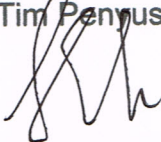

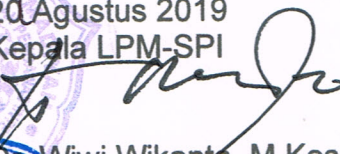




HALAMAN PENGESAHAN



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
KOMUNIKASI INTERNAL**


Kode Dokumen	: SOP-DM-LPM.SPI-006.13
Status Dokumen	: <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Salinan No.
Nomor Revisi	: 02
Tanggal Terbit	: 02 September 2019
Jumlah Halaman	: (.....)
Tanggal Diajukan Oleh	: 8 Agustus 2019 Tim Penyusun,  Hadi Kusnanto, S.T., M.T.
Tanggal Diperiksa Oleh	: 15 Agustus 2019 Wakil Rektor I,  Dr. A. Aziz Alimul Hidayat, S.Kep.,Ns, M.Kes.
Tanggal Dikendalikan oleh	: 20 Agustus 2019 Kepala LPM-SPI  Dr. Wiwi Wikanta, M.Kes.
Tanggal Disetujui Oleh	: 27 Agustus 2019 Rektor  Dr. dr. Sukadiono, MM

Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia Universitas Muhammadiyah Surabaya dan tidak boleh diperbanyak, baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.13 Tanggal Terbit : 02 September 2019
	KOMUNIKASI INTERNAL	No. Revisi : 02 Halaman : 2 dari 10


DAFTAR REVISI


No.Rev	Tanggal	Halaman	Tertulis	Revisi

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.13
	KOMUNIKASI INTERNAL	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 02 Halaman : 3 dari 10

DAFTAR ISI

Halaman Judul dan Persetujuan	1
Daftar Revisi	2
Daftar Isi	3
I. TUJUAN	4
II. RUANG LINGKUP	4
III. REFERENSI	4
IV. DEFINISI	4
V. KETENTUAN UMUM	4
VI. KRITERIA KEBERHASILAN	4
VII. PROSEDUR	5
VIII. DOKUMEN PELENGKAP	6

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.13
	KOMUNIKASI INTERNAL	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 02 Halaman : 4 dari 10

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.13
	KOMUNIKASI INTERNAL	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 02 Halaman : 5 dari 10

I. TUJUAN

Sebagai acuan dalam menjamin adanya komunikasi internal antar personil Universitas Muhammadiyah Surabaya serta komunikasi eksternal dengan pihak *stakeholder* dapat berjalan secara efektif & efisien dalam kerangka sistem manajemen mutu yang diterapkan.

II. RUANG LINGKUP

Berlaku terhadap seluruh bentuk komunikasi internal maupun eksternal yang ada serta diterapkan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

III. REFERENSI

1. ISO 9001:2015 klausul 7.4
2. ISO 21001: 2018 klausul 7.4
3. Manual Mutu Universitas tahun 2019


IV. DEFINISI

Komunikasi Internal : komunikasi antar personil Universitas Muhammadiyah Surabaya

Komunikasi Eksternal : komunikasi yang dibangun oleh Universitas Muhammadiyah Surabaya dengan pihak eksternal / stakeholder

V. KETENTUAN UMUM

1. Komunikasi Internal dibangun dalam dua tatanan yaitu komunikasi formil serta komunikasi informil, dimana komunikasi internal dalam tatanan formil merupakan forum resmi yang diakui menjadi agenda rutin Universitas Muhammadiyah

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.13
	KOMUNIKASI INTERNAL	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 02 Halaman : 6 dari 10


Surabaya untuk membahas hal-hal terkait pelayanan serta membangun keefektifan penerapan SMM ISO 9001 : 2015.

2. Komunikasi Internal dapat dilakukan dengan melalui :
 - a. Rapat Tinjauan Manajemen
 - b. Rapat Internal
 - c. Komunikasi dengan pelanggan (masyarakat)
 - d. Surat Disposisi
 - e. Memo Internal
 - f. Surat Keputusan
 - g. Papan Pengumuman

3. Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan sesuai dengan STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) Tinjauan Manajemen (PM-PPM-09)

4. Rapat Internal
 - a. Media pertemuan yang dilakukan secara rutin minimal tiga bulan sekali
 - b. Materi yang diangkat pada rapat ini adalah :
 - 1) Kendala-kendala terkait proses pelayanan
 - 2) Efektifitas penerapan SMM di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya
 - 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.

5. Memo sebagai media komunikasi untuk hal-hal yang berkaitan dengan mutu yang tidak diatur dalam dokumen sistem mutu yang mengikat, untuk dilaksanakan sesuai dengan wewenang dari Rektor, Dekan, Kaprodi, Ka. Unit yang mengeluarkan memo.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.13
	KOMUNIKASI INTERNAL	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 02 Halaman : 7 dari 10


6. Papan Pengumuman digunakan untuk menginformasikan segala hal yang berkaitan dengan aktifitas di Universitas Muhammadiyah Surabaya.
7. Komunikasi dengan Pelanggan (masyarakat)
Komunikasi dengan pelanggan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan serta terkait penerapan SMM, dilakukan sesuai dengan :
 - a. Standard Operating Procedure (SOP) Penanganan Keluhan Pelanggan (SOP-DM-LPM.SPI-006.11)
 - b. STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) Pengukuran Kepuasan Pelanggan (PM-PPM-05)

VI. KRITERIA KEBERHASILAN

Komunikasi Internal dan eksternal dapat berjalan sesuai tata cara yang berlaku.

VII. PROSEDUR


1. Pimpinan manajemen di tingkat universitas atau uni kerja menyiapkan materi komunikasi internal sesuai dengan bentuknya untuk disampaikan kepada sasaran/peserta oleh staf masing-masing unit kerja.
2. Staf unit kerja membuat surat pemberitahuan/edaran sesuai bentuk komunikasi internal untuk disampaikan kepada seluruh peserta terkait.
3. Peserta menghadiri pertemuan, menerima, atau membaca materi komunikasi serta meberikan tanggapan/pendapat sesuai bentuk komunikasi internal pada waktu dan tempat yang telah ditentukan.
4. Pimpinan rapat meminta notulen mencatat hasil komunikasi internal untuk disebarkan ke seluruh peserta.
5. Notulen rapat menyerahkan catatan hasil rapat

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.13
	KOMUNIKASI INTERNAL	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 02 Halaman : 8 dari 10

6. Pimpinan rapat mengirim hasil komunikasi internal untuk ditindaklanjuti oleh masing-masing peserta komunikasi internal.





VIII. DOKUMEN PELENGKAP


1. FRM-DM-LPM.SPI-008-9a Undangan Rapat
2. FRM-DM-LPM.SPI-008-9b Notulen Rapat
3. FRM-DM-LPM.SPI-008-9c Daftar Hadir Rapat


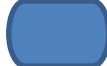
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.13
	KOMUNIKASI INTERNAL	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 02 Halaman : 9 dari 10

LAMPIRAN:

BAGAN ALIR SOP KOMUNIKASI INTERNAL

URAIAN PROSEDUR	PIHAK TERKAIT/PEJABAT YANG TERLIBAT			DOKUMEN/ FORM	TARGET WAKTU
	Pimpinan Unit Kerja	Staf Unit Kerja/Notulen	Peserta Rapat/ Undangan		
Pimpinan manajemen di tingkat universitas atau unit kerja menyiapkan materi komunikasi internal sesuai dengan bentuknya untuk disampaikan kepada sasaran/peserta oleh staf masing-masing unit kerja.				Materi Rapat	1 minggu
Staf unit kerja membuat surat pemberitahuan/edaran sesuai bentuk komunikasi internal untuk disampaikan kepada seluruh peserta terkait.				Surat Undangan Rapat	1 hari
Peserta menghadiri pertemuan, menerima, atau membaca materi komunikasi serta memberi tanggapan/pendapat sesuai bentuk komunikasi internal pada waktu dan tempat yang telah ditentukan				Daftar Hadir Rapat	
Pimpinan rapat meminta notulen mencatat hasil komunikasi internal untuk disebarakan ke seluruh peserta.				<ul style="list-style-type: none"> • Form Notulen Rapat • Foto kegiatan 	

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.13
	KOMUNIKASI INTERNAL	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 02 Halaman : 10 dari 10

Notulen rapat menyerahkan hasil rapat kepada pimpinan rapat				Notulensi Hasil rapat	
Pimpinan rapat mengirim hasil komunikasi internal untuk ditindaklanjuti oleh masing-masing peserta komunikasi internal.				Notulensi Hasil rapat	2 hari