MANUAL MUTU
SISTEM MANAJEMEN MUTU

PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN

PANGKALPINANG, 07 JUNI 2021

DISETUJUI OLEH:	DIBUAT OLEH:
KETUA PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG	QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE
ASNAHWATI, SH, MH	**Dr. M, ELY MARIANI, S.H., M.Hum.**
NIP. 195804161985032002	**NIP. 196009111985032002**

Halaman Muka (cover) 1

Lembar Pengesahan dan Persetujuan 2

Daftar Isi 3

Daftar Distribusi 5

MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU

Hal

BAB I PENDAHULUAN..... 6

A. Latar Belakang 6
B. Ruang Lingkup 9
C. Visi 10
D. Misi 10
E. Nilai-nilai Utama Badan Peradilan 10
F. Budaya Kerja 12
G. Motto 13
H. Struktur TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 13
I. Komitmen Bersama 14
J. Rincian Tugas Struktur PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 15
K. Profil PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 19
L. Struktur Organisasi 43
M. Kebijakan Mutu 44
N. Sasaran Mutu 45

BAB II PROSES PEMETAAN BISNIS 48
I. Diagram Pemetaan Interaksi Proses 48
II. Diagram Struktur Tim Akreditasi Penjaminan Mutu 49
III. Diagram SOP Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan 50

BAB III IMPLEMENTASI KRITERIA 51

A. Kriteria 1 Leadership 51
B. Kriteria 2 Customer Focus 58

C. Kriteria 3 Process Management 62
D. Kriteria 4 Strategic Planning 65
E. Kriteria 5 Resources Management 67
F. Kriteria 6 Document System 69
G. Kriteria 7 Performance Result 73

BAB IV STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) (LIHAT LAMPIRAN)

A. SOP PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI…… 79
B. SOP PELAYANAN UTAMA …….…… 80
C. SOP PELAYANAN PENDUKUNG 80

BAB V PENUTUP 81

LEMBAR DISTRIBUSI

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

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.

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 Pelayanan* yang baku terkait dengan penerimaan dan belanja negara, dan adanya perangkapan jabatan antara jabatan struktural dengan jabatan pengelola keuangan.
- Dalam hal pengelolaan sarana dan prasarana, antara lain:
  a. Lokasi Pengadilan Tinggi yang cukup sulit untuk diakses oleh masyarakat yang berasal dari daerah pinggir kota.
  b. Gedung pengadilan yang masih perlu ditingkatkan penambahan ruangan, saat ini masih kurang memadai untuk penyimpanan arsip
  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 tejadinya peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.

b. Transparansi peradilan hingga kini masih menjadi permasalahan yang sangat perlu diperhatikan dan dibenahi. Masyarakat masih mengeluhkan sulitnya mengakses informasi dari pengadilan. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman pejabat peradilan mengenai pentingnya jaminan informasi bagi publik. Oleh karena itu, mekanisme penyediaan dan penyimpanan informasi juga perlu terus ditingkatkan sehingga pengadilan selalu siap dalam merespon permintaan informasi.

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

PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG juga tidak lepas dari adanya kritikan atas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, dan sebagai respon atas hal tersebut PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG telah melakukan upaya-upaya perbaikan di segala unit. Menyikapi tuntutan tersebut, PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 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, atau sebut saja peningkatan kinerja PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG, dapat dikatakan sebagai bentuk strategi pelaksanaan Cetak Biru Pembaruan Mahkamah Agung RI di tingkat unit kerja peradilan tingkat banding, dan sekaligus merupakan pelaksanaan reformasi birokrasi yang telah menjadi agenda nasional di tingkat PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG.

PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 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 BANGKA BELITUNG 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 BANGKA BELITUNG.

B. RUANG LINGKUP

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

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

Adapun unit di PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG melaksanakan kegiatan pelayanan adalah;

1. Pimpinan, yang terdiri dari Ketua dan Wakil Ketua
2. Hakim/ Majelis Hakim
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 Umum dan Keuangan :
      a. Sub Bagian Keuangan dan Pelaporan
      b. Sub Bagian TU dan Rumah Tangga
   B. Bagian Perencanaan dan Kepegawaian :
      a. Sub Bagian Rencana Program dan Anggaran
      b. Sub Bagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi

C. VISI

Visi **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG** adalah

"*Terwujudnya Pengadilan Tinggi Bangka Belitung yang Agung*"

D. MISI

PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG mengemban misi:

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

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 wajib menjaga kemandirian dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman). Artinya, seorang Hakim dalam memutus perkara harus didasarkan pada fakta dan dasar hukum yang diketahuinya, serta bebas dari pengaruh, tekanan, atau ancaman, baik langsung ataupun tak langsung, dari manapun dan dengan alasan apapun juga.

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 harus dapat menjadi teladan bagi masyarakatnya. Perilaku hakim yang jujur dan adil dalam menjalankan tugasnya, akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas putusan yang kemudian dibuatnya. Integritas dan kejujuran harus menjiwai pelaksanaan tugas aparatur peradilan.
3. **Akuntabilitas** (Pasal 52 dan Pasal 53 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Hakim harus mampu melaksanakan tugasnya menjalankan kekuasaan kehakiman dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Hal ini antara lain diwujudkan dengan memperlakukan pihak-pihak yang berperkara secara profesional, membuat putusan yang didasari dengan dasar alasan yang memadai, serta usaha untuk selalu mengikuti perkembangan masalah-masalah hukum aktual. Begitu pula halnya dengan aparatur peradilan, tugas-tugas yang diemban juga harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesional.
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 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 informasi. Informasi yang berkaitan dengan penanganan suatu perkara dan kejelasan mengenai hukum yang berlaku dan penerapannya di Indonesia.
6. **Ketidakberpihakan** (Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Ketidakberpihakan merupakan syarat utama

terselenggaranya proses peradilan yang jujur dan adil, serta dihasilkannya suatu putusan yang mempertimbangkan pendapat/kepentingan para pihak terkait. Untuk itu, aparatur peradilan harus tidak berpihak 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 BANGKA BELITUNG 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 BANGKA BELITUNG;
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;

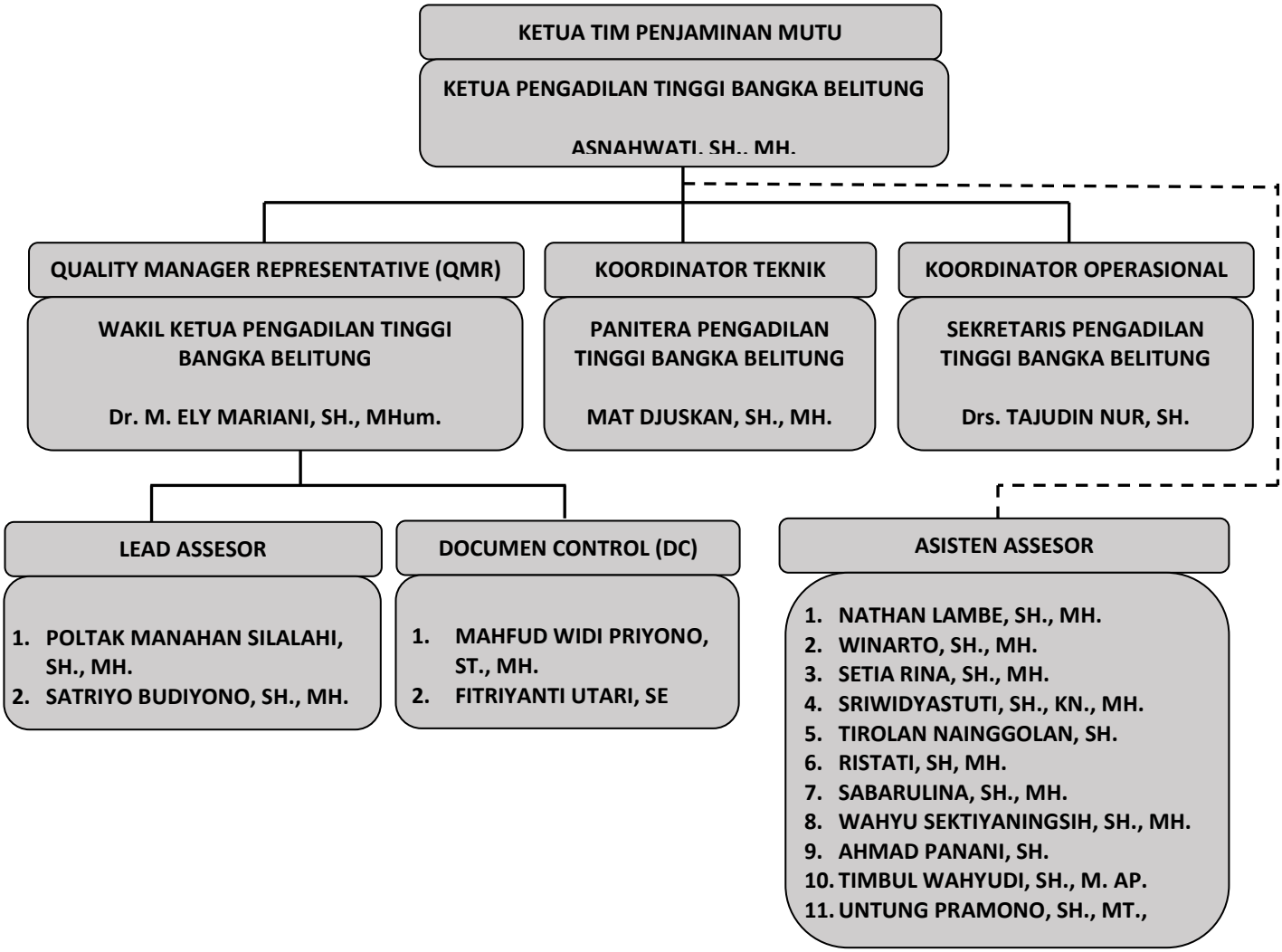
13. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14. sesuai dengan kepantasan; dan
15. tidak menyimpang dari prosedur.

G. MOTTO

Motto **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG:**

"Memberikan pelayanan hukum kepada pencari keadilan secara Profesional, Efektif, Efisien, Transparansi, Akuntabel (PEETA)**"**

H. STRUKTUR TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG



I. KOMITMEN BERSAMA

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

ADIL DAN TIDAK DISKRIMINATIF;

CERMAT;

SANTUN DAN RAMAH;

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

PROFESIONAL;

TIDAK MEMPERSULIT;

PATUH PADA PERINTAH ATASAN YANG SAH DAN WAJAR;

MENJUNJUNG TINGGI NILAI-NILAI AKUNTABILITAS DAN INTEGRITAS INSTITUSI PENYELENGGARA;

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

TERBUKA DAN MENGAMBIL LANGKAH YANG TEPAT UNTUK MENGHINDARI BENTURAN KEPENTINGAN;

TIDAK MENYALAHGUNAKAN SARANA DAN PRASARANA SERTA FASILITAS PELAYANAN PUBLIK;

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

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

SESUAI DENGAN KEPANTASAN; DAN

TIDAK MENYIMPANG DARI PROSEDUR.

J. RINCIAN TUGAS STRUKTUR PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI

Tugas Top Manager adalah:

1) Mengupayakan dan menjamin agar lingkungan kerjanya terkendali.
2) Menetapkan Kebijakan serta Sasaran Mutu di **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG.**
3) Memastikan Kebijakan dan Sasaran Mutu dipahami dan diterapkan di seluruh bagian.
4) Mengkomunikasikan kepada seluruh jajaran **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG** 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 **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG** memfasilitasi dilakukannya Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan yang berkesinambungan penerapan sistem manajemen mutu STANDARD AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PERADILAN UMUM - ICPE.
10) Top Manager mengadakan komunikasi internal dengan Panitera dan Sekretaris unit minimal 2 (dua) kali dalam sebulan.

Tugas Quality Management Representative adalah:

1) Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standart.
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 pegawai dalam sistem manajemen mutu.

7) Membina hubungan dengan pihak eksternal untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.
8) Menyelenggarakan program pendukung untuk membudayakan kesadaran mutu keseluruh hakim/pegawai.
9) Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh hakim/pegawai.
10) Memberikan penghargaan kepada Hakim, Panitera dan Sekretaris, pegawai yang berprestasi dalam kegiatan sistem manajemen mutu.
11) Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh hakim/pegawai.
12) Mengkoordinasikan kegiatan internal audit dan survey kepuasan pelanggan.

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 kekritisan 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 Quality Management Representative.

Tugas Tim Survei Kepuasan Pelanggan adalah:

1) Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pelanggan.
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 Quality Management Representative.

Tugas Document Control adalah:

1) DC bertanggung jawab mengendalikan seluruh Dokumen (Internal dan Eksternal) mulai dari Pengesahan, Penggandaan, Distribusi ke bagian yang terkait dan Penarikan serta Penghapusan Dokumen.
2) QMR dibantu DC harus memastikan Dokumen yang berlaku di Lingkungan Kerja Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum adalah versi terbaru dan versi sebelumnya ditarik dari peredarannya.
3) QMR harus memastikan bahwa dokumen luar (Eksternal) yang masuk ke Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dikenali dan pendistribusiannya terkendali.
4) Penanggung jawab masing-masing Unit Proses bertanggung jawab dan mempunyai kewenangan membantu melaksanakan Implementasi Pengendalian Dokumen di Unitnya.
5) Penanggung jawab masing-masing Unit Proses membantu memastikan hanya Dokumen terbaru (revisi terkini) dan Dokumen yang sesuai dengan aktivitasnya, terdapat di bagiannya;

Tugas Assesor adalah :

1. Mendeskripsikan apa yang harus dikerjakan oleh Panmud / Kasubag.
2. Memastikan ketersediaan dokumen ada disetiap Panmud / Kasubag.
3. Menunjukan cara kerja sesuai tugas, fungsi, SOP Panmud / Kasubag.
4. Memperbaiki cara kerja Panmud / Kasubag untuk mencapai Pelayanan Publik yang lebih baik.

Tugas Koordinator Teknik adalah :

1) Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Penjaminan Mutu PT.
2) Menunjukan/menentukan teknikal (assesor atau asistentor) ke setiap project audit Akreditasi Penjaminan mutu dengan mengacu pada kompetensi, bebas dari konflik kepentingan dan ketersediaan sumber daya yang ada.
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.
7) Melaksanakan proses rekrutmen dan evaluasi awal teknikal.
8) Melakukan review terhadap laporan hasil audit Akreditasi Penjaminan Mutu yang dilaksanakan oleh Assesor.
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 adalah :

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

Tugas Sekretaris TPMPT :

1) Melaksanakan tugas kesekretariatan;
2) Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi;
3) Mendampingi QMR, Internal Audit dan Assesor dalam pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu;
4) Membantu menyiapkan keperluan Tim Penjaminan mutu Pengadilan Tinggi.

K. PROFIL PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG

1. Sejarah Berdirinya Pengadilan Tinggi Bangka Belitung

Wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terdiri dari dua pulau besar yaitu Pulau Bangka dan Pulau Belitung serta pulau-pulau kecil. Sebelum Kapitulasi Tutang, Pulau Bangka dan Pulau Belitung merupakan daerah taklukan dari kerajaan Sriwijaya, Majapahit dan Mataram.

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ditetapkan sebagai provinsi ke-31 oleh Pemerintah Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang No. 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tanggal 4 Desember 2000 yang sebelumnya merupakan bagian dari Provinsi Sumatera Selatan.

Dengan terbentuknya Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dibentuk pula Pengadilan Tinggi Bangka Belitung sebagai amanat Undang Undang Dasar tentang lembaga Kekuasaan Kehakiman, yang mana Pengadilan Tinggi merupakan lembaga kekuasaan kehakiman yang berkedudukan di ibu kota provinsi. Wilayah kerja Pengadilan Tinggi meliputi wilayah provinsi itu.

Pengadilan Tinggi Bangka Belitung dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2004 tanggal 06 juli 2004 yang semula termasuk daerah hukum Pengadilan Tinggi Palembang dialihkan menjadi daerah hukum Pengadilan Tinggi Bangka Belitung.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2004 tangal 6 Juli 2004, Pengadilan Tinggi Bangka Belitung wilayah hukumnya meliputi 3 (tiga) Pengadilan Negeri, kemudian pada tahun 2016 dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden RI Nomor 14 Tahun 2016 untuk wilayah hukum Pengadilan Tinggi Bangka Belitung bertambah 2 (dua) Pengadilan Negeri baru. Sehingga wilayah hukum Pengadilan Tinggi Bangka Belitung meliputi 5 Pengadilan Negeri, yaitu :

1. Pengadilan Negeri Pangkalpinang
2. Pengadilan Negeri Sungailiat
3. Pengadilan Negeri Tanjungpandan
4. Pengadilan Negeri Koba
5. Pengadilan Negeri Mentok

Pengadilan Tinggi Bangka Belitung diresmikan pada tanggal 22 Febuari 2005 oleh ketua Mahkamah Agung RI Bapak Prof.Dr.H.Bagir manan,SH.,M.CL dengan Ketua Pengadilan Tinggi yang pertama adalah Bapak Soemartono, SH yang pelantikan dilakukan oleh Ketua Mahkamah Agung RI Bapak Prof. Dr. H. Bagir manan,SH.,M.CL.

2. Wilayah Hukum

Wilayah hukum Pengadilan Tinggi Bangka Belitung meliputi seluruh wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yaitu 6 Kabupaten (Bangka Induk, Bangka Barat, Bangka Tengah, Bangka Selatan, Belitung, Belitung Timur) dan 1 Ibukota Provinsi (Pangkalpinang). Terdapat 5 (lima) Pengadilan Negeri dalam Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi yaitu Pengadilan Negeri Pangkalpinang, Pengadilan Negeri Sungailiat, Pengadilan Negeri Tanjungpandan, Pengadilan Negeri Koba, Pengadilan Negeri Muntok.

1. Pengadilan Negeri Pangkalpinang, mencakup 7 wilayah Kecamatan :

    1. Kecamatan Tamansari terdiri dari 5 (lima) kelurahan yaitu :
        - Kelurahan Opas Indah ;
        - Kelurahan Gedung Nasional ;
        - Kelurahan Batin Tikal ;
        - Kelurahan Rawa Bangun ;
        - Kelurahan Kejaksaan ;

    2. Kecamatan Gerunggang terdiri dari 6 (enam) kelurahan yaitu :
        - Kelurahan Taman Bunga ;
        - Kelurahan Bukit Merapen ;
        - Kelurahan Air Kelapa Tujuh ;
        - Kelurahan Bukit Sari ;
        - Kelurahan Tua Tunu Indah ;
        - Kelurahan Kacang Pedang ;

    3. Kecamatan Pangkalbalam terdiri dari 5 (lima) kelurahan yaitu :
        - Kelurahan Pasir Garam ;
        - Kelurahan Lontong Pancur ;
        - Kelurahan Ketapang ;
        - Kelurahan Ampui ;
        - Kelurahan Rejo Sari ;

4. Kecamatan Bukit Intan terdiri dari 7 (tujuh) kelurahan yaitu :
   - Kelurahan Air Mawar ;
   - Kelurahan Sinar Bulan ;
   - Kelurahan Pasir Putih ;
   - Kelurahan Semabung Lama ;
   - Kelurahan Temberan ;
   - Kelurahan Bacang ;
   - Kelurahan Air Itam ;

5. Kecamatan Rangkui terdiri dari 8 (delapan) kelurahan yaitu :
   - Kelurahan Pintu Air ;
   - Kelurahan Bintang ;
   - Kelurahan Gajah Mada ;
   - Kelurahan Masjid Jamik ;
   - Kelurahan Asam ;
   - Kelurahan Melintang ;
   - Kelurahan Parit Lalang ;
   - Kelurahan Keramat ;
6. Kecamatan Gabek terdiri dari 6 (enam) kelurahan yaitu :
   - Kelurahan Selindung ;
   - Kelurahan Selindung Baru ;
   - Kelurahan Gabek Satu ;
   - Kelurahan Gabek Dua ;
   - Kelurahan Air Salemba ;
   - Kelurahan Jerambah Gantung ;
7. Kecamatan Girimaya terdiri dari 5 (lima) kelurahan yaitu :
   - Kelurahan Pasir Padi ;
   - Kelurahan Bukit Intan ;
   - Kelurahan Bukit Besar ;
   - Kelurahan Sriwijaya ;
   - Kelurahan Semabung Baru ;

2. Pengadilan Negeri Sungailiat, terdiri dari 2 Kabupaten yaitu Kabupaten Bangka Induk dan Bangka Selatan :

No. Urut	Kabupaten	Kecamatan	Kelurahan
1.	Bangka Induk	1. Sungailiat	1. Kelurahan Sungailiat 2. Kelurahan Parit Padang 3. Kelurahan Kenanga 4. Kelurahan Sri Menanti 5. Kelurahan Kuday 6. Desa Rebo 7. Kelurahan Sinar Baru
		2. Pemali	1. Desa Karya Makmur 2. Desa Air Ruay 3. Desa Air Duren 4. Desa Keceper 5. Desa Penyamun 6. Desa Mentabat 7. Desa Tutut 8. Desa Sempan
		3. Merawang	1. Desa Air Anyer 2. Desa Jurung 3. Desa Baru Rusa 4. Desa Merawang 5. Desa Riding Panjang 6. Desa Dwi Makmur 7. Desa Kimak 8. Desa Balun Ijuk 9. Desa Pagarawan 10. Desa Jada Bahrin

No. Urut	Kabupaten	Kecamatan	Kelurahan
		4. Puding Besar	1. Desa Puding Besar 2. Desa Kayu Besi 3. Desa Labu 4. Desa Tanah Bawah 5. Desa Sungai Dua 6. Desa Kota Waringin 7. Desa Nibung 8. Desa Saing
		5. Mendo Barat	1. Kampung Zet 2. Desa Kemuje 3. Desa Kace 4. Desa Cengkong Abang 5. Desa Air Duren 6. Desa Mendo 7. Desa Paya Benua 8. Desa Kota Kapur 9. Desa Penagan 10. Desa Rukam 11. Desa Petaling 12. Desa Air Buluh 13. Desa Labuh Air Pandan
		6. Bakam	1. Desa Bakam 2. Desa Dalil 3. Desa Mabat 4. Desa Maras Senang 5. Desa Neknang 6. Desa Bukit Layang 7. Desa Kapuk 8. Desa Mangka 9. Desa Tiang Tara

No. Urut	Kabupaten	Kecamatan	Kelurahan
		7. Riau Silip	1. Desa Riau 2. Desa Cit 3. Desa Pugul 4. Desa Air Antu 5. Desa Silip 6. Desa Deniang 7. Desa Bedukar 8. Desa KD Mentok 9. Desa Pangkal Niur 10. Desa Banyu Asin 11. Desa Bernai 12. Desa Berbura 13. Desa Rambang 14. Desa Tuing 15. Desa Mapur 16. Desa Kelapa
		8. Belinyu	1. Desa Riding Panjang 2. Desa Gunung Muda 3. Desa Lumut 4. Desa Remodong 5. Desa Tanjung Gudang 6. Desa Pejam 7. Desa Pesaren 8. Desa Gunung Pelawan 9. Desa Sungakai 10. Desa Bintet 11. Desa Bubus 12. Desa Kundi 13. Desa Bukit Ketok 14. Desa Kuto Panji 15. Desa Air Jukung

No. Urut	Kabupaten	Kecamatan	Kelurahan
2.	Bangka Selatan	1. Air Gegas	1. Desa Air Bara 2. Desa Bencah 3. Desa Nangka 4. Desa Pergam 5. Desa Sidoharjo 6. Desa Air Gegas 7. Desa Delas 8. Desa Nyelanding 9. Desa Ranggas 10. Desa Tepus
		2. Payung	1. Desa Bedengung 2. Desa Malik 3. Desa Paku 4. Desa Ranggung 5. Desa Pangkalbuluh 6. Desa Irat 7. Desa Nadung 8. Desa Payung 9. Desa Sengir
		3. Simpang Rimba	1. Desa Gudang 2. Desa Jelutung II 3. Desa Simpang Rimba 4. Desa Sebagin 5. Desa Bangka Kota 6. Desa Rajik

No. Urut	Kabupaten	Kecamatan	Kelurahan
		4. Toboali	1. Desa Bikang 2. Desa Jeriji 3. Desa Kepoh 4. Desa Rindik 5. Desa Teladan 6. Desa Tanjung Ketapang 7. Desa Gadung 8. Desa Kaposang 9. Desa Rias 10. Desa Serdang 11. Desa Toboali
		5. Pulau Besar	1. Desa Batu Betumpang 2. Desa Fajar Indah (Trans 1) 3. Desa Panca Tunggal (Trans 3) 4. Desa Sumber Jaya Permai 5. Desa Suka Jaya 6. Desa Trans
		6. Tukak Sadai	1. Desa Bukit Ketap 2. Desa Sadai 3. Desa Tukak 4. Desa Pasir Putih 5. Desa Tiram
		7. Lepar Pongok & Kepulauan Pongok	1. Desa Kumbung 2. Desa Tanjung Sangkar 3. Desa Pongok 4. Desa Penutuk 5. Desa Tanjung Labu 6. Desa Celagen

3. Pengadilan Negeri Tanjungpandan, terdiri dari 2 Kabupaten yaitu Kabupaten Belitung dan Kabupaten Belitung Timur :

BELITUNG	**BELITUNG TIMUR**
KECAMATAN :	KECAMATAN :
1. Kecamatan TANJUNGPANDAN 2. Kecamatan BADAU 3. Kecamatan SIJUK 4. Kecamatan MEMBALONG 5. Kecamatan SELAT NASIK	1. Kecamatan MANGGAR 2. Kecamatan DAMAR 3. Kecamatan KAMPIT 4. Kecamatan SIMPANG RENGGIANG 5. Kecamatan SIMPANG PESAK 6. Kecamatan DENDANG 7. Kecamatan GANTUNG
KELURAHAN : 30 DESA	KELURAHAN : 39 DESA

4. Pengadilan Negeri Koba

No.	**Kecamatan**	**Jumlah Kelurahan**	**Jumlah Desa**
1.	**Koba**	**5**	**6**
2.	**PangkalanBaru**	**1**	**11**
3.	**Sungai Selan**	**1**	**12**
4.	**Simpang Katis**	**-**	**10**
5.	**Namang**	**-**	**8**
6.	**LubukBesar**	**-**	**9**
Jumlah		**7**	**56**

5. Pengadilan Negeri Mentok

No.	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa
1.	**Kelapa**	**1**	**44**
2.	**Simpang Teritip**	**-**	**49**
3.	**Tempilang**	**-**	**36**
4.	**Jebus**	**-**	**37**
5.	**Muntok**	**3**	**31**
6.	**Parit Tiga**	**-**	**40**
Jumlah		**4**	**237**

3. Kebijakan Umum

PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 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 BANGKA BELITUNG bertugas dan berwenang memeriksa, memutus dan menyelesaikan setiap perkara banding yang diajukan kepadanya sesuai dengan kewenangannya di tingkat banding.

Selain menjalankan tugas pokoknya PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG diserahi tugas dan kewenangan lain berdasarkan undang-undang, antara lain dapat memberikan keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum kepada Instansi Pemerintah di wilayah hukum PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG, apabila diminta.

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

Berikut tugas pokok dan fungsi dari PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG:

1. PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 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.
2. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Pimpinan PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG wajib memiliki kemampuan mengelola (*managerial skill*), yang meliputi pembuatan rencana kerja (*planning*), mengatur pelaksanaannya (*organizing*), menggerakkan (*actuating*) dan mengawasi pelaksanaannya (*controlling*).
   - PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 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 Tingkat Banding 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 menganggu 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, Panitera Muda, dan Panitera Pengganti, maupun pejabat Kesekretariatan yakni Sekretaris, Kepala Bagian Umum dan Keuangan, Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian Kepegawaian & Teknologi Informasi, Kepala Sub Bagian Keuangan dan Pelaporan, dan Kepala Sub Bagian Rencana Program Anggaran, Kepala Sub Bagian TU dan Rumah Tangga.

3. Melaksanakan pembagian tugas antara Ketua dengan Wakil Ketua serta bekerja sama dengan baik.
4. Membagi dan menetapkan tugas dan tanggung jawab secara jelas dalam rangka mewujudkan keserasian dan kerja sama antar sesama pejabat/petugas yang bersangkutan.
5. Menyelenggarakan administrasi keuangan perkara dan mengawasi keuangan rutin.
6. Melaksanakan pertemuan berkala sekurang-kurangnya sekali dalam sebulan dengan para Hakim serta pejabat struktural, dan sekurang-kurang sekali dalam 3 bulan dengan seluruh karyawan.
7. Membuat/menyusun *legal data* tentang putusan-putusan perkara yang penting.
8. Melakukan pengawasan secara rutin terhadap pelaksanaan tugas dan memberi petunjuk serta bimbingan yang diperlukan, baik bagi para Hakim maupun seluruh pegawai.

9. Melakukan pengawasan intern dan extern:
   - Intern: pejabat peradilan, keuangan dan material.
   - Extern: pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap.
10. Menugaskan Hakim untuk membina dan mengawasi unit hukum tertentu.
11. Melakukan evaluasi atas hasil pengawasan dan memberikan penilaian untuk kepentingan peningkatan jabatan.

13. Melaporkan evaluasi atas hasil pengawasan dan penilaiannya kepada Mahkamah Agung.
14. Mengawasi pelaksanaan *court calender* dengan ketentuan bahwa setiap perkara pada asasnya harus diputus dalam waktu 3 bulan dan mengumumkannya pada pertemuan berkala dengan para Hakim.
15. Mempersiapkan kader (kaderisasi) dalam rangka menghadapi alih generasi.
16. Melakukan pembinaan terhadap organisasi Dharma Yuktikarini, Ikahi, Ipaspi.
17. Melakukan koordinasi antar sesama instansi di lingkungan penegak hukum dan kerjasama dengan instansi-instansi lain serta dapat memberikan keterangan, pertimbangan dari nasehat tentang hukum kepada instansi Pemerintah di daerahnya apabila diminta.
18. Memperhatikan keluhan-keluhan yang timbul dari masyarakat dan menanggapinya bila dipandang perlu.
19. Mengaktifkan Majelis Hakim.
20. Melakukan penilaian/mengesahkan Standar Kinerja Pegawai (SKP) bagi Pejabat Pengadilan Tinggi.
21. Menerima dan mendisposisi surat-surat masuk.
22. Mengkoordinasikan pembuatan dan penyusunan laporan serta surat surat yang diperlukan.
23. Membuat penetapan penunjukan Hakim baik perkara pidana, perdata, maupun tipikor.
24. Melakukan pengawasan daerah ke Pengadilan Negeri diwilayah hukum Pengadilan Tinggi Bangka Belitung sesuai instruksi Ketua Pengadilan Tinggi.

Selanjutnya Ketua dan Wakil Ketua selain melaksanakan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka Pimpinan, para Hakim 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 mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

   1. Bertugas dan bertanggung jawab atas terselenggaranya peradilan dengan baik dan menjaga terpeliharanya citra dan wibawa Pengadilan.
   2. Memiliki kemampuan mengelola (*managerial skill*), yang meliputi pembuatan rencana kerja (*planning*), mengatur pelaksanaannya (*organizing*), menggerakkan (*actuating*) dan mengawasi pelaksanaannya (*controlling*).
   3. Membantu Ketua dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
   4. Mewakili Ketua bila berhalangan.
   5. Melaksanakan delegasi wewenang dari Ketua.
   6. 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.
   7. Melaksanakan tugas sebagai Wakil Ketua/Hakim dalam menetapkan/menentukan hari-hari tertentu untuk melakukan persidangan perkara.
   8. Sebagai Ketua BAPERJAKAT Pengadilan Tinggi Bangka Belitung.
   9. Sebagai Koordinator Hakim Pengawas Bidang pada Pengadilan Tinggi Bangka Belitung.
   10. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan.

2 TUGAS HAKIM

1. Membantu pimpinan pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.

2. pelaksanaan tugas, umpamanya mengenai penyelenggaraan administrasi perkara perdata, pidana, Tipikor dan bagian Kesekretariatan, baik di Pengadilan Tinggi maupun di setiap Pengadilan Negeri wilayah hukum Pengadilan Tinggi Bangka Belitung.
3 Bertanggung jawab sebagai Hakim/Ketua Majelis.
4 Menetapkan hari sidang dan perpanjangan penahanan.
5 Melakukan persidangan dan bertanggung jawab atas pembuatan dan kebenaran Berita Acara Persidangan dan menandatanganinya sebelum sidang berikutnya.
6 Mengemukakan pendapat dalam musyawarah.
7 Menyiapkan dan memaraf naskah putusan perkara banding lengkap untuk ucapan dan wajib menandatangani putusan yang sudah diucapkan dalam persidangan.
8 Mempelajari dan mendiskusikan secara berkala kepustakaan hukum yang diterima dari Mahkamah Agung.
9 Melakukan pengawasan/sebagai Pengawas Bidang berdasarkan Penetapan Ketua Pengadilan Tinggi Bangka Belitung maupun pengawasan pada Pengadilan Negeri di wilayah hukum Pengadilan Tinggi Bangka Belitung.
10 Melakukan mediasi terhadap perkara perdata yang ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Tinggi Bangka Belitung
12. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Pimpinan.

3. TUGAS PEJABAT KEPANITERAAN.

PANITERA;

1. Membantu Pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
2. Mengatur pembagian tugas pejabat Kepaniteraan.
3. Panitera dengan dibantu oleh Panitera Muda harus menyelenggarakan administrasi secara cermat mengenai jalannya perkara banding perdata, pidana dan tipikor maupun situasi keuangan perkara perdata.
4. Bertanggung jawab atas pengurusan berkas perkara, putusan, dokumen, akta, buku daftar, biaya perkara dan surat-surat lainnya yang disimpan di Kepaniteraan.
5. Membuat salinan putusan.
6. Menerima dan mengirimkan berkas perkara.

7. Bertanggung jawab sebagai Panitera Pengadilan Tinggi Bangka Belitung.
8. Melaksanakan pemberian dukungan di bidang teknis dan administrasi perkara serta menyelesaikan surat-surat yang berkaitan dengan perkara
9. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan dan pengawasan pelaksanaan tugas dalam pemberian dukungan di bidang teknis..
10. Pelaksanaan pengelolaan administrasi perkara perdata dan pidana.
11. Pelaksananaan pengelolaan administrasi perkara, penyajian data perkara, dan transparansi perkara.
12. Pelaksanaan administrasi keuangan dalam program teknis dan keuangan perkara yang ditetapkan berdasarkan peraturan dan perundang-undangan, minutasi, evaluasi dan administrasi Kepaniteraan.
13. Pembinaan teknis kepaniteraan dan kejurusitaan; dan
14. Sebagai anggota Baperjakat Pengadilan Tinggi Bangka Belitung.
15. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Ketua Pengadilan Tinggi.

PANITERA MUDA PERDATA;

1. melaksanakan administrasi perkara di bidang perdata.
2. pelaksanaan pemeriksaan dan penelaahan kelengkapan berkas perkara banding;
3. pelaksanaan pemeriksaan dan penelaahan kelengkapan berkas perkara gugatan dan permohonan;
4. pelaksanaan registrasi perkara banding;
5. pelaksanaan registrasi perkara gugatan dan permohonan;
6. pelaksanaan distribusi perkara banding yang telah diregister untuk diteruskan kepada Ketua Majelis Hakim berdasarkan Penetapan Penunjukkan Majelis Hakim dari Ketua Pengadilan Tinggi;
7. pelaksanaan distribusi perkara yang telah diregister untuk diteruskan kepada Ketua Majelis Hakim berdasarkan Penetapan Penunjukkan Majelis Hakim dari Ketua Pengadilan Tinggi;
8. pelaksanaan penerimaan kembali berkas perkara yang sudah diputus dan diminutasi;
9. pelaksanaan pengiriman salinan putusan Pengadilan Tinggi beserta berkas perkara bundel 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 pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Panitera.

PANITERA MUDA PIDANA;

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

PANITERA MUDA TIPIKOR;

1. melaksanakan administrasi perkara di bidang pidana
2. pelaksanaan pemeriksaan dan penelaahan kelengkapan berkas perkara khusus;
3. pelaksanaan registrasi perkara khusus;
4. pelaksanaan distribusi perkara khusus yang telah diregister untuk diteruskan kepada Ketua Majelis Hakim berdasarkan Penetapan Penunjukkan Majelis Hakim dari Ketua Pengadilan Tinggi;

5. pelaksanaan penghitungan, penyiapan dan pengiriman penetapan penahanan, perpanjangan penahanan dan penangguhan penahanan bagi perkara bidang pidana khusus;
6. pelaksanaan penerimaan kembali berkas perkara yang sudah diputus dan diminutasi;
7. pelaksanaan pengiriman salinan putusan Pengadilan Tinggi beserta berkas perkara bundel A kepada pengadilan pengaju;
8. pelaksanaan penyimpanan berkas perkara yang belum mempunyai kekuatan hukum tetap;
9. pelaksanaan penyerahan berkas perkara yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap ke Panitera Muda Hukum;
10. pelaksanaan urusan tata usaha kepaniteraan; dan
11. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Panitera.

PANITERA MUDA HUKUM ;

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

PANITERA PENGGANTI;

1. Membantu Hakim dalam persidangan perkara perdata dan pidana serta melaporkan kegiatan persidangan tersebut kepada Panitera Muda yang bersangkutan.
2. Bertanggung jawab sebagai Panitera Pengganti Pengadilan Tinggi Bangka Belitung.
3. Membantu Hakim dengan mengikuti dan mencatat jalannya sidang Pengadilan.
4. Membantu Hakim dalam hal :
   - membuat penetapan hari sidang.
   - membuat Berita Acara Persidangan yang harus selesai sebelum sidang berikutnya.
   - Membuat penetapan perpajangan penahanan terdakwa yang dimohonkan tetap ditahan,dikeluarkan dari tahanan atau diubah jenis penahanannya.
   - Mengedit dan mencetak putusan.
5. Menyerahkan berkas perkara kepada Panitera Muda Perdata / Pidana bila telah selesai diminutasi.
6. Melaporkan kepada Panitera Muda Perdata / Pidana untuk dicatat dalam Register perkara tentang :
   - Penundaan hari-hari sidang dan mengisikan penundaan kedalam SIPP.
   - Perkara yang sudah putus termasuk amar putusannya.
7. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Pimpinan.
8. Mengisi data dalam SIPP secara tepat waktu.

4. TUGAS PEJABAT KESEKRETARIATAN

Tugas pokok Sekretariat adalah melaksanakan pemberian dukungan di bidang administrasi, organisasi, keuangan, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana di lingkungan Pengadilan Tinggi. Dalam hal ini kesekretariatan menyelenggarakan 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

Unit kesekretariatan ini dibagi dalam 2 (dua) bagian dan 4 (empat) sub bagian yaitu:

1. Bagian Umum dan Keuangan :
   a. Sub Bagian Keuangan dan Pelaporan
   b. Sub Bagian TU dan Rumah Tangga
2. Bagian Perencanaan dan Kepegawaian :
   a. Sub Bagian Rencana Program dan Anggaran
   b. Sub Bagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi

SEKRETARIS;

1. Melaksanakan pemberian dukungan di bidang administrasi, organisasi, keuangan, sumberdaya manusia, serta sarana dan prasarana di lingkungan Pengadilan Tinggi Bangka Belitung.
2. Penyiapan bahan pelaksanaan urusan perencanaan program dan anggaran.
3. Pelaksanaan urusan kepegawaian.
4. Pelaksanaan urusan keuangan.
5. Penyiapan bahan pelaksanaan penataan organisasi dan tata laksana.
6. Pelaksanaan pengelolaan teknologi informasi dan statistik.
7. Pelaksanaan urusan surat menyurat, arsip, perlengkapan, rumah tangga, keamanan, keprotokolan, hubungan masyarakat, dan perpustakaan.
8. Penyiapan bahan pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan dokumentasi serta pelaporan di lingkungan Kesekretariatan Pengadilan Tinggi Bangka Belitung.
9. Sebagai Anggota Susunan BAPERJAKAT Pengadilan Tinggi Bangka Belitung.
10. Melaksanakan tugas-tugas yang didelegasikan oleh pimpinan

BAGIAN PERENCANAAN DAN KEPEGAWAIAN;

1. Tugas melaksanakan urusan perencanaan, program, anggaran, kepegawaian, organisasi dan tata laksana, serta pengelolaan teknologi informasi;
2. penyiapan bahan pelaksanaan perencanaan dan penyusunan program dan anggaran;
3. 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;
4. penyiapan bahan pelaksanaan penelaahan, penataan, dan evaluasi organisasi dan tata laksana;
5. penyiapan bahan pelaksanaan pengelolaan teknologi informatika dan statistik; dan
6. penyiapan bahan pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dokumentasi, dan pelaporan.

BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN;

1. mempunyai tugas melaksanakan urusan surat menyurat, arsip, perlengkapan, rumah tangga, keamanan, keprotokolan, perpustakaan, pengelolaan keuangan, pemantauan, evaluasi, dokumentasi, serta penyusunan laporan.
2. pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan dan penggandaan;
3. pelaksanaan urusan perawatan dan pemeliharaan gedung, sarana dan prasarana serta perlengkapan dan perpustakaan;
4. pelaksanaan urusan keamanan, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
5. pelaksanaan pengelolaan anggaran, perbendaharaan, akuntansi dan verifikasi, pengelolaan barang milik negara serta pelaporan keuangan; dan
6. penyiapan bahan pelaksanaan pemantauan, serta penyusunan laporan.

SUBBAGIAN KEPEGAWAIAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI;

1. Melaksanakan penyiapan bahan pelaksanaan unsur kepegawaian, penataan organisasi dan tatalaksana.
2. Pengelolaan teknologi informasi dan statistik pemantauan.
3. Menata dan memelihara file/berkas kepegawaian pegawai.
4. Menyusun dan membuat Daftar Urut Kepangkatan, Daftar Urut Senioritas dan Bezetting.
5. Mengusulkan pengangkatan Pegawai Negeri Sipil, kenaikan pangkat, pengangkatan dalam jabatan, mutasi, tanda kehormatan dan pensiun.
6. Mengusulkan penerbitan askes, karpeg, karis/karsu dan taspen.
7. Mempersiapkan bahan dan mencatat seluruh hasil untuk rapat Baperjakat.
8. Menyiapkan penyelenggaraan penyumpahan PNS dan penyumpahan/pelantikan jabatan.
9. Membuat surat keputusan kenaikan gaji berkala dan surat pernyataan masih menduduki jabatan.
10. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dokumentasi dan penyusunan laporan

SUBBAGIAN TATA USAHA DAN RUMAH TANGGA;

1. Mencatat dan mendistribusikan surat-surat masuk dan surat-surat keluar.
2. Menyelenggarakan pengadaan Barang Persediaan untuk keperluan Operasional Kantor.
3. Menyimpan dan memelihara surat-surat bukti kepemilikan Barang Milik Negara.
4. Menyelenggarakan administrasi Persediaan dan Barang Milik Negara serta Membuat Laporan Bulanan Barang Milik Negara.
5. Menyelenggarakan perawatan pelengkapan kantor dan gedung kantor sesuai dengan rencana dan anggaran yang telah ditetapkan.

6. Mengkoordinir dan mengawasi keamanan kantor dengan bekerja sama baik dengan pengamanan internal maupun dengan Instansi terkait untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Operasional Kantor.
7. Mengkoordinir dan mengawasi kebersihan Halaman dan Gedung Kantor.
8. Menyelenggarakan Administrasi Perpustakaan.

SUBBAGIAN KEUANGAN DAN PELAPORAN;

1. Menyusun Rencana Kegiatan dan Penarikan Dana pada tahun berjalan.
2. Menyusun Rencana Kerja dan Anggaran untuk tahun anggaran berikutnya.
3. Menerima dan menguji SPP beserta kelengkapannya untuk kemudian menerbitkan SPM.
4. Melaksanakan tugas perbendaharaan yang bersumber dari PNBP dan APBN (DIPA).
5. Pengelolaan Aplikasi SIMAK BMN.
6. Membuat laporan keuangan secara periodik (Bulanan, Triwulanan, Semesteran dan Tahunan).
7. Menata dan memelihara Dokumen Penerimaan dan Belanja Negara.

L. STRUKTUR ORGANISASI

M. KEBIJAKAN MUTU PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG

Pengadilan Tinggi Bangka Belitung adalah satuan kerja Mahkamah Agung pada peradilan tingkat banding, yang menyelenggarakan kekuasaan kehakiman berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan kebijakan mutu sebagai berikut:

1. Memberikan Pelayanan yang berkualitas bagi pencari keadilan dan masyarakat dengan tulus dan ikhlas.
2. Memberikan kepuasan bagi masyarakat pencari keadilan.
3. Melakukan peningkatan pelayanan dengan tepat waktu.
4. Memenuhi persyaratan dan peraturan yang terkait dengan kegiatan Pengadilan Tinggi Bangka Belitung.
5. Meningkatkan profesionalisme aparat Pengadilan.
6. Menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman dan memudahkan masyarakat pencari keadilan.
7. Memahami permasalahan pencari keadilan dan memberikan solusi secara tepat.
8. Melakukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan terhadap sistem Manajemen Mutu dan pelaksanaannya.

PANGKALPINANG, 07 JUNI 2021

KETUA PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG

ASNAHWATI, S.H., M.H.
NIP. 195804161985032002

N. SASARAN MUTU PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG

Pengumpul Data	Indikator	Sasaran Pencapaian
Ketua Pengadilan Tinggi	- Memastikan Standar Operasional Prosedur diterapkan pada masing-Masing bagian - Pelaksanaan pengawasan dan pembinaan internal Pengadilan Tinggi Bangka Belitung dan Pengadilan Negeri sewilayah Bangka Belitung	100 %
Hakim Tinggi	- Penyelesaian perkara tepat waktu (maksimal 1 bulan)	100 %
Panitera	- Memonitoring penyelesaian administrasi Persidangan dan minutasi perkara Sesuai dengan SOP - Memonitor pemutakhiran akses informasiperkara	100 %
Sekretaris	- Pencapaian realisasi anggaran dan Penyerapan Daftar Isian Pelaksanan Anggaran (DIPA) - Memonitor penyediaan sarana dan Prasarana penunjang tersedia dengan baik	100%
Panitera Muda Pidana	- Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu (sesuai SOP) - Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum banding ke Pengadilan Negeri tepat waktu - Pemutakhiran akses informasi perkara Pidana - Proses penyelesaian perpanjangan penahanan selesai dalam 1 hari kerja (*one day service*) - Proses input dan update perkara masuk selesai dalam waktu 1 hari	100 %

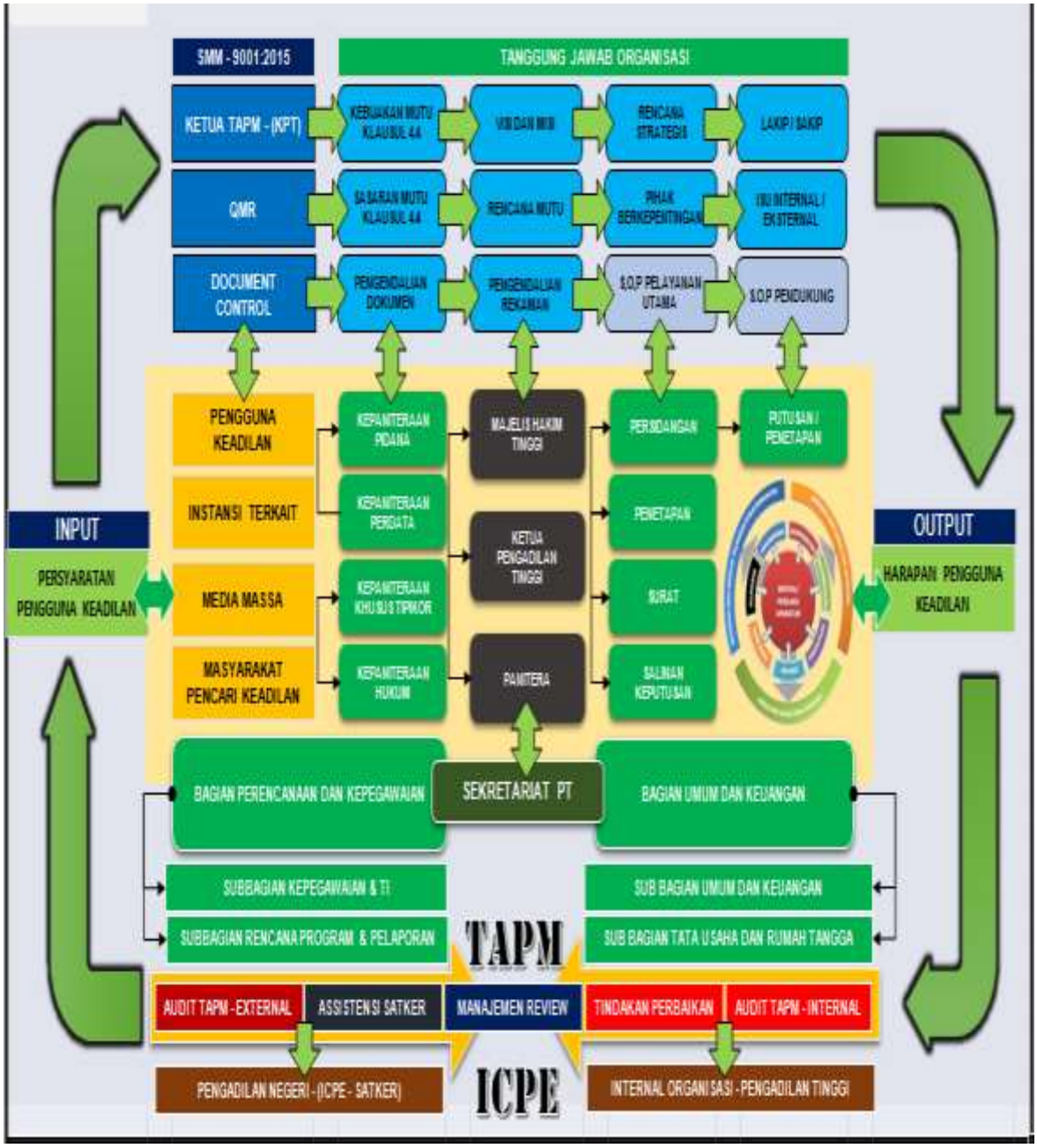
Pengumpul Data	Indikator	Sasaran Pencapaian
Panitera Muda Perdata	- Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu (sesuai SOP) - Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum banding ke Pengadilan Negeri tepat waktu - Pemutakhiran akses informasi perkara - Proses penyelesaian delegasi panggilan atau pemberitahuan yang diinformasi kan dalam jangka waktu maks. 3 hari - Pengelolaan biaya proses perkara perdata	100 %
Panitera Muda Tipikor	- Proses penanganan penerimaan dan pemberkasan perkara tepat waktu (sesuai SOP) - Proses pengiriman berkas perkara upaya hukum banding tepat waktu (sesuai SOP) - Pemutakhiran akses informasi perkara - Proses penyelesaian perpanjangan penahanan selesai dalam 1 hari kerja (*one day service*) - Proses input dan update perkara masuk selesai dalam waktu 1 hari	100 %
Panitera Muda Hukum	- Penyelesaian laporan perkara tepat waktu - Proses pelayanan permohonan penyumpahan yang dimohonkan advokad (penyumpahan advokad) tepat waktu (satu hari) - Penyampaian Informasi kepada Pemohon Informasi dilakukan maksimal 1(satu) hari kerja. - Pengelolaan arsip perkara sesuai dengan klasifikasi dan memasukkan ke dalam Aplikasi Arsip selesai dalam 1 (satu) hari	100 %

Pengumpul Data	Indikator	Sasaran Pencapaian
Sub Bagian Tata Usaha Dan Rumah Tangga	- Pengelolaan surat menyurat tepat Waktu, meliputi : surat masuk, disposisi surat ke bagian-bagian, serta pengiriman surat keluar - Terselenggaranya pengelolaan perpustakaan	100%
Sub Bagian Keuangan dan pelaporan	- Terlaksananya pembayaran gaji dan uang makan tepat waktu - Pencapaian Realisasi Anggaran dan Penyerapan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) - Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan Melalui Pembukuan Bendahara Pengeluaran dan Bendahara Penerimaan - Terlaksananya Pelaporan Keuangan dan pelaporan BMN tepat waktu	100 %
Sub Bagian Rencana Program Dan Anggaran	- Penyusunan Laporan Tahunan Tepat Waktu - Penyusunan LKjIP Tepat Waktu - Laporan realisasi Anggaran PP39 pada Aplikasi Bappenas - Melakukan Revisi DIPA 01 dan DIPA 03 Tepat dan Cermat	100 %
Sub Bagian Kepegawaian Dan Teknologi Informasi	- Pengelolaan dan pemutahiran data kepegawaian - Peningkatan Sumber Daya Manusia - Proses rekapitulasi kedisiplinan Hakim dan Pegawai selesai dalam 1 hari - Pelaksanaan Pengeloaan TI - Peningkatan keakuratan data dalam penyelesaian *web site*	100%

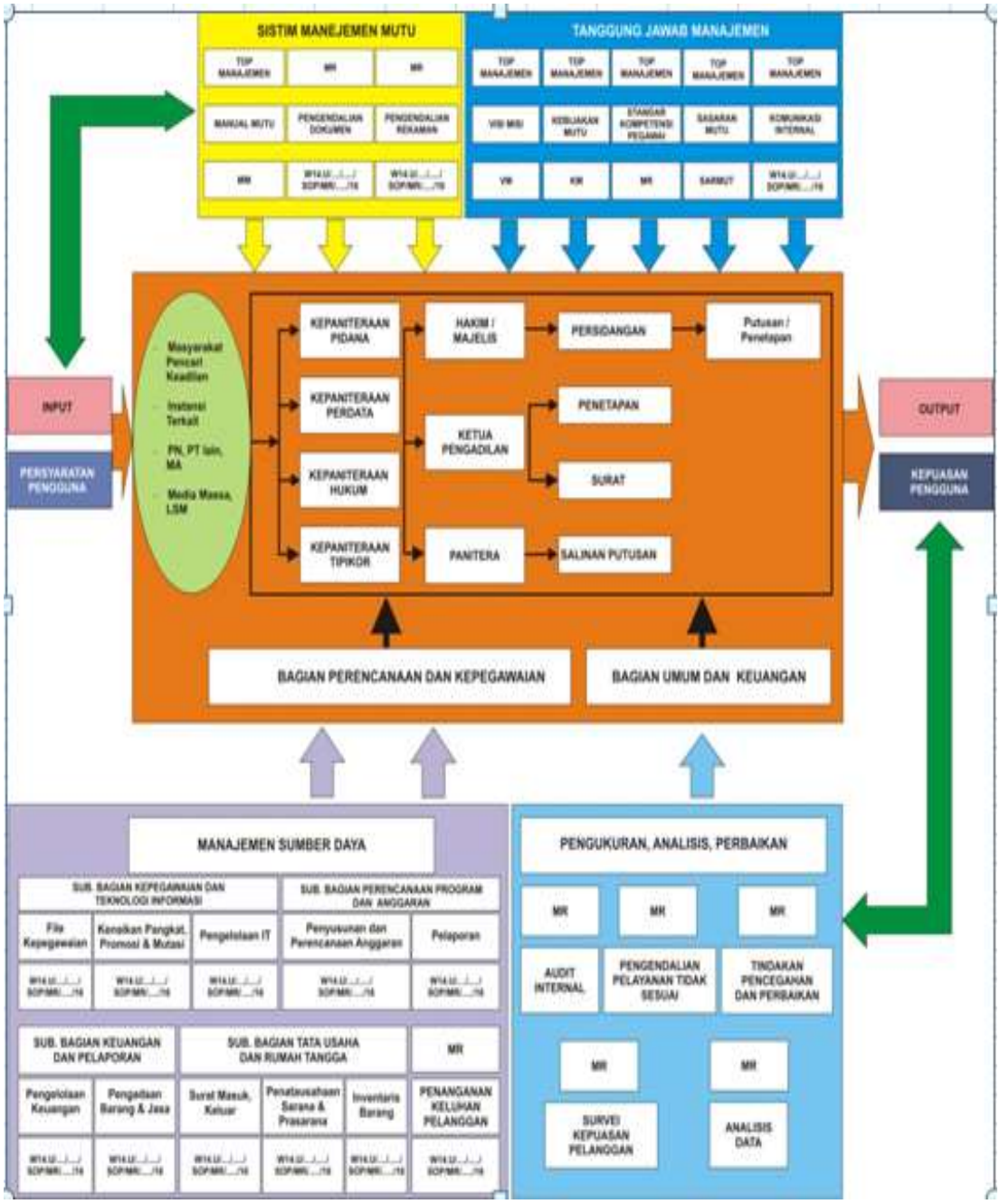
BAB II

PEMETAAN PROSES BISNIS

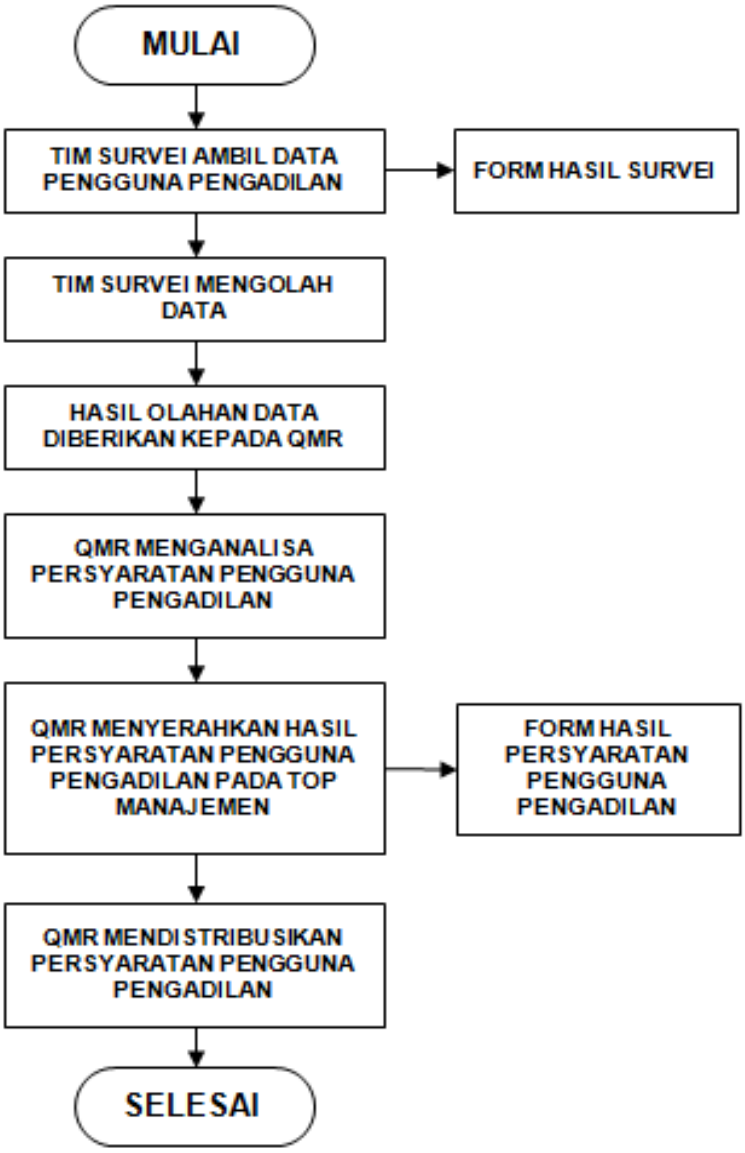
I. DIAGRAM PEMETAAN INTERAKSI PROSES



II. DIAGRAM STRUKTUR TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU



III. DIAGRAM SOP SURVEY KEPUASAN PENGGUNA PENGADILAN



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 BANGKA BELITUNG bertekad untuk menjalankan sistem manajemen mutu secara konsisten dan konsekuen untuk mendukung pencapaian sasaran-sasaran yang diinginkan. Ketua **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG** 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 dan Pegawai **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG**

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 dan pegawai **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG**

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.

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 BANGKA BELITUNG** dan diadakan penyuluhan kepada seluruh hakim dan pegawai agar Visi, Misi, Motto, Perilaku Pelayanan, Kebijakan Mutu organisasi ini dipahami, diterapkan dan dipelihara seluruh hakim dan pegawai dari semua tingkatan.

TANGGUNG JAWAB,WEWENANG DAN KOMUNIKASI PEGAWAI PENGADILAN DAN MASYARAKAT

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

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

DOKUMEN TERKAIT :

1. Susunan Organisasi **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG**
2. Uraian tugas hakim dan pegawai **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG**

Quality Management Representatif (QMR)

Quality Management Representatif adalah seorang hakim (Wakil Ketua Pengadilan) yang ditunjuk oleh Ketua PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG yang bertanggung jawab untuk menjamin kesesuaian dan efektivitas implementasi sistem manajemen mutu.

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

1) Mengembangkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan standar.
2) Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.
3) Menjamin sistem manajemen mutu dipertahankan.
4) Menjamin sistem manajemen mutu diperbaiki terus menerus.
5) Melaporkan hasil/ kinerja sistem manajemen mutu kepada 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 keseluruh pegawai.
9) Mengusulkan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh pegawai.
10) Memberikan penghargaan kepada Panitera, Sekretaris, pegawai, hakim yang berprestasi dalam kegiatan sistem manajemen mutu.
11) Melakukan komunikasi mutu kepada seluruh hakim dan pegawai.
12) Mengkoordinasikan kegiatan internal audit dan survey kepuasan pengguna

DOKUMEN TERKAIT

1. Uraian tugas & tanggung jawab QMR
2. SOP Tinjauan Manajemen
3. Sasaran Mutu (Lampiran)

Komunikasi Internal

Komunikasi internal **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG** antar pimpinan/ pegawai/ hakim merupakan kegiatan yang sangat penting untuk menunjang mekanisme kerja, karenanya sistem komunikasi dipastikan diatur dengan baik dan menekankan hal-hal sebagai berikut:

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

DOKUMEN TERKAIT

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 BANGKA BELITUNG** melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen 6 bulan sekali atau bisa dilakukan sebelum 6 bulan sejak Rapata Tinjauan Manajemen terakhir manakala ada pergantian Top Manajer dan Top Manajer baru merasa perlu untuk segera mengadakan Rapat Tinjauan Manajemen.

Rapat Tinjauan Manajemen dipastikan terdokumentasi/ dinotulenkan

1) Agenda dan materi ditentukan jauh hari sebelum Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan.
2) Materi rapat disiapkan oleh Quality Management 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.
3) Tata cara melaksanakan tinjauan manajemen diuraikan dalam prosedur rapat tinjauan manajemen

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Tinjauan Manajemen

ROLE MODELS

PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG dalam mewujudkan komitmen melalui leadership dalam bentuk Role Models, Ketersediaan sumberdaya dan pembinaan dengan melibatkan seluruh level manajerial dan beberapa kualifikasi yang disepakati bersama sebagai berikut :

- Kriteria I : **Disiplin**

  Indikator kriteria Disiplin dapat diuraikan seperti dibawah ini:

  - Menaati semua peraturan yang ada di lingkungan satuan kerja. (contoh: memakai ID card, absen sesuai jam kerja yang berlaku, mengisi form saat keluar kantor dst).
  - Menjaga kebersihan dan kerapihan di lingkungan satuan kerja beserta fasilitasnya.
  - Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yang menjadi tanggung jawabnya.
  - Tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin.

  Data Pendukung dapat diuraikan sebagai berikut:

  - Rekapitulasi Absensi Pegawai (Bagian Kepegawaian)
  - Data Hukuman Disiplin Pegawai (Bagian Kepegawaian)
  - Data Rekapitulasi Form Ijin Keluar Kantor Setiap Bagian.
  - Kuesioner setiap Pegawai

- Kriteria II : **Produktifitas**

  Indikator kriteria Produktifitas dapat diuraikan seperti dibawah ini:

  - Tidak melemparkan tanggung jawab bahkan kesalahannya kepada orang lain.
  - Melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan SOP yang berlaku.
  - Memiliki tindakan konstruktif, keinginan dan upaya untuk melakukan perbaikan yang terus menerus untuk meningkatkan mutu kinerja yang lebih baik.
  - Mampu mengatasi persoalan dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah-ubah.

  Data Pendukung dapat diuraikan sebagai berikut:

  - Observasi Lapangan di Setiap Bagian
  - Wawancara dengan pimpinan ruangan.

- Kriteria III : **Inovasi**

  Indikator kriteria Inovasi dapat diuraikan seperti dibawah ini:

  - Memiliki kreatifitas terhadap tugas yang diberikan sehingga tugas dapat dikerjakan dengan cepat, tepat dan cermat.
  - Mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungannya (imaginative dan kreatif).
  - Tanggap terhadap kebutuhan dari dalam dan menghargai setiap usaha.
  - Berani mencoba hal yang baru bagi kemajuan satuan kerja dan menanggung kesalahan.

Data Pendukung dapat diuraikan sebagai berikut:

- Hasil lomba inovasi
- Wawancara dengan pimpinan ruangan

- Kriteria IV : **Integritas**

  Indikator kriteria Integritas dapat diuraikan seperti dibawah ini:

  - Konsisten (kesesuaian antara perkataan dan perbuatan) dengan para pencari keadilan dan pihak internal di satuan kerja.
  - Membantu rekan/bawahannya untuk saling berkembang.
  - Menjaga nama baik Pengadilan Tinggi Bangka Belitung baik dalam lingkungan satuan kerja maupun diluar satuan kerja.
  - Dapat dipercaya dan dapat menjaga rahasia yang berhubungan dengan informasi pekerjaan.
  - Memiliki dan menjaga hubungan baik dengan semua pegawai dan pemangku jabatan di satuan kerja.

Data Pendukung dapat diuraikan sebagai berikut:

- Wawancara dengan pimpinan ruangan
- Rapat Unsur pimpinan

B. KRITERIA 2- CUSTOMER FOCUS

PROSES YANG BERKAITAN DENGAN PENGGUNA

Sebelum merealisasikan proses pelayanan, Quality Management Representatif harus lebih dahulu:

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

4) Memastikan hasil pembahasan persyaratan pengguna pengadilan terdokumentasi.
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 Quality Management Representatif sebelum perubahan dilaksanakan.
7) Bila perubahan disetujui maka, fungsi-fungsi yang terkait diberitahukan mengenai perubahan persyaratan tersebut.
8) Setiap perubahan mengenai persyaratan pengguna pengadilan/ persyaratan pelayanan dipastikan dicatat.

DOKUMEN TERKAIT

1. Dokumen Pendukung Identifikasi Persyaratan Pengguna Pengadilan.
2. Dokumen Pendukung Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan.
3. Dokumen Pendukung Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana

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. Dokumen Pendukung Komunikasi dengan Pengguna Pengadilan
2. Dokumen Pendukung Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan

PRODUK MILIK PENGGUNA

Barang milik pengguna Pengadilan, yakni Berkas perkara yang telah diputus oleh Pengadilan Tinggi.

Pemeliharaan Produk

1) Yang dimaksud dengan produk adalah barang/ jasa yang digunakan oleh PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 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 :

SOP Panitera Muda Perdata
SOP Panitera Muda Pidana
SOP Panitera Muda Tipikor
SOP Panitera Muda Hukum

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 BANGKA BELITUNG yang bertanggung jawab untuk :

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

b) Tim survey kepuasan pelanggan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf Unit mengenai persyaratan pelanggan.

c) 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 BANGKA BELITUNG** adalah pengguna pengadilan yang meliputi masyarakat pencari keadilan, instansi terkait seperti (Kepolisian, Kejaksaan, Rumah Tahanan Negara, Pemerintah Daerah Bangka Belitung, Pengadilan Negeri, Mahkamah Agung, Media massa maupun Lembaga Sosial Masyarakat).

DOKUMEN TERKAIT

1. Dokumen Pendukung Identifikasi Persyaratan Pengguna Pengadilan
2. Dokumen Pendukung Survey Kepuasan Pelanggan

C. KRITERIA 3- PROCESS MANAGEMENT

PENGENDALIAN PROSES

Proses Pembelian

1) Kesekretariatan Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga 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

Verifikasi produk yang dibeli

1) Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga bertanggung jawab melakukan verifikasi terhadap barang yang datang (*incoming material)*
2) Hasil verifikasi / pemeriksaan dicatat
3) Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga memiliki kewenangan untuk memutuskan apakah produk yang datang memenuhi persyaratan mutu atau tidak.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga

Pengendalian Produksi dan Penyediaan Pelayanan

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP masing-masing unit

Validasi Proses Untuk Produk dan Penyediaan Pelayanan

1) Proses pelayanan dipastikan divalidasi sebelum dilaksanakan
2) Validasi diarahkan untuk mengkonfirmasi dan membuktikan bahwa proses yang akan dijalankan memiliki kemampuan untuk mencapai hasil yang disyaratkan
3) Pelaksanaannya dikerjakan oleh personil yang ditugaskan sebagai penanggung jawab pelaksana standar pelayanan tersebut oleh Panitera dan Sekretaris.

DOKUMEN TERKAIT:

SOP masing-masing unit

Identifikasi dan Ketelusuran

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

4) Identifikasi dimaksudkan untuk menghindari kesalahan atau ketidak-sesuaian yang tidak diinginkan.
5) Bilamana persyaratan ketelusuran merupakan suatu keharusan yang dipersyaratkan oleh pengguna pengadilan maka identifikasi wajib dilaksanakan berdasarkan persyaratan yang diminta pengguna pengadilan pada semua tahapan
6) Cara identifikasi diatur dalam standar pelayanan pengendalian dokumen dan pengendalian rekaman.

DOKUMEN TERKAIT

1) Dokumen Pendukung pengendalian dokumen
2) Dokumen Pendukung pengendalian rekaman

Pengendalian Peralatan Pengukuran / Pemantauan

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

Kriteria ini dikecualikan karena **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG** tidak mempergunakan peralatan untuk pemantauan/pengukuran/pengujian.

PROSES ADMINISTRASI PERKARA

PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG melaksanakan proses administrasi yang efektif sesuai dengan sasaran dan target. Proses –proses tersebut ditetapkan, dimonitoring dan di evaluasi dalam rangka menuju perbaikan yang berkesinambungan.

D. KRITERIA 4- STRATEGIC PLANNING

PERENCANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

Sasaran Mutu

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

Sasaran Mutu yang ditetapkan selalu terukur, konsisten dan searah dengan Visi, Misi, Motto, Perilaku Pelayanan dan Kebijakan Mutu. Sasaran Mutu ditetapkan di masing-masing Unit. Sasaran Mutu disahkan oleh Ketua PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG Evaluasi terhadap pencapaian Sasaran Mutu dilakukan secara periodik dalam Laporan Pencapaian Sasaran Mutu dari masing-masing Unit kepada Ketua **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG,** 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.
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 BANGKA BELITUNG** melakukan evaluasi kinerja dalam upaya mengidentifikasi penyimpangan terhadap pencapaian sasaran dan melakukan upaya-upaya peningkatan dan penyempurnaan secara berkelanjutan.

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

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Kepegawaian dan TI

Dokumen Pendukung Analisis Data

Dokumen Pendukung Tinjauan Manajemen

PERENCANAAN KEBIJAKAN PENGADILAN

PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 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 .

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Kepegawaian dan IT

SOP Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga

Sumber Daya Manusia

Umum

PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG menjamin hakim dan pegawai yang bekerja memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman yang sesuai

Kompetensi, Kepedulian, dan Pelatihan

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

1) Menentukan pelatihan yang diperlukan oleh setiap bawahannya
2) Memastikan pelatihan dilaksanakan. Pelatihan dapat dilakukan dalam bentuk Diklat yang diselenggarakan oleh Badan Litbang Diklat MA RI, Bimbingan Teknis, Sosialisasi atau kegiatan apapun yang bertujuan memberikan kompetensi kepada Hakim dan Pegawai.
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 Sub Bagian Kepegawaian dan IT

INFRASTRUKTUR

a. Sarana kerja / infrastruktur untuk mendukung pekerjaan dan mencapai sasaran dan persyaratan produk / proses dipastikan terpenuhi.
b. Melakukan pemeliharaan secara teratur terhadap fasilitas pendukung agar senantiasa dalam kondisi baik dan siap dioperasikan.
c. Sarana kerja baru yang diperlukan secepatnya diidentifikasi dan ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan yang berlaku.
d. Panitera dan Sekretaris bertanggung jawab untuk memastikan kecukupan dan kelengkapan sarana kerja dan kelaikan kondisi sarana kerja pada bagian yang dipimpinnya.

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga

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 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

Intruksi Kerja Keamanan dan Kebersihan

SOP Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga

ANGGARAN PENGADILAN

PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG Dapat mengalokasikan anggaran secara efisien dan efektif serta memilki kebijakan dalam memonitoring serta evaluasi penggunaaan anggaran

DOKUMEN TERKAIT

SOP Sub Bagian Keuangan dan Pelaporan

F. KRITERIA 6 – DOCUMENT SYSTEM

PERSYARATAN UMUM DOKUMENTASI

PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 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 BANGKA BELITUNG,** dengan memperhatikan unsur-unsur persyaratan standar yang berlaku.

Sistem Manajemen Mutu di **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG** di dokumentasikan dalam bentuk dan terdiri dari :

1. **Manual Mutu (MM)**
   Kebijakan umum **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG** terhadap aktivitas
   operasional yang dilakukan, yang harus memenuhi persyaratan Akreditasi dan merupakan pedoman bagi penyusunan dokumentasi aktivitas operasional **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG.**

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 BANGKA BELITUNG** yang digunakan sebagai referensi.

Gambar 7. Dokumen Sistem Manajemen Mutu

PERSYARATAN KHUSUS DOKUMENTASI

Manual Mutu

1) Manual Mutu ini dibuat oleh Tim Mutu dan disiapkan oleh QMR dan disahkan oleh Ketua **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG** selaku Top Manager serta didistribusikan oleh QMR.
2) QMR bertanggung jawab untuk menjamin kesesuaian dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu dengan otoritas yang cukup untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab dan melaporkan hasil / kinerja Sistem Manajemen Mutu kepada Top Manajemen .
3) Manual Mutu ini termasuk dokumen yang dikendalikan. Tata cara pengendaliannya mengikuti ketentuan sebagaimana tertuang dalam standar pelayanan pengendalian dokumen.
4) Manual ini akan ditinjau ulang tiga tahun sekali untuk penyesuaian / perbaikan.
5) Manual mutu ini berisikan kegiatan-kegiatan pelayanan di **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG** secara keseluruhan, penjelasan job description dan penjelasan materi yang berhubungan dengan Akreditasi.

Pengendalian Dokumen

Dokumen sistem manajemen mutu dipastikan terkendali.

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

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung 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

Dokumen Pendukung Pengendalian Rekaman

G. KRITERIA 7 – PERFOMANCE 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. Dokumen Pendukung Penanganan Keluhan Pengguna Pengadilan
2. Dokumen Pendukung Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan

Audit Internal

1) Tujuan audit adalah untuk memastikan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan
2) Tim audit dibentuk oleh Quality Management 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 Quality Management Representatif

DOKUMEN TERKAIT

1. Dokumen Pendukung Audit Internal
2. Dokumen Pendukung Analisis Data
3. Dokumen Pendukung 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.
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. Dokumen Pendukung Audit Internal
2. Dokumen Pendukung Analisis Data
3. Dokumen Pendukung Perbaikan Berkesinambungan
4. Dokumen Pendukung 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. Dokumen Pendukung Audit Internal
2. Dokumen Pendukung Analisis Data
3. Dokumen Pendukung Perbaikan Berkesinambungan
4. Dokumen Pendukung 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

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:

Dokumen Pendukung 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 QMR 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

Dokumen Pendukung Analisa Data

PERBAIKAN

Peningkatan Berkesinambungan

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

DOKUMEN TERKAIT

1. Dokumen Pendukung Pencegahan
2. Dokumen Pendukung Perbaikan Berkesinambungan

Tindakan Perbaikan

1) Tindakan perbaikan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan.
2) **PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG** mengambil tindakan perbaikan untuk mengurangi penyebab ketidaksesuaian dalam rangka untuk mencegah ketidaksesuaian terulang lagi.

3) Perbaikan dilakukan setiap saat jika mendaatkan 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

Dokumen Pendukung Pencegahan

Tindakan Pencegahan

1) Menentukan tindakan untuk mengurangi penyebab potensial ketidaksesuaian untuk mencegah peristiwa tersebut. Tindakan pencegahan harus sesuai dengan penyebab masalah yang potensial.

2) Standar pelayanan pencegahan harus mencakup:
   - Menentukan potensi ketidaksesuaian dan penyebabnya.
   - Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan untuk, mencegah peristiwa ketidaksesuaian.
   - Menentukan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan.
   - Merekam hasil tindakan yang diambil.
   - Meninjau tindakan pencegahan yang diambil.

DOKUMEN TERKAIT

Dokumen Pendukung Pencegahan

BAB IV

Standar Prosedur Operasional

A. INSTRUKSI KERJA PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG

1. IK Pengendalian Dokumen
2. IK Pengendalian Rekaman
3. IK Pengendalian Pelayanan Yang Tidak Sesuai
4. IK Perbaikan dan Pencegahan
5. IK Perbaikan dan Berkesinambungan
6. IK Audit Internal
7. IK Komunikasi Internal
8. IK Tinjauan Manajemen
9. IK Masa Berlaku Dokumen
10. IK Masa Pemusnahan Dokumen
11. IK Revisi Dokumen
12. IK Pemantauan Proses
13. IK Pendistribusian Dokumen
14. IK Analisis Data
15. IK Penanganan Keluhan Pengguna Layanan Pengadilan
16. IK Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
17. IK Sampling
18. IK Identifikasi Persyaratan Pengguna Layanan Pegadilan
19. IK Komunikasi Dengan Pengguna Layanan Pengadilan
20. IK Profil Pengguna Layanan Pengadilan
21. IK Survei Harian
22. IK Pengendalian Surat Internal
23. IK Pengendalian Dokumen Eksternal
24. IK Top Manajement (TM)
25. IK Quality Management Representative

B. SOP PELAYANAN UTAMA

1. SOP Kepaniteraan Pidana
2. SOP Kepaniteraan Perdata
3. SOP Kepaniteraan Hukum
4. SOP Kepaniteraan Tipikor

C. SOP PELAYANAN PENDUKUNG

1. SOP Sub Bagian Keuangan dan Pelaporan
2. SOP Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga
3. SOP Sub Bagian Rencana Program dan Anggaran
4. SOP Sub Bagian Kepegawaian dan Teknologi Informasi

Demikian Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Penjaminan Mutu PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG ini dibuat dan disahkan oleh Ketua PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG untuk dijadikan acuan dalam bertindak dan mengambil keputusan dalam rangka menjalankan sistem manajemen mutu serta tugas, fungsi dan tanggung jawab seluruh pegawai/hakim di lingkungan PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 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 BANGKA BELITUNG mampu memberikan pelayanan Pengguna Pengadilan yang berkualitas, terstandar, mampu memenuhi persyaratan dan kebutuhan Pengguna Pengadilan, serta sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan pengguna pengadilan aparatur yang peduli dan terus-menerus berupaya meningkatkan kualitas niscaya akan melahirkan aparatur pemerintah yang berintegritas dan kompeten dalam melaksanakan tugas sebagai abdi negara. Bagi kami apabila PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG 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.