



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP MANAJEMEN RISIKO

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/01	04/09/2017	-	04/09/2017

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat untuk menjamin bahwa semua kemungkinan risiko yang akan terjadi diidentifikasi, dinilai dan dilakukan pengendalian secara efektif.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan mulai dari memetakan risiko di masing-masing bagian, melakukan penilaian tingkat likelihood, melakukan pengelompokan dampak (impact), menilai dan menetapkan level risiko, menetapkan kendali saat ini (mitigasi) sampai dengan menetapkan perbaikan.

3. REFERENSI

3.1. ISO 9001:2015

4. DEFINISI

4.1. Risk Management (Manajemen Risiko) adalah sistem yang dirancang dalam rangka mengidentifikasi dan menganalisa hal-hal yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan Organisasi (risiko) maupun membuka peluang (opportunity) pada setiap aktivitas Organisasi, baik yang timbul karena faktor eksternal maupun internal, serta tindakan preventif maupun korektif yang harus dilakukan.

4.2. Tindakan Perbaikan adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian proses, produk yang sama di area tersebut atau di tempat lain.

4.3. Tindakan Pencegahan adalah tindakan untuk menghilangkan potensi ketidaksesuaian untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian proses, produk dan sistem manajemen mutu.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Masing-masing Penanggung jawab (PJ) melakukan pemetaan terhadap kemungkinan Risiko yang akan terjadi di seluruh bagian yang ada di Pengadilan Agama;

5.2. Pemetaan risiko dituangkan dan Form Risk Register (FMEA)



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP MANAJEMEN RISIKO

Kode Dokumen SOP/AM/01	Tgl. Pembuatan 04/09/2017	Tgl. Revisi -	Tgl. Efektif 04/09/2017
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------	-----------------------------------

5.3. Identifikasi risiko dilakukan dengan cara :

- Menetapkan tujuan/objective dari sebuah proses
- Menetapkan proses bisnis yang kemungkinan memiliki tingkat risiko
- Menetapkan dan mengelompokkan jenis resiko tersebut sesuai dengan Tabel Dampak (Impact)
- Menetapkan kode risiko sesuai dengan Tabel Dampak (Impact)

DAMPAK (IMPACT)				
No	Type Dampak	Low	Medium	High
		small impact	medium impact	large impact
1	Infrastruktur dan Gangguan Layanan	Pelayanan/sistem terganggu selama < 1 jam	Pelayanan/sistem terganggu selama 1 hari	pelayanan/sistem terganggu selama lebih dari 1 hari dan perlu konfirmasi ke pusat
2	Sumber Daya Manusia	<5% karyawan tidak bisa bekerja <5% hasil SKP kurang memuaskan	5 sd 10% karyawan tidak bisa bekerja 5 sd 10% hasil SKP kurang memuaskan	>10 karyawan tidak bisa bekerja >10% hasil SKP kurang memuaskan
3	Kepuasan Masyarakat	Hasil Kepuasan Masyarakat dengan kategori cukup baik	Hasil Kepuasan Masyarakat dengan kategori kurang baik	Tidak dilakukan survey kepuasan masyarakat
4	Reputasi	<1% masyarakat memiliki pandangan negatif kepada organisasi	1 sd 5% masyarakat memiliki pandangan negatif kepada organisasi	>5% masyarakat memiliki pandangan negatif kepada organisasi
5	Complain Pelanggan	Penanganan keluhan pelanggan >90%	Penanganan keluhan pelanggan 85 sd 90%	Penanganan keluhan pelanggan <85%

- Menetapkan potensial risiko yang akan terjadi
- Mengelompokkan dan mengidentifikasi sumber risiko yang menjadi penyebab munculnya risiko tersebut (d disesuaikan dengan isu internal dan isu eksternal yang sudah diidentifikasi)
- Menetapkan penyebab terjadinya risiko
- Menentukan pihak berkepentingan (interested parties yang terlibat)
- Menetapkan penanggung jawab pengendali risiko tersebut
- Melakukan penilaian risiko sesuai dengan Tabel Likelihood (frekuensi) dan Risk Map
- Menentukan kendali risiko yang terdiri dari mitigasi (penanganan saat ini) dan corrective action (kegiatan perbaikan)



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP MANAJEMEN RISIKO

Kode Dokumen SOP/AM/01	Tgl. Pembuatan 04/09/2017	Tgl. Revisi -	Tgl. Efektif 04/09/2017
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------	-----------------------------------

- Risk register yang sudah dibuat menjadi tanggung jawab masing-masing Penanggung Jawab (PJ) yang membidangi
- Masing-masing Penanggung Jawab (PJ) wajib memantau, memonitor dan mengendalikan serta mengevaluasi Risk Register tersebut.
- Tinjauan evaluasi Risk Register dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun dengan mempertimbangkan hasil dari monitoring risiko

TABEL LIKELIHOOD

Tingkat		Kategori	
		Kemungkinan terjadi (Probability)	Frequency
High	Pasti Terjadi	P > 90%	Terjadi > 11 kali dalam 1 tahun
Medium	Mungkin Terjadi	85 < P < 90%	Terjadi >1 sd 10 kali dalam 1 tahun
Low	Sangat Mungkin tidak terjadi	P < 85%	Terjadi 1 kali dalam 1 tahun

RISK MAP

LIKELIHOOD	HIGH	HIGH	HIGH	HIGH		HIGH
	MEDIUM	MEDIUM	MEDIUM	HIGH		MEDIUM
	LOW	LOW	MEDIUM	HIGH		LOW
		LOW	MEDIUM	HIGH		
		IMPACT				
		1	2	3		



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP MANAJEMEN RISIKO

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/01	04/09/2017	-	04/09/2017

- 5.4. Pelaksanaan monitoring pemantauan Manajemen Risiko dilakukan setiap saat oleh penanggung jawab (PJ) masing-masing
- 5.5. Hasil pelaksanaan monitoring dituangkan dalam Monitoring Risiko
- 5.6. Jika ditemukan risiko yang sudah diidentifikasi terjadi maka penanggung jawab (PJ) berkordinasi dengan Ketua SAPM untuk diterbitkan CPAR (corrective Preventive Action Request)
- 5.7. Pihak yang melakukan risiko tersebut berkewajiban untuk mengisi CPAR dan dimonitor langsung oleh Penanggung Jawab (PJ).

6. LAMPIRAN

- 6.1. Risk Register (FM/AM/01/01)
- 6.2. Monitoring Risiko (FM/AM/01/02)
- 6.3. Manajemen Risiko (FM/AM/01/03)
- 6.4. CPAR (corrective preventive action request) (FM/AM/09/01)



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP PENGENDALIAN DOKUMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/02	04/09/2017	-	04/09/2017

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat untuk menjamin bahwa semua Dokumen Sistem Mutu Akreditasi digunakan dan dikendalikan secara efektif.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan dalam menerbitkan, mengesahkan, mendistribusikan, mengendalikan, mengubah, dan memusnahkan dokumen sistem manajemen mutu.

3. REFERENSI

3.1. ISO 9001:2015 klausul 7.5

4. DEFINISI

Dokumen Terkendali : Salinan dokumen yang distribusinya dikendalikan oleh Sekretaris SAPM, artinya dokumen tersebut harus diupdate jika ada perubahan/revisi.

Dokumen Tidak Terkendali : Salinan dokumen yang distribusinya tidak dikendalikan oleh Sekretaris SAPM, artinya jika ada perubahan/revisi atas dokumen tersebut, Sekretaris SAPM tidak mengeluarkan salinan terbaru.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi Dokumen Sistem Mutu Akreditasi

5.1.1. Dokumen sistem manajemen mutu yang diterapkan adalah sebagai berikut :

- Manual Mutu
- SOP (Standar Operasional Prosedur)
- IK (Instruksi Kerja)
- Dokumen Pendukung lain (formulir, checklist, dll)

5.1.2. Dokumen sistem manajemen mutu (kebijakan mutu, sasaran mutu, manual mutu, SOP dan IK) yang diterbitkan harus memuat sedikitnya: judul, status revisi, tanggal berlaku dan kolom pengesahan.



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP PENGENDALIAN DOKUMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/02	04/09/2017	-	04/09/2017

5.1.3. Dokumen sistem manajemen mutu akreditasi yang dijadikan acuan dalam melaksanakan pekerjaan dan didistribusikan kepada pihak terkait adalah dokumen sistem manajemen mutu yang diidentifikasi dengan tanda (√) di kolom **“DOKUMEN TERKENDALI, NO SALINAN: ____”**. Dokumen Sistem Mutu Akreditasi yang asli diberi dengan tanda (√) di kolom **“DOKUMEN MASTER”** pada halaman dokumen, dan disimpan di Sekretaris SAPM.

5.2. Penomoran dan Pengesahan Dokumen Sistem Mutu Akreditasi

5.2.1. Dokumen sistem manajemen mutu yang diterbitkan diberi kode dan nomor sesuai dengan **Tabel Kode Dokumen** dan **Tabel Sistem Penomoran Dokumen**.

TABEL KODE DOKUMEN

KETERANGAN	K O D E
Manual Mutu	MM
Standar Operasional Prosedur	SOP
Instruksi Kerja	IK
Formulir/Instrumen	FM
Ketua SAPM	SAPM
PJ. Adm Manajemen	AM
PJ. Adm Kesekretariatan	AS
PJ. Adm Kepaniteraan	AP

TABEL SISTEM PENOMORAN DOKUMEN

JENIS DOKUMEN	KODE PENOMORAN	KETERANGAN	CONTOH KODE
Manual Mutu	MM	MM : Manual Mutu	MM
Standar Operasional	SOP/XX/YY	SOP : Standar Operasional Prosedur	SOP/AM/01



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP PENGENDALIAN DOKUMEN

Kode Dokumen SOP/AM/02	Tgl. Pembuatan 04/09/2017	Tgl. Revisi -	Tgl. Efektif 04/09/2017
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------	-----------------------------------

JENIS DOKUMEN	KODE PENOMORAN	KETERANGAN	CONTOH KODE
Prosedur		XX : Kode Bagian YY : No. Urut SOP	
Instruksi Kerja	IK/XX/YY/ZZ	IK : Instruksi Kerja XX : Kode Bagian YY : No. Urut SOP ZZ : No. Urut IK	IK/AM/01/01
Formulir	FM/XX/YY/ZZ	FM : Formulir XX : Kode>Nama Bagian YY : No. Urut SOP ZZ : No. Urut Formulir	FM/AM/01/01

5.2.2. Dokumen sistem manajemen mutu yang diterbitkan, kecuali formulir, harus mendapatkan pengesahan dari pihak yang berwenang mengesahkan sesuai dengan **Tabel Kewenangan Pengesahan Dokumen.**

TABEL KEWENANGAN PENGESAHAN DOKUMEN

Jenis Dokumen	Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
Manual Mutu	PJ. Adm Manajemen	Ketua SAPM	Ketua PA
Visi Misi	-	-	Ketua PA
Kebijakan Mutu	-	-	Ketua PA
SOP Kepaniteraan dan SOP Kesekretariatan	-	-	Ketua PA
SOP Administrasi Manajemen	PJ. Adm Manajemen	Ketua SAPM	Ketua PA
IK Kepaniteraan dan IK Kesekretariatan	-	-	Ketua PA

5.3. Pendistribusian Dokumen

5.3.1. Dokumen sistem manajemen mutu yang akan didistribusikan diberi tanda (√) di kolom **“DOKUMEN TERKENDALI”** serta diberi nomor pemegang dokumen



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP PENGENDALIAN DOKUMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/02	04/09/2017	-	04/09/2017

pada cover dokumen di kolom **NO SALINAN: ____**, sesuai dengan **Daftar Induk dan Distribusi Dokumen Terkendali**.

5.3.2. Dokumen sistem manajemen mutu yang terkendali didistribusikan kepada pihak/bagian yang berkepentingan dengan dokumen, dengan menyertakan **Daftar Induk dan Distribusi Dokumen Terkendali** sebagai bukti penerimaan dan/atau penarikan.

5.3.3. Dokumen sistem manajemen mutu yang diberikan kepada pihak lain yang berkepentingan di luar Pengadilan Agama Polewali diberi tanda (√) di kolom **“DOKUMEN TIDAK TERKENDALI”**. Distribusi Dokumen Tidak Terkendali dicatat dalam **Daftar Distribusi Dokumen Tidak Terkendali**. Penerima mengisi surat pernyataan tidak akan menggandakan dokumen dengan menggunakan **Surat Pernyataan Penerimaan Dokumen**.

5.3.4. Sekretaris SAPM bertanggung jawab atas penerbitan dan pengendalian dokumen sistem manajemen mutu.

5.4. Dokumen Terkendali

Dokumen Sistem Mutu Akreditasi yang sifatnya internal dan terkendali, diarsip dalam **Daftar Induk dan Distribusi Dokumen Terkendali**. Seluruh Surat Keputusan (SK) yang diterbitkan didaftarkan dalam **Daftar SK** Sedangkan seluruh formulir yang dimiliki didaftar dalam **Daftar Induk Formulir**.

5.5. Dokumen Acuan

5.5.1. Dokumen dari luar yang digunakan sebagai dokumen acuan dalam pekerjaan, disimpan dan dikendalikan oleh masing-masing bagian terkait. Misalnya Undang-Undang, Keputusan Ketua Mahkamah Agung, dan sebagainya.

5.5.2. Dokumen acuan tersebut didata dalam **Daftar Induk Dokumen Acuan**, dikendalikan oleh Sekretaris SAPM.

5.6. Tinjauan dan Revisi Dokumen



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP PENGENDALIAN DOKUMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/02	04/09/2017	-	04/09/2017

- 5.6.1. Seluruh dokumen sistem manajemen mutu yang terkendali dan digunakan dalam proses kerja harus update/mutakhir (terkini). Tinjauan terhadap dokumen dilakukan minimum sekali dalam setahun, atau sesuai kebutuhan untuk direvisi.
- 5.6.2. Apabila berdasarkan hasil tinjauan ternyata diperlukan revisi, maka pembuat dokumen akan melakukan revisi dan menyerahkan draft dokumen revisi kepada Sekretaris SAPM untuk diterbitkan dokumen pengganti sesuai ketentuan.
- 5.6.3. Profil Organisasi dan Kebijakan Mutu, dapat direvisi atas dasar hasil Rapat Tinjauan Manajemen dan/atau hasil penilaian audit Badan Sertifikasi, maupun adanya ketentuan lain yang mengharuskan.
- 5.6.4. Usulan revisi/perubahan terhadap isi dokumen sistem manajemen mutu selain Kebijakan Mutu dan Manual Mutu diajukan oleh Panitera/Sekretaris dengan menggunakan formulir **Permintaan Penambahan/Perubahan Dokumen**. Jika perubahan dokumen mempengaruhi bagian lain, harus dilakukan koordinasi dengan bagian yang terkait sebelum dokumen disahkan.
- 5.6.5. Ketua SAPM mendiskusikan usulan perubahan dengan Panitera/Sekretaris terkait. Perubahan yang bersifat redaksional atau tidak mengubah isi tidak perlu dilakukan revisi.
Revisi/perubahan dicatat oleh Sekretaris SAPM dalam **Riwayat Perubahan Dokumen**.
- 5.6.6. Dokumen yang direvisi disahkan kembali oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan **Tabel Kewenangan Pengesahan Dokumen**, diberi nomor revisi baru dan tanggal terbit baru oleh Sekretaris SAPM.
- 5.6.7. Dokumen yang telah direvisi didistribusikan ke bagian terkait dan Sekretaris SAPM menyertakan **Daftar Induk dan Distribusi Dokumen Terkendali** yang telah direvisi, dan dokumen lama/kadaluarsa ditarik dari pemegangnya.

5.7. Dokumen Kadaluarsa

- 5.7.1. Apabila dokumen revisi telah diberlakukan, dokumen yang kadaluarsa harus ditarik dari peredaran (pemegangnya) dan dinyatakan tidak berlaku.
- 5.7.2. Penarikan dan pengawasan dokumen kadaluarsa dilakukan oleh Sekretaris SAPM.



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP PENGENDALIAN DOKUMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/02	04/09/2017	-	04/09/2017

5.7.3. Dokumen kadaluarsa (asli/induk/master) diberi tanda dengan tanda (√) di kolom “**DOKUMEN KADALUARSA**” dan disimpan oleh Sekretaris SAPM sebagai arsip, sedangkan dokumen kadaluarsa lain (copy) akan dimusnahkan.

5.8. Penyimpanan Dokumen Sistem Mutu Akreditasi

5.8.1. Dokumen master (asli) sistem manajemen mutu, baik hardcopy maupun softcopy/media elektronik disimpan dan dipelihara oleh Sekretaris SAPM. Dokumen Sistem Mutu Akreditasi (salinan) yang digunakan sebagai acuan/pedoman kerja disimpan di masing-masing bagian terkait.

5.8.2. Selama penyimpanan, Sekretaris SAPM memastikan seluruh dokumen aman, termasuk yang ada dalam media elektronik (komputer).

6. LAMPIRAN

6.1. Daftar Induk dan Distribusi Dokumen Terkendali	(FM/AM/02/01)
6.2. Daftar Distribusi Dokumen Tidak Terkendali	(FM/AM/02/02)
6.3. Daftar SK	(FM/AM/02/03)
6.4. Daftar Induk Formulir	(FM/AM/02/04)
6.5. Daftar Induk Dokumen Acuan	(FM/AM/02/05)
6.6. Permintaan Penambahan/Perubahan Dokumen	(FM/AM/02/06)
6.7. Riwayat Perubahan Dokumen	(FM/AM/02/07)
6.8. Surat Pernyataan Penerimaan Dokumen	(FM/AM/02/08)



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP PENGENDALIAN ARSIP

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/03	04/09/2017	-	04/09/2017

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam pengendalian, penelusuran serta mempermudah akses semua jenis arsip mutu.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan untuk semua arsip yang mempengaruhi mutu dan dipersyaratkan oleh sistem manajemen mutu.

3. REFERENSI

3.1. ISO 9001:2015 klausul 7.5

4. DEFINISI

4.1. Arsip/catatan adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau yang memberi bukti pelaksanaan kegiatan.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Daftar Induk Arsip

5.1.1. Setiap bagian menyusun daftar semua arsip dalam **Daftar Induk Arsip** yang memuat informasi: nama arsip, media arsip, lama waktu penyimpanan, lokasi penyimpanan, penanggung jawab, dan cara pemusnahan.

5.1.2. **Daftar Induk Arsip** diserahkan kepada Sekretaris SAPM dan dicopy 1 (satu) kali untuk didistribusikan sebagai dokumen terkendali kepada setiap bagian.

5.1.3. Bila ada perubahan (penambahan, pengurangan, revisi) jenis arsip, maka masing-masing bagian menyampaikan jenis arsip yang ditambah/dikurangi/direvisi ke Sekretaris SAPM untuk pembaharuan **Daftar Induk Arsip**.



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP PENGENDALIAN ARSIP

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/03	04/09/2017	-	04/09/2017

5.2. Penyimpanan dan Pemusnahan Arsip

- 5.2.1. Arsip disimpan sesuai dengan identitas sehingga mudah ditemukan jika dicari.
- 5.2.2. Apabila arsip disimpan dalam suatu tempat atau map, maka sampulnya harus diberi identitas yang jelas dan sesuai.
- 5.2.3. Masing-masing penanggung jawab harus menyimpan arsip pada tempat yang baik dan terhindar dari kerusakan.
- 5.2.4. Lamanya masa simpan arsip adalah sesuai dengan tingkat kepentingan tiap-tiap bagian terhadap arsip tersebut.
- 5.2.5. Selama penyimpanan, arsip harus terhindar dari kerusakan dan/atau kehilangan serta penurunan mutu.
- 5.2.6. Arsip yang sudah melewati batas waktu penyimpanan, akan dimusnahkan.

5.3. Peminjaman Arsip

- 5.3.1. Staf yang membutuhkan untuk meminjam arsip dari ruang arsip mengisi **Tanda Bukti Peminjaman Arsip**.
- 5.3.2. Bila arsip yang dipinjam belum dikembalikan dalam kurun waktu 10 (sepuluh) hari kerja, Staf pemilik arsip akan mengambilnya dari personil yang bersangkutan.
- 5.3.3. Bila arsip yang dipinjam masih diperlukan, maka yang bersangkutan dapat mengajukan peminjaman ulang.
- 5.3.4. Arsip yang dipinjam dikembalikan sesuai tempatnya semula.

5.4. Tinjauan Arsip

- 5.4.1. Setiap penanggung jawab arsip meninjau arsip. Arsip yang sudah melewati batas waktu penyimpanan dapat disingkirkan atau dimusnahkan dengan mengisi formulir **Laporan Pemusnahan/Perpanjangan Arsip** dan diserahkan ke Ketua SAPM.
- 5.4.2. Apabila untuk suatu alasan tertentu diperlukan masa penyimpanan Arsip melebihi batas yang telah ditetapkan, penanggung jawab terkait dapat melaporkan perpanjangannya kepada Ketua SAPM dengan menggunakan



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP PENGENDALIAN ARSIP

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/03	04/09/2017	-	04/09/2017

formulir **Laporan Pemusnahan/Perpanjangan Arsip dan Berita Acara Pemusnahan** (mengacu pada ketentuan yang berlaku)

6. LAMPIRAN

- 6.1. Daftar Induk Arsip (FM/AM/03/01)
- 6.2. Tanda Bukti Peminjaman Arsip (FM/AM/03/02)
- 6.3. Laporan Pemusnahan dan Perpanjangan Arsip (FM/AM/03/03)
- 6.4. Berita Acara Pemusnahan



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP KOMUNIKASI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/04	04/09/2017	-	04/09/2017

1. TUJUAN

Prosedur ini digunakan untuk menjamin komunikasi, baik komunikasi internal maupun komunikasi dengan Pencari Keadilan dalam sistem manajemen SAPM dapat terlaksana dengan efektif, efisien dan tepat guna.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur diterapkan untuk semua komunikasi yang dilakukan di Pengadilan Agama.

3. REFERENSI

3.1. ISO 9001:2015

4. DEFINISI

4.1. **Komunikasi Internal** adalah suatu proses penerimaan, tanggapan dan pendistribusian informasi yang berkaitan dengan mutu secara internal baik dari pihak manajemen dengan seluruh pegawai maupun sebaliknya.

4.2. **Komunikasi Pelanggan** adalah suatu proses penerimaan, tanggapan dan pendistribusian informasi yang berkaitan dengan mutu dari pelanggan dengan manajemen atau pegawai maupun sebaliknya.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Komunikasi internal dapat dilakukan melalui beberapa media, antara lain :

- Media Telpon, Email, Papan Pengumuman, Breafing, Olahraga, Apel Pagi
- Rapat Staf

Rapat Staf dilaksanakan minimal 1 (satu) bulan sekali pada awal bulan. Dalam Rapat Staf dibahas tentang rencana strategi program-program selama 1 (satu) bulan berikutnya dan mengevaluasi program-program yang telah dijalankan selama 1 (satu) bulan atau materi lain yang dianggap perlu.

- Rapat Insidental

Rapat dilakukan apabila terjadi sesuatu yang bersifat insidental.



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP KOMUNIKASI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/04	04/09/2017	-	04/09/2017

5.2. Komunikasi dengan pelanggan dapat dilakukan dengan cara, sebagai berikut :

- Papan Pengumuman, Kotak Saran
- Papan Pengumuman merupakan media komunikasi satu arah yang berisi berita atau pemberitahuan dari pihak Pengadilan Agama yang dapat diketahui oleh masyarakat/pelanggan (sifatnya umum).
- Penerimaan Keluhan Pelanggan
 - a. Pelanggan memberikan pengaduan, melalui :
 - ✓ Pengaduan secara lisan dalam kunjungan langsung akan diterima oleh petugas informasi dan pengaduan.
 - ✓ Setelah menerima pengaduan baik secara lisan maupun tertulis, petugas pengaduan dan informasi melakukan pencatatan dalam Buku Register Pengaduan.
 - b. Selanjutnya dicatat juga dalam Formulir Corrective Preventive Action Request (CPAR).
 - c. Corrective Preventive Action Request (CPAR) yang berisi keluhan pelanggan dikomunikasikan kepada Ketua SAPM oleh Petugas piket/petugas pengaduan/petugas bersangkutan untuk ditindaklanjuti sesuai SOP Tindakan Perbaikan.
 - d. Penanganan Keluhan Pelanggan
 - ✓ Petugas informasi dan pengaduan terkait melakukan investigasi atas keluhan pelanggan dan mencatatnya dalam formulir Corrective Preventive Action Request (CPAR).
 - ✓ Selanjutnya bagian terkait melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan, yang kemudian diverifikasi oleh Ketua SAPM/Sekretaris SAPM.
 - ✓ Sekretaris SAPM memperbaharui formulir Corrective Preventive Action Request (CPAR), dan menutup (closed-out) kasus jika sudah diselesaikan.
 - ✓ Masing-masing Penanggung Jawab (PJ) memberikan jawaban atas keluhan Pelanggan.



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP KOMUNIKASI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/04	04/09/2017	-	04/09/2017

e. Pencatatan dan Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan

- ✓ Sebagai pertanggungjawaban atas penanganan pengaduan, maka seluruh pengaduan yang ada dan tindakan perbaikan yang diambil setiap bulannya dilaporkan kepada Ketua Pengadilan Agama.
- ✓ Penanganan keluhan Pelanggan ditindaklanjuti melalui Rapat Tinjauan Manajemen.

6. REKAMAN TERKAIT

- | | |
|--|---------------|
| 6.1. Daftar Hadir | (FM/AM/04/01) |
| 6.2. Notulen Rapat | (FM/AM/04/02) |
| 6.3. Corrective Preventive Action Request (CPAR) | (FM/AM/09/01) |



PENGADILAN AGAMA POLEWALI

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ASESSMENT INTERNAL

KODE DOKUMEN	:	SOP/AM/05
TGL. PEMBUATAN	:	04/09/2017
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	04/09/2017

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
		
Achmad Sarkowi, S.H.I. PJ. Adm Manajemen	Ir. Rasyid Ridha Sahide, S.H. Ketua SAPM	Drs. Hasbi, M.H. Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	<input checked="" type="checkbox"/>	
DOKUMEN TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	NO. SALINAN : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	
DOKUMEN KADALUARSA	:	<input type="checkbox"/>	

*Dokumen ini adalah milik PENGADILAN AGAMA POLEWALI
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin PENGADILAN AGAMA POLEWALI*



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP ASESSMENT INTERNAL

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/05	04/09/2017	-	04/09/2017

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam menguji dan menilai kesesuaian dan keefektifan penerapan sistem manajemen mutu dengan pelaksanaan Assesment Internal pada periode tertentu baik untuk sebagian maupun keseluruhan proses. Selain itu Assesment internal dilakukan sebagai bahan tinjauan manajemen dan tindakan perbaikan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan pada semua bagian yang terkait dalam Sistem Manajemen Mutu.

3. REFERENSI

- 3.1. ISO 9001:2015 klausul 9.2
- 3.2. Profil Organisasi
- 3.3. Seluruh Prosedur Mutu, dan dokumen-dokumen pendukung lain yang terkait

4. DEFINISI

- 4.1. Assesment adalah suatu pengujian yang sistematis dan independen untuk menentukan apakah kegiatan mutu dan hasil-hasil yang sesuai dengan perencanaan diterapkan secara efektif dan sesuai untuk mencapai tujuan.
- 4.2. Assesment Internal adalah Assesment yang dilakukan pada suatu organisasi/instansi oleh organisasi/instansi itu sendiri untuk mengkaji efektifitas penerapan sistem mutu yang digunakan.
- 4.3. Assesor adalah personil yang melakukan Assesment.
- 4.4. Lead Assesor adalah personil yang memimpin dan bertanggung jawab terhadap tim Assesment.
- 4.5. Auditee adalah personil/fungsi/subbag/panitera/sekretariat yang diAssesment.
- 4.6. Bukti Assesment adalah arsip pernyataan fakta atau informasi lain yang relevan dengan kriteria Assesment dan dapat diverifikasi.
- 4.7. Temuan Assesment adalah hasil penilaian bukti Assesment terhadap kriteria Assesment. Penilaian assesment dibagi menjadi (0, 5 dan 10).
- 4.8. Kriteria Assesment adalah sesuai dengan Standar Assesment Buku I.



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP ASESSMENT INTERNAL

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/05	04/09/2017	-	04/09/2017

- 4.9. Ketidaksesuaian adalah suatu kondisi di mana terdapat penyimpangan antara pelaksanaan dengan kriteria Assesment (tidak memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar Buku I).
- 4.10. Saran Perbaikan adalah suatu kondisi di mana terdapat peluang untuk sebuah peningkatan.
- 4.11. Kesesuaian adalah suatu kondisi di mana antara pelaksanaan dengan kriteria Assesment sudah sesuai.
- 4.12. Perbaikan adalah tindakan yang dilakukan oleh Auditee untuk menutup ketidaksesuaian.
- 4.13. Tindakan Perbaikan adalah tindakan yang dilakukan oleh Auditee untuk memperbaiki ketidaksesuaian untuk mencegah berulangnya ketidaksesuaian. Tindakan perbaikan merupakan bagian dari proses peningkatan berkesinambungan.
- 4.14. Pengawasan Internal adalah pengawasan dari dalam lingkungan peradilan yang mencakup 2 (dua) jenis pengawasan yaitu pengawasan melekat dan rutin/reguler.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Perencanaan Assesment

- 5.1.1. Ketua SAPM harus membuat **Program Assesment Internal Tahunan** yang disetujui oleh Ketua Pengadilan Agama.
- 5.1.2. Assesment internal dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- 5.1.3. Dalam hal penentuan frekuensi pelaksanaan Assesment, Assesment dapat dilaksanakan lebih dari yang direncanakan dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :
 - a. Adanya kecenderungan terhadap meningkatnya ketidaksesuaian untuk hal-hal yang sejenis;
 - b. Keluhan/pengaduan dari pelanggan;
 - c. Permintaan tindakan perbaikan;
 - d. Hasil Assesment sebelumnya.
- 5.1.4. Pembentukan Tim Assesment



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP ASESSMENT INTERNAL

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/05	04/09/2017	-	04/09/2017

- 5.1.4.1. Ketua SAPM harus menunjuk seorang Lead Assesor beserta tim Assesment.
- 5.1.4.2. Assesor harus orang independen yang tidak langsung berkaitan dengan prosedur maupun proses yang diAssesment atau yang menjadi tanggung jawabnya.
- 5.1.5. Pengaturan dan Koordinasi Assesment
 - 5.1.5.1. Ketua SAPM mengundang Ketua Pengadilan Agama dan Ketua SAPM beserta staf terkait untuk hadir pada pembukaan Assesment secara resmi.
 - 5.1.5.2. Lead Assesor yang ditunjuk menyiapkan **Rencana Pelaksanaan Assesment Internal** beserta perangkat Assesment seperti **Form Permintaan Perbaikan**.
- 5.1.6. Jika Program Assesment Internal Tahunan tidak terlaksana sesuai dengan yang sudah ditetapkan, maka Ketua SAPM harus membuat reschedule program Assesment dan pernyataan alasan perubahan jadwal Assesment tersebut.

5.2. Pelaksanaan Assesment

Tim Assesment harus melakukan Assesment Internal dengan agenda :

5.2.1. Opening Meeting (Rapat Pembukaan)

Lead Assesor memimpin opening meeting untuk memperkenalkan anggota timnya beserta tugas-tugas yang akan dilaksanakan, menjelaskan lingkup Assesment, serta standar dan metode dalam melakukan Assesment.

5.2.2. Kegiatan Assesment

Assesment dilaksanakan oleh tim Assesment internal yang sedikitnya masing-masing tim berjumlah 1 (satu) orang.

Kerangka kegiatan Assesment adalah :

5.2.2.1. Menyiapkan Checklist Assesment

Assesor menggunakan bantuan checklist Assesment untuk menuliskan hasil yang diperoleh selama Assesment. Assesor harus



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP ASESSMENT INTERNAL

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/05	04/09/2017	-	04/09/2017

meninjau implementasi sistem mutu dan mencocokkannya dengan kriteria Assesment.

5.2.2.2. Wawancara dengan Auditee

Assesor melakukan Assesment ke bagian-bagian yang telah ditetapkan sesuai dengan jadwal pelaksanaan Assesment. Assesor melakukan Assesment dengan sistem wawancara dengan Auditee.

5.2.2.3. Mencatat berbagai temuan yang ada selama Assesment

- Assesor dalam melaksanakan Assesment selalu mencatat temuan-temuan yang tidak sesuai dengan Standar Buku I yang dipersyaratkan. Hasil temuan Assesment dicatat dalam **Form Permintaan Perbaikan**.
- Assesor menyerahkan semua isian **Form Permintaan Perbaikan** kepada Lead Assesor untuk selanjutnya diserahkan kepada Sekretaris SAPM.
- Lead Assesor harus mendiskusikan seluruh temuan dengan Assesor sebelum mengumumkan temuan pada closing meeting.
- Kemudian Lead Assesor dan Sekretaris SAPM menyiapkan laporan hasil Assesment.

5.2.3. Closing Meeting (Rapat Penutupan)

5.2.3.1. Penutupan Assesment/closing meeting bertujuan untuk menjelaskan temuan-temuan selama Assesment serta target pelaksanaan tindakan perbaikan.

5.2.3.2. Lead Assesor memimpin closing meeting untuk menyampaikan hasil temuan selama Assesment yang telah dituliskan dalam **Form Permintaan Perbaikan**.

5.2.3.3. Lead Assesor bersama Ketua Pengadilan Agama atau Ketua SAPM dan Auditee menyepakati ulang tanggal rencana penyelesaian tindakan perbaikan.



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP ASESSMENT INTERNAL

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/05	04/09/2017	-	04/09/2017

5.2.3.4. Lead Assesor menyerahkan **Form Permintaan Perbaikan** kepada Ketua SAPM.

5.2.3.5. Selanjutnya, **Form Permintaan Perbaikan** dicopy dan disimpan sementara oleh Ketua SAPM, sedangkan yang asli diserahkan kembali kepada Auditee untuk ditindaklanjuti.

5.3. Tindak Lanjut

5.3.1. Auditee harus menyelesaikan temuan dengan melengkapi Form Permintaan Perbaikan sebelum tanggal jatuh tempo. Apabila tindak lanjut yang dilakukan melibatkan bagian lainnya, tindakan perbaikan merujuk kepada **Prosedur Mutu Tindakan Perbaikan**.

5.3.2. Form Permintaan Tindakan Perbaikan yang telah dilengkapi dan ditandatangani oleh Auditee, diserahkan kepada Ketua SAPM. Koordinasinya dilakukan oleh Sekretaris SAPM.

5.3.3. Ketua SAPM mengirimkan Form Permintaan Tindakan Perbaikan yang telah dilengkapi dan ditandatangani oleh Auditee, kepada Lead Assesor untuk diverifikasi.

5.3.4. Bila penyelesaian tindakan perbaikan belum dilaksanakan hingga melewati target rencana penyelesaian tindakan perbaikan tersebut, maka Ketua SAPM akan mengeluarkan **Surat Peringatan Perbaikan Ketidaksesuaian** kepada bagian Auditee dengan tembusan kepada Ketua Pengadilan Agama.

5.3.5. Laporan Ketidaksesuaian dianggap selesai (*closed out*) apabila tindakan perbaikan yang dilakukan, diterima oleh Assesor dan Form Permintaan Perbaikan telah diverifikasi, diketahui (ditandatangani) Ketua SAPM.

5.3.6. Ketua SAPM melalui Sekretaris SAPM melakukan pemantauan hasil Assesment dan memperbaharui nya sesuai dengan perkembangannya.

6. LAMPIRAN

- 6.1. Program Assesment Internal Tahunan (FM/AM/05/01)
- 6.2. Rencana Pelaksanaan Assesment Internal (FM/AM/05/02)
- 6.3. Checklist Assesment Internal



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP ASESSMENT INTERNAL

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/05	04/09/2017	-	04/09/2017

- 6.4. Surat Peringatan Perbaikan Ketidaksesuaian (FM/AM/05/03)
- 6.5. Permintaan Perbaikan (FM/AM/05/04)



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP TINJAUAN MANAJEMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/06	04/09/2017	-	04/09/2017

1. TUJUAN

Prosedur ini digunakan untuk mengatur pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen, sebagai bentuk evaluasi efektivitas implementasi sistem manajemen mutu.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur diterapkan mulai dari rencana Rapat Tinjauan Manajemen, pelaksanaan, hingga tindak lanjut output Rapat Tinjauan Manajemen.

3. REFERENSI

3.1. Standar ISO 9001:2015 klausa 9.3

4. DEFINISI

- 4.1. Tinjauan Manajemen adalah suatu bentuk tinjauan atas implementasi sistem manajemen mutu, di mana pimpinan tertinggi (Ketua Pengadilan Agama) akan memberikan keputusan atas permasalahan terkait implementasi sistem manajemen mutu.
- 4.2. Tinjauan Manajemen dilaksanakan dalam bentuk rapat secara berkala dengan agenda pembahasan sesuai persyaratan standar yang diacu.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Ketua SAPM mengundang peserta Rapat Tinjauan Manajemen dengan menggunakan **Undangan Rapat Tinjauan Manajemen** yang ditujukan kepada:

- Ketua Pengadilan Agama
- Ketua SAPM
- Panitera
- Sekretaris
- Hakim
- Panitera Muda
- Kepala Sub Bagian
- Perwakilan staf/pelaksana di masing-masing subbag/panitera



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP TINJAUAN MANAJEMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/06	04/09/2017	-	04/09/2017

- 5.2. Sebelum pelaksanaan rapat, Ketua SAPM mengumpulkan seluruh bahan/materi yang dibutuhkan untuk dibahas dalam rapat yang dirangkum.
- 5.3. Ketua Pengadilan Agama memimpin Rapat Tinjauan Manajemen. Bukti kehadiran rapat dicatat dalam **Daftar Hadir**.
- 5.4. Masing-masing Sekretaris/Panitera Muda/perwakilan Hakim menyampaikan hasil implementasi sistem manajemen mutu di bagiannya sesuai dengan agenda Rapat Tinjauan Manajemen.
- 5.5. Agenda Rapat Tinjauan Manajemen sebagai berikut :
 - a. Status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu;
 - b. Perubahan isu internal dan isu eksternal yang relevan pada saat sistem manajemen mutu;
 - c. Informasi kinerja dan keefektifan dari sistem manajemen mutu, termasuk kecenderungan :
 - Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan
 - Monitoring sasaran mutu
 - Kinerja di masing-masing proses/layanan/bagian
 - Ketidaksesuaian dan tindakan korektif
 - Pemantauan dan pengukuran hasil
 - Hasil audit (self assesment, assesment internal dan assesment hasil dari komite)
 - Kinerja penyedia pihak eksternal
 - d. Kecukupan sumber daya
 - e. Monitoring dan tindak lanjut mengurangi risiko dan mencapai peluang
 - f. Peluang peningkatan/saran, dll
- 5.6. Ketua Pengadilan Agama membahas dan membuat keputusan atas setiap permasalahan yang dibicarakan dalam rapat.
- 5.7. Hasil Rapat Tinjauan Manajemen dicatat dalam **Notulen Rapat** oleh Sekretaris SAPM dan dimintakan persetujuan kepada Ketua Pengadilan Agama.
- 5.8. **Notulen Rapat** didistribusikan/dibagikan kepada Sekretaris, Panitera, dan perwakilan Hakim.



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP TINJAUAN MANAJEMEN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/06	04/09/2017	-	04/09/2017

- 5.9. Masing-masing Sekretaris/Panitera Muda/perwakilan Hakim menindaklanjuti hasil Rapat Tinjauan Manajemen. Hal-hal yang berkaitan dengan penyediaan sumber daya diatur sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5.10. Ketua SAPM memonitor tindak lanjut hasil Rapat Tinjauan Manajemen melalui formulir **Rencana Tindak Lanjut** pada notulen rapat. Hal-hal yang belum dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditetapkan, akan dibahas dalam tinjauan manajemen periode berikutnya.
- 5.11. Sekretaris SAPM memperbaharui **Rencana Tindak Lanjut** pada notulen rapat dan memelihara seluruh arsip kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen.

6. ARSIP TERKAIT

- 6.1. Undangan Rapat Tinjauan Manajemen
- 6.2. Daftar Hadir (FM/AM/04/01)
- 6.3. Notulen Rapat Tinjauan Manajemen (FM/AM/04/02)



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/07	04/09/2017	-	04/09/2017

1. TUJUAN

Prosedur ini digunakan untuk mengidentifikasi dan mengendalikan produk yang tidak memenuhi persyaratan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan untuk seluruh jenis produk yang diberikan Pengadilan Agama Polewali kepada pelanggan Pengadilan Agama Polewali.

3. REFERENSI

3.1. Standar ISO 9001:2015

4. DEFINISI

- 4.1 Produk tidak sesuai : Produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan maupun yang dijanjikan kepada pelanggan.
- 4.2 Produk : Barang/pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Polewali kepada pelanggan.
- 4.3 Perbaikan : Tindakan yang dikenakan pada suatu produk atau proses untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi.
- 4.4 Tindakan perbaikan : Tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi dan mencegah berulangnya ketidaksesuaian tersebut.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi Produk Tidak Sesuai

- 5.1.1. Produk tidak sesuai bisa diidentifikasi selama proses pelayanan maupun bila produk itu sudah diterima oleh pelanggan.
- 5.1.2. Identifikasi terhadap produk tidak sesuai bisa dilakukan oleh pihak internal Pengadilan Agama Polewali maupun oleh pelanggan yang dilayani oleh Pengadilan Agama Polewali.
- 5.1.3. Produk tidak sesuai yang sudah diterima oleh pelanggan dan dilaporkan/disampaikan kepada Pengadilan Agama Polewali ditangani sesuai dengan **SOP Komunikasi (SOP/AM/04)**.



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/07	04/09/2017	-	04/09/2017

5.2. Penanganan Produk Tidak Sesuai *(yang ditemukan selama proses pelayanan)*

- 5.2.1. Setiap Panitera Muda memantau setiap proses yang dilakukan dalam lingkup pekerjaannya. Jika dari proses pekerjaan terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar maka petugas pada bagian tersebut membuat **Corrective Preventive Action Request (CPAR)**.
- 5.2.2. Produk tidak sesuai yang sudah diidentifikasi, selanjutnya dilakukan perbaikan oleh bagian terkait.
- 5.2.3. Jika produk tidak sesuai sudah dilakukan perbaikan, Panitera Muda terkait mengecek untuk memastikan perbaikan sudah dilakukan sesuai dengan persyaratan.

5.3. Tindakan Perbaikan

- 5.3.1. Jika produk tidak sesuai terjadi pada bagian yang sama, maka Panitera Muda yang menemukan produk tidak sesuai melaporkan kepada Ketua SAPM, dan Ketua SAPM melalui Sekretaris SAPM meminta untuk dilakukan tindakan perbaikan dalam formulir **Corrective Preventive Action Request (CPAR)**.
- 5.3.2. Jika penyebab ketidaksesuaian yang terjadi berhubungan dengan bagian lain, maka investigasi dan tindakan perbaikan dilakukan oleh Panitera/Sekretaris/Panitera Muda yang terkait.
- 5.3.3. Pelaksanaan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan **SOP Tindakan Perbaikan**.

5.4. Tinjauan terhadap Produk Tidak Sesuai

- 5.4.1. Ketua SAPM melakukan tinjauan terhadap seluruh tindakan perbaikan yang diambil sehubungan dengan penyelesaian produk tidak sesuai yang berulang seperti pada point 5.3.1, untuk dibahas dalam Tinjauan Manajemen.

6. LAMPIRAN

- 6.1. Corrective Preventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/08	04/09/2017	-	04/09/2017

1. TUJUAN

Sebagai panduan dalam melakukan pengukuran hasil survey kepuasan pelanggan sebagai sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara mulai dari pengumpulan kuisioner sampai dengan pengolahan dan analisa hasil survey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan.

3. REFERENSI

3.1 Persyaratan ISO 9001:2015

3.2 Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survey Kepuasan Pelanggan

4. DEFINISI

4.1 **Pelanggan** adalah orang atau organisasi yang menerima produk.

4.2 **Kuisioner** adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan Pengadilan Agama, yang diisi dan dijawab oleh pelanggan untuk keperluan analisa kepuasan pelanggan.

4.3 **Responden** adalah orang yang disurvei atau dimintai pendapat mengenai pelayanan pada organisasi terkait.

4.4 **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Ketentuan Umum

Data hasil survey kepuasan pelanggan dapat diolah apabila :

- Jumlah kuisioner yang terkumpul dari responden telah memenuhi jumlah yang ditentukan



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/08	04/09/2017	-	04/09/2017

- Jika dalam jadwal yang ditetapkan jumlah kuisisioner belum mencapai jumlah yang ditetapkan, maka survey harus dilanjutkan sampai mencapai jumlah yang ditetapkan untuk mencapai kevalidan data.

5.2. Pengumpulan Kuisisioner

5.2.1. Kuisisioner yang telah terisi, dikumpulkan oleh Sekretaris SAPM. Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh pelanggan dengan penjelasan dari petugas atau sebaliknya.

5.2.2. Penjelasannya adalah sebagai berikut :

- I. Perkenalan diri
- II. Mengajukan pertanyaan apakah pengunjung telah dilayani dan bersedia untuk mengisi kuisisioner/tidak. Apabila tidak bersedia, ucapkan terima kasih
- III. Berikan keyakinan kepada responden untuk berani mengungkapkan pendapat, karena survey ini untuk kepentingan masyarakat/instansi, dan data dijamin keamanannya untuk tidak dikonsumsi oleh petugas secara langsung
- IV. Pengisian jawaban atas pertanyaan dari no. 1 sampai no. 16 dengan cara melingkari jawaban
- V. Penjelasan dan contoh untuk pertanyaan :
Maksud kedisiplinan adalah kedisiplinan waktu kerja dan tingkah laku petugas dalam memberikan pelayanan.
Contoh
Petugas melayani sesuai dengan jam yang telah ditentukan, sudah ada saat buka, dan tidak istirahat/pulang sebelum jam pelayanan berakhir.
- VI. Ajukan pertanyaan untuk diisi di kolom DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)
 - a. Jenis pelayanan
 - b. Umur
 - c. Jenis Kelamin : Pria atau Wanita



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/08	04/09/2017	-	04/09/2017

d. Pendidikan terakhir : SD kebawah, SLTP, SLTA, D1, D3, D4, S-1 atau S-2 keatas

e. Pekerjaan utama : PNS/TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswata/Usahawan, Pelajar/Mahasiswa, Lainnya

f. Suku Bangsa : Mandar, Bugis, Makassar, Jawa, dll

g. Tanggal survei

VII. Ucapkan terima kasih atas waktu dan jawaban yang telah diberikan oleh responden.

5.2.3. Jumlah minimal responden yang harus dipenuhi mengacu pada :

$$(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden}$$

5.3. Pengolahan Data

5.3.1. Masukkan data pada format komputer (MS. Excel) yang telah ditentukan.

5.3.2. Hitung jumlah nilai dari masing-masing unsur yang ada.

5.3.3. Hitung jumlah Nilai Rata-rata (NRR) dari masing-masing unsur.

5.3.4. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan Nilai Rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Di mana nilai penimbang didapatkan dari :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

5.3.5. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/08	04/09/2017	-	04/09/2017

5.3.6. Untuk mengetahui tingkatan nilai IKM yang didapatkan, dapat dilihat pada tabel di bawah :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

5.3.7. Lakukan analisa data dengan menggunakan metode lain apabila masih dibutuhkan informasi dari hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

5.4. Tindak Lanjut

5.4.1. Ambil tindakan perbaikan atau penyempurnaan yang diperlukan untuk menindaklanjuti hasil survey kepuasan pelanggan untuk menentukan :

- Membahas hal-hal apa yang masih perlu dilakukan perbaikan/peningkatan (*What*)
- Strategi/tindak lanjut yang harus dilakukan (*How*)
- Di mana perbaikan dilakukan (*Where*)
- Siapa yang bertanggung jawab dalam perbaikan (*Who*)
- Kapan hal tersebut harus selesai dilakukan (*When*)

5.4.2. Hasil pengolahan SKM dapat dijadikan acuan untuk melakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil yang didapatkan dalam melakukan proses belajar mengajar sehingga didapatkan hasil yang memuaskan baik bagi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

5.4.3. Penanggung jawab terkait harus melakukan pemantauan secara terus menerus untuk memastikan perbaikan atau penyempurnaan telah dilakukan dengan efektif.



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/08	04/09/2017	-	04/09/2017

6. REKAMAN TERKAIT

- 6.1. Lembar Kuisisioner
- 6.2. Hasil Analisa Data
- 6.3. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/09	04/09/2017	-	04/09/2017

1. TUJUAN

Prosedur tindakan perbaikan ini digunakan sebagai pedoman untuk:

- 1.1 Menganalisis dan memecahkan masalah, serta mencegah kesalahan yang berulang dengan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi.
- 1.2 Menetapkan langkah yang sistematis dalam tindakan perbaikan yang berhubungan dengan mutu.
- 1.3 Sarana dalam melakukan perbaikan berkelanjutan (continual improvement).

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara penanganan semua ketidaksesuaian yang berasal dari pelanggan maupun yang berasal dari proses penyediaan jasa dalam lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu SAPM yang meliputi identifikasi dan pelaporan, analisis dan investigasi penyebab, hingga penetapan tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang telah terjadi.

3. REFERENSI

- 3.1 Persyaratan SMM SAPM 9001:2015 klausul 10.2
- 3.2 Persyaratan SMM SAPM 9001:2015 klausul 9.1.3

4. DEFINISI

- 4.1 Ketidaksesuaian : kondisi tidak tercapainya persyaratan.
- 4.2 Perbaikan : Tindakan yang dikenakan pada suatu produk untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi.
- 4.3 Tindakan Perbaikan : adalah segala tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian.
- 4.4 Closed Out : adalah suatu kondisi dimana tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian sudah dilakukan dan dinyatakan selesai.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi Ketidaksesuaian



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/09	04/09/2017	-	04/09/2017

- 5.1.1. Setiap bulan atau sesuai periode tertentu Sekretaris SAPM mendata ketidaksesuaian yang terjadi maupun potensi ketidaksesuaian yang membutuhkan dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan data capaian Sasaran Mutu, data pengaduan/keluhan pelanggan, data kejadian produk tidak sesuai, data hasil pengukuran kepuasan pelanggan, data evaluasi rekanan, Monitoring Risiko, dll.
- 5.1.2. Setiap data ketidaksesuaian yang bisa dilakukan tindakan perbaikan dicatat oleh Sekretaris SAPM dalam formulir **Corrective Preventive Action Request (CPAR)** dan diserahkan kepada bagian terkait untuk ditindaklanjuti.
- 5.1.3. Selanjutnya, Sekretaris SAPM mencatat seluruh data yang dimintakan tindakan perbaikan dalam formulir **Monitoring CPAR**, yang diserahkan kepada Ketua SAPM untuk dilakukan pemantauan.

5.2. Tindak Lanjut atas Permintaan Tindakan Perbaikan

- 5.2.1. Setiap Kepala Sub Bagian/ Panitera Muda/Hakim terkait melakukan investigasi guna menentukan akar masalah yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian.
- 5.2.2. Berdasarkan penyebab masalah yang telah diidentifikasi, bersama dengan Sekretaris/Panitera/Hakim, ditentukan kebutuhan akan tindakan perbaikan untuk memastikan agar ketidaksesuaian yang sudah terjadi tidak terulang.
- 5.2.3. Sekretaris/Panitera/Hakim mengkoordinir pelaksanaan tindakan perbaikan dan Sekretaris/Panitera menentukan target waktu penyelesaian yang akan diambil.
- 5.2.4. Tindakan perbaikan yang sudah dilakukan dicatat pada formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan** yang salinannya didistribusikan kepada Ketua SAPM/Sekretaris SAPM untuk dimonitor pelaksanaan tindakan perbaikannya.
- 5.2.5. Ketua SAPM/Sekretaris SAPM memperbaharui data pada formulir **Monitoring Tindakan Perbaikan** dan memantau pelaksanaan tindakan perbaikan.



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/09	04/09/2017	-	04/09/2017

5.2.6. Dalam melaksanakan tindakan perbaikan, Kepala Sub Bagian/ Panitera Muda/Hakim terkait harus memastikan bahwa tindakan yang diambil adalah sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan sehingga efektif dalam menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.

5.3. Verifikasi Tindakan Perbaikan

- 5.3.1. Masing-masing Kepala Sub Bagian/ Panitera Muda/Hakim memastikan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam formulir **Corrective Preventive Action Request (CPAR)**.
- 5.3.2. Ketua SAPM memantau pelaksanaan tindakan perbaikan melalui **Monitoring CPAR**.
- 5.3.3. 1 (satu) minggu setelah tanggal batas waktu yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan tindakan perbaikan, Ketua SAPM melakukan verifikasi terhadap pelaksanaan tindakan perbaikan dengan melengkapi formulir **Corrective Preventive Action Request (CPAR)**.
- 5.3.4. Apabila ternyata tindakan perbaikan belum dilakukan, maka Ketua SAPM akan mengeluarkan **Surat Peringatan** dan meminta penetapan target waktu pelaksanaan tindakan perbaikan kembali. **Surat Peringatan** ditembuskan kepada Ketua Pengadilan Agama/Wakil Ketua Pengadilan Agama/Sekretaris/Hakim.
- 5.3.5. Apabila tindakan perbaikan telah dinyatakan efektif, Ketua SAPM/Sekretaris SAPM melengkapi **Monitoring CPAR** dengan pernyataan *closed out*.
- 5.3.6. Jika hasil tindakan perbaikan belum memuaskan dan belum efektif menghilangkan ketidaksesuaian maupun penyebab ketidaksesuaian yang telah terjadi, maka masalah tersebut dibawa ke dalam Tinjauan Manajemen untuk ditetapkan keputusannya oleh Ketua Pengadilan Agama.
- 5.3.7. Apabila tindakan perbaikan yang diambil adalah mengubah metode dan tata cara pelaksanaan proses yang telah ditetapkan, maka Sekretaris SAPM dapat meminta perubahan pada dokumen yang terkait, sesuai ketentuan pada **SOP Pengendalian Dokumen**.



PENGADILAN AGAMA POLEWALI KELAS IB

Jln. Budi Utomo No. 23 Polewali Kab. Polewali Mandar 91314

Telp. (0428) 23234 Fax (0428) 21334

Website: <http://www.pa-polewali.net>

email: polewali@pta-makassarkota.go.id

SOP TINDAKAN PERBAIKAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/09	04/09/2017	-	04/09/2017

5.3.8. Semua arsip yang berhubungan dengan pelaksanaan tindakan perbaikan disimpan oleh Sekretaris SAPM dan Sekretaris/Penitera/Hakim terkait.

6. ARSIP TERKAIT

- 6.1. Corrective Perventive Action Request (CPAR) (FM/AM/09/01)
- 6.2. Monitoring CPAR (FM/AM/09/02)