

**MANUAL MUTU**

**SISTEM MANAJEMEN MUTU**

**Tim Akreditasi Penjaminan Mutu**

**Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum**

**Jakarta**

**2017**

|  |
| --- |
| **DAFTAR ISI**[1. Latar Belakang 6](#_Toc493859580)[2. Ruang Lingkup 7](#_Toc493859581)[3. Acuan Standar 7](#_Toc493859582)[4. Tujuan 8](#_Toc493859583)[5. Istilah dan Definisi 9](#_Toc493859584)[6. Prinsip 11](#_Toc493859585)[6.1. Profesional 11](#_Toc493859586)[6.2. Ketidakberpihakan 11](#_Toc493859587)[6.3. Tanggung jawab 11](#_Toc493859588)[6.4. Keterbukaan 11](#_Toc493859589)[6.5. Kerahasiaan 12](#_Toc493859590)[6.6. Integritas 12](#_Toc493859591)[6.7. Kesetaraan 12](#_Toc493859592)[6.8. Cepat tanggap terhadap keluhan 12](#_Toc493859593)[7. Persyaratan Umum 12](#_Toc493859594)[7.1. Tanggung Jawab Hukum 12](#_Toc493859595)[7.2. Tanggung Jawab Keputusan Akreditasi 13](#_Toc493859596)[7.3. Manajemen Ketidakberpihakan. 13](#_Toc493859597)[7.4. Keterlibatan Personel dalam Kegiatan Asesmen dan Asistensi. 13](#_Toc493859598)[7.5. Alur Proses Akreditasi Pengadilan Tinggi sebagai berikut. 14](#_Toc493859599)[7.6. Alur Proses Akreditasi Pengadilan Negeri Kelas I A Khusus, Kelas I A, Kelas I B dan Kelas II di Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi yang Belum Terakreditasi, sebagai berikut. 15](#_Toc493859600)[7.7. Alur Proses Akreditasi Pengadilan Negeri Kelas I A Khusus dan Kelas I A di Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi yang Sudah Terakreditasi, sebagai berikut. 16](#_Toc493859601)[7.8. Alur Proses Akreditasi Pengadilan Negeri Kelas I B dan Kelas II di Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi yang Sudah Terakreditasi, sebagai berikut. 17](#_Toc493859602)[8. Persyaratan Struktural 17](#_Toc493859603)[8.1. Struktur Organisasi dan Manajemen Puncak 17](#_Toc493859604)[8.2. Wewenang dan Tanggung Jawab 18](#_Toc493859605)[9. Persyaratan Sumberdaya 24](#_Toc493859606)[9.1. Kompetensi Manajemen dan Personel 24](#_Toc493859607)[9.2. Personel yang terlibat dalam kegiatan Akreditasi 26](#_Toc493859609)[9.3. Identifikasi Kebutuhan Pelatihan 27](#_Toc493859610)[9.4. Pemantauan kinerja seluruh personel yang terlibat dalam kegiatan Akreditasi 27](#_Toc493859611)[9.5. Dokumen Personel 27](#_Toc493859612)[10. Persyaratan informasi 27](#_Toc493859613)[10.1. Informasi yang dapat di akses publik 27](#_Toc493859614)[10.2. Dokumen Akreditasi 28](#_Toc493859615)[10.3. Direktori Klien Terakreditasi 29](#_Toc493859616)[10.4. Acuan Akreditasi dan Penggunaan Tanda 29](#_Toc493859617)[10.5. Kerahasiaan 30](#_Toc493859618)[10.6. Pertukaran informasi antara Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum dan kliennya 31](#_Toc493859619)[11. Persyaratan proses 33](#_Toc493859620)[11.1. Umum 33](#_Toc493859621)[11.2. Permohonan Akreditasi Pengadilan Negeri 33](#_Toc493859622)[11.3. Permohonan Akreditasi Pengadilan Tinggi 34](#_Toc493859623)[11.4. Rencana Asesmen 34](#_Toc493859624)[11.5. Pemilihan dan Penugasan tim asesmen 36](#_Toc493859625)[11.6. Penentuan waktu Asesmen 37](#_Toc493859626)[11.7. Komunikasi Tugas tim asesmen 38](#_Toc493859627)[11.8. Pelaksanaan asesmen lapangan 38](#_Toc493859628)[11.9. Laporan asesmen 43](#_Toc493859629)[11.10. Pengambilan Keputusan Akreditasi 45](#_Toc493859630)[11.11. Kegiatan Surveilan 46](#_Toc493859631)[11.12. Akreditasi Ulang 47](#_Toc493859632)[11.13. Asesmen Tidak Terjadwal (*short notice*) atau sewaktu-waktu 49](#_Toc493859633)[11.14. Pembekuan, Pencabutan atau Pengurangan Ruang Lingkup Akreditasi 49](#_Toc493859634)[11.15. Dokumentasi Pemohon dan Klien 50](#_Toc493859635)[12. Persyaratan Sistem MANAJEMEN 51](#_Toc493859636)[12.1. Umum 51](#_Toc493859637)[12.2. Visi, Misi, Kebijakan, Sasaran Mutu dan Rencana Mutu 52](#_Toc493859638)[12.3. Manual Sistem Manajemen Umum 54](#_Toc493859639)[13. MANAJEMEN RESIKO 59](#_Toc493859641)[13.1. Perencanaan 59](#_Toc493859642)[13.2. Pelaksanaan 59](#_Toc493859643) |
|  |

**DAFTAR PERUBAHAN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rev.No** | **Keterangan Perubahan** | **Review** | **Approval** | **Tanggal Rev** |
| 01 | Penyempurnaan Manual Mutu |  |  | 11 April 2017 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Latar Belakang

Perubahan kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat bergerak sangat cepat tidak lagi dalam hitungan tahun, bulan atau hari tetapi perubahan terjadi setiap detik. Oleh karenanya organisasi harus bergerak cepat merespon setiap perubahan tersebut melalui pengelolaan manajemen yang digerakkan oleh kepemimpinan berkualitas tinggi yang memiliki kemampuan menggerakkan seluruh komponen dalam organisasi (memotivasi) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pengadilan Negeri Bau Bau, Pengadilan Negeri Mempawah dan Pengadilan Negeri Jakarta Barat, Pengadilan Negeri Cibinong dan Pengadilan Negeri Sleman menunjukkan bahwa pengadilan bergerak cepat merespon perubahan tuntutan masyarakat. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum memberikan apresiasi yang tinggi atas upaya untuk memperoleh pengakuan dari lembaga penilai independen melalui audit penjaminan mutu sesuai standar internasional dalam rangka meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian tidak semua pengadilan memiliki kemampuan finansial untuk mengikuti jejak pengadilan tersebut di atas.

Dengan pertimbangan tersebut Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum membentuk Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum dengan Surat Keputusan nomor. 1639/DJU/SK/OT01.1/9/2015 untuk melakukan penilaian dan penjaminan mutu pada pengadilan negeri dan pengadilan tinggi seluruh Indonesia sesuai standar ISO 9001:2015, diperkaya dengan penerapan *International Framework for Court Excellent*, Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PRB), Standar Pengawasan dari Badan Pengawasan Mahkamah Agung dan pembangunan Zona Integritas.

Program Akreditasi Penjaminan Mutu Badilum ini merupakan jawaban atas perubahan dan merupakan bentuk pembinaan yang inovatif, terstruktur, sistemik dan berkelanjutan. Inovatif dalam arti program ini adalah program orisinil Ditjen Badilum yang belum pernah digunakan atau diterapkan oleh satuan kerja lain di Mahkamah Agung. Terstruktur dalam arti bahwa organisasi penjaminan mutu telah dibentuk di Ditjen Badilum, di Pengadilan Tinggi dan di Pengadilan Negeri se Indonesia. *Sistemik* dalam arti seluruh komponen organisasi penjaminan mutu dituntut untuk melakukan kolaborasi dan sinergi dalam mewujudkan *“Indonesian Court Performance-Excellent/ ICP-E”*. Berkelanjutan dalam arti bahwa seluruh capaian yang telah diraih oleh pengadilan negeri akan dievaluasi secara berkala, sehingga harus senantiasa dipelihara dan dipertahankan.

# Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari sistem manajemen Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum mencakup :

* Penerimaan permohonan Akreditasi
* Penerimaan dokumen, evaluasi dokumen, rekomendasi dokumen
* Perencanaan Asesmen dan Akreditasi
* Pelaksanaan Asesmen
* Laporan Asesmen
* Pengambilan Keputusan Akreditasi
* Penerbitan Sertifikat
* Pemeliharaan (Surveilan)
* Pembaruan Sertifikat (*Renewal*)

# Acuan Standar

Dalam pembuatan serta penerapan manual mutu ini digunakan beberapa dokumen sebagai panduan :

* ISO 9001 :2015 tentang Sistem Manajemen Mutu.
* ISO 19011:2012 tentang Panduan Audit.
* ISO17021 :2011 tentang Penilaian Kesesuaian – Persyaratan Lembaga Penyelenggara Audit.
* *International Framework for Court Excellance/IFCE*.
* Cetak Biru (*Blueprint*) Pembaruan Peradilan Mahkamah Agung RI 2010-2035
* Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
* Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
* Pedoman Pelaksanaan Tugas Dan Administrasi Pengadilan (Buku II Mahkamah Agung RI);
* Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor. 2 Tahun 2012 Tahun tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya;
* Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 86/DJU/SK/OT.01.1/2/2016 Tentang Pembentukan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum, diperbaharui dengan Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1385a/DJU/OT.01.3/09/2016 Tentang Perubahan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum.

# Tujuan

Mewujudkan Performa Badan Peradilan Indonesia yang unggul/Prima *(Indonesian Court Performance-Excellent/ICP-E)* melalui penilaian terhadap 7 Kriteria:

1. Kepemimpinan *(Leadership)*
2. Perencanaan Strategis *(Strategic Planning)*
3. Fokus Pelanggan *(Customer Focus)*
4. Manajemen Sumberdaya *(Resounces Management)*
5. Proses Manajemen *(Management Process)*
6. Sistem Dokumen *(Document Sistem)*
7. Hasil Kinerja *(Performance Result)*

# Istilah dan Definisi

Untuk tujuan dokumen ini, istilah dan Definisi yang diberikan berikut berlaku.

* 1. **Akreditasi Badan Peradilan Umum** adalah pengakuan formal yang diberikan oleh Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum terhadap kompetensi pengadilan tinggi dan pengadilan negeri dalam melakukan kegiatan berdasarkan penilaian kesesuaian terhadap standar yang ditetapkan.
	2. **Manajemen Mutu** adalah suatu sistem manajemen yang merupakan sekumpulan prosedur yang terdokumentasi dan terstandar yang bertujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses terhadap kebutuhan pengadilan dalam memberikan pelayanan yang unggul/prima
	3. **Kebijakan Mutu** adalah kebijakan resmi dan tertulis dari Pimpinan organisasi tentang komitmen organisasi dalam memperhatikan dan mempertimbangkan aspek-aspek mutu dalam aktivitas keseharian organisasi
	4. **Prosedur Mutu** adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan dalam bentuk dokumen yang merincikan sistem manajemen mutu organisasi
	5. **Standar Operasional Prosedur** adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dan oleh siapa dilakukan
	6. **Daftar Pertanyaan *(Checklist)*** adalah instrumen asesmen yang berisi serangkaian pertanyaan seluruh aktivitas asesmen disertai bobot atau nilai masing-masing pertanyaan
	7. **Rencana Mutu** adalah dokumen yang menetapkan proses, prosedur dan sumber daya terkait yang akan diterapkan oleh siapa dan kapan untuk memenuhi persyaratan pelayanan dalam menjalankan kebijakan mutu
	8. **Sasaran Mutu** adalah target yang ditetapkan organisasi dalam melaksanakan suatu proses yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu
	9. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah pengukuran secara komprehensip kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik
	10. **Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum** adalah Tim Akreditasi yang dibentuk oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum untuk mewujudkan ICP-E
	11. **Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi** adalah Tim yang dibentuk oleh Ketua Pengadilan Tinggi dalam rangka akreditasi penjaminan mutu pengadilan tinggi dan pengadilan negeri
	12. **Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri** adalah Tim yang dibentuk oleh Ketua Pengadilan Negeri dalam rangka akreditasi penjaminan mutu pengadilan negeri
	13. **Asesmen** adalah proses yang sistematis, independen dan terencana untuk memperoleh bukti asesmen dan mengevaluasinya secara objektif guna menilai kesesuaiannya terhadap kriteria asesmen
	14. **Asesmen Surveilan** adalah asesmen pemeliharaan yang dilakukan secara berkala terhadap pengadilan tinggi atau pengadilan negeri yang sudah mendapatkan akreditasi
	15. **Asesmen Ulang** adalah asesmen yang dilakukan dalam rangka memperpanjang keberlakuan sertifikat akreditasi, peningkatan kelas pengadilan serta pemulihan kembali atas pembekuan/pencabutan sertifikat akreditasi.
	16. **Asesor** adalah orang yang melaksanakan asesmen
	17. **Asesor Internal** adalah asesor yang melaksanakan asesmen di internal organisasinya.
	18. **Klien** adalah pengadilan tinggi dan/atau pengadilan negeri untuk maksud kegiatan akreditasi
	19. **Reformasi Birokrasi** adalah upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyengkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (proses bisnis) dan sumber daya manisia aparatur.

# Prinsip

Prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang atau kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berfikir atau bertindak.

## Profesional

Sikap moral yang dilandasi oleh tekad untuk melaksanakan pekerjaan dengan kesungguhan didukung oleh:

* + 1. Kompetensi yang merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dikuasai, dan diaktualisasikan dalam melaksanakan tugas
		2. Kemampuan bekerjasama dan menghindari konflik antar asesor dalam satu tim.

## Ketidakberpihakan

* + 1. Pengambilan keputusan didasarkan pada bukti objektif dari kesesuaian atau ketidaksesuaian yang diperoleh.
		2. Keputusan tidak dipengaruhi oleh kepentingan lain atau oleh pihak lain.
		3. Objektif, mandiri, bebas dari konflik kepentingan, adil dan seimbang.

## Tanggung jawab

* + 1. Bertanggung jawab untuk melakukan asesmen terhadap bukti objektif yang memadai sebagai dasar pengambilan keputusan Akreditasi.
		2. Bertanggung jawab atas keputusan yang diambil dalam rangka asesmen maupun akreditasi

## Keterbukaan

* + 1. Menyampaikan pemaparan informasi yang sesuai dan tepat waktu mengenai proses asesmen.

## Kerahasiaan

Menjaga kerahasiaan informasi tertentu yang diperoleh pada saat dilakukan asesmen.

## Integritas

* + 1. Tidak meminta atau menerima barang, fasilitas, maupun uang yang tidak ada hubungannya dengan pelaksanaan tugas, dan/atau janji yang terkait dengan tugas asesor.
		2. Menjaga kehormatan diri, rendah hati dan lugas dalam berkata, bersikap dan bertindak serta menjunjung tinggi kejujuran.

## Kesetaraan

Menciptakan suasana kondusif dan tidak menekan dalam kegiatan asesmen. Memberikan saran dan membantu secara professional, tidak menggurui dan menghindari perdebatan dengan obyek asesmen.

## Cepat tanggap terhadap keluhan

Keluhan pengadilan terhadap asesor baik itu berupa kesalahan, kelalaian atau perilaku tidak wajar akan segera ditanggapi secara efektif, ditangani secara benar dan diselesaikan secara layak.

# Persyaratan Umum

## Tanggung Jawab Hukum

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum bekerja berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 86/DJU/SK/OT.01.1/2/2016 Tentang Pembentukan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum, diperbaharui dengan Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1385a/DJU/OT.01.3/09/2016 Tentang Perubahan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum;

## Tanggung Jawab Keputusan Akreditasi

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum bertanggungjawab atas keputusan dan penerbitan sertifikat akreditasi penjaminan Mutu Badan Peradilan umum

## Manajemen Ketidakberpihakan.

Seluruh Personel Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum disyaratkan untuk bertindak secara tidak berpihak dan tidak diizinkan memberi tekanan apapun yang dapat mempengaruhi ketidakberpihakan.

## Keterlibatan Personel dalam Kegiatan Asesmen dan Asistensi.

* + 1. Untuk menjamin tidak adanya konflik kepentingan, personel yang telah memberikan Asistensi tidak boleh berperan serta dalam kegiatan asesmen.
		2. Pada saat pelaksanaan asesmen, Asesor juga harus memahami prinsip akreditasi.
		3. Pada saat pelaksanaan asesmen, Ketua Tim Asesor bersama Ketua Pengadilan Tinggi /Pengadilan Negeri menandatangani Nota Kesepahaman.

## Alur Proses Akreditasi Pengadilan Tinggi sebagai berikut.

|  |
| --- |
| Koordinator TeknikSertfikat AkreditasiAsesmen PT/PNDirektur Jenderal Badan Peradilan UmumRapat KoordinasiPenunjukan AsessorKetua Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan UmumKoordinator OperasionQuality Managemant RepresetatifRapat Komite KeputusanGambar 1 Alur Proses Akreditasi Pengadilan Tinggi |

##

## Alur Proses Akreditasi Pengadilan Negeri Kelas I A Khusus, Kelas I A, Kelas I B dan Kelas II di Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi yang Belum Terakreditasi, sebagai berikut.

|  |
| --- |
| Rapat KoordinasiPenunjukan AsessorKetua Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan UmumKoordinator OperasionQuality Managemant RepresetatifKoordinator TeknikRapat Komite KeputusanSertfikat AkreditasiAsesmen PNDirektur Jenderal Badan Peradilan UmumGambar 2 Alur Proses Akreditasi Pengadilan Negeri Kelas I A Khusus, Kelas I A, Kelas I B dan Kelas II di Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi yang Belum Terakreditasi |

##

## Alur Proses Akreditasi Pengadilan Negeri Kelas I A Khusus dan Kelas I A di Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi yang Sudah Terakreditasi, sebagai berikut.

|  |
| --- |
| Sertfikat AkreditasiAsesmen PNDirektur Jenderal Badan Peradilan UmumRapat KoordinasiPenunjukan AsessorKetua Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan UmumKoordinator OperasionQuality Managemant RepresetatifKoordinator TeknikRapat Komite KeputusanGambar 3 Alur Proses Akreditasi Pengadilan Negeri Kelas I A Khusus dan Kelas I A di Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi yang Sudah Terakreditasi |

## Alur Proses Akreditasi Pengadilan Negeri Kelas I B dan Kelas II di Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi yang Sudah Terakreditasi, sebagai berikut.

|  |
| --- |
| Penunjukan AsessorKoordinator OperasionQuality Managemant RepresetatifKoordinator TeknikRapat Komite KeputusanBadilumKetua Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan TinggiRapat Komite KeputusanPTKetua Pengadilan TinggiAsesmen PNRapat KoordinasiSertifikat AkreditasiGambar 3 Alur Proses Akreditasi Pengadilan Negeri Kelas I A Khusus dan Kelas I A di Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi yang Sudah Terakreditasi |

# Persyaratan Struktural

## Struktur Organisasi dan Manajemen Puncak

Struktur Organisasi

Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum menetapkan struktur Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum disertai tugas, tanggung jawab dan wewenang manajemen.

Berikut adalah Bagan Organisasi lengkap dengan tugas dan wewenang

**TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU**

**BADAN PERADILAN UMUM**

|  |
| --- |
| PENANGGUNGJAWAB TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU BADAN PERADILAN UMUM**SEKRETARIS DIT. JEN BADILUM**PEMBINA TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU BADAN PERADILAN UMUM**DIRJEN BADILUM**KETUA TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU BADAN PERADILAN UMUMASESORQUALITY MANAGER REPRESENTATIVE(QMR)KOORDINATOR OPERASIONAL(KOR-OPS)KOORDINATOR TEKNIKAL(KORTEK)STAF DIT. JEN BADILUMHAKIM/HAKIM TINGGIPEJABAT STRUKTURALASESOR INTERNALWAKIL KOR-OPSWAKIL KORTEKWAKIL QMRPENGENDALI DOKUMENGambar 4 Struktur Organisasi  |

## Wewenang dan Tanggung Jawab

* + 1. Pembina (Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum)
			1. Menentukan, memonitoring, dan mengevaluasi kebijakan umum terkait pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum.
			2. Menjalankan tugas dan fungsi selaku ketua Komite Pengambil Keputusan.
			3. Menerbitkan Surat Keputusan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum.
			4. Melakukan pembinaan / asistensi program Akreditasi Penjaminan Mutu bersama pejabat Eselon II lainnya.
		2. Penanggungjawab (Sekretaris Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum)

Bertanggung jawab atas penyediaan, penggunaan dan pelaporan fasilitas dan anggaran Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum.

* + 1. Komite Keputusan Akreditasi
			1. Ketua : Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum

Sekretaris : Sekretaris Direktorat Jenderal

 Badan Peradilan Umum

 Anggota : Para Pejabat Eselon II

 Koordinator Teknik

 Koordinator Operasional

 Staf Sekretariat : QMR dan DC TAPM Badilum

* + - 1. Komite Keputusan Akreditasi

Kelompok atau individu pengambil keputusan dalam hal pemberian, pembaruan, pembekuan, dan pencabutan Sertifikat Akreditasi sesuai standar dan persyaratan Akreditasi yang berlaku.

* + - 1. Melaksanakan rapat paling sedikit 3 kali dalam setahun;
			2. Memberikan keputusan akreditasi dan penilaian berdasarkan hasil asesmen;
			3. Memberikan sertifikat akreditasi kepada PT dan PN sesuai hasil rapat Komite Keputusan;
			4. Keputusan Komite Keputusan Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum final dan mengikat.

|  |
| --- |
| KETUA :DIRJEN BADILUMSEKRETARIS :SEKRETARIS DIT. JEN BADILUMDibantu oleh :QMR dan DCANGGOTA :ESELON II DIT. JEN BADILUMANGGOTA :ESELON II DIT. JEN BADILUMANGGOTA :ESELON II DIT. JEN BADILUMANGGOTA :ESELON II DIT. JEN BADILUMGambar 5 Struktur Komite Keputusan |

* + 1. Ketua Tim Akreditasi
			1. Bertanggung jawab langsung kepada Pembina.
			2. Melaksanakan kebijakan Akreditasi Penjaminan Mutu.
			3. Menentukan dan mengembangkan sistem Akreditasi Penjaminan Mutu.
			4. Mengawasi penerapan kebijakan dan prosedur kerja tim Akreditasi Penjaminan Mutu.
			5. Memastikan seluruh target tim Akreditasi Penjaminan Mutu tercapai.
			6. Menyiapkan sumberdaya yang memadai untuk kegiatan Akreditasi Penjaminan Mutu.
			7. Mengesahkan dokumen dan prosedur kerja tim Akreditasi Penjaminan Mutu.
			8. Sebagai anggota Komite Keputusan Akreditasi Badan Peradilan Umum
			9. Melaporkan kegiatan tim Akreditasi Penjaminan Mutu kepada Pembina secara periodik.
		2. *Quality Management Representative*
			1. Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Akreditasi Penjaminan Mutu.
			2. Menjamin dan memastikan mutu dari proses Akreditasi Penjaminan Mutu.
			3. Melakukan pengawasan terhadap pemeliharaan konsistensi proses Akreditasi Penjaminan Mutu.Sebagai penanggungjawab kegiatan Internal Asesmen.
			4. Memastikan sistem dokumentasi berjalan dengan baik.
			5. Memastikan dokumen luar (*Eksternal*) yang masuk ke Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dikenali dan pendistribusiannya terkendali.
			6. Melaksanakan rapat koordinasi dalam rangka persiapan pelaksanaan asesmen paling sedikit 2 (dua) kali dalam sebulan
			7. Mengkoordinir penyusunan rencana kerja Akreditasi Penjaminan Mutu.
			8. Mengkoordinir penyusunan laporan Akreditasi Penjaminan Mutu tentang kinerja Tim Akreditasi Penjaminan Mutu.
			9. Mengkoordinir pelaksanaan Melakukan survei kepuasan masyarakat secara periodik, setidaknya 1 (satu) kali dalam setahun, sesuai Permenpan & RB Nomor 16 Tahun 2014.
		3. Koordinator Teknikal
			1. Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Akreditasi Penjaminan Mutu.
			2. Menunjuk/menentukan Tim Asesor ke setiap kegiatan asesmen dengan mengacu pada kompetensi, bebas dari konflik kepentingan dan ketersediaan sumber daya yang ada.
			3. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan seluruh kegiatan asesmen Akreditasi Penjaminan Mutu.
			4. Merencanakan dan membuat program asesmen satu siklus Akreditasi Penjaminan Mutu dan mengevaluasi keefektifannya.
			5. Melakukan monitoring, pelatihan dan evaluasi secara periodik terhadap Asesor.
			6. Melaksanakan proses rekrutmen dan evaluasi awal Asesor.
			7. Melakukan Review terhadap laporan hasil asesmen Akreditasi Penjaminan Mutu yang dilaksanakan oleh Asesor
			8. Sebagai anggota Komite Keputusan Akreditasi Badan Peradilan Umum.
			9. Membuat laporan kepada ketua Tim Akreditasi Penjaminan Mutu tentang kegiatan Teknikal secara periodik.
		4. Koordinator Operasional
			1. Bertanggung jawab langsung kepada Ketua Tim Akreditasi Penjaminan Mutu.
			2. Menyusun kebutuhan operasional proses penilaian Tim Akreditasi Penjaminan Mutu.
			3. Memastikan proses pendaftaran dan pendataan asesmen berjalan sesuai prosedur.
			4. Memastikan pelaksanaan kegiatan asesmen Akreditasi Penjaminan Mutu berjalan sesuai prosedur.
			5. Bertanggungjawab atas penyediaan akomodasi dan transportasi tim asesor.
			6. Membuat program/jadwal pelaksanaan asesmen dan penyerahan sertifikat akreditasi.
			7. Sebagai anggota Komite Keputusan Akreditasi Badan Peradilan Umum.
			8. Membuat laporan kepada ketua Tim Akreditasi Penjaminan Mutu tentang kegiatan operasional secara periodik.
		5. Asesor
			1. Melakukan penilaian terhadap persyaratan dokumen yang dikirim oleh Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri dalam rangka asesmen.
			2. Melakukan penilaian tehadap seluruh kegiatan di Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri sesuai tugas pokok dan fungsinya.
			3. Mempresentasikan hasil asesmen dihadapan komite keputusan akreditasi.
		6. Asesor Internal
			1. Melaksanakan Proses Asesmen Internal sesuai yang dipersyaratkan Manual Mutu ini untuk melaksanaan Asesmen Internal secara periodik, paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun. QMR menyusun pemberitahuan Asesmen Internal yang mencakup jadwal detail Asesmen Internal (Tanggal & Jam Asesmen, Fungsi/Proses Asesmen, termasuk Asesor yang ditugaskan).
			2. Koordinator Asesmen Internal menjamin bahwa proses Asesmen Internal dilaksanakan sesuai dengan Prosedur ini.
			3. Penanggung Jawab Divisi / Bagian menjamin bahwa para Personel bertanggung jawab atas Obyek Asesmen berada ditempat saat Asesmen dilaksanakan sesuai dengan aktivitasnya, yang terdapat di bagiannya.
		7. Pengendalian Dokumen *(Document Control)*
			1. Membantu QMR untuk memastikan Dokumen yang digunakan adalah dokumen yang masih berlaku.
			2. Bertanggung jawab mengendalikan seluruh Dokumen (*Internal dan Eksternal*) mulai dari Pengesahan, Penggandaan, Distribusi ke bagian yang terkait dan Penarikan serta Penghapusan Dokumen.
			3. Pada masing-masing unit ditunjuk penanggungjawab pengendali dokumen dan membantu memastikan hanya dokumen yang masih berlaku.

# Persyaratan Sumberdaya

## Kompetensi Manajemen dan Personel

## 9.1.1. Pertimbangan umum

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menjamin dan menetapkan kompetensi untuk semua fungsi yang terlibat dalam kegiatan Akreditasi agar memberikan performa terbaik dalam pelayanan. Proses yang dilakukan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum dalam menentukan profesionalitas setiap fungsi dalam kegiatan Akreditasi dimulai dari proses perekrutan berdasarkan syarat yang dibutuhkan, peningkatan kompetensi melalui proses pelatihan yang dibutuhkan secara rutin, dan evaluasi kinerja proses untuk semua personel yang terlibat dalam kegiatan Akreditasi.

Untuk memastikan performa setiap personel dilaksanakan sesuai dengan persyaratan, Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum mengadakan sebuah simulasi untuk setiap fungsi yang terlibat dalam kegiatan Akreditasi.

* + 1. Penentuan kriteria kompetensi

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki proses terdokumentasi untuk menentukan kriteria kompetensi personel yang terlibat dalam manajemen dan pelaksanaan asesmen dan Akreditasi. Kriteria kompetensi ditetapkan dengan memperhatikan persyaratan setiap jenis standar sistem manajemen atau spesifikasi, untuk setiap area teknik, dan untuk setiap fungsi dalam proses Akreditasi. Keluaran proses berupa kriteria pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan secara efektif tugas asesmen dan tugas Akreditasi serta kriteria yang harus dipenuhi untuk mencapai hasil yang diinginkan dan harus didokumentasikan.

* + 1. Evaluasi kompetensi awal dan pemantauan berkelanjutan

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki proses yang terdokumentasi untuk evaluasi kompetensi awal dan pemantauan berkelanjutan terhadap kompetensi dan kinerja seluruh personel yang terlibat dalam manajemen dan pelaksanaan asesmen maupun Akreditasi. Keluaran proses ini mengidentifikasi personel yang memperagakan tingkat kompetensi yang disyaratkan untuk fungsi yang berbeda dari asesmen dan proses Akreditasi. Metode evaluasi dan pemantauan berkelanjutan untuk personel yang terlibat dalam manajemen dan pelaksanaan asesmen dan Akreditasi berupa monitoring Asesor, tinjauan pada saat pelaksanaan asesmen (pengamatan langsung) dan penilaian klien terhadap asesor (Voice of Customer).

* + 1. Pertimbangan lain
			1. Fungsi personel manajemen dan administrasi

TAPM menentukan persyaratan kompetensi bagi seluruh personel TAPM (asesor dan tenaga administrasi).

* + - 1. Akses tenaga ahli

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki akses kepada tenaga ahli yang diperlukan untuk dapat diikutsertakan dalam kegiatan Akreditasi baik dalam bidang teknis (Hakim Tinggi) maupun bidang manajemen (Pejabat eselon II) atau tenaga ahli dari Badan Pengawasan Mahkamah Agung.

## Personel yang terlibat dalam kegiatan Akreditasi

* + 1. Jumlah personel tim asesmen

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki akses dalam menugaskan Tim Asesor dalam jumlah yang cukup termasuk ketua tim asesmen dan tenaga ahli teknis untuk menangani seluruh kegiatan dan volume pekerjaan asesmen yang dilakukan:

* + - 1. Untuk asesmen pengadilan tinggi tim terdiri atas: Pejabat eselon II sebagai Ketua Tim dibantu paling banyak oleh 4 orang asesor
			2. Untuk asesmen pengadilan negeri kelas I A khusus dan kelas I A tim terdiri atas: Ketua Tim dibantu paling banyak oleh 4 orang asesor
			3. Untuk asesmen pengadilan negeri kelas I B dan kelas II tim terdiri atas: Ketua Tim dibantu oleh 2 orang asesor
			4. Untuk pengadilan yang volume perkaranya tinggi dan jenis perkara yang bervariasi dapat mengikutsertakan tenaga ahli teknis maupun tenaga ahli manajemen
			5. Dalam melakukan surveilan tim yang ditugaskan terdiri atas: Ketua Tim dibantu oleh paling banyak 2 orang asesor (Tim yang ditugaskan adalah asesor yang melakukan asesmen sebelumnya)
		1. Kewajiban, wewenang dan tanggung jawab

Penetapan secara jelas mengenai kewajiban, wewenang dan tanggung jawab untuk semua personel yang terlibat dalam kegiatan Akreditasi terdapat dalam dokumen rincian pekerjaan (*Job description*).

## Identifikasi Kebutuhan Pelatihan

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan menyediakan akses pada pelatihan spesifik untuk menjamin semua personel yang terlibat dalam kegiatan Akreditasi kompeten dalam fungsinya yang dijabarkan lebih rinci dalam rencana kerja tahunan Koordinator Teknikal.

## Pemantauan kinerja seluruh personel yang terlibat dalam kegiatan Akreditasi

Pemantauan dan pengukuran kinerja seluruh personel Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum yang terlibat dalam kegiatan asesmen dan Akreditasi dilakukan berdasarkan frekuensi penugasan, tingkat resiko dan analisa kebutuhan training yang terkait dengan kegiatan personel dan bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan personel.

## Dokumen Personel

Dokumen semua personel baik itu personel manajemen, administratif dan yang melakukan kegiatan Akreditasi akan dipelihara secara mutakhir mencakup kualifikasi, pelatihan, pengalaman, afiliasi, status profesional, kompetensi dan setiap konsultansi yang telah diberikan. Dokumen personel termasuk dokumen untuk personel manajemen dan personel administratif, dan personel yang melakukan kegiatan Akreditasi.

# Persyaratan informasi

## Informasi yang dapat di akses publik

* + 1. Akses publik

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki dan memelihara akses publik terhadap informasi yang menjelaskan proses asesmen, proses Akreditasi untuk pemberian, pemeliharaan, pembaruan, pembekuan atau pencabutan Akreditasi, dan kegiatan akreditasi.

* + 1. Informasi status Akreditasi

Informasi mengenai pemberian, pembekuan, dan pencabutan Akreditasi yang diberikan oleh Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum dapat diakses oleh publik.

## Dokumen Akreditasi

* + 1. Cara menyampaikan dokumen Akreditasi

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memberikan pilihan kepada klien untuk menentukan cara menyampaikan dokumen Akreditasi apakah dengan menyampaikan langsung ke Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum atau melalui email dengan alamat akreditasi.badilum@gmail.com .

* + 1. Tanggal keberlakuan sertifikat akreditasi

Tanggal keberlakuan sertifikat akreditasi ditetapkan sesuai tanggal keputusan akreditasi dari Komite Keputusan Akreditasi Badan Peradilan Umum dan berakhir setelah 3 (tiga) tahun masa berlakunya sertifikat tersebut.

* + 1. Dokumen Akreditasi

Dokumen Akreditasi Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum mencantumkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nama dan tipe/kelas pengadilan;
2. Tanggal pemberian atau pembaruan Akreditasi;
3. Batas waktu Akreditasi ulang sesuai dengan siklus Akreditasi ulang;
4. Kode identifikasi tertentu;
5. Standar dan/atau dokumen normatif lainnya, mencakup nomor penerbitan dan/atau revisi, yang digunakan untuk asesmen pengadilan terakreditasi;
6. Nama, alamat, dan tanda Akreditasi dari Tim Akreditasi, tanda lainnya (misal, simbol akreditasi) dapat digunakan dengan dengan syarat tidak menyesatkan atau membingungkan;
7. Setiap informasi lainnya yang disyaratkan standar dan/atau dokumen normatif lainnnya yang digunakan untuk penerbitan Akreditasi;
8. Dalam hal penerbitan dokumen Akreditasi yang direvisi, diperlukan cara untuk membedakan dokumen yang telah direvisi dengan dokumen yang tidak berlaku.

## Direktori Klien Terakreditasi

Direktori Akreditasi memuat nama, dokumen normatif yang sesuai, tipe/kelas pengadilan. Direktori Akreditasi ini dipelihara dan terus diperbarui informasinya di dalam akses publik.

## Acuan Akreditasi dan Penggunaan Tanda

* + 1. Kebijakan penggunaan tanda atau logo

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki suatu kebijakan penggunaan Tanda atau logo hanya untuk pembuatan dan penerbitan sertifikat, spanduk dan banner Akreditasi Penjaminan Mutu. Sedangkan untuk dokumen lainnya yang terkait dengan Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum mengacu pada ketentuan yang telah dibuat oleh Mahkamah Agung.

* + 1. Syarat kepada organisasi klien

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum mensyaratkan kepada organisasi klien untuk :

1. Memenuhi persyaratan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum pada saat membuat acuan status Akreditasinya dalam media komunikasi seperti internet, brosur atau dokumen lainnya.
2. Tidak membuat atau mengijinkan pernyataan yang menyesatkan berkenaan dengan Akreditasi Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum.
3. Tidak menggunakan atau mengizinkan penggunaan dokumen Akreditasi atau bagiannya dalam cara yang menyesatkan.
4. Menghentikan penggunaan seluruh materi yang memuat acuan Akreditasi, sebagaimana ditentukan oleh Tim Akreditasi bila terjadi pembekuan atau pencabutan Akreditasi.
5. Akreditasi tidak berlaku untuk kegiatan diluar lingkup Akreditasi.
6. Tidak menggunakan Akreditasi yang dapat membawa Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum dan/atau sistem Akreditasi kehilangan reputasi dan kepercayaan publik.

## Kerahasiaan

* + 1. Kebijakan dan pengaturan kerahasiaan

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki kebijakan dan pengaturan, melalui perjanjian yang berkekuatan hukum, untuk mengamankan kerahasiaan informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan Akreditasi. Kebijakan ini berlaku pada seluruh tingkatan struktur.

* + 1. Informasi kerahasiaan klien

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menginformasikan kepada klien mengenai informasi yang menjadi wilayah publik. Seluruh informasi dianggap rahasia kecuali informasi yang disediakan klien untuk publik.

* + 1. Pemberian informasi rahasia kepada pihak ketiga

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum akan meminta persetujuan tertulis kepada klien atau individu yang berkepentingan terlebih dahulu dalam pemberian atau pemaparan informasi kepada pihak ketiga jika secara hukum Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum diminta untuk memberikan informasi yang bersifat rahasia.

* + 1. Perlakuan rahasia setiap informasi klien dari sumber lain

Setiap informasi mengenai klien dari sumber selain klien (misalnya Keluhan, regulasi) akan diperlakukan secara rahasia dan selaras sesuai kebijakan yang berlaku di Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum.

* + 1. Pihak yang harus menjaga kerahasiaan informasi

Personel yang bertindak atas nama Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum, harus menjaga kerahasiaan seluruh informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan Akreditasi.

* + 1. Fasilitas yang menjamin keamanan informasi rahasia

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menyediakan dan menggunakan perlengkapan serta fasilitas yang menjamin keamanan penanganan informasi yang bersifat rahasia (misalnya Dokumen, dokumen).

## Pertukaran informasi antara Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum dan kliennya

* + 1. Informasi kegiatan dan persyaratan Akreditasi

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menyampaikan kepada kliennya hal berikut yang mutakhir :

* 1. Deskripsi rinci mengenai kegiatan Akreditasi awal dan kelanjutannya, termasuk permohonan, asesmen awal, asesmen Surveilan dan proses untuk pemberian, pemeliharaan, pembekuan, pencabutan Akreditasi dan Akreditasi ulang.
	2. Persyaratan normatif untuk Akreditasi.
	3. Informasi mengenai permohonan, Akreditasi awal dan kelanjutannya.
	4. Persyaratan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum untuk calon klien.
1. Untuk memenuhi persyaraan Akreditasi.
2. Membuat seluruh pengaturan yang diperlukan untuk melaksanakan asesmen, termasuk ketentuan untuk menguji dokumentasi dan akses ke seluruh proses dan bidang, dokumen dan personel untuk tujuan Akreditasi awal, Surveilan, Akreditasi ulang dan penyelesaian keluhan.
3. Membuat ketentuan untuk mengakomodasi kehadiran pengamat (Mis. Asesor akreditasi atau calon Asesor)
	1. Dokumen yang menjelaskan hak dan kewajiban klien yang diakreditasi, termasuk persyaratan, untuk membuat acuan Akreditasi guna keperluan komunikasi yang selaras dengan persyaratan.
		1. Pemberitahuan perubahan oleh Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memberikan informasi kepada klien yang diakreditasi setiap perubahan persyaratan Akreditasi. Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memverifikasi bahwa setiap klien yang diakreditasi memenuhi persyaratan baru tersebut.

* + 1. Pemberitahuan perubahan oleh klien

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki pengaturan untuk menjamin bahwa klien yang diakreditasi menginformasikan kepada Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum, tanpa menunda, mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi kemampuan sistem manajemen untuk memenuhi persyaratan standar Akreditasi yang digunakan. Misal, perubahan yang berkaitan dengan:

1. Organisasi dan manajemen.
2. Alamat penghubung dan lokasi.
3. Lingkup operasi sistem manajemen yang diakreditasi
4. Perubahan utama pada sistem manajemen dan proses.

# Persyaratan proses

## Umum

Program asesmen yang dilaksanakan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum mencakup asesmen utama, asesmen surveilan pada tahun pertama dan kedua, dan asesmen Akreditasi ulang di tahun ketiga sebelum berakhirnya masa berlaku sertifikat akreditasi. Siklus akreditasi tiga tahunan dihitung sejak keputusan akreditasi atau akreditasi ulang.

Program asesmen siklus akreditasi perlu dikembangkan untuk mengidentifikasi dengan jelas kegiatan asesmen yang dibutuhkan sebagai jaminan bahwa sistem manajemen klien memenuhi persyaratan standar normatif akreditasi.

## Permohonan Akreditasi Pengadilan Negeri

* + 1. Pengadilan Negeri yang akan mengajukan permohonan akreditasi ke Ditjen badilum harus menyampaikan surat ke Ketua Pengadilan Tinggi terlebih dahulu. Ketua Pengadilan Tinggi selaku Ketua TAPMPT mempelajari dan menindaklanjuti dengan memberikan asistensi dan audit awal kepada pengadilan negeri yang bersangkutan.
		2. Pengadilan Tinggi menyampaikan surat permohonan akreditasi kepada TAPM Ditjen Badilum dengan melampirkan persyaratan normatif dokumen akreditasi dari PN yang bersangkutan.

## Permohonan Akreditasi Pengadilan Tinggi

* + 1. Pengadilan Tinggi yang akan mengajukan permohonan akreditasi ke Ditjen badilum harus menyampaikan surat permohonan ke Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum dengan melampirkan persyaratan normatif dokumen.
		2. Pelaksanaan asesmen untuk pengadilan tinggi berbeda dengan pengadilan negeri karena pengadilan tinggi menjalankan 2 fungsi yakni selaku garda depan dari Ditjen Badilum dalam melakukan asesmen kepada pengadilan negeri di wilayah hukumnya dan juga selaku organisasi yang menjalankan tugas pokok dan fungsi pengadilan.

## Rencana Asesmen

* + 1. Umum

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memastikan bahwa rencana asesmen ditetapkan untuk setiap asesmen yang diidentifikasi dalam program asesmen yang menjadi dasar persetujuan tentang pelaksanaan dan penjadwalan kegiatan asesmen. Rencana asesmen didasarkan pada persyaratan terdokumentasi Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum yakni :

1. Persyaratan informasi bebas dari Potensi Temuan Major, yakni :
2. Berkas perkara hilang.
3. Penyelewengan/penyalahgunaan keuangan.
4. Pengiriman berkas upaya hukum lebih dari 6 bulan.
5. Persyaratan dokumen normatif :

Dokumen Utama :

1. Manual Mutu.
2. Asesmen Internal.
3. SAKIP (IKU, Renstra, Renja/RKT, Perjanjian Kinerja dan LKjIP).
4. Prosedur Mutu Tinjauan Manajemen.

Dokumen Pendukung :

1. Bukti sosialisasi Blueprint MA.
2. Bukti sosialisasi RB.
3. Bukti sosialisasi SAKIP.
4. Bukti sosialisasi SKP.
5. Bukti sosialisasi SOP.
6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (Permenpan & RB Nomor 16 Tahun 2014)
	* 1. Penentuan sasaran, lingkup dan kriteria asesmen

Sasaran asesmen harus ditentukan oleh Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum.

Sasaran/tujuan asesmen menjelaskan apa yang harus dicapai dalam asesmen dan harus mencakup hal berikut:

1. Untuk melihat penerapan Standar Akreditasi Penjaminan Mutu Badilum
2. Untuk melihat proses kerjasama dan sinergitas dalam penerapan APM Badilum
3. Merekomendasikan penilaian APM Badilum

Lingkup asesmen, menjelaskan lingkup dan batasan asesmen seperti lokasi fisik, unit organisasi, kegiatan dan proses yang diasesmen.

Kriteria asesmen digunakan sebagai acuan terhadap kesesuaian yang ditetapkan adalah Indonesian Court Performance-Excellent (ICP-E) mencakup :

1. Kepemimpinan (Leadership)
2. Rencana Stratejik (Strategic Planning)
3. Fokus Pengguna (Customer Focus)
4. Manajemen Sumberdaya (Resources Management)
5. Proses Manajemen (Management Process)
6. Sistem Dokumen (Document System)
7. Hasil Kinerja (Performance Result)
	* 1. Persiapan rencana asesmen

Rencana asesmen harus sesuai dengan sasaran dan lingkup asesmen. Rencana asesmen sekurang-kurangnya harus mencakup atau mengacu pada hal berikut :

1. Sasaran asesmen.
2. Kriteria asesmen.
3. Lingkup asesmen, termasuk identifikasi unit organisasi dan fungsional atau proses yang diasesmen.
4. Tanggal dan lokasi kegiatan asesmen lapangan dilaksanakan termasuk kunjungan lokasi sementara bila sesuai.
5. Waktu yang diharapkan dan durasi kegiatan asesmen.
6. Peran dan tanggung jawab anggota tim asesmen serta personel yang menyertai.

## Pemilihan dan Penugasan tim asesmen

* + 1. Proses seleksi tim asesmen

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki proses pemilihan dan penunjukkan tim asesmen, termasuk pemimpin tim asesmen, dengan mempertimbangkan kompetensi yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran asesmen. Bila hanya ada satu Asesor, Asesor harus memiliki kompetensi yang memadai untuk melaksanakan tugas menjadi ketua / anggota tim asesmen yang sesuai untuk asesmen tersebut.

* + 1. Ukuran dan komposisi tim asesmen

Dalam memutuskan ukuran dan komposisi tim asesmen, pertimbangan diberikan untuk hal berikut:

1. Sasaran, lingkup, kriteria asesmen dan waktu asesmen yang diperkirakan.
2. Jenis asesmen yaitu asesmen utama, asesmen surveilan, atau asesmen ulang.
3. Kompetensi keseluruhan tim asesmen yang diperlukan untuk mencapai sasaran asesmen.
4. Keterlibatan anggota tim asesmen dalam mengasesmen sistem manajemen sebelumnya.
	* 1. Calon Asesor

Calon Asesor dapat diikutsertakan dalam tim asesmen sebagai peserta, asalkan ada Asesor yang ditunjuk sebagai evaluator. Evaluator harus kompeten untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab akhir terhadap kegiatan dan temuan calon Asesor.

* + 1. Penugasan tim asesmen

Ketua tim asesmen, dalam konsultasi dengan tim asesmen, harus menugaskan kepada setiap anggota tim bertanggung jawab untuk asesmen proses spesifik, fungsi, lokasi, area atau kegiatan. Penugasan tersebut mempertimbangkan kebutuhan kompetensi dan penggunaan tim asesmen yang efektif dan efisien serta peran dan tanggung jawab yang berbeda untuk Asesor, calon Asesor dan tenaga ahli. Perubahan terhadap pekerjaan dapat dibuat selama asesmen berlangsung untuk memastikan pencapaian sasaran asesmen.

## Penentuan waktu Asesmen

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki prosedur penentuan waktu asesmen. Untuk setiap klien, Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menentukan waktu yang diperlukan untuk merencanakan dan menyelesaikan asesmen sistem manajemen klien secara lengkap dan efektif. Waktu asesmen ditentukan oleh Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum dan penentuan waktu asesmen didokumentasikan.

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum mempertimbangkan beberapa aspek berikut dalam menentukan asesmen, antara lain :

1. Ukuran dan kompleksitas (Kelas dan Tingkatan Pengadilan)
2. Jumlah lokasi yang akan diasesmen.
3. Asesmen dilaksanakan paling sedikit 2 (dua) hari kerja, tidak termasuk penjalanan ke lokasi asesmen.

## Komunikasi Tugas tim asesmen

Tugas tim asesmen ditetapkan dan diinformasikan kepada organisasi klien, antara lain :

1. Menguji dan memverifikasi struktur, kebijakan proses, prosedur dan dokumen terkait dari organisasi klien sesuai dengan sistem manajemen.
2. Menentukan bahwa hal pada huruf (a) memenuhi seluruh persyaratan yang sesuai dengan lingkup akreditasi.
3. Menentukan bahwa prosedur ditetapkan, diterapkan dan dipelihara secara efektif sehingga memberi kepercayaan dalam sistem manajemen klien.
4. Menginformasikan nama setiap anggota tim asesmen kepada organisasi klien.
5. Mengirimkan rencana kerja asesmen dan tanggal asesmen untuk diketahui oleh organisasi klien.

## Pelaksanaan asesmen lapangan

* + 1. Pertemuan Pembukaan

Padapertemuan pembukaan harus dihadiri oleh seluruh pimpinan, hakim, pejabat kepaniteraan, pejabat kesekretariatan dan seluruh staf pengadilan. Kehadiran peserta harus dicatat dan didokumentasikan. Adapun susunan acara pada pertemuan pembukaan adalah sebagai berikut :

1. Menyanyikan lagu “Indonesia Raya”.
2. Pembacaan Do’a.
3. Sambutan KPT/KPN.
4. Pengantar dari Ketua Tim Asesmen Badilum:
5. Memperkenalkan anggota tim termasuk garis besar peran mereka secara ringkas.
6. Menyampaikan rencana asesmen (ruang lingkup asesmen, sasaran, kriteria dan jadwal asesmen).
7. Konfirmasi penggunaan ruang, dokumen dan fasilitas yang diperlukan.
8. Menyampaikan informasi tentang kondisi yang memungkinkan asesmen dapat dihentikan sebelum waktunya.
9. Penandatangan Nota Kesepahaman antara KPT/KPN dengan Ketua Tim.
10. Mengumandangkan Yel-yel

|  |  |
| --- | --- |
| Pengadilan Tinggi | Pengadilan Negeri |
| Mahkamah Agung MajuBadilum suksesTAPM bermutuPT luar biasa 3x (opsional) | Mahkamah Agung MajuBadilum suksesTAPM bermutuPN luar biasa 3x (opsional) |

* + 1. Pengumpulan dan verifikasi informasi
			1. Informasi yang relevan

Selama asesmen, informasi yang relevan dengan sasaran, lingkup dan kriteria asesmen harus dikumpulkan dengan pengambilan contoh yang tepat dan diverifikasi untuk dijadikan bukti asesmen.

* + - 1. Metode mengumpulkan informasi

Metode pengumpulan informasi dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan (checklist) yang disusun berdasarkan 7 kriteria :

1. Kepemimpinan, nilai maksimal 200
2. Rencana Strategis nilai maksimal 100
3. Fokus Pengguna nilai maksimal 200
4. Manajemen sumberdaya nilai maksimal 100
5. Manajemen Proses nilai maksimal 200
6. Sistem Dokumen nilai maksimal 100
7. Hasil Kinerja nilai maksimal 100

Melalui proses:

1. Wawancara.
2. Pengamatan proses dan kegiatan.
3. Uji petik terhadap kepaniteraan dan kesekretariatan
4. Tinjauan dokumen.
	* + 1. Mengidentifikasi dan mendokumentasikan kesesuaian, ketidaksesuaian/temuan dan observasi asesmen dalam laporan asesmen.

Kesesuaian adalah kesimpulan asesmen atas standar APM yang telah diimplementasikan dengan baik dan benar oleh satuan kerja klien.

Ketidaksesuaian/temuan adalah kesimpulan asesmen atas standar APM yang belum diimplementasikan dengan baik dan benar oleh satuan kerja klien.

Observasi adalah kesimpulan asesmen yang berupa saran, masukan atau kondisi yang berpotensi menjadi

ketidaksesuaian/temuan.

Kesesuaian, ketidaksesuaian/temuan dan observasi harus didokumentasikan berdasarkan persyaratan spesifik kriteria asesmen. Ketidaksesuaian harus didiskusikan dengan klien untuk memastikan bahwa bukti tersebut akurat dan bahwa ketidaksesuaian dipahami oleh kedua belah pihak.

Ketua tim asesmen harus mengusahakan untuk menyelesaikan setiap pendapat yang berbeda antara tim asesmen dengan klien terkait dengan bukti atau temuan asesmen dan hal-hal yang tidak dapat diselesaikan dan semua harus didokumentasikan.

* + - 1. Persiapan kesimpulan asesmen

Menyiapkan kesimpulan asesmen sebelum pertemuan penutupan, tim asesmen harus:

1. Meninjau seluruh temuan asesmen baik kesesuaian maupun ketidaksesuaian dan informasi lain yang dikumpulkan selama asesmen.
2. Menyusun kesimpulan asesmen dengan mempertimbangkan segala aspek dalam proses asesmen.
3. Mengidentifikasi tindak lanjut yang diperlukan.
4. Mengkonfirmasi kesesuaian program asesmen atau mengidentifikasi setiap modifikasi yang diperlukan (mis. Ruang lingkup, waktu atau tanggal asesmen, frekuensi survailen, kompetensi).
	* + 1. Melaksanakan pertemuan penutupan

Padapertemuan penutup harus dihadiri oleh seluruh pimpinan, hakim, pejabat kepaniteraan, pejabat kesekretariatan dan seluruh staf pengadilan. Kehadiran peserta harus dicatat dan didokumentasikan. Adapun susunan acara pada pertemuan penutup adalah sebagai berikut:

1. Penyampaian hasil asesmen oleh Ketua Tim Asesmen Badilum berupa kesimpulan asesmen termasuk rekomendasi terkait Akreditasi. Setiap ketidaksesuaian harus disampaikan dengan cara yang dapat dipahami dan diberikan jangka waktu untuk menindaklanjuti seluruh hasil temuan.
2. Kata penutup dari KPT/KPN.
3. Pembacaan Do’a.
4. Menyanyikan lagu “Bagimu Negeri”.
5. Mengumandangkan Yel-yel.

|  |  |
| --- | --- |
| Pengadilan Tinggi | Pengadilan Negeri |
| Mahkamah Agung MajuBadilum suksesTAPM bermutuPT luar biasa 3x (opsional) | Mahkamah Agung MajuBadilum suksesTAPM bermutuPN luar biasa 3x (opsional) |

Elemen pertemuan penutupan lain

Pertemuan penutupan juga mencakup elemen berikut, kecuali elemen yang telah dimengerti oleh klien:

1. Metode pelaporan, termasuk pengkategorian temuan asesmen.
2. Proses Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum untuk menangani ketidaksesuaian termasuk setiap konsekuensi terkait status Akreditasi klien dan bila diperlukan penutupan ketidaksesuaian tersebut.
3. Jangka waktu untuk klien untuk menyampaikan rencana tindakan koreksi dan tindakan pencegahan untuk setiap ketidaksesuaian yang diidentifikasi selama asesmen.
4. Kegiatan setelah asesmen Tim Akreditasi.

## Laporan asesmen

Tim asesmen memberikan laporan tertulis untuk setiap proses asesmen. Tim asesmen dapat mengidentifikasi peluang untuk perbaikan namun tidak dapat merekomendasikan penyelesaian tertentu. Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memelihara kepemilikan laporan asesmen.

* + 1. Cakupan laporan asesmen

Ketua tim asesmen memastikan bahwa laporan asesmen dibuat dan bertanggung jawab atas isinya. Laporan asesmen memberikan dokumentasi asesmen yang lengkap, akurat, ringkas, jelas dan harus mencakup atau mengacu hal berikut:

1. Identifikasi Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum.
2. Nama dan alamat klien.
3. Jenis asesmen (mis. Asesmen awal, survailen atau reakreditasi/asesmen ulang).
4. Kriteria asesmen.
5. Tujuan asesmen.
6. Lingkup asesmen, khususnya identifikasi unit organisasi atau fungsi atau proses yang diasesmen dan durasi asesmen.
7. Identfikasi ketua tim asesmen, anggota tim asesmen dan setiap orang yang menemani.
8. Tanggal dan tempat dimana kegiatan asesmen (lapangan atau kantor) dilaksanakan.
9. Kesimpulan asesmen (Kesesuaian, ketidaksesuaian dan observasi/saran/potensi ketidaksesuaian) dan rekomendasi asesmen.

11.10. Lembar Ketidaksesuaian Asesmen (LKA)

LKA adalah dokumen yang dibuat oleh klien sebagai tindak lanjut

atas ketidaksesuaian yang didapat dari hasil asesmen. LKA berisi :

11.10.1. Ketidaksesuaian/temuan asesmen.

 Yakni setiap ketidaksesuaian yang didapat dari hasil

asesmen yang telah disepakati antara asesor dan klien baik

yang terdapat pada top manajemen,QMR, DC, SKM dan

Kepaniteraan dan Kesekretariatan.

11.10.2. Ketidaksesuaian/Temuan Mayor.

 Ketidaksesuaian/temuan yang memiliki dampak negatif

signifikan terhadap tugas pokok dan fungsi satuan kerja

klien.

11.10.3. Ketidaksesuaian/Temuan Minor.

 Ketidaksesuaian/temuan yang memiliki dampak negatif tidak

signifikan terhadap tugas pokok dan fungsi satuan kerja klien

* + 1. Analisis penyebab ketidaksesuaian

Klien disyaratkan untuk menganalisis penyebab ketidaksesuaian dan menjelaskan koreksi spesifik dan tindakan korektif yang dilakukan atau direncanakan untuk dilakukan, untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terdeteksi dalam waktu yang ditentukan.

* + 1. Tindakan perbaikan

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum mengkaji koreksi dan tindakan korektif yang diajukan oleh klien. Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memastikan bahwa klien telah mengidentifikasi secara efektif penyebab seluruh ketidaksesuaian dan harus memverifikasi keefektifan setiap tindakan koreksi dan korektif yang diambil. Rincian bukti yang diperoleh untuk mendukung penyelesaian ketidaksesuaian harus didokumentasikan.

11.10.3. Tindakan Pencegahan

 Yakni bagaimana upaya antisipasi yang akan dilakukan

 agar ketidaksesuaian tidak berulang.

* + 1. Asesmen tambahan

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memberikan informasi jika ada asesmen tambahan terhadap bukti terdokumentasi untuk memverifikasi koreksi dan tindakan korektif dari klien.

## Pengambilan Keputusan Akreditasi

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menyampaikan laporan kepada Komite Pengambil Keputusan Akreditasi Badan Peradilan Umum. Komite meminta konfirmasi dan memverifikasi sebelum membuat keputusan Akreditasi mengenai :

1. Informasi yang cukup, diberikan oleh tim asesmen berkaitan dengan persyaratan Akreditasi dan lingkup Akreditasi.
2. Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum telah mengkaji dan menerima koreksi dan tindakan korektif yang direncanakan klien untuk seluruh ketidaksesuaian asesmen.
3. Keputusan Akreditasi yang diambil oleh Komite bersifat final dan mengikat.
4. Predikat akreditasi yang dikelompokkan menjadi:
5. Predikat A (excellent) kisaran nilai 700 - 1000
6. Predikat B (Good Performance) kisaran nilai 500 - 699
7. Predikat C (improve commitment) kisaran nilai 300 - 499
8. Predikat D (Disclaimer) kisaran nilai 0 - 299

## Kegiatan Surveilan

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum melaksanakan kegiatan yang dapat memantau dan mengukur konsistensi penerapan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen pengadilan terakreditasi. Kegiatan surveilan pertama dilaksanakan 6 (enam) bulan setelah penyerahan sertifikat akreditasi dan selanjutnya dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun. Pengadilan tinggi dan pengadilan negeri wajib mengajukan permohonan 1 (satu) bulan sebelum jatuh tempo untuk asesmen surveilan

* + 1. Cakupan kegiatan Surveilan

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum melaksanakan kegiatan surveilan yang mencakup asesmen lapangan dengan mengasesmen pemenuhan persyaratan spesifik sistem manajemen klien terakreditasi, berkaitan dengan standar akreditasinya yang diberikan.

Kegiatan surveilan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum mencakup sebagai berikut:

1. Internal asesmen dan tinjauan manajemen.
2. Tinjauan tindakan yang diambil terhadap ketidaksesuaian yang diidentifikasi
3. Penanganan keluhan.
4. Efektivitas sistem manajemen untuk pencapaian sasaran.
5. Kemajuan dari aktivitas yang direncanakan untuk peningkatan berkelanjutan.
6. Keberlanjutan pengendalian operasional.
7. Tinjauan setiap perubahan.
8. Penggunaan logo dan/atau referensi Akreditasi lainnya.
	* 1. Durasi waktu asesmen

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum melaksanakan asesmen surveilan pertama 6 (enam) bulan setelah penyerahan sertifikat akreditasi dan selanjutnya dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun. Jika ada perubahan dalam pelaksanaan asesmen surveilan maka pihak organisasi klien wajib memberikan pernyataan tertulis.

* + 1. Pemeliharaan Akreditasi

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memelihara akreditasi didasarkan atas konsistensi klien terhadap persyaratan standar sistem manajemen. Pemeliharaan akreditasi klien mengacu pada kesimpulan tim asesmen dengan ketentuan bahwa :

1. Untuk setiap ketidaksesuaian atau situasi lain yang dapat menyebabkan pembekuan atau pencabutan akreditasi, Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memilliki sistem yang dapat memulihkan kembali akreditasi penjaminan mutu pada klien dengan melakukan asesmen surveilan.
2. Dalam melakukan asesmen surveilan untuk pemulihan atas pembekuan atau pencabutan akreditasi ditunjuk tim khusus yang terdiri atas asesor yang kompeten.
3. Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memantau kegiatan surveilan tersebut termasuk pemantauan pelaporan yang dilakukan asesor untuk memastikan pemulihan berjalan sesuai standar yang telah ditentukan.

## Akreditasi Ulang

* + 1. Perencanaan asesmen Akreditasi Ulang

Asesmen Akreditasi ulang direncanakan dan dilaksanakan untuk mengevaluasi pemenuhan terhadap persyaratan standar sistem manajemen atau dokumen normatif lainnya.

Tujuan asesmen akreditasi ulang untuk mengonfirmasi keberlanjutan kesesuaian dan efektifitas sistem manajemen secara keseluruhan (memperbarui sertifikat akreditasi) dan mengonfirmasi kemampuan organisasi terhadap lingkup Akreditasi dan perubahan lingkup organisasi (peningkatan kelas pengadilan).

* + 1. Pertimbangan Asesmen Akreditasi Ulang

Asesmen akreditasi ulang mempertimbangkan kinerja sistem manajemen selama periode akreditasi dan mencakup tinjauan atas laporan Surveilan sebelumnya.

* + 1. Asesmen Akreditasi ulang

Asesmen Akreditasi Ulang mencakup asesmen lapangan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Efektifitas sistem manajemen secara menyeluruh terkait dengan perubahan internal dan eksternal serta kesinambungan relevansi dan penerapannya terhadap lingkup Akreditasi.
2. Menunjukkan komitmen untuk memelihara efektivitas dan peningkatan sistem manajemen untuk mencapai kinerja secara keseluruhan.
3. Pengoperasian sistem manajemen yang diakreditasi berkontribusi atau tidak terhadap pencapaian kebijakan dan sasaran organisasi.
	* 1. Ketidaksesuaian Pada Akreditasi Ulang

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum akan memberikan batas waktu untuk koreksi dan tindakan korektif untuk diimplementasikan sebelum habisnya masa berlaku sertifikat, jika teridentifikasi ketidaksesuaian atau kurangnya bukti kesesuaian.

* + 1. Informasi Untuk Pemberian Akreditasi ulang

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum membuat keputusan untuk pembaharuan akreditasi berdasarkan hasil asesmen akreditasi ulang, begitupun dengan hasil tinjauan sistem selama periode akreditasi dan keluhan yang diterima dari klien akreditasi.

## Asesmen Tidak Terjadwal (*short notice*) atau sewaktu-waktu

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum melakukan Asesmen tidak terjadwal terhadap klien yang diakreditasi untuk menginvestigasi keluhan, atau berkaitan dengan perubahan-perubahan fungsi pengadilan (penambahan pengadilan khusus). Beberapa hal yang harus dilakukan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum dalam kasus asesmen tidak terjadwal :

1. Menjelaskan dan memberitahu terlebih dahulu kepada klien yang diakreditasi mengenai persyaratan kunjungan tiba-tiba yang dilakukan.
2. Memberi perhatian lebih dalam penugasan tim asesmen karena kurangnya peluang bagi klien untuk berfokus pada anggota tim asesmen.

## Pembekuan, Pencabutan atau Pengurangan Ruang Lingkup Akreditasi

* + 1. Prosedur Terdokumentasi

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk pembekuan, pencabutan, atau pengurangan ruang lingkup akreditasi.

* + 1. Penyebab Pembekuan Akreditasi

Beberapa contoh kasus yang menyebabkan pembekuan Akreditasi

1. Sistem manajemen yang diakreditasi gagal secara total dan serius dalam memenuhi persyaratan akreditasi, termasuk persyaratan efektivitas sistem manajemen.
2. Klien yang diakreditasi tidak memperbolehkan asesmen surveilan atau akreditasi ulang dilaksanakan pada frekuensi yang dipersyaratkan.
3. Klien yang diakreditasi meminta pembekuan secara sukarela.
	* 1. Kondisi saat pembekuan

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki perjanjian yang mengikat dengan klien untuk menjamin bahwa dalam kasus pembekuan, klien dilarang menggunakan akreditasi sistem manajemen untuk keperluan klien. Status pembekuan akreditasi disediakan diakses publik.

* + 1. Jangka waktu pembekuan Akreditasi

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memberikan jangka waktu pembekuan Akreditasi selama 1 bulan, jika lebih dari 1 bulan dari masa pembekuan maka akreditasi sistem manajemen organisasi klien akan dicabut akreditasinya.

* + 1. Ketentuan Terkait Pencabutan Akreditasi

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki kewenangan yang mengikat dengan klien yang diakreditasinya berkaitan dengan pencabutan akreditasi dimana klien tidak boleh lagi menggunakan setifikasi akreditasi untuk kepentingan apapun.

## Dokumentasi Pemohon dan Klien

* + 1. Pemeliharaan Dokumentasi Asesmen dan Kegiatan Akreditasi

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memelihara dokumentasi asesmen dan kegiatan akreditasi untuk seluruh klien termasuk seluruh organisasi yang mengajukan permohonan dan seluruh organisasi yang diasesmen, diakreditasi atau yang akreditasinya dibekukan atau dicabut.

* + 1. Dokumentasi Klien

Beberapa hal yang tercakup dalam dokumentasi klien Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum :

1. Informasi permohonan dan laporan asesmen awal, Surveilan dan Akreditasi ulang.
2. Perjanjian Akreditasi.
3. Justifikasi metodologi yang digunakan untuk pengambilan contoh.
4. Justifikasi untuk penentuan waktu Asesor.
5. Verifikasi koreksi dan tindakan korektif
6. Dokumen keluhan dan banding, tindakan koreksi dan korektif.
7. Pertimbangan dan keputusan komite
8. Dokumentasi keputusan Akreditasi.
9. Dokumen Akreditasi, termasuk ruang lingkup Akreditasi berkenaan dengan produk, proses atau jasa bila ada.
10. Dokumen terkait penting untuk menetapkan kredibilitas Akreditasi seperti bukti kompetensi Asesor dan tenaga ahli.
	* 1. Kerahasiaan Dokumen Klien

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menyimpan dokumen pemohon dan klien untuk menjamin bahwa informasi disimpan secara rahasia. Dokumen ditransfer dengan cara yang menjamin bahwa kerahasiaan terpelihara.

* + 1. Prosedur Terdokumentasi Masa Retensi Dokumen

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki kebijakan dan prosedur terdokumentasi tentang masa retensi dokumen. Dokumen disimpan untuk jangka waktu siklus terakhir ditambah satu siklus Akreditasi lengkap.

# Persyaratan Sistem MANAJEMEN

Untuk mencapai persyaratan standar secara konsisten, Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menerapkan sistem manajemen berdasarkan:

## Umum

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen yang mampu mendukung dan menunjukkan pencapaian persyaratan standar secara konsisten.

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menetapkan dan mendokumentasikan kebijakan dan sasaran untuk kegiatannya. Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menyediakan bukti komitmen untuk mengembangkan dan menerapkan sistem manajemen berdasarkan persyaratan standar.

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menjamin bahwa kebijakannya dimengerti, diterapkan dan dipelihara pada seluruh tingkatan organisasi.

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memiliki tanggung jawab dan kewenangan yang mencakup :

1. Menjamin bahwa proses dan prosedur yang diperlukan untuk sistem manajemen ditetapkan, diterapkan dan dipelihara.
2. Melaporkan kepada Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum selaku Pembina mengenai kinerja sistem manajemen dan kebutuhan untuk perbaikannya.

## Visi, Misi, Kebijakan, Sasaran Mutu dan Rencana Mutu

**Visi**

Terwujudnya Badan Peradilan Indonesia yang Agung melalui Akreditasi Penjaminan Mutu pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

**Misi**

1. Melaksanakan Sistem Akreditasi Penjaminan Mutu Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri yang berstandar Nasional dan Internasional.
2. Meningkatkan Kompetensi Akreditasi Penjaminan Mutu pada Pengadilan Tinggi dan Negeri.
3. Mendukung ketersediaan sarana dan prasarana pendukung Akreditasi Penjaminan Mutu pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sistem Akreditasi Penjaminan Mutu badan Peradilan Umum.

**Kebijakan Mutu**

Melaksanakan proses Akreditasi Penjaminan Mutu pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri berpedoman pada Manual Mutu dan Prosedur Mutu TAPM Badilum untuk tercapainya Performa Pengadilan Indonesia yang Prima *(Indonesian Court Performance-Excellent/ICP-E)*.

**Sasaran Mutu dan Rencana Mutu**

| **NO** | **Divisi** | **Sasaran Mutu** | **Indikator Kinerja** | **Rencana Mutu** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Komite Keputusan | Memastikan keputusan Akreditasi Penjaminan Mutu dapat dipertanggungjawabkan | Tidak adanya komplain terhadap Keputusan Akreditasi | 1. Melaksanakan rapat komite keputusan
2. Melakukan rapat evaluasi keputusan komite
 |
|  | Ketua TAPM | Memastikan Sistem Akreditasi Penjaminan Mutu berjalan baik dan benar | Tidak banyak temuan Minor hasil asesmen internal dan temuan Mayor nihil | 1. Melaksanakan rapat koordinasi Tim Akreditasi Penjaminan Mutu
2. Melaksanakan rapat tinjauan manajemen
 |
|  | QMR | * Menerapkan dan menegakkan prosedur mutu TAPM
 | Tidak ada pelanggaran prosedur mutu TAPM | 1. Melakukan monitoring atas penerapan prosedur mutu
2. Melakukan internal asesmen
 |
| * Melakukan pengembangan sistem Akreditasi Penjaminan Mutu
 | Tanggap terhadap perubahan kebutuhan, peraturan dan kebijakan pada Ditjen Badilum maupun MA | 1. Melaksanakan evaluasi terhadap sistem penjaminan mutu
2. Melakukan Revisi terhadap sistem penjaminan mutu
 |
| * Mengelola dokumentasi Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum
 | Distribusi, penataan dan pemeliharaan dokumen berjalan baik | Melaksanakan distribusi, penataan dan pemeliharaan dokumen akreditasi |
|  | Koordinator Teknikal | * Meningkatkan kompetensi Asesor
 | Kualitas asesor sesuai standar nasional | Melaksanakan pelatihan terhadap asesor |
| * Menjamin ketersediaan tenaga Asesor berkualitas dalam proses asesmen
 | Jumlah asesor mencukupi kebutuhan asesmen di PT dan PN | 1. Melaksanakan pelatihan calon asesor
2. Melakukan penunjukan asesor yang kompeten untuk asesmen
3. Melakukan evaluasi dan monitoring tugas asesor
 |
|  | Koordinator Operation | * Menjamin pelaksanaan asesmen akreditasi penjaminan mutu
 | Pelaksanaan asesmen sesuai prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan | 1. Menyusun jadwal pelaksanaan asesmen
2. Melakukan komunikasi jadwal asesmen kepada klien
3. Menyediakan transportasi dan akomodasi kegiatan asesmen
 |
| * Menjamin pelaksanaan penyerahan sertifikat Akreditasi Penjaminan Mutu
 | Pelaksanaan penyerahan sertifikat akreditasi berjalan sesuai prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan | 1. Menyediakan sertifikat akreditasi penjaminan mutu
2. Menyediakan transportasi dan akomodasi kegiatan penyerahan sertifikat
3. Menyelenggarakan prosesi penyerahan sertifikat
 |

Catatan : Penetapan Target dan Persentase dituangkan dalam Rencana Kerja Tahunan

**Motto**

Berpacu Meningkatkan Mutu.

**Yell-yell**

Mahkamah Agung Maju;

Badilum sukses;

TAPM bermutu.

## Manual Sistem Manajemen Umum

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menjamin bahwa manual dan dokumen terkait dapat diakses oleh seluruh personel yang terkait.

* + 1. Pengendalian Dokumen

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menetapkan prosedur untuk mengendalikan dokumen (internal dan eksternal) yang behubungan dengan pemenuhan standar. Prosedur Pengendalian Dokumen digunakan untuk:

1. Kelengkapan dokumen sebelum diterbitkan.
2. Meninjau dan memutakhirkan dokumen.
3. Menjamin bahwa setiap perubahan dan status revisi terakhir dokumen teridentifikasi.
4. Menjamin bahwa dokumen yang digunakan adalah yang masih berlaku.
5. Menjamin bahwa dokumen eksternal teridentifikasi dan terdistribusikan.
6. Melakukan penyimpanan, perlindungan, pengambilan, retensi dan pemusnahan dokumen.
	* 1. Alur Dokumen

Direktur Jenderal

Badan Peradilan Umum

Sertfikat Akreditasi

Oleh Kor-Ops

Ketua Tim Akreditasi Penjaminan Mutu

Badan Peradilan Umum

Rapat Komite Keputusan

Koordinator Operasion

Quality Managemant Represetatif

Koordinator Teknik

SK APM oleh Kortek

Rapat Koordinasi

Penunjukan Asessor

Pengendali Dokumen

Surat Tugas & Operasional

Laporan Asesmen

* + 1. Penomoran Dokumen

Penomoran dokumen menggunakan sistem yang berlaku pada Tata Naskah Dinas di Mahkamah Agung kecuali penomoran pada dokumen Manual Mutu dan Perosedur Mutu TAPM Badilum (terlampir)

* + 1. Kaji Ulang Manajemen

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menetapkan prosedur kajian sistem manajemen secara berkala untuk menjamin kesesuaian, kecukupan dan keefektifan, termasuk kebijakan dan sasaran yang terkait dengan pemenuhan standar. Kaji ulang manajemen dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

Kaji ulang manajemen mencakup informasi yang terkait:

* + 1. Hasil asesmen internal dan eksternal.
		2. Umpan balik dari klien dan pihak terkait dengan pemenuhan standar ini.
		3. Hasil tindakan korektif dan tindakan pencegahan.
		4. Tindak lanjut kaji manajemen sebelumnya.
		5. Pencapaian sasaran.
		6. Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen.

Hasil kaji ulang manajemen mencakup keputusan dan tindakan yang terkait dengan :

1. Penyempurnaan Pedoman Akreditasi Penjaminan Mutu.
2. Peningkatan efektivitas sistem manajemen dan proses.
3. Peningkatan Akreditasi terkait dengan pemenuhan standar.
4. Kebutuhan sumber daya.
	* 1. Asesmen Internal

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menetapkan prosedur asesmen internal untuk memverifikasi bahwa Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memenuhi persyaratan standar yang telah ditetapkan dan sistem manajemen diterapkan dan dipelihara secara efektif.

* + 1. Pelaksanaan Asesmen Internal

Pelaksanaan asesmen internal dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun untuk menstabilkan implementasi sistem manajemen berdasarkan standar ini.

* + 1. Proses Asesmen Internal

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum memastikan bahwa :

1. Asesmen internal telah dilaksanakan oleh personel yang memiliki pengetahuan Akreditasi, asesmen dan persyaratan standar.
2. Personel yang bertanggung jawab pada struktur yang diasesmen, diinformasikan hasil asesmennya.
3. Setiap peluang untuk perbaikan diidentifikasi dan ditindaklanjuti.
4. Tindak lanjut hasil asesmen internal dilakukan tepat waktu dan sesuai standar yang telah ditetapkan.
	* 1. Tindakan Korektif

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menetapkan prosedur untuk mengidentifikasi dan mengelola ketidaksesuaian dalam pelaksanaan akreditasi. Bila diperlukan, Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dalam rangka mencegah kejadian berulang.

Tindakan perbaikan sesuai dengan dampak masalah yang dihadapi. Prosedur menjelaskan persyaratan untuk :

1. Mengidentifikasi ketidaksesuaian.
2. Menentukan penyebab ketidaksesuaian.
3. Memperbaiki ketidaksesuaian.
4. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menjamin bahwa ketidaksesuaian tidak terjadi kembali.
5. Menentukan dan menerapkan secara tepat waktu, tindakan yang diperlukan.
6. Mendokumentasikan hasil dari tindakan yang telah dilakukan.
7. Mengkaji kembali efektivitas tindakan korektif.
	* 1. Tindakan Pencegahan

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum menetapkan prosedur tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial. Tindakan pencegahan yang diambil harus sesuai dengan dampak yang mungkin terjadi dari masalah potensial. Prosedur tindakan pencegahan menjelaskan persyaratan untuk :

1. Mengidentifikasi ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya.
2. Mengevaluasi kebutuhan untuk mencegah terjadinya kembali ketidaksesuaian.
3. Menentukan dan menerapkan tindakan yang diperlukan.
4. Mendokumentasikan hasil tindakan yang dilakukan.
5. Mengkaji efektivitas dari tindakan pencegahan yang dilakukan.

# MANAJEMEN RESIKO

[Manajemen](http://aryasentraconsulting.com/) Risiko adalah suatu proses yang logis dan sistematis dalam mengidentifikasi, menganalisa, mengevaluasi, mengendalikan, mengawasi, dan mengkomunikasikan risiko yang berhubungan dengan segala aktivitas, fungsi atau proses dengan tujuan instansi mampu meminimal kerugian dan memaksimumkan kesempatan serta untuk meningkatkan nilai instansi. Implementasi dari manajemen risiko ini membantu organisasi dalam mengidentifikasi risiko sejak awal dan membantu membuat keputusan untuk mengatasi risiko tersebut.  [Manajemen](http://aryasentraconsulting.com/) Risiko menjadi bagian penting yang sebaiknya dilakukan oleh suatu suatu organisasi untuk terciptanya perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*).

## Perencanaan

Dalam proses ini manajemen organisasi harus menetapkan tujuan, misi,Penetapan target, penyusunan kebijakan dan ruang lingkup manajemen risiko yang akan dilakukan. Kebijakan yang di susun dalam manajemen risiko harus relevan dengan koteks strategi, tujuan , objektif serta harus dipastikan bahwa kebijakan ntersebut dapat dimengerti, dapat diimplementasikan di setiap tingkatan organisasi.

## Pelaksanaan

Dalam pelakasanaan manajemen risiko langkah yang dilakukan diantaranya:

1. Identifkasi risiko

Mengidentifikasi apa, mengapa dan bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya risiko untuk analisis lebih lanjut. proses ini mengidentifikasi kejadian-kejadian potensial baik yang terjadi di lingkungan internal maupun eksternal organisasi yang mempengaruhi strategi atau pencapaian tujuan dari organisasi.

2. Analisis risiko

Melakukan analisa semua jenis resiko  dari hasil identifikasi risiko yang telah dilakukan sebelumnya sehingga diketahui dampak risiko serta tingkatan probabilitas dan konsekuensi yang akan terjadi. Analisa Risiko dapat dilakukan dengan menganalisa semua jenis resiko yang akan terjadi, dengan menyusun dan melakukan :

1. *Risk Probability* yaitu dengan menganalisa seberapa besar kemungkinan terjadi resiko

2*. Likelyhood Justification, Penjelasan mengenai nilai Probability yang didapatkan.*

3. *Cost, Tingkat Nilai kerugian yang diderita apabila resiko benar-benar terjadi.*

4*. Likelyhood Cost Justification, Penjelasan mengenai nilai cost yang didapatkan*/diperoleh

5. *Risk Exposure, Risk Exposure*  akan didapatkan dengan mengalikan probabilitas & cost dari masing-masing resiko.  Risk Exposure menandakan pentingnya Risk Assesment

13.3. Pengendalian Resiko

Proses pengendalian ini meliputi evaluasi, Monitoring, komunikasi dan umpan-balik. Langkah yang dilakukan dalam evaluasi adalah membandingkan tingkat risiko yang telah dihitung pada tahapan Analisis risiko dengan kriteria standar yang ditentukan kemudian dimonitoring secara berkelanjutan terhadap risiko yang ada serta mengidentifikasi perubahan – perubahan yang perlu dilakukan  dan yang lebih penting lagi mengkomunikasikan ke seluruh level jabatan atau karyawan untuk memperoleh umpan balik.

**Lampiran Matrik Manajemen Risiko:**

| **NO** | **TAHAPAN** | **RESIKO BAWAAN** | **PENGENDALIAN AWAL** | **STATUS RESIKO** | **PENGENDALIAN TAMBAHAN** | **RESIDU** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **S** | **P** | **R** | **S** | **P** | **R** |
| **1** | **ISU INTERNAL** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Kewenangan dan tanggungjawab masing-masing divisi dalam struktur TAPM | 1 | 2 | 2 | Meningkatan pemahaman dan melaksanakan kewenangan dan tanggungjawab sesuai manual mutu |  | Monitoring secara berkala oleh Ketua TAPM |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Alur persuratan | 2 | 3 | 6 | Pengendalian distribusi persuratan sesuai prosedur mutu |  | Monitoring secara terus-menerus oleh QMR |  |  |  |
|  | Asesmen internal | 3 | 2 | 6 | Jadwal dan Pelaksanaan asesmen internal berpedoman prosedur mutu |  | Koordinasi dibawah kendali QMR |  |  |  |
|  | Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) | 3 | 2 | 6 | Jadwal dan Pelaksanaan rapat tinjauan manajemen berpedoman pada prosedur mutu  |  | Koordinasi dibawah kendali Ketua TAPM |  |  |  |
|  | Penyusunan Jadwal Asesmen | 2 | 3 | 6 | Penyusunan jadwal asesmen sesuai dengan hasil rapat koordinasi TAPM  |  | Koordinasi dibawah kendali Ketua TAPM |  |  |  |
|  | Jadwal Pelatihan Asesor | 2 | 2 | 4 | Jadwal pelatihan sesuai dengan sasaran mutu dan rencana mutu |  | Koordinasi dibawah kendali Koordinator Teknikal |  |  |  |
|  | Evaluasi Asesor | 2 | 2 | 4 | Pelaksanaan evaluasi asesor sesuai dengan sasaran mutu dan rencana mutu |  | Pemberian penghargaan (*reward)* dan hukuman *(punishment)* |  |  |  |
|  | Anggaran pelaksanaan asesmen  | 3 | 2 | 6 | Penyediaan anggaran asesmen sesuai dengan sasaran mutu dan rencana mutu |  | Revisi anggaran sesuai kebutuhan |  |  |  |
|  | Anggaran pelaksanaan asistensi | 3 | 2 | 6 | Penyediaan anggaran asistensi sesuai dengan sasaran mutu dan rencana mutu |  | Revisi anggaran sesuai kebutuhan |  |  |  |
|  | Anggaran pelaksanaan penyerahan sertifikat | 3 | 2 | 6 | Penyediaan anggaran penyerahan sertifikat sesuai dengan sasaran mutu dan rencana mutu |  | Revisi anggaran sesuai kebutuhan |  |  |  |
|  | Anggaran pelaksanaan rapat koordinasi | 3 | 3 | 9 | Penyediaan anggaran rapat koordinasi sesuai dengan sasaran mutu dan rencana mutu |  | Revisi anggaran sesuai kebutuhan |  |  |  |
| **2** | **ISU EKSTERNAL** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Kredibilitas akreditasi  | 3 | 2 | 6 | Penguatan sistem manajemen mutu |  | Evaluasi dan revisi manual mutu dan prosedur mutu |  |  |  |
| 3 | 2 | 6 | Peningkatan kualitas sumberdaya manusia |  | Sertifikasi tenaga asesor |  |  |  |
| 3 | 2 | 6 | Pembangunan teknologi informasi |  | Pengembangan teknologi informasi |  |  |  |
| 3 | 2 | 6 | Pembentukan opini positif terhadap akreditasi |  | Mengeliminir opini negatif dengan cara sosialisasi dan komunikasi yang efektif |  |  |  |
| **S** | **SEVERITY** *(Tingkat Keseriusan)* | 1. Rendah
 | 1. Sedang
 | 1. Tinggi
 |  | **TINDAKAN** |
| **P** | **PROBABILITY** *(Tingkat Kemungkinan)* | 1. Belum Terjadi
 | 1. Jarang Terjadi
 | 1. Sering Terjadi
 |  | Minimalisir Pengendalian Awal |
| **R** | **RISK** *(Tingkat Kerugian)* | **RUMUS RESIKO : S x P = R** |  | Lakukan Pengendalian Awal dan Tambahan |