



 <p>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BIRO PERENCANAAN, KERJASAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT</p>	NOMOR SOP	:	SOP/08/UN8/BPKH/PS/2022
	TANGGAL REVISI	:	03 Januari 2022
	TANGGAL DISAHKAN	:	03 Januari 2022
	TANGGAL EFEKTIF	:	03 Januari 2022
	DISAHKAN OLEH	:	Kepala Biro Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat  Drs. Parhasihat
	NAMA SOP	:	KOMUNIKASI
<b>DASAR HUKUM:</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA:</b>	
1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Klausul 7.4 tentang Komunikasi 2. Pedoman Mutu Fakultas Teknik Universitas Halu Oleo No. PM/FT-UHO		1. Memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan rapat 2. Memiliki kemampuan untuk mencatat dan menyusun notulen dan laporan hasil rapat	
<b>KETERKAITAN:</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b>	
1. SOP Penanganan Keluhan <i>Stakeholder</i> 2. SOP Tindakan Perbaikan 3. SOP Rapat Tinjauan Manajemen		1. Komputer/Laptop 2. Printer, Scanner 3. Alat tulis kantor 4. <i>Sound system</i> 5. LCD proyektor 6. Daftar Hadir 7. Notulen rapat 8. Konsumsi	
<b>PERINGATAN:</b>		<b>PENCATATAN PENDATAAN:</b>	
Jika SOP tidak dilaksanakan dengan baik maka kinerja organisasi tidak dapat berjalan secara maksimal, serta dapat menyebabkan kesalahan penafsiran terhadap informasi yang ada di dalam internal kampus.		1. Notulen rapat 2. Absensi rapat	



## 2. Tujuan

Menjamin adanya komunikasi internal antarseluruh elemen di Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat serta komunikasi eksternal dengan pihak terkait dapat berjalan secara efektif dan efisien dalam kerangka Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan.

## 3. Ruang Lingkup

Berlaku terhadap seluruh bentuk komunikasi internal maupun eksternal yang ada serta diterapkan di lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat.

## 4. Definisi

- 4.1. Komunikasi Internal adalah komunikasi antarbagian/antarunit di lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat.
- 4.2. Komunikasi Eksternal adalah komunikasi yang dibangun oleh bagian/unit di lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat dengan pihak terkait.

## 5. Ketentuan Umum

Komunikasi Internal dibangun dalam dua tatanan yaitu komunikasi formal dan komunikasi nonformal. Komunikasi Internal dalam tatanan formal merupakan forum resmi yang diakui menjadi agenda rutin di lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat untuk membahas hal-hal terkait pelayanan-pelayanan di lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat serta untuk membangun keefektifan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Komunikasi Internal dalam tatanan nonformal digunakan dalam forum tidak resmi.

## 6. Detail Aktivitas

- 6.1 Komunikasi Internal dapat dilakukan melalui:
  - 6.1.1 Rapat Tinjauan Manajemen
  - 6.1.2 Rapat Internal Triwulan
  - 6.1.3 Komunikasi dengan *Stakeholder* dan Pihak Terkait
  - 6.1.4 Surat Disposisi
  - 6.1.5 Memo Internal
  - 6.1.6 Surat Keputusan
  - 6.1.7 Papan Pengumuman
- 6.2 Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Rapat Tinjauan Manajemen.



- 6.3 Rapat Internal Bulanan
  - 6.3.1 Media pertemuan yang dilakukan secara rutin sebulan sekali.
  - 6.3.2 Materi yang diangkat pada rapat ini adalah:
    - 6.3.2.1 Kendala-kendala terkait pemberian pelayanan administrasi dan akademik ke mahasiswa maupun kepada pihak terkait internal yang ada di lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat
    - 6.3.2.2 Keefektifan tindak lanjut dari penyelesaian atas masalah-masalah yang timbul terkait pelayanan administrasi dan akademik
    - 6.3.3.3 Efektifitas penerapan Sistem Manajemen Mutu di lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat
  - 6.3.4 Di luar agenda rutin yang biasa dilaksanakan, salah satu pihak yang ingin membahas suatu masalah dengan pihak lain dapat menggunakan forum ini.
  - 6.3.5 Peserta rapat ini disesuaikan dengan kondisi permasalahan yang dihadapi (baik antar pihak di lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat).
- 6.4 Memo merupakan media komunikasi untuk hal-hal berkaitan dengan mutu yang tidak diatur dalam dokumen sistem mutu yang mengikat, untuk dilaksanakan sesuai dengan wewenang dari Pimpinan terkait yang mengeluarkan memo.
- 6.4 Papan Pengumuman digunakan untuk menginformasikan segala hal yang berkaitan dengan aktivitas yang akan atau telah dilaksanakan maupun informasi mengenai kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi dan akademik.
- 6.5 Komunikasi dengan *stakeholder* dan pihak terkait  
Komunikasi dengan *stakeholder* yang berkaitan dengan kegiatan operasional BPKH serta terkait penerapan Sistem Manajemen Mutu, dilakukan sesuai dengan Pengukuran Kepuasan *Stakeholder* dan Penanganan Keluhan *Stakeholder*

## 7. Lampiran

- 7.1 Formulir Daftar Hadir Rapat
- 7.2 Formulir Notulensi Rapat





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**NOTULEN RAPAT**

No. Dokumen

FM/08/02/UN8/BPKH/PS/2022

Revisi

00

Tanggal Terbit

03 Januari 2022

Hari/Tanggal	
Waktu	
<b>Agenda Rapat</b>	
<input type="checkbox"/>	.....
<input type="checkbox"/>	.....
<input type="checkbox"/>	.....
<input type="checkbox"/>	.....
<input type="checkbox"/>	.....
<input type="checkbox"/>	.....
Peserta Rapat	<i>Terlampir</i>
Pimpinan Rapat	
<b>Simpulan Rapat</b>	
<i>Rincian Tindak Lanjut (terlampir)</i>	
Banjarbaru,	
Dibuat oleh	Diketahui/Disetujui Oleh
Notulis	