

**PROSEDUR MUTU
KOMUNIKASI
(PM.BPM-PI.07)**



Status Dokumen	<input checked="" type="checkbox"/>	Master	<input checked="" type="checkbox"/>	Controlled	Copy No.	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Obsolete	<input type="checkbox"/>	Uncontrolled		
Status Distribusi	<input checked="" type="checkbox"/>	Dikendalikan	<input type="checkbox"/>	Tidak dikendalikan		

Dokumen ini adalah milik Universitas Narotama Surabaya dan tidak boleh digandakan atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik seluruhnya atau sebagian tanpa ijin dari Badan Penjaminan Mutu & Pengawasan Internal Universitas Narotama Surabaya

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
Disiapkan	Awalludiyah Ambarwati S.Kom., M.M.	Kepala Bidang Penjaminan Mutu		15 Juni 2025
	Cicik Nurhayati, SS	Kepala Bidang Pengawasan Internal		15 Juni 2025
Diperiksa	Dr.Ir.Rr. Hermien Tridayanti, MM	Ka. BPM-PI		15 Juni 2025
Disetujui	Dr. Moh. Shaleh, SH, MH	Wakil Rektor I		15 Juni 2025
	Dr. Reswanda, S.Pi, MM	Wakil Rektor II		15 Juni 2025
Dikendalikan	Dr.Ir.Rr. Hermien Tridayanti, MM	Ka. BPM-PI		15 Juni 2025
Ditetapkan	Dr. Arasy Alimudin, S.E., M.M.	Rektor		15 Juni 2025



PROSEDUR KOMUNIKASI

No. Dokumen : PM.BPM-PI.07

Tgl. Terbit : 15 Juni 2025

Revisi : 00

Halaman : 01 dari 01

1. TUJUAN

Prosedur ini digunakan untuk menjamin komunikasi baik komunikasi internal maupun komunikasi dengan pelanggan dalam sistem manajemen mutu dapat terlaksana dengan efektif, efisien dan tepat guna

2. RUANG LINGKUP

Prosedur diterapkan untuk semua komunikasi yang dilakukan di Universitas Narotama Surabaya

3. REFERENSI

- 3.1 Undang-Undang no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- 3.2 Peraturan Pemerintah no 13 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan
- 3.3 Peraturan Pemerintah no. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- 3.4 Permendibudristek no. 53 tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi

4. DEFINISI

- 4.1 Komunikasi Internal Suatu proses penerimaan, tanggapan dan pendistribusian informasi yang berkaitan dengan mutu secara internal baik dari pihak manajemen dengan seluruh karyawan maupun sebaliknya
- 4.2 Komunikasi Pelanggan Suatu proses penerimaan, tanggapan dan pendistribusian informasi yang berkaitan dengan mutu dari pelanggan dengan manajemen atau karyawan maupun sebaliknya

5. PROSEDUR

- 5.1 Komunikasi internal dapat dilakukan melalui :

- a **Rapat Tinjauan Manajemen**

Dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Tinjauan Manajemen (PMBPMPI.06)

- b **Rapat Kerja Universitas**

Dilaksanakan minimal setahun sekali oleh manajemen yang dihadiri oleh seluruh Tenaga Kependidikan dan Tenaga Pendidik. Agenda Rapat Kerja ini adalah membahas evaluasi yang telah dilaksanakan dan membuat program kerja yang akan datang

- c **Meeting Bulanan**

Dilaksanakan setiap bulan oleh manajemen yang dihadiri oleh Pejabat Struktural dari unit terkait. Agenda Meeting Bulanan ini adalah untuk membahas perkembangan pekerjaan beserta permasalahan yang dihadapi. Notulen hasil meeting tersebut akan didokumentasikan dalam Notulen Rapat. Notulen Rapat paling sedikit memuat:

1. Agenda yang dibahas
2. Rencana tindak lanjut



PROSEDUR KOMUNIKASI

No. Dokumen : PM.BPM-PI.07

Tgl. Terbit : 15 Juni 2025

Revisi : 00

Halaman : 02 dari 01

3. Monitoring
 - d **Whatsapp Group**

Whatsup Group merupakan media komunikasi yang berisi berita atau pemberitahuan dari pihak manajemen yang harus diketahui oleh setiap karyawan (sifatnya umum)
 - e **Instruksi**

Surat Rektor yang ditujukan kepada perseorangan/unit/bagian yang memuat perintah untuk dilaksanakan
 - f **Surat Keputusan**

Surat Rektor yang memuat pengangkatan & pemindahan pejabat, pembentukan Badan-badan Kepanitiaan dan ketentuan Umum
 - g **Surat Edaran**

Surat Rektor yang berisi ketentuan-ketentuan & peraturan yang bersifat parsial dan digunakan untuk keperluan tertentu
 - h **Surat Pengumuman**

Surat yang ditetapkan oleh Kepala Unit/Bagian yang berisi informasi umum
 - i **Nota Dinas**

Nota Dinas adalah surat yang dikeluarkan oleh organisasi yang lebih rendah ke level yang lebih tinggi
 - j **Memo**

Memo adalah pemberitahuan atau undangan dari pihak manajemen kepada karyawan/dosen atau surat yang dikeluarkan oleh organisasi yang lebih tinggi ke level yang lebih rendah atau yang selevel
- 5.2 Komunikasi dengan pelanggan yang berkaitan dengan informasi jasa yang diberikan oleh universitas, diatur dan dilakukan oleh masing-masing bagian
- 5.3 Komunikasi dengan pelanggan yang berkenaan dengan umpan balik pelanggan (customer feedback) termasuk keluhan pelanggan, penanganannya dilakukan sesuai dengan **Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PM.BPMPI.04)** dan **Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan (PM.BPMPI.09)**

6 LAMPIRAN

-