



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 SamarindaTelp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen:
UNTAG-06/12

Tgl Berlaku:
17-08-2014

Prosedur Mutu KOMUNIKASI INTERNAL

DOKUMEN
ISO 9001:2008/IWA 2
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT

Revisi :
01

Hal :
1 dari 4

Pengesahan

Nama Dokumen :

PROSEDUR MUTU KOMUNIKASI INTERNAL

No Dokumen :

UNTAG-06/12

No Revisi :

01

Disiapkan oleh

SUHARDIMAN, S.Sos.,M.Si.
Sekertaris LPM

Diperiksa oleh

Ir. ISMAIL BAKRIE, M.P.
Ketua LPM

Disahkan oleh

DR. MARJONI RACHMAN, M.Si.
Rektor

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA**
dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa
seijin Ketua Lembaga Penjaminan Mutu UNTAG 1945 Samarinda

	<p align="center">UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390 Kalimantan Timur 75124, Indonesia http://untag-smd.ac.id/</p>		
<p>No. Dokumen: UNTAG-06/12</p>	<p align="center">Prosedur Mutu KOMUNIKASI INTERNAL</p>		<p align="center">DOKUMEN ISO 9001:2008/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</p>
<p>Tgl Berlaku: 17-08-2014</p>			<p>Revisi : 01</p>

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

Menjamin adanya komunikasi internal antar sivitas akademika serta komunikasi eksternal dengan pihak stakeholder dapat berjalan secara efektif & efisien dalam kerangka sistem manajemen mutu yang diterapkan

1.2. Ruang Lingkup

Berlaku terhadap seluruh bentuk komunikasi internal maupun eksternal yang ada serta diterapkan di lingkungan Untag 1945 Samarinda .

1.3. Referensi

- ISO 9001:2008 Klausul 5.5.
- Manual Mutu Untag 1945 Samarinda .
- Prosedur Mutu Tinjauan Manajemen
- Prosedur Mutu Penanganan Pengaduan
- Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

1.4. Definisi.

- Komunikasi Internal adalah komunikasi antar elemen sivitas akademika Untag 1945 Samarinda .
- Komunikasi Eksternal adalah komunikasi yang dibangun oleh Untag 1945 Samarinda dengan pihak eksternal/stakeholder

1.5. Penanggung Jawab

- Sekretariat LPM bertanggung jawab dalam :
 - a. Membantu Ketua LPM (WMM) dalam menjalankan komunikasi internal serta eksternal di lingkungan Untag 1945 Samarinda .
 - b. Mendokumentasikan serta mengarsipkan hasil komunikasi internal (formal meeting) serta memantau tindak lanjutnya
 - Wakil Manajemen Mutu (Ketua LPM) bertanggung jawab dalam :
 - a. Mensponsori dilakukannya bentuk-bentuk komunikasi internal antar sivitas akademika Untag 1945 Samarinda .
-



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 SamarindaTelp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen: UNTAG-06/12	Prosedur Mutu KOMUNIKASI INTERNAL	DOKUMEN ISO 9001:2008/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT	
Tgl Berlaku: 17-08-2014		Revisi : 01	Hal : 3 dari 4

- b. Menggerakkan seluruh bentuk komunikasi internal & eksternal yang telah ditetapkan pada prosedur ini
- Ketua Lembaga, Dosen & karyawan bertanggung jawab dalam:
 - a. Menjalankan secara aktif segala bentuk komunikasi internal di lingkungan Untag 1945 Samarinda .

1.6. Ketentuan Umum

Semua kegiatan rapat didokumentasikan dalam bentuk Absensi Rapat dan Notulen Rapat.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen:
UNTAG-06/12

Prosedur Mutu **KOMUNIKASI INTERNAL**

DOKUMEN
ISO 9001:2008/IWA 2
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT

Tgl Berlaku:
17-08-2014

Revisi :
01

Hal :
4 dari 4

BAB II **PROSEDUR KOMUNIKASI INTERNAL**

2.1. Uraian Prosedur

- 1) **Komunikasi Internal dapat dilakukan dengan melalui :**
 - a. Rapat Tinjauan Manajemen
 - b. Rapat internal bulanan
 - c. Komunikasi dengan pelanggan/mahasiswa
 - d. Temu Wali
 - e. Surat Disposisi
 - f. Memo Internal
 - g. Surat Keputusan
 - h. Papan Pengumuman
- 2) **Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Mutu Tinjauan Manajemen**
- 3) **Rapat Internal bulanan**
 - a. Media pertemuan yang dilakukan secara rutin sebulan sekali
 - b. Materi yang diangkat pada rapat ini adalah :
 - Kendala-kendala terkait kegiatan belajar mengajar
 - Efektifitas penerapan SMM di lingkungan Untag 1945 Samarinda .
 - c. Di luar agenda rutin yang biasa dilaksanakan, salah satu pihak yang ingin membahas suatu masalah dengan pihak lain dapat menggunakan forum ini
 - d. Peserta rapat ini disesuaikan dengan kondisi permasalahan yang dihadapi
- 4) Memo sebagai media komunikasi untuk hal-hal yang berkaitan dengan mutu yang tidak diatur dalam dokumen sistem mutu.
- 5) Papan Pengumuman digunakan untuk menginformasikan segala hal yang berkaitan dengan aktifitas yang akan atau telah dilaksanakan maupun informasi mengenai kegiatan belajar mengajar / perkuliahan.
- 6) Komunikasi dengan pelanggan/mahasiswa
Komunikasi dengan pelanggan yang berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar SMM, dilakukan sesuai dengan :
 - Prosedur Mutu Penanganan Pengaduan
 - Prosedur Mutu Pengukuran kepuasan pelanggan/mahasiswa

2.2. Dokumen Terkait

- 1) Notulen Rapat
 - 2) Absensi Rapat
-