



# MANUAL MUTU

SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008  
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA



	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>MANUAL ISO 9001:2008 SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>			



## **MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008**

*The information contained in this document is the property of*  
**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA**  
*It must not be used for commercial or other purposes without prior approval of the MR*

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN</b>			



## LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN

JAKARTA, 01 SEPTEMBER 2015

**DISETUJUI OLEH :  
KETUA PENGADILAN TATA USAHA  
NEGARA JAKARTA**

**DIBUAT OLEH :  
WAKIL MANAJEMEN**

**H. HENDRO PUSPITO S.H., M.Hum  
NIP. 19610514 198612 1 001**

**H. UJANG ABDULLAH, S.H., M.Si.  
NIP. 19640710 198903 1 001**

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>DAFTAR ISI</b>			

<b>BAGIAN</b>	<b>JUDUL</b>	<b>HALAMAN</b>
	Halaman Muka (Cover)	i
	Lembar Pengesahan dan Persetujuan	ii
	Daftar Isi	iii
	Status Penerbitan dan Lembar Perubahan	v
	Daftar Distribusi	vi
	Kebijakan Mutu	vii
	Sasaran Mutu	viii
<b>PANDUAN MUTU</b>		
<b>1.</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
	1.1. Umum	1
	1.2. Tujuan	1
	1.3. Ruang Lingkup	1
<b>2.</b>	<b>PROFIL INSTITUSI</b>	<b>2</b>
	2.1. Sejarah Berdirinya Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta	2
	2.2. Wilayah Hukum	4
	2.3. Struktur Organisasi	4
<b>3.</b>	<b>SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>	<b>5</b>
	3.1. Umum	5
	3.2. Dokumen Sistem Manajemen Mutu	6
	3.3. Pengelolaan Dokumen dan Catatan	6
	3.4. Penetapan Kebijakan dan Sasaran Mutu	7
	3.5. Perhatian terhadap Pencari Keadilan	8
	3.6. Tanggung Jawab dan Wewenang	8
	3.7. Komunikasi Internal	8
	3.8. Tinjauan Manajemen	9
	3.9. Pengelolaan Keuangan	9
	3.10. Pengelolaan Sumber Daya Manusia	10
	3.11. Pengelolaan Prasarana	11
	3.12. Pengelolaan Lingkungan Kerja	11
	3.13. Perencanaan Penyelenggaraan Layanan Peradilan	11
	3.14. Penetapan dan Peninjauan Persyaratan Penyelenggaraan Layanan Peradilan	11
	3.15. Penanganan Pengaduan Dari Pencari Peradilan	13
	3.16. Pra Persidangan	13
	3.17. Pelaksanaan Pelayanan Peradilan	13
	3.18. Pengelolaan Barang Milik Pencari Keadilan	14
	3.19. Penetapan / Putusan Hakim/Majelis Hakim	14

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>DAFTAR ISI</b>			

<b>BAGIAN</b>	<b>JUDUL</b>	<b>HALAMAN</b>
	3.20. Pelayanan Non Perkara	14
	3.21. Pemantauan Kepuasan Pencari Keadilan dan Masyarakat	14
	3.22. Audit Internal	15
	3.23. Pemantauan dan Pengukuran Kinerja	15
	3.24. Pengendalian Putusan Upaya Hukum	15
	3.25. Analisis Data	16
	3.26 Peningkatan Berkelanjutan, Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan	16
<b>4.</b>	<b>REFERENSI</b>	<b>17</b>
<b>5.</b>	<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>18</b>
	1. Interaksi Proses ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu	19
	2. Korelasi Proses/Aktivitas terhadap persyaratan ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu	21
<b>6.</b>	<b>SOP WAKIL MANAJEMEN</b>	
	1. SOP Nomor: SOP/001/WM/2015 Tentang Pengendalian Dokumen	
	2. SOP Nomor: SOP/002/WM/2015 Tentang Pengendalian Rekaman	
	3. SOP Nomor: SOP/003/WM/2015 Tentang Audit Internal	
	4. SOP Nomor: SOP/004/WM/2015 Tentang Pengendalian Layanan Tidak Sesuai	
	5. SOP Nomor: SOP/005/WM/2015 Tentang Tindakan Korektif dan Tindakan Pencegahan	
	6. SOP Nomor: SOP/006/WM/2015 Tentang Tinjauan Manajemen	



	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>DAFTAR DISTRIBUSI</b>			

<b>NOMOR DISTRIBUSI</b>	<b>PEMEGANG DOKUMEN</b>	<b>STATUS DOKUMEN</b>
1	Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta	Terkendali
2	Wakil Manajemen	Terkendali
3	Kepaniteraan Perkara	Terkendali
4	Kepaniteraan Hukum	Terkendali
5	Sub Bagian Keuangan	Terkendali
6	Sub Bagian Kepegawaian	Terkendali
8	Sub Bagian Umum	Terkendali
9	Fungsional /Teknis	Terkendali
10	TUV Nord Indonesia	Tidak Terkendali

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	
		<b>Revisi Ke</b>	
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 Sept 2015
<b>KEBIJAKAN MUTU</b>			

## PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA


PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA BERKOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN LAYANAN YANG BERKUALITAS, CEPAT, SEDERHANA, DAN TRANSPARAN MELALUI :

- PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU SECARA BERKELANJUTAN.
- PENINGKATAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA APARAT PERADILAN.
- PEMBERIAN LAYANAN PERADILAN YANG TIDAK MEMIHAK, TEPAT WAKTU DAN BIAYA RINGAN DENGAN PENERAPAN LAYANAN : ONE DAY SERVICE, ONE DAY PUBLISH, DAN ONE GATE SERVICE.
- PEMBERIAN AKSES INFORMASI PROSES LAYANAN PERADILAN DENGAN DUKUNGAN TEKNOLOGI INFORMASI.

**JAKARTA, 01 SEPTEMBER 2015**  
**KETUA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA**

**H. HENDRO PUSPITO, S.H., M.Hum**  
**NIP. 19610514 198612 1 001**



	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	
		<b>Revisi Ke</b>	
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 Sept 2015
<b>SASARAN MUTU</b>			

Bagian	Sasaran Mutu	Target
Ketua Pengadilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan Standar Operational Procedure diterapkan pada masing-masing departemen.</li> </ul>	80%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan program One Day Service, One Day Publish dan One Gate Service terlaksana dengan baik.</li> </ul>	100 %
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tingkat kepuasan pencari keadilan dalam pelayanan One Day Service, One Day Publish, dan One Gate Service.</li> </ul>	80%
Hakim	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyelesaian perkara tepat waktu.</li> </ul>	80%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mendukung program One Day Publish.</li> </ul>	100 %
Panitera / Panitera Pengganti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyelesaian Berita Acara Persidangan, dan Minutasi Perkara tepat waktu.</li> </ul>	80%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mendukung pelaksanaan program One Day Publish.</li> </ul>	100 %
Kepaniteraan Perkara	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proses penanganan penerimaan berkas perkara tepat waktu</li> </ul>	100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemutakhiran informasi perkara</li> </ul>	1 x 24 jam
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proses pengiriman berkas banding tepat waktu</li> </ul>	80 %
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proses pengiriman berkas kasasi tepat waktu</li> </ul>	100 %
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proses pengiriman berkas Peninjauan Kembali tepat waktu (apabila ada ditemukan novum baru maksimal 2 bulan setelah menyatakan peninjauan kembali dan apabila alasan peninjauan kembali atas kekhilafan hakim maksimal 30 hari setelah menyatakan peninjauan kembali)</li> </ul>	100 %

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	
		<b>Revisi Ke</b>	
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 Sept 2015
<b>SASARAN MUTU</b>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendukung program One Day Service, One Gate Service dan One Day Publish.</li> </ul>	100 %
Kepaniteraan Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian laporan perkara tepat waktu.</li> <li>• Pengelolaan arsip perkara sesuai dengan klasifikasi tahun perkara.</li> <li>• Mendukung program One Day Publish dan One Gate Service. berjalan sebagaimana mestinya.</li> <li>• Penanganan pengaduan dan layanan informasi.</li> <li>• Pelayanan informasi.</li> </ul>	Sebelum tanggal 7 bulan berjalan 100% 100% 100% 7 (tujuh) hari 100% 1 (satu) hari 100%
Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pencapaian realisasi anggaran dan penyerapan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).</li> <li>• Laporan kinerja keuangan.</li> </ul>	90% Wajar Tanpa Pengecualian (WTP)
Kepegawaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelolaan dan pemutakhiran data kepegawaian.</li> <li>• Peningkatan pelayanan dibidang kepegawaian.</li> <li>• Peningkatan sumber daya manusia.</li> </ul>	100% 100% 90 %
Umum / IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelolaan surat menyurat tepat waktu.</li> <li>• Keamanan dan kebersihan kantor terjaga.</li> <li>• Pemeliharaan IT untuk mendukung Program One Gate Service dan One Day Publish.</li> </ul>	100% 100% 100 %

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Umum

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, sebagai institusi hukum yang memiliki kewajiban memberikan pelayanan peradilan kepada masyarakat pencari keadilan, yang mencakup wilayah hukum propinsi DKI Jakarta, dituntut untuk dapat menjalankan kekuasaan kehakiman yang merdeka, peradilan yang jujur, dan adil.

Kepuasan dan kepercayaan dari pencari keadilan, hanya dapat diperoleh dengan memenuhi harapan dan keinginan, melalui: penerapan suatu sistem manajemen, yang dirancang untuk dapat menanggapi kebutuhan dan harapan pencari keadilan secara cepat, tepat, berkualitas, transparan, dan melakukan perbaikan, atau peningkatan, secara berkelanjutan.

Melalui penerapan ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu, Pimpinan dan seluruh jajaran Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, bertekad untuk senantiasa konsisten dalam memenuhi persyaratan, harapan dan keinginan para pencari keadilan, serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan, untuk meningkatkan kinerja institusi, kepercayaan publik, kepuasan pencari keadilan, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

### 1.2. Tujuan

Pedoman Mutu ini bertujuan:

- a. Untuk memberikan panduan bagi Pimpinan dan seluruh jajaran Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, dalam menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Untuk memberikan informasi bagi pihak-pihak lain tentang kebijakan, dan sistem manajemen mutu Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta;

### 1.3. Ruang Lingkup

Penerapan sistem manajemen mutu ini mencakup seluruh aktivitas manajemen, pengelolaan sumber daya, proses utama untuk penyelenggaraan Peradilan, dan pelayanan hukum lainnya di Pengadilan.

Dalam menerapkan ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu, Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta tidak menerapkan (*mengecualikan*):

- Persyaratan 7.3 (Perancangan dan Pengembangan), dikarenakan tidak ada proses untuk perancangan / desain dan pengembangan produk dalam proses realisasi pelayanan, dan;

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

- Persyaratan 7.6 (Pengendalian Peralatan Pengukuran), dikarenakan tidak menggunakan peralatan ukur di dalam proses pemantauan dan pengukuran.

## 2. PROFIL INSTITUSI

### 2.1. Sejarah Berdirinya Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta

Berdirinya Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Dasar 1945
2. Undang-Undang No.4 Tahun 2004 tentang Mahkamah Agung;
3. Undang-Undang No. 14 Tahun 1970 jo Undang-Undang No. 35 Tahun 1999 jo Undang-Undang No. 14 Tahun 2004 tentang Pokok-pokok Kekuasaan Kehakiman;
4. Undang-Undang No.5 Tahun 1986 jo Undang-Undang No. 9 Tahun 2004 tentang Peradilan Tata Usaha Negara;
5. Undang-Undang No. 10 Tahun 1990 tentang Pembentukan PT.TUN Jakarta, Medan dan Ujung Pandang;
6. Keppres No. 52 Tahun 1990 tentang Pembentukan PTUN di Jakarta, Medan, Palembang, Surabaya dan Ujung Pandang;
7. Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 1991 tentang Pembentukan Pengadilan Tata Usaha Negara;
8. Peraturan Pemerintah RI. No. 7 Tahun 1991 tentang Penerapan Undang-Undang No. 5 tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara;

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta berdiri, bersamaan dengan berdirinya PTUN Surabaya, PTUN Medan, PTUN Palembang dan PTUN Ujung Pandang ( sekarang PTUN Makassar ) yaitu dibentuk berdasarkan Keppres No.52 Tahun 1990.

### Sejarah Pembangunan Gedung

Mula-mula berdiri, Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta bertempat/ berkantor di Gedung PT.TUN Jakarta di Jalan Cikini Raya No.117 Jakarta Pusat hingga tahun 1991, sehingga pada saat itu didalam satu kantor ada dua 2 (dua) Pengadilan yang masing-masing beroperasi yaitu PT.TUN Jakarta diruang depan, merupakan

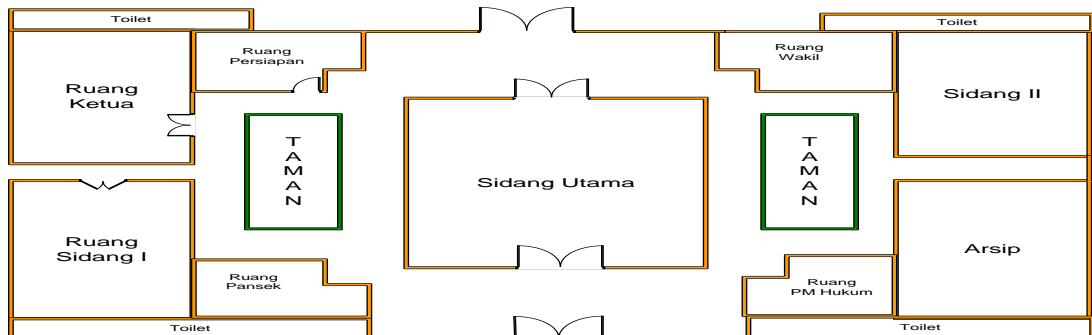
 <p><b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b>          Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950          Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856          Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a>, Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a></p>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
	<b>Revisi Ke</b>	00
	<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>		

pengadilan tingkat banding dan PTUN Jakarta diruang belakang, merupakan pengadilan tingkat pertama.

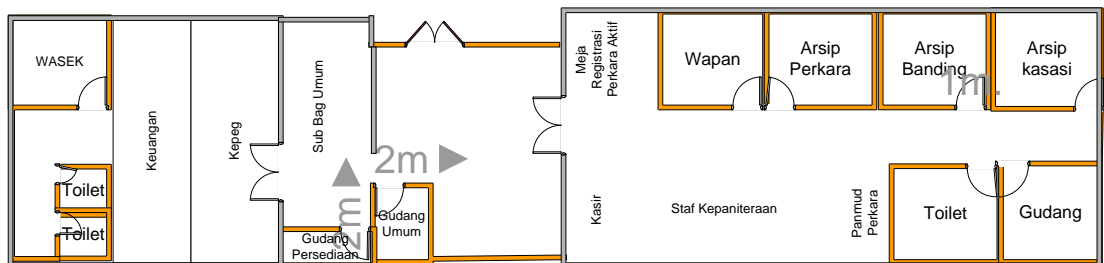
Pada bulan April Tahun 1991 PTUN Jakarta pindah kantor dengan mengontrak di jalan Angkasa I No. 24 Halim Perdana Kusuma, Jakarta Timur sampai dengan Tahun 1999, dan pada bulan Januari tahun 1999 PTUN Jakarta pindah ke Jalan Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur dimana kantor tersebut merupakan kantor milik sendiri yang pembangunannya dimulai dari tahun 1996 sampai 1998 oleh Kanwil Departemen Kahakiman Republik Indonesia, yang merupakan kedudukan tetap Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta sampai sekarang (Mei 2014).

Denah Gedung Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta terbagi dalam beberapa ruangan, yakni:

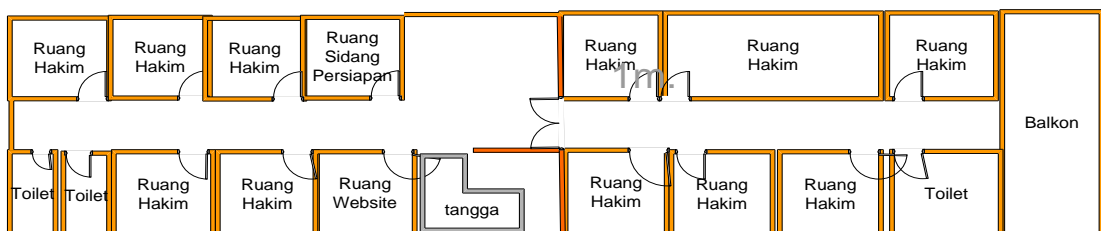
1. Gedung Depan



2. Gedung Belakang Lantai 1

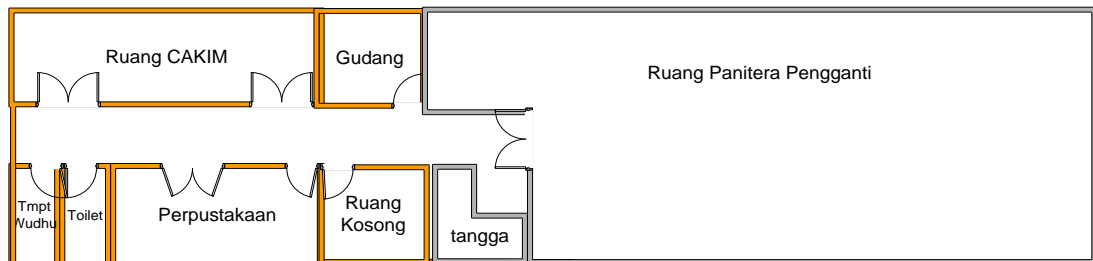


3. Gedung Belakang Lantai 2



 <p><b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b>          Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950          Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856          Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a>, Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a></p>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
	<b>Revisi Ke</b>	00
	<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>		

#### 4. Gedung Belakang Lantai 3



#### 2.2. Wilayah Hukum

Wilayah hukum Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta meliputi Propinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta yang terdiri dari 5 Kota dan 1 Kepulauan. Wilayah hukum tersebut yakni:

1. Kota Jakarta Utara
2. Kota Jakarta Pusat
3. Kota Jakarta Timur
4. Kota Jakarta Barat
5. Kota Jakarta Selatan
6. Kepulauan Seribu

#### 2.3. Struktur Organisasi



 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b>          Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950          Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856          Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a>, Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a></p>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
	<b>Revisi Ke</b>	00
	<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>		

### 3. SISTEM MANAJEMEN MUTU

#### 3.1. Umum

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta mengembangkan, mendokumentasikan, menerapkan, memelihara, dan meningkatkan secara berkelanjutan, keefektifan sistem manajemen mutu, sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu, dan peraturan perundang-undangan, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan para pencari keadilan.

Proses dan aktivitas Sistem Manajemen Mutu, mencakup:

- a. Aktivitas manajemen, mencakup : proses/kegiatan pengendalian dokumen dan rekaman, penetapan kebijakan dan sasaran mutu, penetapan tanggung jawab dan kewenangan, komunikasi internal, serta pelaksanaan tinjauan manajemen;
- b. Pengelolaan sumber daya, mencakup : proses/kegiatan pengelolaan sumber daya manusia, pengelolaan sarana dan prasarana kerja, lingkungan kerja, serta pengelolaan sumber daya lainnya;
- c. Realisasi layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, mencakup : proses/kegiatan perencanaan layanan, layanan perkara dan non perkara.
- d. Pemantauan, Analisis, dan Perbaikan, mencakup: proses/aktivitas pemantauan kepuasan pencari keadilan, internal audit, pemantauan dan pengukuran, peningkatan berkelanjutan, disertai tindakan perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan;

Hubungan antara proses-proses tersebut di atas, ditunjukkan pada Lampiran 1 (Interaksi *Proses untuk Sistem Manajemen Mutu Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta*).

Untuk memastikan proses-proses tersebut di atas dapat berjalan efektif dan efisien, Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta:

- a. Menetapkan metode dan kriteria kendali, yang sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Menyediakan sumber daya dan informasi yang dibutuhkan, untuk mendukung pelaksanaan dan pemantauan proses-proses tersebut;
- c. Mengelola proses-proses tersebut, sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu, dan persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

Korelasi antara proses-proses sistem manajemen mutu Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, terhadap persyaratan standar ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu, ditunjukkan pada Lampiran 2 (*Korelasi Proses/Aktifitas Manajemen Mutu Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta terhadap persyaratan ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu*).

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, juga menetapkan kendali yang diperlukan, terhadap proses-proses atau aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan, oleh pihak-pihak ketiga (sub kontraktor), agar dapat memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kendali terhadap proses tersebut, mencakup pemilihan proses atau aktivitas yang akan diserahkan kepada pihak ketiga, pemilihan pihak yang akan melaksanakan proses/aktivitas tersebut, penyediaan sumber daya untuk penyerahan proses/aktivitas kepada pihak ketiga, dan pemantauan terhadap pelaksanaan proses/aktivitas tersebut secara langsung.

### **3.2. Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu**

Dokumentasi sistem manajemen mutu Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta mencakup:

- a. Kebijakan dan Sasaran Mutu;
- b. Panduan Mutu;
- c. Prosedur dan Catatan yang disyaratkan oleh standar ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu;
- d. Dokumen-dokumen, termasuk catatan-catatan, yang diperlukan untuk memastikan keefektifan perencanaan, pelaksanaan, dan kendali dari proses-proses tersebut di atas, antara lain: struktur organisasi, peraturan dan undang-undang;

Hal ini berkaitan dengan Klausul 4.2.3 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu

### **3.3. Pengelolaan Dokumen dan Catatan**

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta menyadari akan pentingnya dokumen, termasuk catatan, dalam melaksanakan aktivitas institusi, oleh karena itu: menetapkan dan memelihara sebuah prosedur untuk mengendalikan dokumen dan rekaman, yang berkaitan dengan penyelenggaraan peradilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta menjamin, bahwa sebelum digunakan setiap dokumen yang digunakan untuk keperluan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian aktivitas di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, serta penerapan sistem manajemen mutu, telah ditinjau dan disetujui oleh pihak-pihak yang berwenang, dan distribusinya dikendalikan sesuai dengan SOP Nomor : SOP/001/WM/2015 tentang Pengendalian Dokumen.



	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta memastikan, bahwa dokumen yang berasal dari pihak luar dan digunakan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, diidentifikasi dan distribusinya, dikendalikan sesuai SOP Nomor : SOP/001/UM/2015 tentang Pengelolaan Surat Masuk.

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta menjamin, bahwa catatan untuk memberikan bukti kesesuaian terhadap persyaratan dan hasil pelaksanaan suatu kegiatan, dipelihara dan dijaga dari kerusakan / hilang, serta mudah diambil (bila diperlukan).

Pelaksanaan pengendalian arsip Kesekretariatan, diatur dalam SOP Nomor : SOP/001/UM/2015 tentang Pengelolaan Surat Masuk.

Pelaksanaan pengendalian arsip Perkara, diatur dalam SOP Nomor : SOP/031/PRK/2015 tentang Pengelolaan Arsip Berkas Perkara Kepaniteraan Perkara.

Pengelolaan Dokumen dan Catatan, berkaitan dengan Klausul 4.2.3 - 4.2.4 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### **3.4. Penetapan Kebijakan dan Sasaran Mutu**

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, selaku Pimpinan puncak organisasi, menetapkan dan meninjau secara berkala, kebijakan yang berkaitan dengan mutu, agar selalu sesuai dengan Visi dan Misi Mahkamah Agung Republik Indonesia, dengan SOP Nomor: SOP/006/UM/2015 tentang Rencana Kerja Tahunan.

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, mengkomunikasikan kebijakan mutu ini di lingkungan kantor, untuk memastikan: *bahwa seluruh jajaran memahami dan menerapkan kebijakan mutu tersebut di dalam melaksanakan aktivitasnya.*

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, menetapkan sasaran yang berkaitan dengan mutu di masing-masing fungsi, dan tingkatan yang relevan, serta konsisten dengan Kebijakan Mutu.

Sasaran mutu dibuat secara spesifik, dan terukur, untuk periode 1 (satu) tahun. Pencapaian sasaran mutu ini akan dipantau, dan diukur setiap akhir tahun, sebagai bahan masukan bagi Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, untuk menetapkan sasaran mutu tahun berikutnya.

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta memastikan bahwa:

- Perencanaan Sistem Manajemen Mutu diterapkan, untuk memenuhi persyaratan peraturan perundangan-undangan.
- Integritas Sistem Manajemen Mutu dipelihara, dan apabila ada perubahan akan direncanakan dan diterapkan.

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

Hal ini berkaitan dengan Klausul 5.1 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### 3.5. Perhatian Terhadap Pencari Keadilan

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, memastikan: bahwa seluruh persyaratan peraturan perundang-undangan diterapkan dalam penyelenggaraan peradilan, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dan kepastian hukum kepada pencari keadilan.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 5.2 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### 3.6. Tanggung Jawab dan Wewenang

Dalam rangka keefektifan pelaksanaan proses dan aktivitas di dalam institusi, Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, menetapkan tanggung jawab dan wewenang masing-masing fungsi yang ada di dalam institusi, sesuai dengan Keputusan Mahkamah Agung RI, dan Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, yang selanjutnya dikomunikasikan di dalam organisasi.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 5.5.1 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, menunjuk salah satu Hakim Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, sebagai *Wakil Manajemen*, yang memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk :

- a. Memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu telah dikembangkan, diterapkan, dan dipelihara, sesuai dengan kebijakan organisasi, persyaratan ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Melaporkan kepada Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, tentang kinerja sistem manajemen mutu, dan kebutuhan apapun, untuk perbaikan dan peningkatan sistem manajemen mutu.
- c. Memastikan adanya kesadaran tentang persyaratan pelayanan peradilan, di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 5.5.2 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### 3.7. Komunikasi Internal

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, menetapkan dan menerapkan proses komunikasi internal, untuk: *mengkomunikasikan kebijakan dan sasaran mutu organisasi, peraturan perundang-undangan, keluhan, dan umpan balik dari pencari keadilan dan masyarakat, serta kinerja sistem manajemen mutu dalam institusi.*

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

Komunikasi internal dilaksanakan melalui rapat berkala, papan pengumuman, sarana komunikasi, dan memo.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 5.5.3 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### **3.8. Tinjauan Manajemen**

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, meninjau sistem manajemen mutu organisasi secara berkala, dan terencana : minimal 1 (satu) tahun, untuk menilai kesesuaian, kecukupan, dan keefektifan sistem manajemen mutu tetap terpelihara, serta menetapkan tindakan untuk meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan.

Rekaman yang berkaitan dengan pelaksanaan tinjauan manajemen, akan disimpan dan dipelihara, sesuai Standar Operational Prosedur (SOP).

Masukan untuk tinjauan manajemen, mencakup antara lain:

- a. Hasil audit internal.
- b. Umpan balik pencari keadilan, termasuk keluhan pencari keadilan.
- c. Kinerja proses pelayanan, dan produk.
- d. Status tindakan perbaikan, dan tindakan pencegahan.
- e. Tindaklanjut hasil tinjauan manajemen yang sebelumnya.
- f. Perubahan apapun, yang berdampak terhadap sistem manajemen mutu, dan:
- g. Saran-saran untuk peningkatan.

Sedangkan, keluaran dari tinjauan manajemen, mencakup: keputusan dan tindakan apapun yang berkaitan dengan perbaikan keefektifan sistem manajemen mutu, dan proses-prosesnya, perbaikan pada produk berkaitan dengan persyaratan, dan sumber daya yang diperlukan untuk perbaikan.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 5.6 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### **3.9. Pengelolaan Keuangan**

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta merencanakan, merealisasikan dan melaporkan setiap kegiatan pengelolaan keuangan sesuai:

- SOP Nomor: SOP/001/KU/2015 tentang Pengelolaan Laporan Realisasi Penyerapan Anggaran.
- SOP Nomor: SOP/002/KU/2015 tentang Laporan Pertanggungjawaban Bendahara.
- SOP Nomor: SOP/003/KU/2015 tentang Pelaporan Aplikasi Monitoring Dan Evaluasi (MONEV).

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

- SOP Nomor: SOP/004/KU/2015 tentang Pelaporan Sistem Akuntansi Berbasis Akrual (SAIBA) Dan Catatan Atas Laporan Keuangan (CaLK).
- SOP Nomor: SOP/005/KU/2015 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
- SOP Nomor: SOP/006//KU/2015 tentang Permintaan Dan Pertanggungjawaban Remunerasi.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 6.1 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### 3.10. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta memastikan, bahwa orang yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi mutu, merupakan orang yang memiliki kompetensi, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rekaman kompetensi, yang mencakup pendidikan, keahlian, pengalaman, dan pelatihan, disimpan dan dipelihara, sesuai :

- SOP Nomor : SOP/001/KP/2015 tentang Pengusulan Daftar Nama Calon Pendidikan Dan Pelatihan Hakim Dan Pegawai.
- SOP Nomor : SOP/002/KP/2015 tentang Memproses Kenaikan Gaji Berkala (KGB).
- SOP Nomor : SOP/003/KP/2015 tentang Berkas Usulan Promosi Jabatan.
- SOP Nomor : SOP/004/KP/2015 tentang Penyelesaian Surat Dinas/Surat Tugas.
- SOP Nomor : SOP/005/KP/2015 tentang Sistem Informasi Kepegawaian.
- SOP Nomor : SOP/006/KP/2015 tentang Pengiriman Daftar Nominatif Rencana Kenaikan Pangkat.
- SOP Nomor : SOP/007/KP/2015 tentang Berkas Usul Kenaikan Pangkat.
- SOP Nomor : SOP/008/KP/2015 tentang Rekapitulasi Daftar Hadir Hakim dan Pegawai Negeri Sipil.
- SOP Nomor : SOP/009/KP/2015 tentang DUK Dan Bezetting.
- SOP Nomor : SOP/010/KP/2015 tentang Penyelesaian Permohonan Cuti.
- SOP Nomor : SOP/011/KP/2015 tentang Pembuatan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.
- SOP Nomor : SOP/012/KP/2015 tentang Membuat Surat Pernyataan Menduduki Jabatan (SPMJ).

Untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, mengikutsertakan jajarannya dalam program pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia, dan pihak terkait lainnya.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 6.2 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

### 3.11. Pengelolaan Prasarana

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, menyediakan dan memelihara prasarana, yang dibutuhkan untuk mengembangkan, menerapkan, dan memelihara sistem manajemen mutu, dan menyelenggarakan peradilan, mencakup:

- Bangunan gedung, ruang kerja, dan sarana penting lainnya.
- Ruang Sidang, Ruang Pemeriksaan Persiapan, Ruang Pendaftaran dan Meja Informasi
- Pendukung: seperti transportasi, telekomunikasi, dan sistem informasi.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 6.3 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### 3.12. Pengelolaan Lingkungan Kerja

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, menetapkan dan mengelola lingkungan kerja, yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan pelayanan peradilan, yang aman, bersih, dan nyaman.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 6.4 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### 3.13. Perencanaan Penyelenggaraan Layanan Peradilan

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, merencanakan dan mengembangkan proses yang diperlukan, untuk merealisasikan kegiatan pelayanan peradilan, yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perencanaan mencakup:

- Penetapan persyaratan pelayanan peradilan.
- Kebutuhan untuk dokumentasi, dan realisasi pelayanan peradilan.
- Kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, dan penetapan kriteria mutu.
- Rekaman yang diperlukan, untuk memberikan bukti, bahwa kegiatan pelayanan peradilan memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan berlaku.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 7.1 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### 3.14. Penetapan dan Peninjauan Persyaratan Penyelenggaraan Layanan Peradilan

Dalam penanganan Perkara, berkas perkara dari Para Pihak yang diterima ke Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta setelah diteliti, kemudian dicatat.

Pelaksanaan kegiatan layanan tersebut mengacu pada SOP sebagai berikut :

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

- SOP Nomor : SOP/001/PRK/2015 tentang Penerimaan Gugatan.
- SOP Nomor : SOP/002/PRK/2015 tentang Pendaftaran Gugatan.
- SOP Nomor : SOP/003/PRK/2015 tentang Penanganan Register Perkara Gugatan.
- SOP Nomor : SOP/004/PRK/2015 tentang Pemberitahuan Putusan Perkara Gugatan.
- SOP Nomor : SOP/005/PRK/2015 tentang Penerimaan Perkara Permohonan.
- SOP Nomor : SOP/006/PRK/2015 tentang Pendaftaran Perkara Permohonan.
- SOP Nomor : SOP/007/PRK/2015 tentang Penanganan Register Perkara Permohonan.
- SOP Nomor : SOP/008/PRK/2015 tentang Layanan Pembebasan Biaya Perkara Pada Pengadilan Tingkat Pertama.
- SOP Nomor : SOP/009/PRK/2015 tentang Penerimaan Perkara Banding.
- SOP Nomor : SOP/010/PRK/2015 tentang Pendaftaran Perkara Banding.
- SOP Nomor : SOP/011/PRK/2015 tentang Penerimaan Memori Banding / Kontra Memori Banding.
- SOP Nomor : SOP/012/PRK/2015 tentang Pencabutan Perkara Banding
- SOP Nomor : SOP/013/PRK/2015 tentang Pengiriman Berkas Perkara Banding.
- SOP Nomor : SOP/014/PRK/2015 tentang Penerimaan Perkara Kasasi.
- SOP Nomor : SOP/015/PRK/2015 tentang Pendaftaran Perkara Kasasi.
- SOP Nomor : SOP/016/PRK/2015 tentang Penerimaan Memori Kasasi / Kontra Memori Kasasi
- SOP Nomor : SOP/017/PRK/2015 tentang Pencabutan Perkara Kasasi.
- SOP Nomor : SOP/018/PRK/2015 tentang Pengiriman Berkas Perkara Kasasi.
- SOP Nomor : SOP/019/PRK/2015 tentang Penerimaan Perkara Peninjauan Kembali.
- SOP Nomor : SOP/020/PRK/2015 tentang Pendaftaran Perkara Peninjauan Kembali.
- SOP Nomor : SOP/021/PRK/2015 tentang Penerimaan Memori Peninjauan Kembali / Kontra Memori Peninjauan Kembali Perkara Peninjauan Kembali.
- SOP Nomor : SOP/022/PRK/2015 tentang Pencabutan Perkara Peninjauan Kembali
- SOP Nomor : SOP/023/PRK/2015 tentang Pengiriman Berkas Perkara Peninjauan Kembali.
- SOP Nomor : SOP/024/PRK/2015 tentang Pemberitahuan Putusan Perkara Banding / Kasasi / Peninjauan Kembali.
- SOP Nomor : SOP/025/PRK/2015 tentang Pengelolaan Surat Masuk Kepaniteraan Perkara.
- SOP Nomor : SOP/026/PRK/2015 tentang Pengelolaan Surat Keluar Kepaniteraan Perkara.
- SOP Nomor : SOP/027/PRK/2015 tentang Penerimaan Permohonan Eksekusi.
- SOP Nomor : SOP/028/PRK/2015 tentang Pendaftaran Permohonan Eksekusi.
- SOP Nomor : SOP/029/PRK/2015 tentang Penetapan Eksekusi.
- SOP Nomor : SOP/030/PRK/2015 tentang Penanganan Register Gugatan / Banding / Kasasi / Peninjauan Kembali.

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

- SOP Nomor : SOP/031/PRK/2015 tentang Pengelolaan Arsip Berkas Perkara Kepaniteraan Perkara.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 7.1 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### 3.15. Penanganan Pengaduan dari Pencari Keadilan

Pengaduan dari para pencari keadilan, atau dari pihak-pihak lainnya, akan ditangani dan diselesaikan oleh Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk pelayanan pengaduan disalurkan melalui Kepaniteraan Hukum, mengacu pada SOP Nomor: SOP/008/HK/2015 tentang Pelaksanaan Penanganan Meja Pengaduan.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 7.2.3 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### 3.16. Pra Persidangan

Penanganan perkara Pra Persidangan mengacu pada pada SOP sebagai berikut:

- SOP Nomor : SOP/001/PRK/2015 tentang Penerimaan Gugatan.
- SOP Nomor : SOP/002/PRK/2015 tentang Pendaftaran Gugatan.
- SOP Nomor : SOP/003/PRK/2015 tentang Penanganan Register Perkara Gugatan.
- SOP Nomor : SOP/005/PRK/2015 tentang Penerimaan Perkara Permohonan.
- SOP Nomor : SOP/006/PRK/2015 tentang Pendaftaran Perkara Permohonan.
- SOP Nomor : SOP/007/PRK/2015 tentang Penanganan Register Perkara Permohonan.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 7.2.2 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### 3.17. Pelaksanaan Pelayanan Peradilan

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta memastikan, bahwa proses pelayanan peradilan dari pencari keadilan dilakukan tepat waktu, oleh Hakim/Majelis Hakim dan Panitera Pengganti, yang profesional, imparsiial, independen, dan jujur mengacu pada SOP sebagai berikut:

- SOP Nomor : SOP/001/HKM/2015 tentang Pemeriksaan Dengan Acara Biasa.
- SOP Nomor : SOP/002/HKM/2015 tentang Pemeriksaan Persidangan Dengan Acara Cepat.
- SOP Nomor : SOP/003/HKM/2015 tentang Pemeriksaan Dengan Acara Singkat.
- SOP Nomor : SOP/004/HKM/2015 tentang Pemeriksaan Sengketa Informasi Publik.
- SOP Nomor : SOP/005/HKM/2015 tentang Pemeriksaan Sengketa Atas Dasar Pasal 21 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014.



	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

- SOP Nomor : SOP/006/HKM/2015 tentang Pemeriksaan Sengketa Atas Dasar Pasal 53 Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2014.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 7.5.1 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### **3.18. Pengelolaan Barang Milik Pencari Keadilan**

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta memastikan, bahwa berkas perkara yang digunakan untuk proses peradilan, selalu dijaga agar tidak hilang atau rusak.

Pengelolaan berkas perkara mengacu pada SOP Nomor : SOP/031/PRK/2015 tentang Pengelolaan Arsip Berkas Perkara Kepaniteraan Perkara.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 7.5.4 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### **3.19. Penetapan/Putusan Hakim/Majelis Hakim**

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta memastikan, bahwa Penetapan atau Putusan Hakim/Majelis hakim disampaikan kepada para pihak, mengacu pada :

- SOP Nomor : SOP/004/PRK/2015 tentang Pemberitahuan Putusan Perkara Gugatan.
- SOP Nomor : SOP/024/PRK/2015 tentang Pemberitahuan Putusan Perkara Banding / Kasasi / Peninjauan Kembali.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 7.5.2 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### **3.20. Pelayanan Non Perkara**

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta menyediakan dan melaksanakan kegiatan pelayanan non perkara kepada masyarakat dan memastikan layanan dapat dilakukan tepat waktu mengacu pada :

- SOP Nomor : SOP/001/UM/2015 tentang Pengelolaan Surat Masuk.
- SOP Nomor : SOP/002/UM/2015 tentang Pengelolaan Surat Keluar.
- SOP Nomor : SOP/009/HK/2015 tentang Pengelolaan Meja Informasi.

### **3.21. Pemantauan Kepuasan Pencari Keadilan dan Masyarakat**

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, menyediakan dan melaksanakan kegiatan pemantauan kepuasan Pencari Keadilan, melalui layanan pengaduan dan kotak saran, mengacu pada SOP Nomor: SOP/008/HK/2015 tentang Penanganan Meja Pengaduan

Hal ini berkaitan dengan Klausul 8.2.1 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.



	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

### 3.22. Audit Internal

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, mengelola kegiatan audit internal, untuk menilai kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu terhadap kebijakan mutu, persyaratan ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengelolaan dan pelaksanaan audit internal, diatur dalam Prosedur Internal Audit, mengacu pada SOP Nomor : SOP/003/WM/2015 tentang Audit Internal.

Auditor, yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, bebas dari konflik kepentingan, dan tidak melakukan audit terhadap bidang/proses yang menjadi tanggung jawabnya.

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta memastikan, bahwa perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan oleh auditor, dilaksanakan tanpa ditunda-tunda, dan tindakan perbaikan diterapkan, untuk menghilangkan akar penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terjadi kembali ketidaksesuaian yang sama.

Tim Audit, melakukan verifikasi terhadap tindakan-tindakan tersebut, dan menilai keefektifan tindakan perbaikan yang diterapkan. Rekaman pelaksanaan audit, berikut tindaklanjutnya, dipelihara sesuai dengan Prosedur Pengendalian Rekaman.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 8.2.2 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### 3.23. Pemantauan dan Pengukuran Kinerja

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, menerapkan metoda pemantauan, untuk memperagakan kemampuan pelayanan peradilan, sesuai dengan Buku Pedoman Pengawasan, dan menetapkan Hakim Pengawas Bidang.

Pelaksanaan pemantauan, dan pengukuran kinerja, mengacu pada SOP Nomor : SOP/011/KP/2015 tentang Pembuatan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 8.2.4 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### 3.24. Pengendalian Putusan Upaya Hukum

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta memastikan, bahwa perkara yang telah diputus oleh Hakim/Majelis Hakim, yang diajukan upaya hukum oleh para pihak, diteruskan ke Pengadilan Tinggi/Mahkamah Agung.

 <p><b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b>          Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950          Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856          Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a>, Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a></p>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
	<b>Revisi Ke</b>	00
	<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>		

Terhadap perkara yang diajukan Upaya Hukum, dicatat dalam Buku Register, dan dipantau perkembangannya, melalui aplikasi online Sistem Informasi Administrasi Perkara Peradilan Tata Usaha Negara (SIAD-PTUN), Portal Informasi Perkara dan Jadwal Persidangan serta aplikasi online Direktori Putusan Mahkamah Agung.

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta menerapkan SOP untuk pelaksanaan Pemberitahuan Putusan Upaya Hukum dalam perkara mengacu SOP Nomor : SOP/024/PRK/2015 tentang Pemberitahuan Putusan Perkara Banding / Kasasi / Peninjauan Kembali

Hal ini berkaitan dengan Klausul 8.2.4 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### **3.25. Analisis Data**

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, menetapkan, mengumpulkan, dan menganalisis data yang sesuai, untuk memperagakan kesesuaian, dan keefektifan sistem manajemen mutu, serta mengevaluasi, apakah perbaikan berkelanjutan dari sistem manajemen mutu, dapat dilaksanakan. Hal ini mencakup, data yang dihasilkan dari pemantauan, dan pengukuran, serta dari sumber lain yang relevan.

Analisis data dilakukan, untuk memberikan informasi, yang berkaitan dengan :

- Kepuasan atau Pengaduan pencari keadilan.
- Pelayanan Peradilan.
- Penanganan dan penyelesaian Perkara.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 8.4 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

### **3.26. Peningkatan Berkelanjutan, Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan**

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan, melalui: penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan perbaikan, tindakan pencegahan, dan tinjauan manajemen, dengan mengacu pada SOP Nomor : SOP/005/WM/2015 tentang Tindakan Korektif dan Tindakan Pencegahan.

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, menetapkan dan menerapkan tindakan perbaikan, untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, dengan tujuan untuk: mencegah terulang kembali ketidaksesuaian yang sama.

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, menetapkan dan menerapkan tindakan, untuk menghilangkan penyebab potensial terjadinya ketidaksesuaian, dengan tujuan untuk: menghindari terjadinya ketidaksesuaian.

Hal ini berkaitan dengan Klausul 8.5 ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu.

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>PANDUAN MUTU</b>			

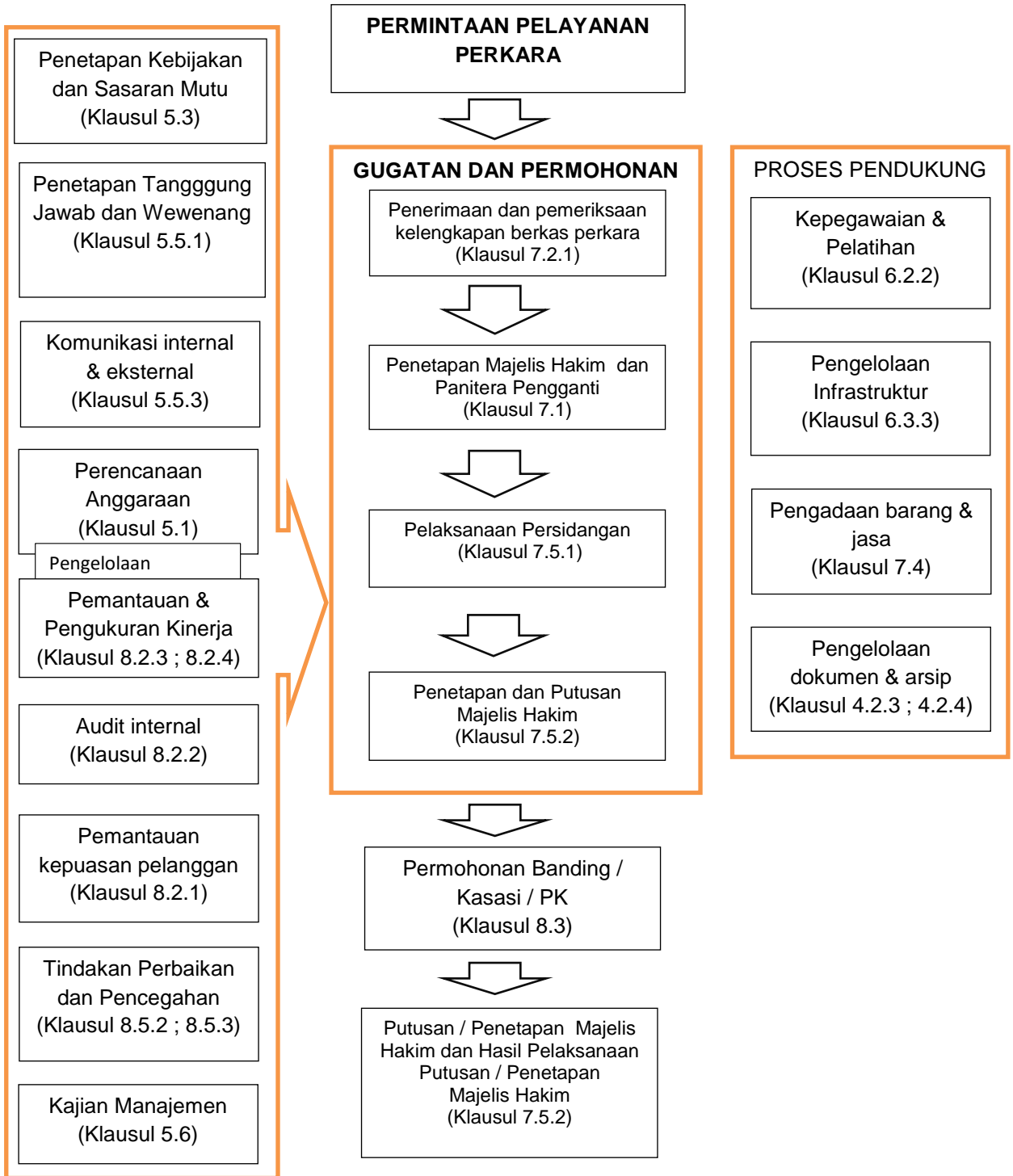
#### 4. REFERENSI

- Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008;
- Undang-Undang Nomor : 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung Republik Indonesia, sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor : 4 Tahun 2004 dan perubahan kedua dengan Undang-Undang Nomor : 3 Tahun 2009;
- Undang-Undang Nomor : 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara, sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor : 9 Tahun 2004 dan perubahan kedua dengan Undang-Undang Nomor : 51 Tahun 2009;
- Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2005 tentang Sekretariat Mahkamah Agung;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor. 14 tahun 2005 tentang Kepaniteraan Mahkamah Agung;
- Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi pada Mahkamah Agung RI (Buku II);
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan pada Badan Peradilan;
- Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>LAMPIRAN 1 : INTERAKSI PROSES</b>			

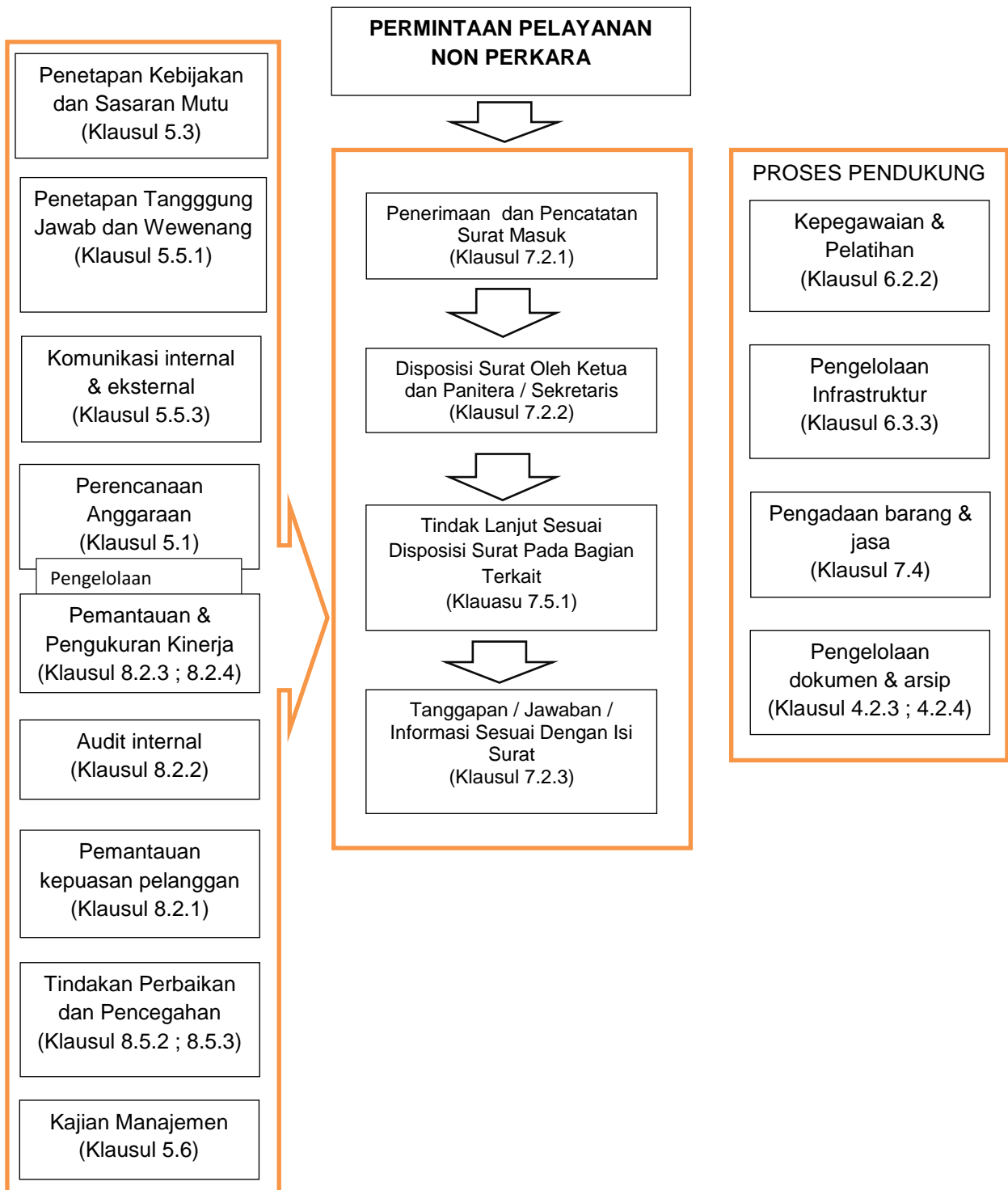
1. Lampiran 1 : Interaksi Proses ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta
2. Lampiran 2 : Korelasi Proses/Aktivitas terhadap persyaratan ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

 <p><b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b>          Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950          Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856          Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a>, Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a></p>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
	<b>Revisi Ke</b>	00
	<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>LAMPIRAN 1 : INTERAKSI PROSES</b>		



Bagan I. Interaksi Proses Permintaan Pelayanan Perkara

 <p><b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b>          Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950          Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856          Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a>, Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a></p>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
	<b>Revisi Ke</b>	00
	<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>LAMPIRAN 1 : INTERAKSI PROSES</b>		



Bagan II. Interaksi Proses Permintaan Pelayanan Non Perkara

	<b>PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA</b> Jl. A. Sentra Primer Baru Timur, Pulo Gebang, Jakarta Timur 13950 Telp. (021) 4805256, Fax. (021) 4803856 Website : <a href="http://www.ptun-jakarta.go.id">www.ptun-jakarta.go.id</a> , Email : <a href="mailto:admin@ptun-jakarta.go.id">admin@ptun-jakarta.go.id</a>	<b>No. Dokumen</b>	MAN-WM-01
		<b>Revisi Ke</b>	00
		<b>Tgl Berlaku</b>	01 September 2015
<b>LAMPIRAN 2 : KORELASI PROSES</b>			

NO.	PROSES/AKTIVITAS	KLAUSUL ISO 9001:2008 SISTEM MANAJEMEN MUTU
1.	Penetapan Kebijakan dan Sasaran Mutu	5.3
2.	Penetapan Tanggung Jawab dan Wewenang	5.5.1
3.	Komunikasi internal dan eksternal	5.5.3
4.	Perencanaan Anggaran	5.1
5.	Pemantauan dan Pengukuran kinerja	8.2.3 ; 8.2.4
6.	Audit Internal	8.2.2
7.	Pemantauan Kepuasan Pelanggan	8.2.1
8.	Tindakan Perbaikan dan Pencegahan	8.5.2 ; 8.5.3
9.	Kajian Manajemen	5.6
10.	Penerimaan dan Pemeriksaan Kelengkapan berkas Perkara	7.2.1
11.	Penetapan Majelis Hakim dan Panitera	7.1
12.	Pelaksanaan Persidangan	7.5.1
13.	Penetapan dan Putusan Majelis Hakim	7.5.2
14.	Penetapan dan Pelaksanaan Putusan Majelis Hakim	7.5.2
15.	Permohonan Banding, Kasasi dan PK	8.3
16.	Penerimaan dan Pencatatan Surat Masuk	7.2.1
17.	Disposisi Surat Oleh Ketua dan Panitera / Sekretaris	7.2.2
18.	Tindak Lanjut Sesuai Disposisi Surat Pada Bagian Terkait	7.5.1
19.	Tanggapan / Jawaban / Informasi sesuai isi Surat	7.2.3
20.	Kepegawaian dan Pelatihan	6.2.2
21.	Pengelolaan Infrastruktur	6.3.3
22.	Pengadaan Barang dan Jasa	7.4
23.	Pengelolaan Dokumen dan Arsip	4.2.3 ; 4.2.4