

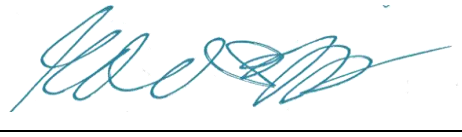
	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG		
	Prosedur Mutu KOMUNIKASI		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT
	No. Dokumen UNPAS-PM-ISO 9001:2015-7.1.3.3	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018




UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

Prosedur Mutu

KOMUNIKASI

Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disahkan Oleh
		
Dr. H. Jaja Suteja, SE., M.Si	H. Rasman Sonjaya, S.Sos. M.Si.	Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp., M.Si, M.Kom
Wakil Rektor I	Ketua SPI	Rektor

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG** dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Ketua Satuan Penjaminan Mutu

	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG			
	Prosedur Mutu KOMUNIKASI		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	
	No. Dokumen UNPAS-PM-ISO 9001:2015-7.1.3.3	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018	Halaman 2 dari 5

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Tujuan


Prosedur ini bertujuan untuk 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 Universitas Pasundan Bandung.

1.3. Referensi

- 1.3.1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- 1.3.2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- 1.3.3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.
- 1.3.4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- 1.3.5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
- 1.3.6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
- 1.3.7. Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- 1.3.8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 1.3.9. Permendikbud No.50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
- 1.3.10. Permendikbud No.49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- 1.3.11. Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Tahun 2014.
- 1.3.12. Standar Akreditasi Perguruan Tinggi - BAN PT.

	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG			
	Prosedur Mutu KOMUNIKASI		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	
	No. Dokumen UNPAS-PM-ISO 9001:2015-7.1.3.3	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018	Halaman 3 dari 5

- 1.3.13. Standar Akreditasi Program Studi – BAN PT.
- 1.3.14. ISO 9001:2015 Klausul 7.4.
- 1.3.15. Kebijakan SPMI Universitas Pasundan Bandung.
- 1.3.16. Manual SPMI Universitas Pasundan Bandung.
- 1.3.17. Standar SPMI Universitas Pasundan Bandung.
- 1.3.18. Manual Mutu Universitas Pasundan Bandung.
- 1.3.19. Kebijakan Akademik.
- 1.3.20. Standar Akademik.
- 1.3.21. Peraturan Akademik.
- 1.3.22. Buku Panduan Akademik.

1.4. Definisi


- 1.4.1. Komunikasi Internal adalah komunikasi antar elemen sivitas akademika Universitas Pasundan Bandung.
- 1.4.2. Komunikasi Eksternal adalah komunikasi yang dibangun oleh Universitas Pasundan Bandung dengan pihak eksternal/ stakeholder

1.5. Penanggung Jawab

- 1.5.1. Sekretariat SPM bertanggung jawab dalam :
 - 1.5.1.1. Membantu Ketua SPM dalam menjalankan komunikasi internal serta eksternal di lingkungan Universitas Pasundan Bandung.
 - 1.5.1.2. Mendokumentasikan serta mengarsipkan hasil komunikasi internal (*formal meeting*) serta memantau tindak lanjutnya
- 1.5.2. Ketua SPM bertanggung jawab dalam :
 - 1.5.2.1. Mensponsori dilakukannya bentuk-bentuk komunikasi internal antar sivitas akademika Universitas Pasundan Bandung.
 - 1.5.2.2. Menggerakkan seluruh bentuk komunikasi internal & eksternal yang telah ditetapkan pada prosedur ini
- 1.5.3. Ketua Lembaga, Dosen & karyawan bertanggung jawab dalam:
 - Menjalankan secara aktif segala bentuk komunikasi internal di lingkungan Universitas Pasundan Bandung.

1.6. Ketentuan Umum

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


	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG			
	Prosedur Mutu KOMUNIKASI		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	
	No. Dokumen UNPAS-PM-ISO 9001:2015-7.1.3.3	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018	Halaman 4 dari 5

BAB II PROSEDUR KOMUNIKASI INTERNAL

2.1. Uraian Prosedur

Komunikasi Internal dapat dilakukan dengan melalui :

- 1) Rapat Tinjauan Manajemen.
 - 2) Rapat internal bulanan.
 - 3) Komunikasi dengan pelanggan/mahasiswa.
 - 4) Temu Wali.
 - 5) Surat Disposisi.
 - 6) Memo Internal.
 - 7) Surat Keputusan.
 - 8) Papan Pengumuman.
 - 9) Website.
 - 10) Media Komunikasi lain seperti Whatsapp Group (WAG)
- 1) Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Mutu Tinjauan Manajemen.
 - 2) 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 Standar Mutu Manajemen (SMM) di lingkungan Universitas Pasundan Bandung.
 - 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.
 - 3) Memo sebagai media komunikasi untuk hal-hal yang berkaitan dengan mutu yang tidak diatur dalam dokumen sistem mutu.
 - 4) Papan Pengumuman digunakan untuk menginformasikan segala hal yang berkaitan dengan aktifitas yang akan atau telah dilaksanakan maupun informasi mengenai kegiatan belajar mengajar/perkuliahannya.
 - 5) Website digunakan untuk memperluas jaringan informasi, sebagai suatu sarana promosi yang bagus, murah, efektif yang dapat menjangkau seluruh wilayah area yang luas, dapat menampilkan profil dan program – program unggulan serta dapat meningkatkan reputasi di masyarakat.

	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG			
	Prosedur Mutu KOMUNIKASI		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT	
	No. Dokumen UNPAS-PM-ISO 9001:2015-7.1.3.3	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018	Halaman 5 dari 5

- 6) Whatsapp Group (WAG) dipergunakan sebagai sarana komunikasi ditingkat Rektoriat, Fakultas, Prodi dan lembaga lainnya dalam menyampaikan pesan sehingga informasi yang disampaikan lebih efektif dan merupakan kepuasan tersendiri karena menggunakan teknologi informasi (WA) pesan lebih cepat diterima kepada sasaran untuk wajib membuka dan membacanya.

Pembuatan grup-grup yang biasa dilakukan oleh kalangan mahasiswa pada aplikasi whatsapp mereka masing-masing dapat digunakan untuk bertukar informasi, penyebaran informasi, serta dapat membuat suatu forum diskusi belajar untuk penyebaran materi pembelajaran dari dosen atau sumber yang lainnya.

- 7) 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

- 2.2.1.1. Notulen Rapat.
- 2.2.1.2. Absensi Rapat.

AKTIF, dokumen ini TERKENDALI saat diambil dari web. Menjadikannya TERKENDALI saat disimpan. Pengguna