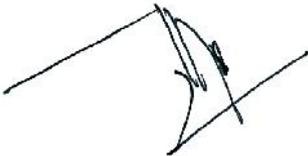




## PENGADILAN AGAMA BANDUNG

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SELF ASESSMENT

KODE DOKUMEN	:	SOP/AM/05
TGL. PEMBUATAN	:	28/08/2017
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	04/09/2017

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
 Dr. H. Kamaludin, MH. NIP. 19600203 198903 1 001 PJ. Adm Manajemen	 Drs. Kausar Anhar, SH. NIP. 19570705 198603 1 004 Ketua SAPM	 Drs. H. M. Arsyad M, SH., MH. NIP. 19620405 198803 1 003 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 Bandung  
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun  
tanpa seijin Pengadilan Agama Bandung*



# PENGADILAN AGAMA BANDUNG

## SOP SELF ASESSMENT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/05	28/08/2017	-	04/09/2017

### 1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam menguji dan menilai kesesuaian dan keefektifan penerapan sistem manajemen mutu dengan pelaksanaan Asessment Internal pada periode tertentu baik untuk sebagian maupun keseluruhan proses. Selain itu Asessment 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. Asessment 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. Asessment Internal adalah Asessment yang dilakukan pada suatu organisasi/instansi oleh organisasi/instansi itu sendiri untuk mengkaji efektifitas penerapan sistem mutu yang digunakan.
- 4.3. Asessor adalah personil yang melakukan Asessment.
- 4.4. Lead Asessor adalah personil yang memimpin dan bertanggung jawab terhadap tim Asessment.
- 4.5. Auditee adalah personil/fungsi/subbag/panitera/sekretariat yang diAssessment.
- 4.6. Bukti Asessment adalah arsip pernyataan fakta atau informasi lain yang relevan dengan kriteria Asessment dan dapat diverifikasi.
- 4.7. Temuan Asessment adalah hasil penilaian bukti Asessment terhadap kriteria Asessment. Penilaian assessment dibagi menjadi (0, 5 dan 10).
- 4.8. Kriteria Asessment adalah sesuai dengan Standar Asessment Buku I.



# PENGADILAN AGAMA BANDUNG

## SOP SELF ASESSMENT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/05	28/08/2017	-	04/09/2017

- 4.9. Ketidaksesuaian adalah suatu kondisi dimana terdapat penyimpangan antara pelaksanaan dengan kriteria Asessment (tidak memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar Buku I).
- 4.10. Saran Perbaikan adalah suatu kondisi dimana terdapat peluang untuk sebuah peningkatan.
- 4.11. Kesesuaian adalah suatu kondisi dimana antara pelaksanaan dengan kriteria Asessment 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 Asessment

- 5.1.1. Ketua SAPM harus membuat **Program Asessment Internal Tahunan** yang disetujui oleh Ketua Pengadilan Agama.
- 5.1.2. Asessment internal dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- 5.1.3. Dalam hal penentuan frekuensi pelaksanaan Asessment, Asessment 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 Asessment sebelumnya.
- 5.1.4. Pembentukan Tim Asessment
  - 5.1.4.1. Ketua SAPM harus menunjuk seorang Lead Asessor beserta tim Asessment.



## PENGADILAN AGAMA BANDUNG

### SOP SELF ASESSMENT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/05	28/08/2017	-	04/09/2017

- 5.1.4.2. Asessor 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 Asessor 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 Asessor 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

Asessor menggunakan bantuan checklist Assesment untuk menuliskan hasil yang diperoleh selama Assesment. Asessor harus meninjau implementasi sistem mutu dan mencocokkannya dengan kriteria Assesment.



## PENGADILAN AGAMA BANDUNG

### SOP SELF ASESSMENT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/05	28/08/2017	-	04/09/2017

#### 5.2.2.2. Wawancara dengan Auditee

Asessor melakukan Assessment ke bagian-bagian yang telah ditetapkan sesuai dengan jadwal pelaksanaan Assessment. Asessor melakukan Assessment dengan sistem wawancara dengan Auditee.

#### 5.2.2.3. Mencatat berbagai temuan yang ada selama Assessment

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

#### 5.2.3. Closing Meeting (Rapat Penutupan)

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

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

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

5.2.3.4. Lead Asessor 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.



## PENGADILAN AGAMA BANDUNG

### SOP SELF ASESSMENT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/05	28/08/2017	-	04/09/2017

#### 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 Asessor 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 Asessor dan Form Permintaan Perbaikan telah diverifikasi, diketahui (ditandatangani) Ketua SAPM.
- 5.3.6. Ketua SAPM melalui Sekretaris SAPM melakukan pemantauan hasil Assessment dan memperbaruinya sesuai dengan perkembangannya.

#### 6. LAMPIRAN

- 6.1. Program Assessment Internal Tahunan (FM/AM/05/01)
- 6.2. Rencana Pelaksanaan Assessment Internal (FM/AM/05/02)
- 6.3. Checklist Assessment Internal
- 6.4. Surat Peringatan Perbaikan Ketidaksesuaian (FM/AM/05/03)
- 6.5. Permintaan Perbaikan (FM/AM/05/04)