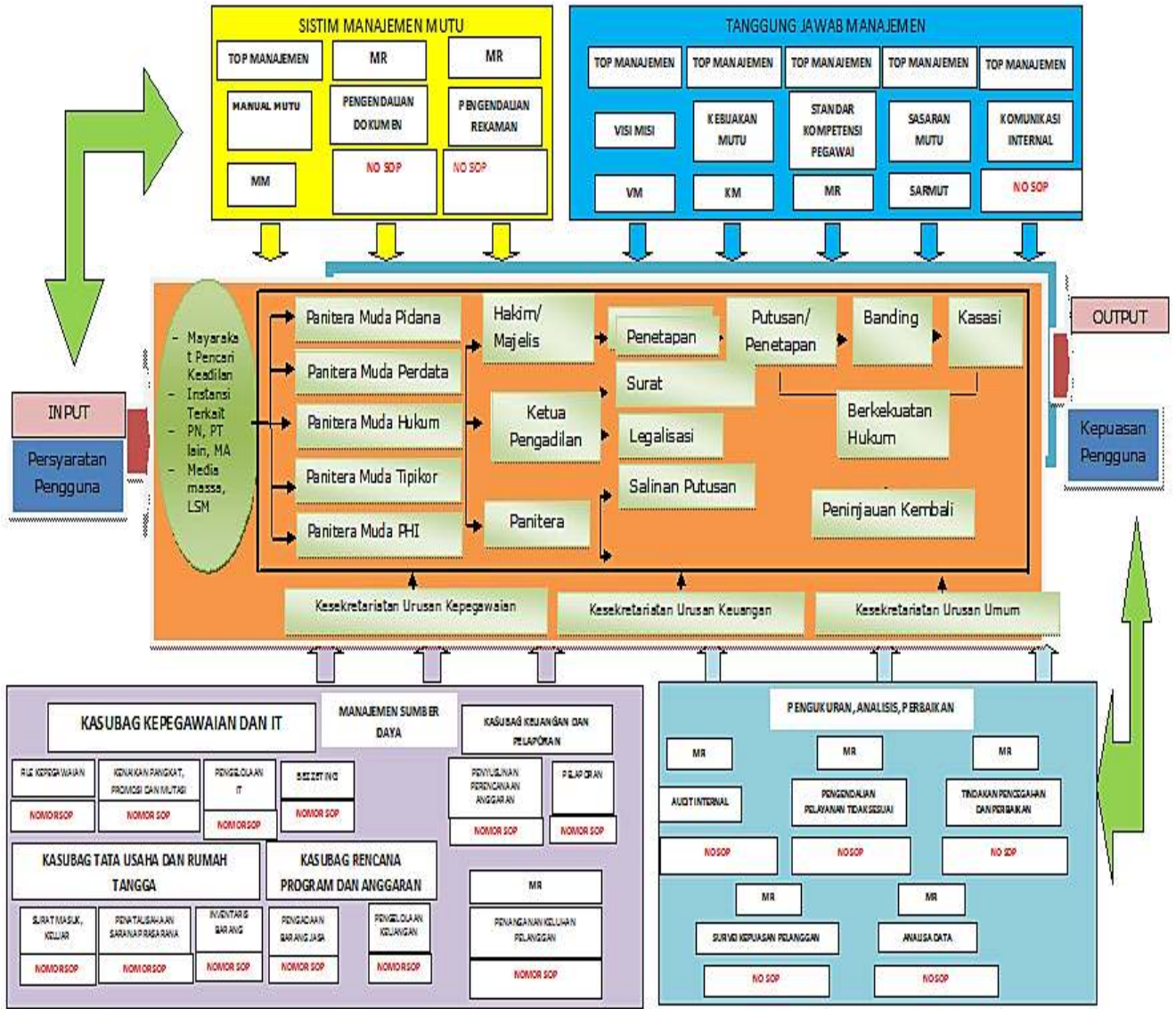
Tipe B

Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar,
 AMBON - 97117
 Website : www.pt-ambon.go.id
 e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id

Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
Tanggal Revisi	18 Januari 2021
Tanggal Efektif	1 Februari 2021
Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON

MANUAL MUTU

BAB II PEMETAAN PROSES BISNIS



	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
		MANUAL MUTU	

BAB III IMPLEMENTASI KRITERIA

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

A. KRITERIA 1 - LEADERSHIP

KOMITMEN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PENGADILAN

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

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

DOKUMEN TERKAIT

Komitmen bersama HAKIM TINGGI dan Pegawai Pengadilan Tinggi Ambon

KEBIJAKAN MUTU

Kebijakan Mutu merupakan pandangan dan kebijakan manajemen terhadap mutu yang sesuai dengan tujuan organisasi yaitu agar selalu dapat memenuhi harapan dan memuaskan pelanggan, serta dapat memenuhi semua peraturan yang berlaku. Kebijakan Mutu yang merupakan perwujudan komitmen dari manajemen puncak dalam memenuhi persyaratan, baik persyaratan pelanggan maupun persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan terus-menerus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu, dikomunikasikan dan dimengerti oleh segenap HAKIM TINGGI dan pegawai Pengadilan Tinggi Ambon.

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.

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.

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id E-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

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

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

TANGGUNG JAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI PEGAWAI PENGADILAN DAN MASYARAKAT

Tugas, tanggung jawab & wewenang Pimpinan, HAKIM TINGGI dan pegawai diatur dengan jelas dan terdokumentasi khususnya pegawai yang melaksanakan pekerjaan yang terkait dengan mutu dan kepuasan pelanggan

- 1) Setiap pegawai, HAKIM TINGGI, 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. Susunan Organisasi Pengadilan Tinggi Ambon.
2. Uraian tugas HAKIM TINGGI dan pegawai Pengadilan Tinggi Ambon.

MANAGER REPRESENTATIF (MR)

Manager Representatif adalah seorang HAKIM TINGGI (Wakil Ketua Pengadilan) yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Tinggi Ambon 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.

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

- 2) Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.
- 3) Menjamin sistem manajemen mutu dipertahankan.
- 4) Menjamin sistem manajemen mutu diperbaiki terus menerus.
- 5) Melaporkan hasil/ kinerja sistem manajemen mutu kepada Top Manager.
- 6) Mengupayakan 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 Panitera, Sekretaris, pegawai, HAKIM TINGGI yang berprestasi dalam kegiatan sistem manajemen mutu.
- 11) Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh HAKIM TINGGI 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 (Lampiran)

KOMUNIKASI INTERNAL

Komunikasi internal Pengadilan Tinggi Ambon antar pimpinan/ pegawai/ HAKIM TINGGI 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 TINGGI dan pegawai

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

- 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

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 Tinggi Ambon 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 / survey 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.

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
		MANUAL MUTU	

- 3) Tata cara melaksanakan tinjauan manajemen diuraikan dalam prosedur rapat tinjauan manajemen

DOKUMEN TERKAIT

SOP Tinjauan Manajemen

ROLE MODELS

Pengadilan Tinggi Ambon 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
- 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 Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan
3. SOP Kepegawaian

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id E-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

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 Pengguna Pengadilan
2. SOP Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan

PRODUK MILIK PENGGUNA

Barang milik pengguna pengadilan adalah Uang titipan pihak ketiga pada PENGADILAN TINGGI terdiri dari:

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

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

- c. **Barang bukti berupa uang** atau surat-surat berharga yang tidak ikut dilampirkan dalam berkas perkara pidana yang wajib disegel dan dititipkan/disimpan di PENGADILAN TINGGI.
- d. **Uang jaminan penangguhan penahanan**, yakni uang yang dititipkan/disimpan di PENGADILAN TINGGI dalam rangka permohonan penangguhan penahanan terdakwa pada perkara pidana yang jumlahnya ditentukan HAKIM TINGGI 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 TINGGI menjadi milik negara dan disetor ke Kas Negara

PEMELIHARAAN PRODUK

- 1) Yang dimaksud dengan produk adalah barang/ jasa yang digunakan oleh Pengadilan Tinggi Ambon 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 pelanggan berkewajiban memiliki pengetahuan yang baik tentang pelanggan. Tim Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tinggi Ambon yang bertanggung jawab untuk :

- a) Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pelanggan.

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

- b) Tim survey kepuasan pelanggan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai persyaratan pelanggan.
- c) Tiap Unit bertanggung jawab untuk :
 1. Mengkoordinasikan kegiatan berikutnya secara terkendali.
 2. Mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai target - target / persyaratan pelanggan dan memastikan semua terpenuhi.
- d) Pelanggan di Pengadilan Tinggi Ambon adalah pengguna pengadilan yang meliputi masyarakat pencari keadilan, instansi terkait seperti (Kepolisian, Kejaksaan, Rumah Tahanan Negara, Pemerintah Kota/Kabupaten), Pengadilan Tinggi lain, Pengadilan Tinggi, Mahkamah Agung, Media massa maupun Lembaga Sosial Masyarakat.

DOKUMEN TERKAIT

1. SOP Identifikasi Persyaratan Pengguna Pengadilan
2. SOP Survey Kepuasan Pelanggan

C. KRITERIA 3 - PROCESS MANAGEMENT

PENGENDALIAN PROSES

Proses Pembelian

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

Informasi Pembelian

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

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

Verifikasi produk yang dibeli

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

Pengendalian Produksi dan Penyediaan Pelayanan

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP masing-masing unit

Validasi Proses Untuk Produk dan Penyediaan Pelayanan

- 1) Proses pelayanan dipastikan divalidasi sebelum dilaksanakan.
- 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.

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

Identifikasi dan Ketelurusan

- 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 ketidaksesuaian yang tidak diinginkan.
- 5) Bilamana persyaratan ketelurusan 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

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

Kriteria ini dikecualikan karena Pengadilan Tinggi Ambon tidak mempergunakan peralatan untuk pemantauan/pengukuran/pengujian.

PROSES ADMINISTRASI PERKARA

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

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B</p> <p>Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

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 Tinggi Ambon Evaluasi terhadap pencapaian Sasaran Mutu dilakukan secara periodik dalam Laporan Pencapaian Sasaran Mutu dari masing-masing Unit kepada Ketua Pengadilan Tinggi Ambon, 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.

PERENCANAAN REALISASI PELAYANAN

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

- a. Sasaran dan persyaratan mutu pelayanan
- b. Kebutuhan untuk menentukan proses, dokumentasi, penyediaan sumber daya untuk pelayanan.

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

- c. Mengikuti verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi dan kegiatan pengujian yang khas untuk pelayanan dan kriteria untuk penerimaan pelayanan.
- d. Dokumen dibutuhkan untuk memberikan bukti bahwa proses realisasi menghasilkan pelayanan yang sesuai persyaratan.

DOKUMEN TERKAIT

SOP semua Unit

PERENCANAAN ANALISA DAN PERBAIKAN

Secara periodik, Pengadilan Tinggi Ambon 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

1. SOP Kepegawaian
2. SOP Analisis Data
3. SOP Tinjauan Manajemen

PERENCANAAN KEBIJAKAN PENGADILAN

Pengadilan Tinggi Ambon 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

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

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
		MANUAL MUTU	

DOKUMEN TERKAIT

1. SOP Kepegawaian
2. SOP Keuangan

Sumber Daya Manusia

Umum

Pengadilan Tinggi Ambon menjamin HAKIM TINGGI 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 Wakil Panitera dan Wakil Sekretaris bertanggung jawab untuk :

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP Kepegawaian

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.

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

- c. Sarana kerja baru yang diperlukan secepatnya diidentifikasi dan ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan yang berlaku.
- d. Wakil Panitera dan Wakil Sekretaris bertanggung jawab untuk memastikan kecukupan dan kelengkapan sarana kerja dan kelaikan kondisi sarana kerja pada bagian yang dipimpinnya.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

LINGKUNGAN KERJA

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

DOKUMEN TERKAIT

1. Intruksi Kerja Keamanan dan Kebersihan
2. SOP Subbagian Umum dan Keuangan

ANGGARAN PENGADILAN

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Umum dan Keuangan

F. KRITERIA 6 - DOCUMENT SYSTEM

PERSYARATAN UMUM DOKUMENTASI

Pengadilan Tinggi Ambon 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 Tinggi Ambon, dengan memperhatikan unsur-unsur persyaratan standar yang berlaku.

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

Sistem Manajemen Mutu di Pengadilan Tinggi Ambon di dokumentasikan dalam bentuk dan terdiri dari :

1. Manual Mutu (MM)

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

2. Sasaran Mutu

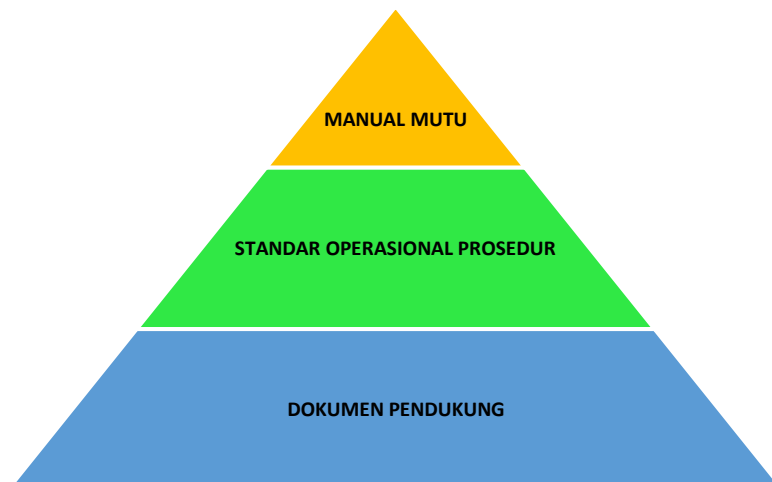
Menggambarkan parameter-parameter yang terukur dengan penetapan target yang relevan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan proses-proses yang sudah ditetapkan.

3. Standar Operasional Prosedur

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

4. Dokumen Pendukung

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



Gambar 7. Dokumen Sistem Manajemen Mutu

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

PERSYARATAN KHUSUS DOKUMENTASI

Manual Mutu

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

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

- 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

G. KRITERIA 7 - PERFORMANCE RESULT

PENGAWASAN DAN PENGUKURAN

Kepuasan Pelanggan (Pengguna Pengadilan)

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

DOKUMEN TERKAIT

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

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
		MANUAL MUTU	

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 Top Manager 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
2. SOP Analisis Data
3. SOP Perbaikan Berkesinambungan

Pemantauan dan Pengukuran Proses Pelayanan

- 1) Metoda pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem manajemen mutu dan pelayanan, harus dipastikan keabsahannya.

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

- 2) Metoda-metoda yang digunakan harus dapat dibuktikan kemampuannya untuk mencapai hasil yang telah direncanakan.
- 3) Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai maka tindakan perbaikan dan pencegahannya harus dilakukan untuk memastikan kesesuaian terhadap produk/ jasa.

DOKUMEN TERKAIT:

1. 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 Pencegahan

PENGENDALIAN PELAYANAN PN/PT 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.

	<p>PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

- e. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan yang diambil harus dicatat.
- f. Bilamana pelayanan tidak sesuai dan telah terlanjur diterima oleh pelanggan, maka harus mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk menanggulangi akibat /potensi akibatnya.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Pengendalian Pelayanan yang Tidak sesuai

ANALISA DATA

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

1. Seluruh pegawai, HAKIM TINGGI dan Top Manager wajib melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap efektivitas sistem manajemen mutu sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan wewenangnya.

	<p>PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id E-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

2. Semua perbaikan mengacu pada komitmen yang tertuang dalam kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisa data tindakan perbaikan dan prevensi serta tinjauan manajemen.

DOKUMEN TERKAIT

1. SOP Pencegahan
2. SOP Perbaikan Berkesinambungan

Tindakan Perbaikan

1. Tindakan perbaikan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan.
2. Pengadilan Tinggi Ambon 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 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.

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

- Merekam hasil tindakan yang diambil.
- Meninjau tindakan pencegahan yang diambil.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Pencegahan

	<p align="center">PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id</p>	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

BAB IV
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

A. SOP PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI

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 AUDIT INTERNAL
12. S.O.P IDENTIFIKASI PELAYANAN PERSYARATAN PENGGUNA PENGADILAN
13. S.O.P KOMUNIKASI DENGAN PENGGUNA PENGADILAN
14. S.O.P SURVEY KEPUASAN PENGGUNA
15. S.O.P PENANGANAN KELUHAN PENGGUNA PENGADILAN
16. S.O.P ANALISIS DATA
17. S.O.P PENGENDALIAN PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI
18. S.O.P PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

B. SOP PELAYANAN UTAMA

1. S.O.P PANITERA PENGGANTI
2. S.O.P BAGIAN PIDANA
3. S.O.P BAGIAN PERDATA
4. S.O.P BAGIAN TINDAK PIDANA KORUPSI
5. S.O.P BAGIAN HUKUM

C. SOP PELAYANAN PENDUKUNG

1. S.O.P SUB BAGIAN RENCANA PROGRAM DAN ANGGARAN
2. S.O.P SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI
3. S.O.P SUB BAGIAN TATA USAHA DAN RUMAH TANGGA
4. S.O.P SUB BAGIAN KEUANGAN DAN PELAPORAN

	PENGADILAN TINGGI AMBON Tipe B Jalan Dr. Malaihollo, No. 1 - Air Salobar, A M B O N - 9 7 1 1 7 Website : www.pt-ambon.go.id e-mail : pt_ambon@yahoo.co.id	Nomor Dokumen	TAPM.MM.23-01
		Tanggal Pembuatan	09 Agustus 2016
		Tanggal Revisi	18 Januari 2021
		Tanggal Efektif	1 Februari 2021
		Disahkan Oleh	KETUA PT AMBON
MANUAL MUTU			

BAB V PENUTUP

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

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

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