AKREDITASI
PENJAMINAN MUTU

DIREKTORAT JENDERAL
BADAN PERADILAN UMUM
JAKARTA
2018

Latar Belakang:

1) Organisasi dituntut untuk peka terhadap setiap perubahan kebutuhan, tuntutan dan harapan seluruh elemen lingkungan di luar organisasi.
2) Perubahan kebutuhan, tuntutan dan harapan bergerak sangat cepat tidak lagi dalam hitungan tahun, bulan atau hari tetapi perubahan terjadi setiap detik.
3) 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.

4) **Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum membentuk Tim Akreditasi Internal dengan Surat Keputusan nomor. 1639/DJU/SK/OT01.1/9/2015 untuk melalukan penilaian dan penjaminan mutu pada pengadilan negeri dan pengadilan tinggi seluruh Indonesia sesuai standar sertifikasi 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 tersebut diatas dan merupakan bentuk pembinaan yang inovatif, terstruktur, sistemik dan berkelanjutan. *Inovativ* dalam arti program ini adalah program orisinil Ditjen Badilum yang belum pernah digunakan atau diterapkan oleh lembaga lain. *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 organisasi penjaminan mutu dituntut untuk melakukan kolaborasi dan sinergi dalam mewujudkan "Indonesian Court Performance-Ecxellent/ ICP-E". *Berkelanjutan* dalam arti bahwa seluruh capaian yang telah diraih oleh pengadilan negeri akan dievaluasi secara berkala setiap 6 (enam) bulan, sehingga harus senantiasa dipelihara dan dipertahankan.

ACUAN STANDAR

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

1. ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu.
2. ISO 19011:2012 Panduan Audit.
3. ISO 17021:2011 Penilaian Kesesuaian – Persyaratan Lembaga Penyelenggara Audit.
4. International Framework for Court Exellance/IFCE.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Cetak Biru Pembaruan di MA (Blueprint)
8. Pedoman Pelaksanaan Tugas Dan Administrasi Pengadilan (Buku II Mahkamah Agung RI).
9. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor. 2 Tahun 2012 Tahun tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya.
10. 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 Pengguna (Customer Focus)
4. Manajemen Sumberdaya (Resounces Management)
5. Proses Manajemen (Management Process)
6. Sistem Dokumen (Document Sistem)
7. Hasil Kinerja (Performance Result)

7 Area Court Excellent :

1. Kepemimpinan dan manajemen pengadilan.
2. Perencanaan dan kebijakan pengadilan.
3. Sumberdaya di pengadilan.
4. Proses penyelenggaraan persidangan
5. Kebutuhan dan kepuasan pengguna.
6. Akses pelayanan yang terjangkau.
7. Keyakinan dan kepercayaan kepada pengadilan.

ICPE DAPAT DICAPAI MELALUI :

1. EVALUASI DIRI (SELF EVALUATION)

Merupakan kegiatan refleksi terhadap keadaan diri sendiri berdasarkan data maupun fakta yang ada, baik itu kekuatan, keterbatasan, peluang/kesempatan dan ancaman (strength, limitation, opportunity and threat)

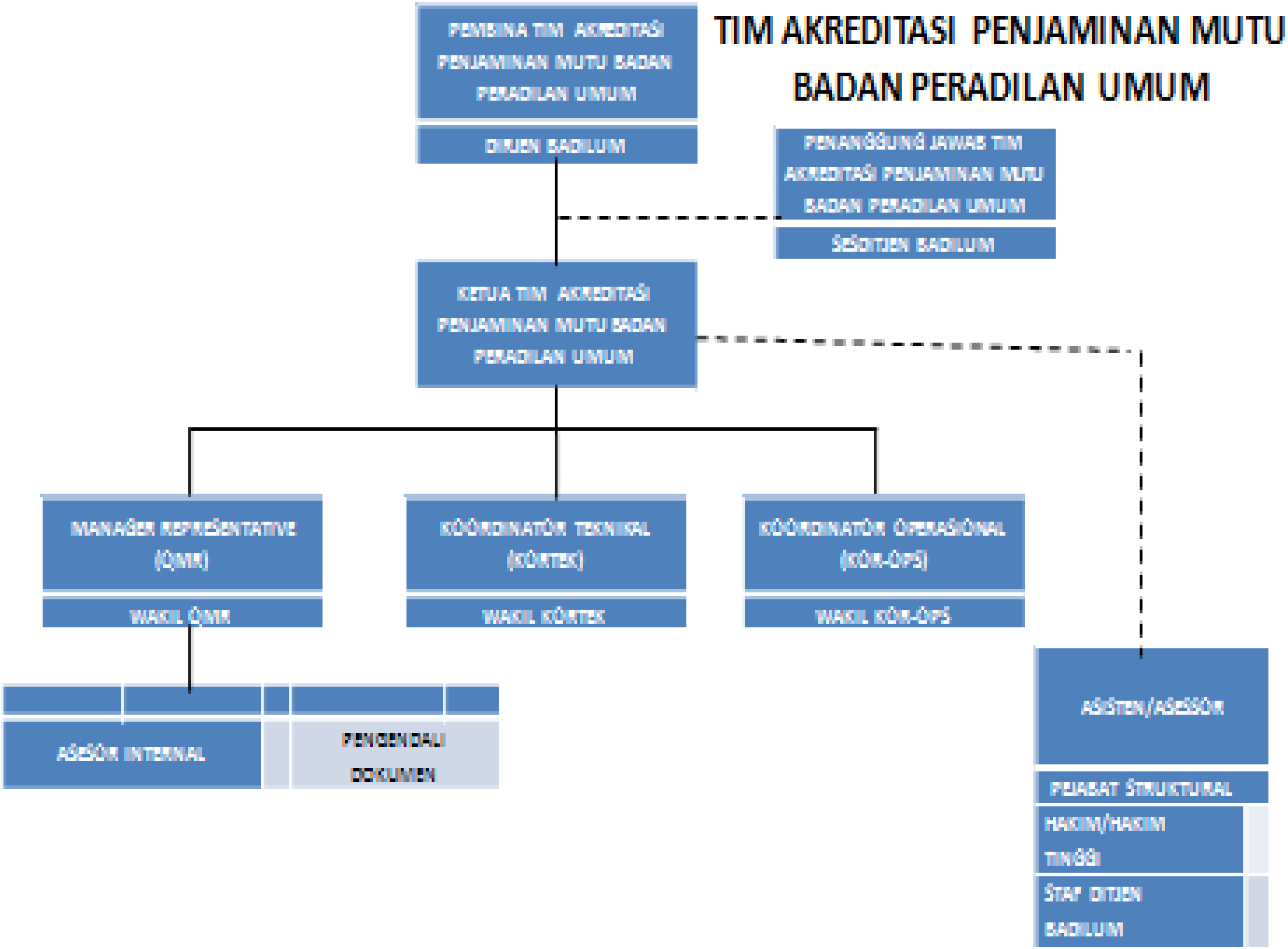
2. AKREDITASI (ACREDITATION)

Merupakan suatu penilaian menyeluruh yang dilakukan oleh Tim Asesmen Penjaminan Mutu (TAPM) Ditjen Badilum untuk menentukan peringkat pengakuan terhadap kualitas penyelenggaraan seluruh aktivitas penjaminan mutu pada pengadilan tinggi dan pengadilan negeri.

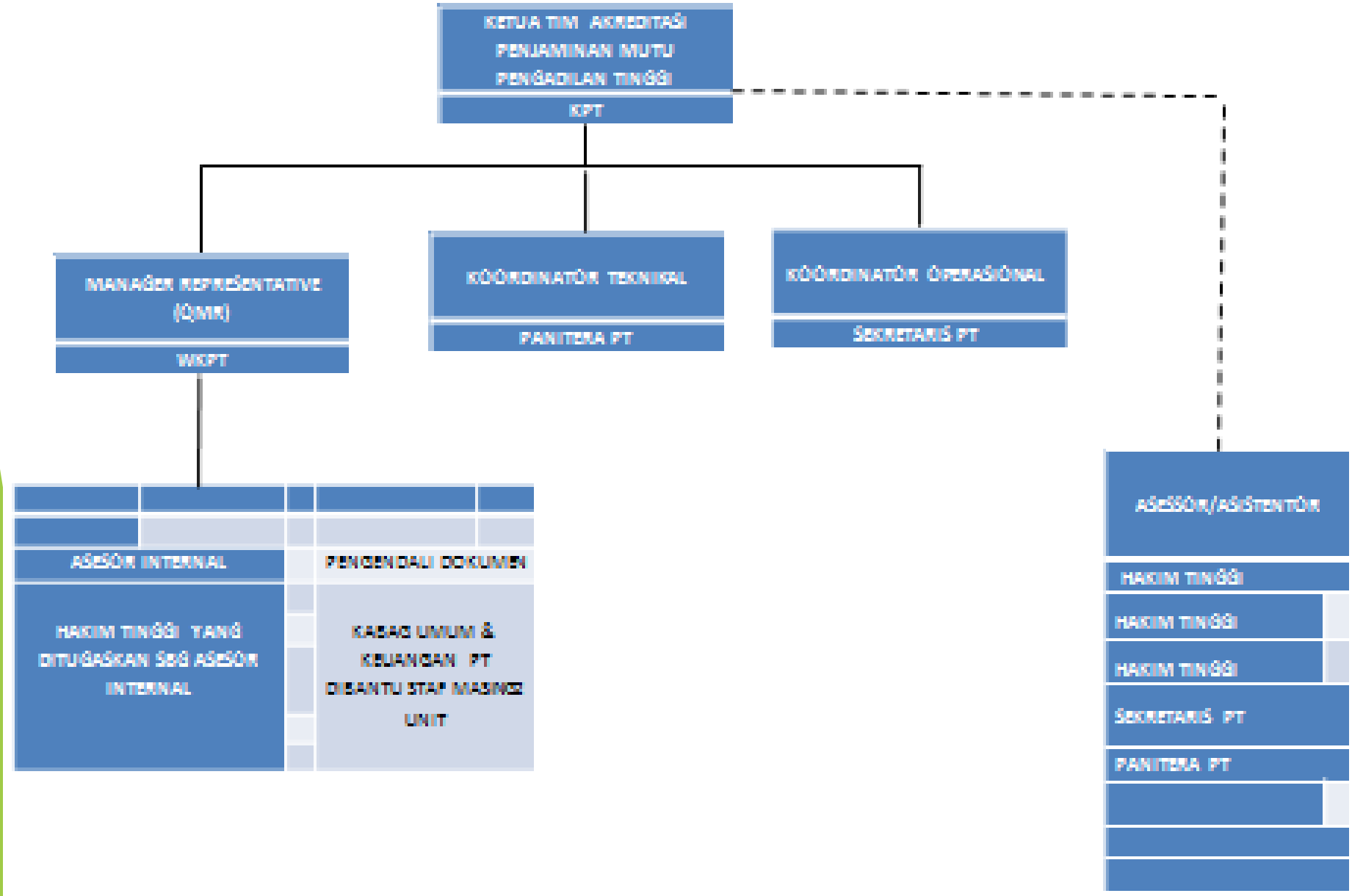
3. SERTIFIKASI (CERTIFICATION)

Merupakan keputusan Komite Pengambil Keputusan Akreditasi Ditjen Badilum atas penilaian hasil audit/asesmen pengadilan tinggi atau pengadilan negeri dalam bentuk pemberian sertifikat akreditasi.

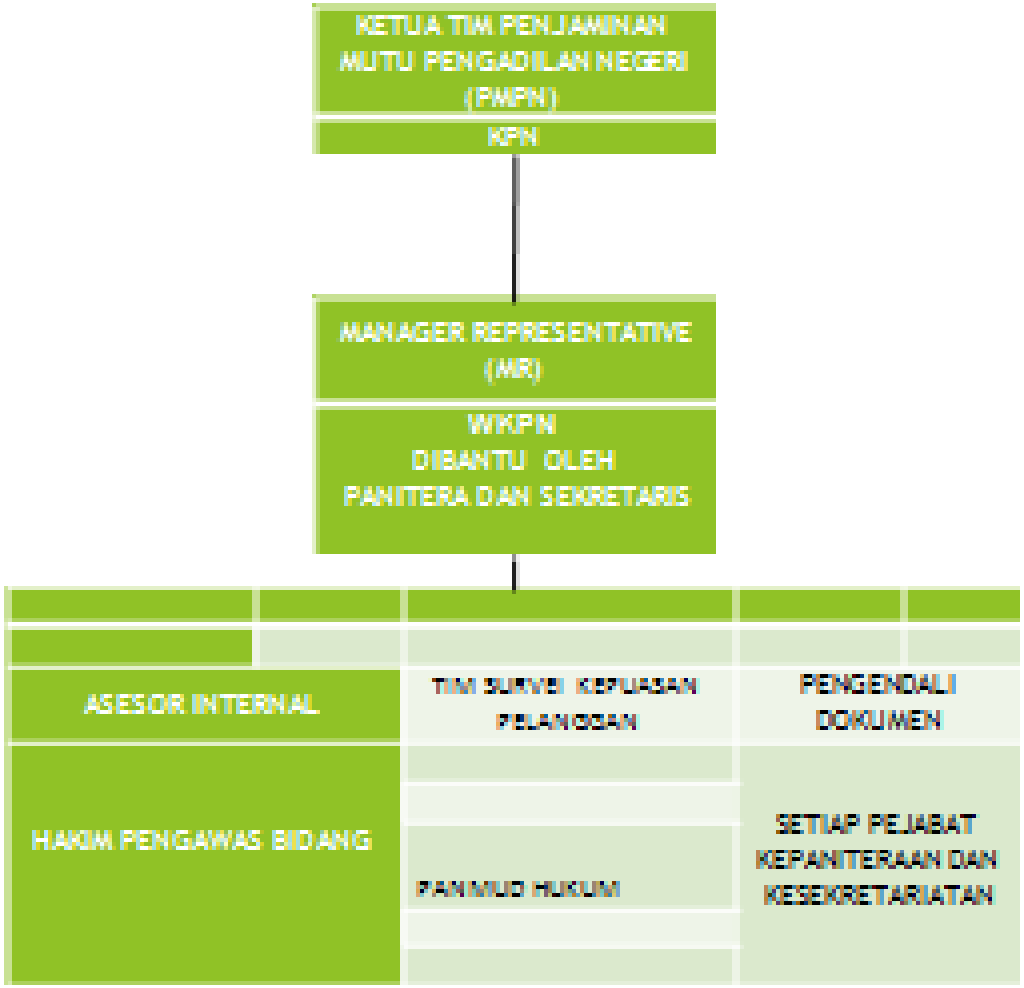
TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU BADAN PERADILAN UMUM



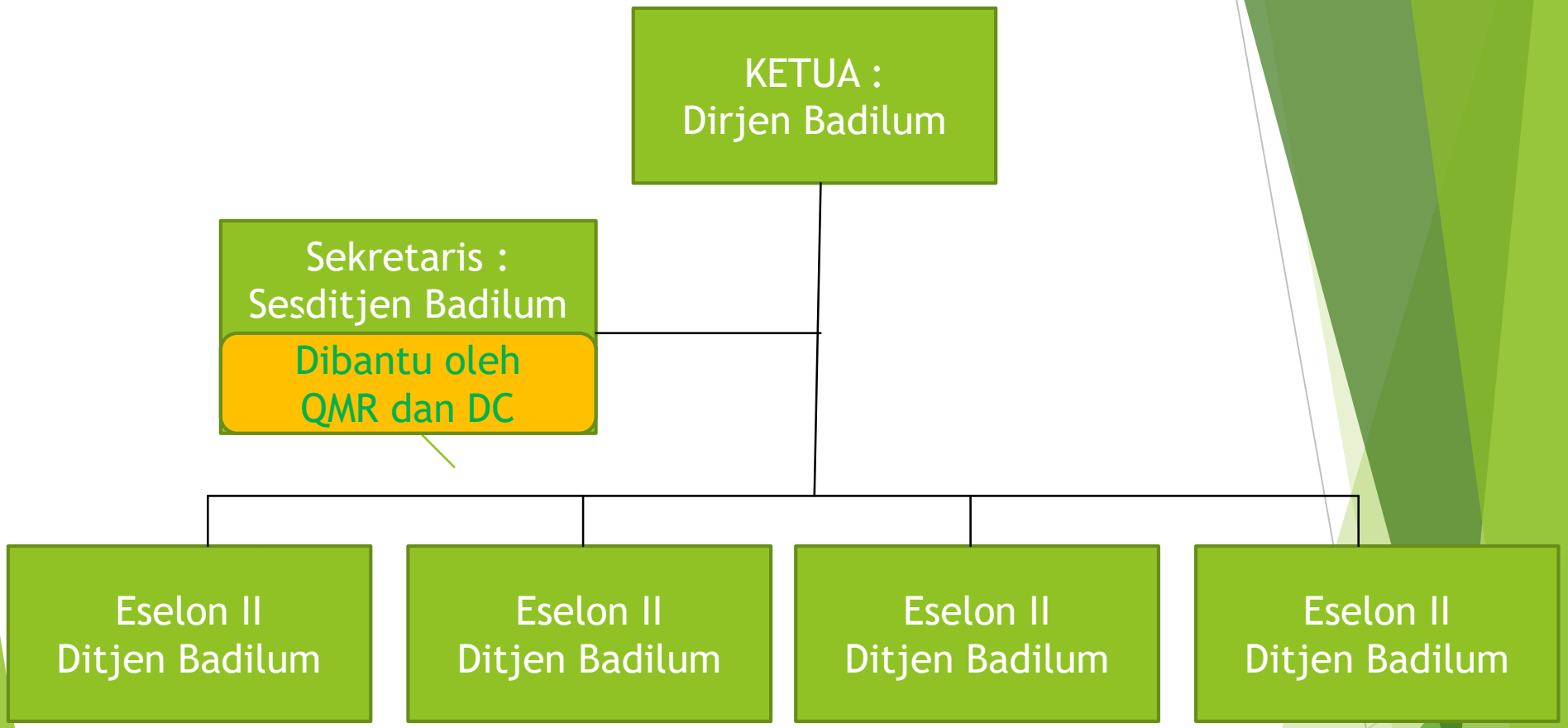
TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU PENGADILAN TINGGI (TAPMPT)



TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN NEGERI (PMPN)



Bagan Organisasi Komite Keputusan



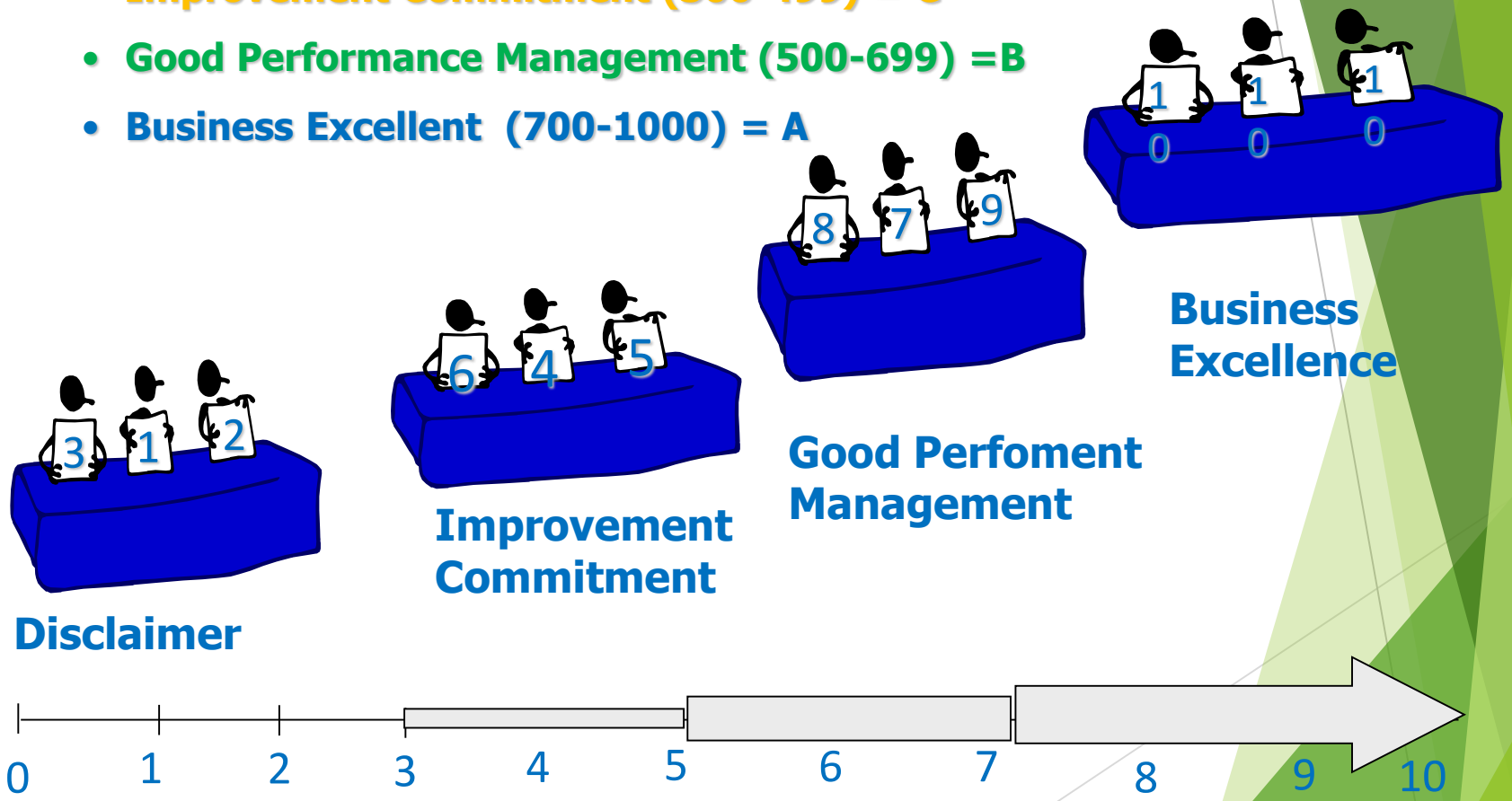
KRITERIA PENILAIAN
INDONESIAN COURT PERFORMANCE - EXCELLENT

- Kriteria 1 : Leadership ----------200
- Kriteria 2 : Strategic Planning ----------100
- Kriteria 3 : Customer Focus ----------200
- Kriteria 4 : Document System ----------100
- Kriteria 5 : Resource Management -----100
- Kriteria 6 : Process Management -------200
- Kriteria 7 : Performance Results --------100

Total : 1000

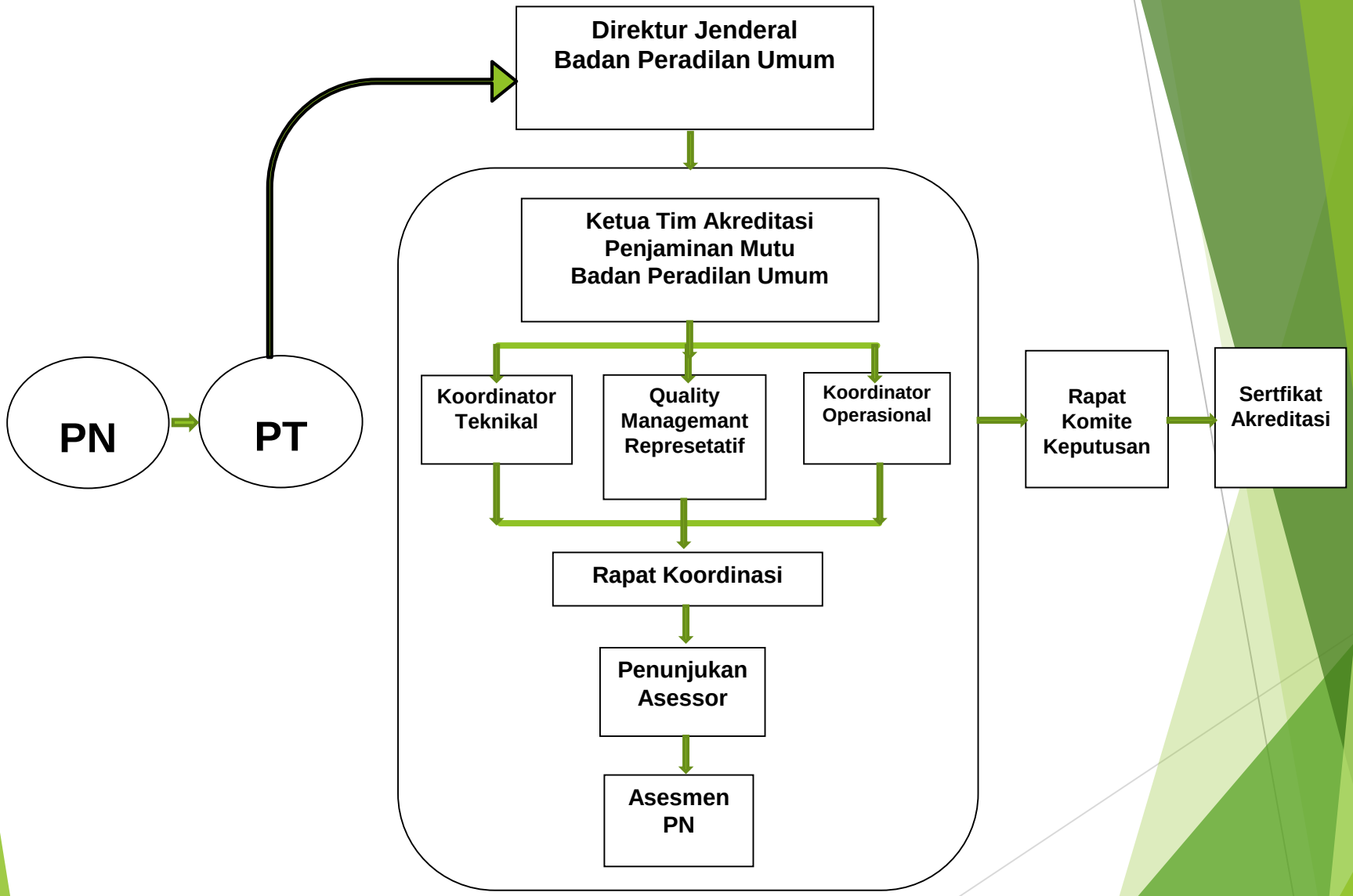
ICPE Scoring & Hierarchy

- **DISCLAIMER (0-299) = D**
- **Improvement Commitment (300-499) = C**
- **Good Performance Management (500-699) =B**
- **Business Excellent (700-1000) = A**

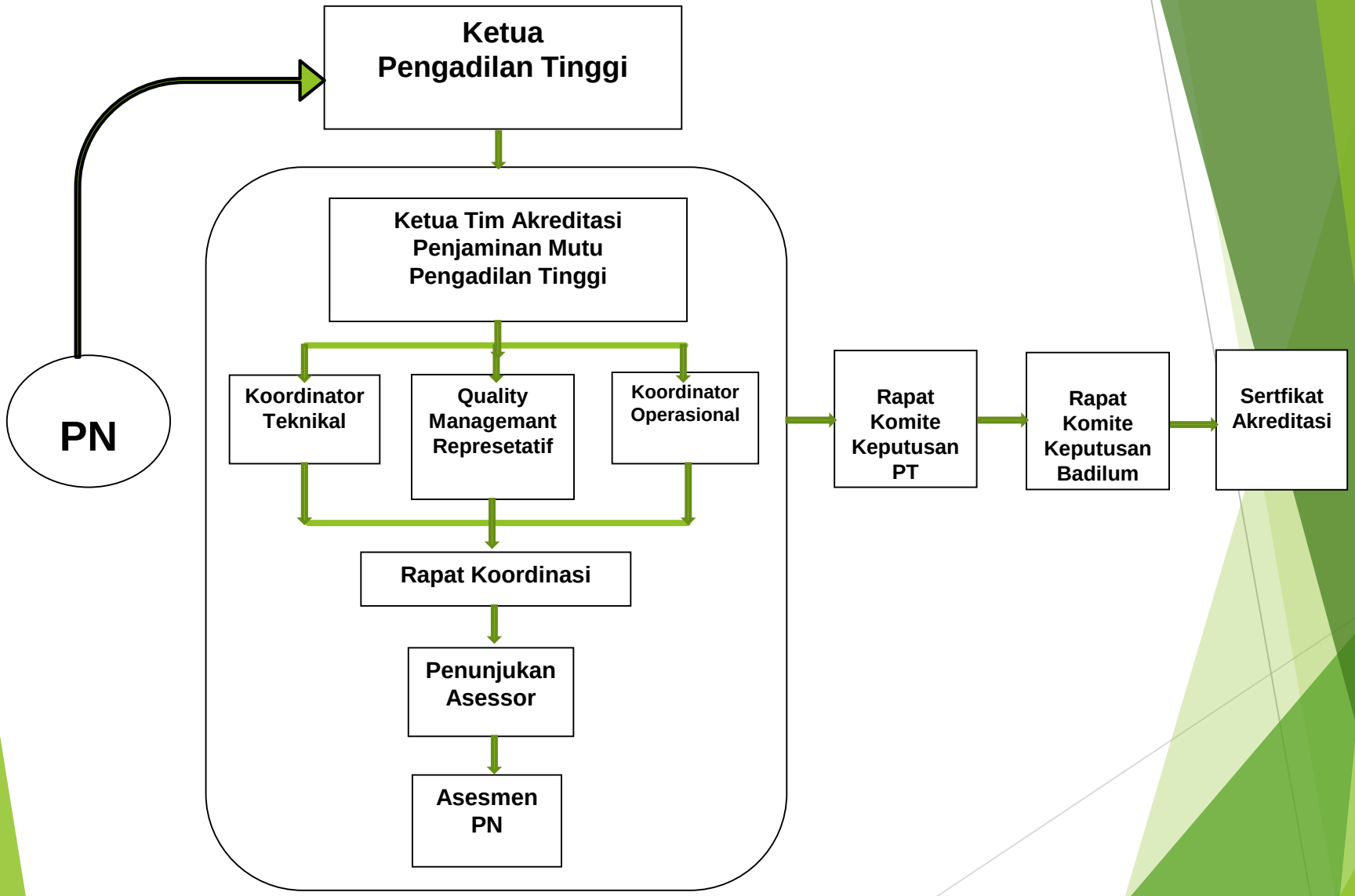


Sertifikat Akreditasi berlaku selama 3 Tahun.
6 (enam) bulan pertama dilakukan Surveilan (pemeliharaan) untuk mengetahui konsistensi PN/PT atas capaian yang telah diraihnya.
Selama 6 bulan nilai asesmen dapat berubah bisa menjadi lebih baik, tetap atau menjadi lebih buruk.
Surveilan berikutnya dilakukan 1 (satu) tahun sekali. Dalam kondisi tertentu dapat dilakukan asesmen tak terjadwal/sewaktu-waktu.

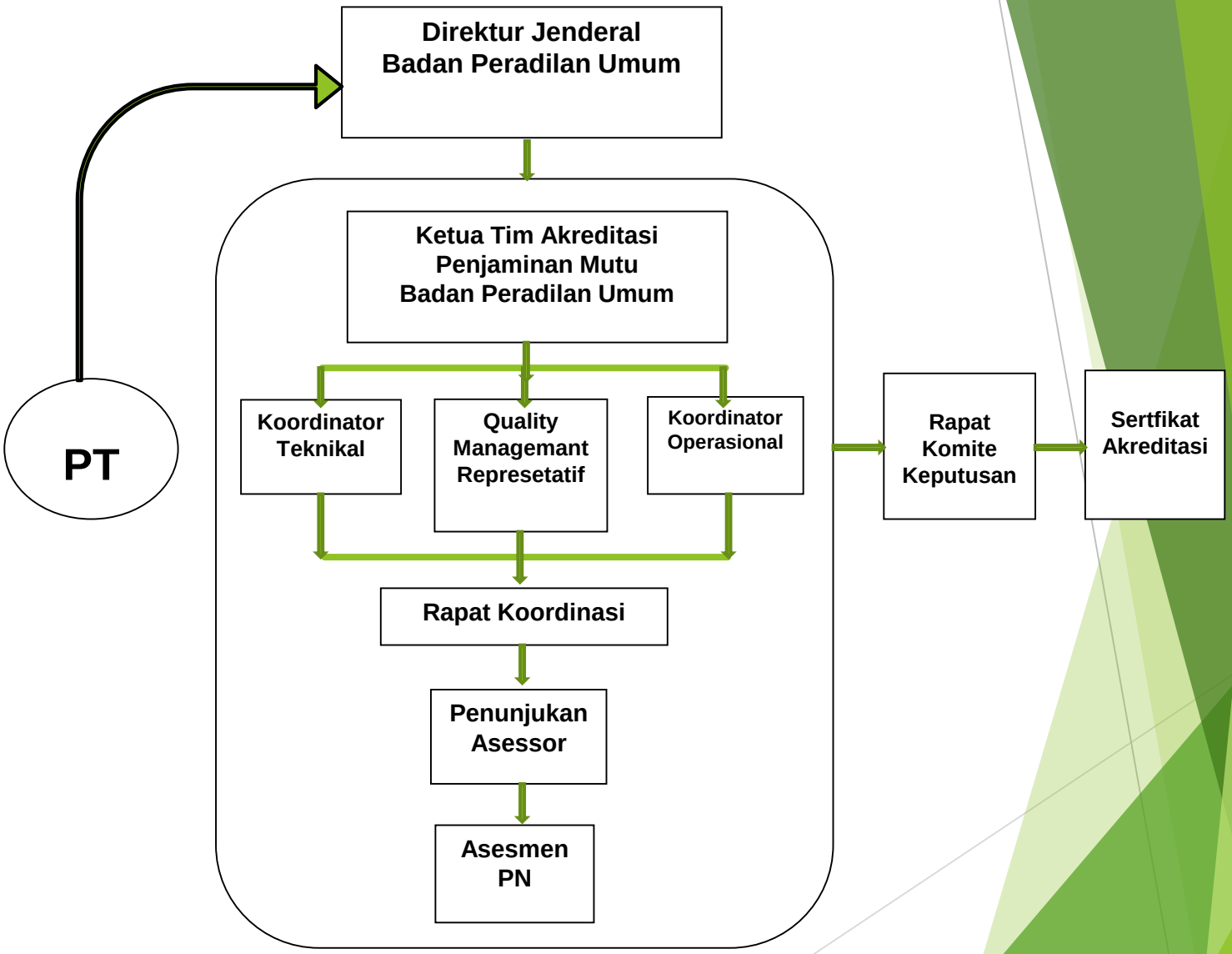
Asesmen PN oleh TAPM Badilum



Asesmen PN oleh TAPM PT



Asesmen Pengadilan Tinggi oleh TAPM Badilum



Lingkup Asesmen Akreditasi :

1. MM (VM, BK, Motto, Profil, Komitmen Bersama)
2. Tim PMPRB (SK TIM, Sosialisasi dan Program Kerja/Area)
3. Budaya Kerja (Layanan optimal penanganan perkara, kedisiplinan,kerjasana, 5 R 3 S, Perat baru MA)
4. Role Model (Tim, Mekanisme).
5. Rapat Berkala (Rapat rutin bulanan berjenjang, pengawasan/monitoring dan evaluasi temuan, tindaklanjut dan perbaikan)
6. Asesmen Internal (SK Tim, Jadwal, List pertanyaan, tindak lanjut hasil dan RTM).
7. Rapat Tinjauan Manajemen (Tindak lanjut atas Asesmen Internal)
8. Dokumen SAKIP PP No.29 Tahun 2014, PermenpanRB No.53 Tahun 2014. (IKU, Renstra, RKT, Renja, RKAKL, Perjanjian Kinerja, LKjIP)
9. Struktur Organisasi Perma 07/2015 dan SEMA no.5/1996.

10. Penandatanganan Pakta Integritas dan Pembangunan Zona Integritas (PermenpanRB No.52 Tahun 2014, Komitmen Bersama dan Pencanangan Piagam bersama ZI)
11. Pengawasan dan Pembinaan Perma 7-8/2016 dan Maklumat KMA No.1 Tahun 2017.
12. Penanganan gratifikasi (SK KMA No.138A Tahun 2014 ttg Pembentukan Unit Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya, Persekma No. 3 Tahun 2014 ttg Penanganan Gratifikasi di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya.)
13. Penanganan Benturan Kepentingan (Perrsekma No. 59A Tahun 2014 ttg Pedoman Penanganan Benturan Kepentingan di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya.)
14. Maklumat pelayanan dan Standar pelayanan pengadilan (SK KMA No.26/2012)
15. Manajemen Resiko (ISO 9001:2015).

16. Pemanfaatan ruang tamu terbuka SE Dirjen Badilum No.1/DJU/SE/V/2012 ttg Penyediaan Sarana Ruang Tamu Terbuka Pada Pengadilan di Seluruh Indonesia.
17. Survei Kepuasan Masyarakat (Tim, Jadwal, quest, analisa hasil, laporan hasil, tindaklanjut nilai terendah dan pengiriman hasil SKM ke KepenpanRB) PermenpanRB No.14 Tahun 2017.
18. Pengawasan panggilan delegasi (SEMA No. 6 Tahun 2014 ttg Penanganan Bantuan Panggilan/Pemberitahuan)
19. Standar pelayanan pemberian info publik (meja info, petugas-SK dan Lap, kotak pengaduan dan saran, form permohonan info, computer SIPP, survey harian) sesuai SK Dirjen Badilum No.1586/DJU/SK/PS01/9/2015 (Masuk ke Layanan Hukum Meja PTSP)
20. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) SK Dirjen Badilum No.77 Tahun 2018 ttg Standar PTSP.
21. E-Court (Perma No.3 Tahun 2018 SK Dirjen Badilum No.271 Tahun 2018 tentang Juklak Perma No.3 Tahun 2018) yang terdiri atas E-Filing/Pendaftaran daring, E-Paymen/Panjar daring, E-Summons/Panggilan daring.
22. 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin)

Khusus untuk PT materi asesmen :

1. Asesmen PT sbg Pengadilan Tingkat Banding
2. Asesmen PT sebagai TAPM-PT.

Tahun 2015 :

1. PN. Bandung : akreditesi A.
2. PN. Tanjungkarang : akreditasi A.

Tahun 2016 :

1. Akreditasi oleh Badilum : 65 PN dan 7 PT.
2. Saat ini telah terbentuk TAPM di 30 PT.
3. Saat ini telah terbentuk TPMPN di 350 PN.
4. Badilum telah melakukan pelatihan terhadap :
40 pegawai Badilum.
5 Hakim PN.
60 Hakim Tinggi.
5. Sosialisasi melalui :
Asistensi : 10 PT (Jakarta, Banten, Jabar, Jateng, Jatim, Bali, Tj Karang, Aceh, Kalteng dan Kalsel))

Hingga bulan Agustus 2016 TAPM Badilum telah melakukan akreditasi terhadap:

1. PN. Temanggung (A)
2. PN. Mungkid (A)
3. PN. Kediri (A)
4. PN. Cibinong (A)
5. PN. Tenggarong (A)
6. PN. Gresik (A)
7. PN. Kab. Kediri (A)
8. PN. Yogyakarta (A)
9. PN. Stabat (A)
10. PN. Banjarnegara (B)
11. PN. Salatiga (B)
12. PN. Rantau Prapat (B)
13. PN. Bontang (B)

Akreditasi bulan September dan Oktober 2016

1. PN. Blora (A)
2. PN. Kendal (A)
3. PN. Pati (A)
4. PN. Rembang (A)
5. PN. Magelang (A)
6. PN. Surakarta (A)
7. PN. Palopo (A)
8. PN. Sinjai (A)
9. PN. Tual (B)
10. PN. Malang (A)
11. PN. Kuala Kapuas (A)
12. PN. Bangli (A)
13. PN. Bekasi (A)
14. PN.Batulicin (A)
15. PN. Kepanjen (A)
16. PN. Rengat (A)
17. PN. Sengeti (A)
18. PN. Pekanbaru (A)
19. PN. Klaten (A)
20. PN. Metro (A)
21. PN. Tilamuta (A)
22. PN. Jakarta Barat (A)
23. PN. Mataram (B)
24. PN. Sumbawa Besar (A)
25. PN. Praya (A)
26. PN. Stabat (A)
27. PN. Denpasar (B)
28. PN. Rantauprapat (B)

Akreditasi bulan Desember 2016

1. PN. Jakarta Pusat (A)
2. PN. Jakarta Timur (A)
3. PN. Jakarta Selatan (A)
4. PN. Jakarta Utara (B)
5. PN. Sidoarjo (A)
6. PN. Tangerang (A)
7. PN. Serang (A)
8. PN. Sleman (A)
9. PN. Jepara (A)
10. PN. Tulungagung (B)
11. PN. Kudus (A)
12. PN. Madiun (A)
13. PN. Singaraja (B)
14. PN. Bogor (B)
15. PN. Mempawah (A)
16. PN. Purwodadi (A)
17. PN. Magetan (A)
18. PN. Wonosobo (A)
19. PN. Sekayu (A)
20. PN. Tabanan (B)
21. PN. Tuban (B)
22. PN. Demak (B)
23. PN. Kalianda (B)
24. PN. Semarapura (B)
25. PN. Rangkasbitung (B)
26. PN. Pandeglang(B)

Akreditasi Jan-Agustus 2017

1. PT. Medan (A)
2. PT. Padang (A)
3. PT. Makassar (A)
4. PT. Mataram (A)
5. PT. Ambon (A)
6. PT. Kupang (A)
7. PT. Gorontalo (A)
8. PT. Pontianak (A)
9. PT. Samarinda (A)
10. PT. Palangkaraya (A)
11. PT. Bengkulu (A)
12. PT. Jambi (A)
13. PT. Palu (A)
14. PT. Bangka Belitung (B)
15. PT. Pekanbaru (B)
16. PT. Yogyakarta (B)
17. PT. Ternate (B)

Dan 100 Pengadilan Negeri Yang diakreditasi :

1. **11 PN Kelas IA/IA Khusus (A)**
2. **10 PN Kelas IA/IA Khusus (B)**
3. **34 PN Kelas IB (A)**
4. **8 PN Kelas IB (B)**
5. **34 PN Kelas II (A)**
6. **3 PN Kelas II (B)**
7. **24 PT dan 167 PN yang sudah terakreditasi**
8. **6 PT dan 185 PN yang belum terakreditasi**

SEPTEMBER 2018 SELURUH PT DAN PN TELAH TERAKREDITASI :

1. 30 PT sudah terakreditasi A.
2. 11 PN Kelas I A Khusus terakreditasi A.
3. 4 PN Kelas I A Khusus terakreditasi B.
4. 28 PN Kelas I A terakreditasi A.
5. 12 PN Kelas I A terakreditasi B.
6. 1 PN Kelas I A Disclaimer
7. 101 PN Kelas I B terakreditasi A.
8. 6 PN Kelas I B terakreditasi B.
9. 170 PN Kelas II terakreditasi A.
10. 19 PN Kelas II terakreditasi B.

1. Pembinaan Pengadilan Tinggi terhadap Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya yang telah terakreditasi.
   a. Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi harus menjalin komunikasi secara terus menerus dan bersinambungan dengan Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya.
   b. Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi harus senantiasa menginformasikan dan mensosialisasikan perkembangan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan Akreditasi dari Ditjen Badilum dan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Ditjen Badilum kepada seluruh Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya.
   c. Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi harus senantiasa memberikan arahan, petunjuk dan bimbingan kepada Pengadilan Negeri di wilayahnya hukumnya dalam melaksanakan Akreditasi Penjaminan Mutu.

d. Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi melakukan asistensi/pendampingan terhadap Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus dan Kelas IA di wilayah hukumnya yang akan dilaksanakan Asesmen Surveilan oleh Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Ditjen Badilum maupun Kelas IB dan Kelas II yang akan dilaksanakan oleh Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi.

e. Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi dapat merekomendasikan kepada Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Ditjen Badilum agar Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus dan Kelas IA di wilayah hukumnya yang semula terakreditasi B dinaikkan statusnya menjadi terakreditasi A setelah melalui penilaian yang dilakukan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Ditjen Badilum atau sebaliknya.

Pengawasan Pengadilan Tinggi pada Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya yang telah terakreditasi.

a. Memantau dan mengamati pelaksanaan akreditasi secara terus menerus dan bersinambungan pada seluruh Pengadilan Negeri yang telah terakreditasi di wilayah hukumnya.
b. Meminta laporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan akreditasi pada seluruh Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya yang telah terakreditasi setiap bulan.
c. Melakukan Monitoring dan evaluasi (Monev) secara berkala terhadap pelaksanaan akreditasi pada seluruh Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya yang telah terakreditasi.
d. Menangani dan menindaklanjuti keluhan Pengguna Pengadilan berkaitan dengan kinerja manajemen penjaminan mutu dan kinerja pelayanan publik pada seluruh Pengadilan Negeri yang telah terakreditasi.

e. Melaksanakan kegiatan asesmen/Surveilan tidak terjadwal atau sewaktu-waktu kepada Pengadilan Negeri Kelas I B dan Kelas II yang telah terakreditasi apabila Pengadilan Tinggi memandang perlu untuk segera dilakukan asesmen pada Pengadilan Negeri tertentu yang telah terakreditasi untuk menginvestigasi keluhan atau berkaitan dengan perubahan atau penambahan fungsi pengadilan atau diketahui adanya gejala-gejala penurunan performa Pengadilan.
f. Merekomendasikan kepada Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Ditjen Badilum agar melaksanakan asesmen tidak terjadwal atau sewaktu-waktu kepada Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus dan Kelas IA untuk menginvestigasi keluhan atau berkaitan dengan perubahan atau penambahan fungsi pengadilan atau diketahui adanya gejala-gejala penurunan performa Pengadilan.
g. Memantau dan mengukur konsistensi penerapan manajemen mutu dan sistem manajemen Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya yang telah terakreditasi dengan melakukan asesmen Surveilan pertama 6 (enam) bulan setelah menerima sertifikasi Akreditasi dan selanjutnya setiap 12 (dua belas) bulan sekali.

h. Mengidentifikasi dan menganalisa gejala-gejala penurunan performa Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya yang telah terakreditasi, menentukan sebab akibatnya serta cara mengatasinya.
i. Mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengatasi penurunan performa Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya yang telah terakreditasi tersebut.
j. Melakukan komunikasi dan konsultasi dengan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Ditjen Badilum berhubungan dengan langkah-langkah untuk mengatasi penurunan performa Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya yang telah terakreditasi dimaksud.

k. Merekomendasikan kepada Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Ditjen Badilum untuk melakukan pembekuan atau mencabut sementara status akreditasi pada Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya apabila terdapat kondisi penurunan performa akreditasi secara terus menerus.
l. Merekomendasikan kepada Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Ditjen Badilum untuk mengembalikan status akreditasi Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya seperti semula (rehabilitasi) dari pembekuan atau pencabutan sementara apabila kondisi penurunan performa Akreditasi tersebut sudah teratasi.
m. Merekomendasikan kepada Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Ditjen Badilum untuk meninjau kembali dan melakukan penurunan status akreditasi yang diperoleh Pengadilan Negeri di wilayah hukumnya tersebut ke tingkat yang lebih rendah apabila terdapat kondisi penurunan performance akreditasi sehingga dipandang tidak sesuai lagi dengan status akreditasi yang telah diperolehnya.
n. Pengadilan Tinggi berkewajiban melaporkan secara berkala pelaksanaan Akreditasi di wilayah hukumnya kepada Ditjen Badilum.

TERIMA KASIH