



PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE



**TIM PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN TINGGI AGAMA/
MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE**

Alamat :

Jl. Banda Aceh-Medan, Desa Alue Awe
Kecamatan Muara Dua, Kota Lhokseumawe
Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809
<http://ms-lhokseumawe.go.id>



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهؤسماوي

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809
Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com
LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

| | | | |
|--------------------------|------------------------------|------------------|----------------------------|
| Kode Dokumen PM/AM/07 | Tgl. Pembuatan 16/07/2018 | Tgl. Revisi - | Tgl. Efektif 16/07/2018 |
|--------------------------|------------------------------|------------------|----------------------------|



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

| | | |
|----------------|---|------------|
| KODE DOKUMEN | : | PM/ AM/07 |
| TGL. PEMBUATAN | : | 16/07/2018 |
| TGL. REVISI | : | - |
| TGL. EFEKTIF | : | 16/07/2018 |

| | |
|---|---|
| Dibuat Oleh, | Disetujui Oleh, |
| | |
| Drs. Muhammad Amin, SH, MH Ketua APM | Drs. Surya, SH Wakil Ketua Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe |

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

Dokumen ini adalah milik MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE

Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهؤسماوي

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809
Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com
LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

| Kode Dokumen PM/AM/07 | Tgl. Pembuatan 16/07/2018 | Tgl. Revisi - | Tgl. Efektif 16/07/2018 |
|--------------------------|------------------------------|------------------|----------------------------|
|--------------------------|------------------------------|------------------|----------------------------|

1. TUJUAN

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

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan untuk seluruh jenis Output yang diberikan Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh atau Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah ABCD kepada pihak berkepentingan.

3. REFERENSI

- 3.1. Standar ISO 9001:2015 Klausul 8.7
- 3.2. Standar TPMBuku I Standar 1.10 PP 1.

4. DEFINISI

- 4.1 Output tidak sesuai : Output yang tidak sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan maupun yang dijanjikan kepada pelanggan.
- 4.2 Output : Barang/pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh atau Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe kepada pelanggan.
- 4.3 Perbaikan : Tindakan yang dikenakan pada suatu Output atau proses untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi.
- 4.4 Tindakan perbaikan : Tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi dan mencegah berulangnya ketidaksesuaian tersebut.



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهؤسماوي

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809
Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com
LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

| Kode Dokumen PM/AM/07 | Tgl. Pembuatan 16/07/2018 | Tgl. Revisi - | Tgl. Efektif 16/07/2018 |
|--------------------------|------------------------------|------------------|----------------------------|
|--------------------------|------------------------------|------------------|----------------------------|

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Identifikasi Output Tidak Sesuai

- 5.1.1. Output tidak sesuai bisa diidentifikasi selama proses pelayanan maupun bila Output itu sudah diterima oleh pelanggan.
- 5.1.2. Identifikasi terhadap Output tidak sesuai bisa dilakukan oleh pihak internal Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh atau Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe maupun oleh pelanggan yang dilayani oleh Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh atau Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe.
- 5.1.3. Output tidak sesuai yang sudah diterima oleh pelanggan dan dilaporkan/disampaikan kepada Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh atau Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah Lhoseumawe ditangani sesuai dengan PM Komunikasi.

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

- 5.2.1. Setiap Pejabat terkait (Kepaniteraan dan Kesekretariatan) 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) (FM/AM/09/01)**.
- 5.2.2. Output tidak sesuai yang sudah diidentifikasi, selanjutnya dilakukan perbaikan oleh bagian terkait.



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهؤسماوي

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809
Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com
LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN OUTPUT TIDAK SESUAI

| Kode Dokumen PM/AM/07 | Tgl. Pembuatan 16/07/2018 | Tgl. Revisi - | Tgl. Efektif 16/07/2018 |
|--------------------------|------------------------------|------------------|----------------------------|
|--------------------------|------------------------------|------------------|----------------------------|

5.2.3. Jika Output tidak sesuai sudah dilakukan perbaikan, Pejabat terkait mengecek untuk memastikan perbaikan sudah dilakukan sesuai dengan persyaratan.

5.3. Tindakan Perbaikan

5.3.1. Jika Output tidak sesuai terjadi pada bagian yang sama, maka Pejabat terkait yang menemukan Output tidak sesuai melaporkan kepada Ketua TPM, dan Ketua TPM melalui Sekretaris TPM meminta untuk dilakukan tindakan perbaikan dalam formulir *Corrective Preventive Action Request (CPAR)* (FM/AM/09/01).

5.3.2. Jika penyebab ketidaksesuaian yang terjadi berhubungan dengan bagian lain, maka investigasi dan tindakan perbaikan dilakukan oleh Panitera/Sekretaris/pejabat yang terkait.

5.3.3. Pelaksanaan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan **Prosedur Mutu Tindakan Perbaikan**.

5.4. Tinjauan terhadap Output Tidak Sesuai

5.4.1. Ketua TPM melakukan tinjauan terhadap seluruh tindakan perbaikan yang diambil sehubungan dengan penyelesaian Output 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)

**TIM PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN TINGGI AGAMA/MAHKAMAH
SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE**

Alamat :

Jl. Banda Aceh-Medan, Desa Alue Awe
Kecamatan Muara Dua, Kota Lhokseumawe
Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809
<http://ms-lhokseumawe.go.id>