

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)		
PROSEDUR MUTU			
KOMUNIKASI INTERNAL DAN TINJAUAN MANAJEMEN			
Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-03	04	2 Januari 2020	1 dari 7

PENGESAHAN

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Dibuat Oleh	Muzdalifah, SP, M.Sc	Wakil Manajemen	
Disahkan Oleh	Prof. Dr. Ir. M. Ahsin Rifa'i, M.Si	Ketua LPM	

PERINGATAN !

**Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari
Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Lambung Mangkurat**

Rektorat Unlam Lt.III

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin
Telp. (0511) 3306694 , Fax. (0511) 3306694
Email: lpm@unlam.ac.id

Status Distribusi *) :

☐ **DIKENDALIKAN**

☐ **TIDAK DIKENDALIKAN**

Penerima Distribusi :

Tanggal Distribusi :

***) Beri tanda ✓ untuk yang sesuai**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

KOMUNIKASI INTERNAL DAN TINJAUAN MANAJEMEN

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-03	04	2 Januari 2020	2 dari 7

SEJARAH REVISI

Revisi	Tanggal	Deskripsi Perubahan	Keterangan
0	Juli 2012	Penerbitan perdana	
1	Maret 2016	Revisi Versi ISO 9001:2015	- Perubahan Format Dokument terkait Kode Penomoran - Perubahan Format <i>Header</i> - Penyesuaian Kode Klausul yang dirujuk berdasarkan versi ISO 9001:2008 menjadi versi ISO 9001:2015
2	1 November 2017	Revisi mengacu pada perubahan struktur organisasi LPM	- Penyesuaian terhadap perubahan Struktur Organisasi LPM - Perubahan Format Dokument terkait Kode Penomoran
3	2 Januari 2019	Revisi mengacu pada perubahan Statuta ULM	- Perubahan pada lambang dan logo LPM - Perubahan singkatan nama Universitas dari Unlam menjadi ULM
4	2 Januari 2020	Revisi mengacu pada perubahan Kelembagaan dan struktur organisasi LPM	- Perubahan pada nama kementerian - Perubahan pada struktur organisasi LPM



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)**



PROSEDUR MUTU

KOMUNIKASI INTERNAL DAN TINJAUAN MANAJEMEN

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-03	04	2 Januari 2020	3 dari 7

1. Tujuan

- 1.1 Menjamin sistem komunikasi internal dan tinjauan manajemen pada Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Lambung Mangkurat (ULM) dapat dilaksanakan sesuai persyaratan SMM ISO 9001 :2015
- 1.2 Sebagai panduan bahwa seluruh informasi penerapan dan masalah yang menjadi kendala dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu dilaporkan dan ditinjau oleh Manajemen Puncak untuk mendapatkan rekomendasi peningkatan kinerja Sistem Manajemen Mutu di LPM ULM.

2. Lingkup

- 2.1 Ruang lingkup prosedur ini mencakup proses komunikasi internal dan penyiapan, pelaksanaan, penetapan rekomendasi serta tindak lanjut tinjauan manajemen.

3. Acuan

- 3.1 Standar ISO 9001:2015 klausul 7.4 dan Klausul 9.3
- 3.2 Pedoman Sistem Mutu Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Lambung Mangkurat (ULM) subbab 7.4 dan 9.3.

4. Definisi

- 4.1 Tinjauan Manajemen adalah proses penyampaian laporan/informasi dari Wakil Manajemen Mutu terkait pelaksanaan dan kendala penerapan sistem manajemen mutu kepada Ketua LPM, dan di hadiri oleh unsur manajemen lainnya.
- 4.2 Input Tinjauan Manajemen adalah Agenda atau bahan materi masalah yang di bahas dalam kegiatan tinjauan manajemen.
- 4.3 Output Tinjauan Manajemen adalah hasil pembahasan tinjauan manajemen, yang ditetapkan Ketua LPM (manajemen puncak) menjadi rekomendasi penanganan masalah yang harus ditindaklanjuti.
- 4.4 Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan informasi mutu antar berbagai pihak yang terkait, dengan menggunakan media komunikasi tertentu.
- 4.5 Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung secara internal antar bagian LPM Unlam dan antara pegawai/staf dengan pihak manajemen.

5. Tanggung Jawab dan Wewenang

- 5.1. Ketua LPM bertanggungjawab memberikan tanggapan terhadap input masalah tinjauan manajemen, dan menetapkan rekomendasi tinjauan manajemen.
- 5.2. Wakil Manajemen Mutu bertanggungjawab dalam pelaksanaan komunikasi internal dan pelaksanaan tinjauan manajemen mulai dari menyiapkan agenda (input), mengkoordinir, memimpin pelaksanaan, melaksanakan tindak lanjut rekomendasi serta mengendalikan rekaman.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

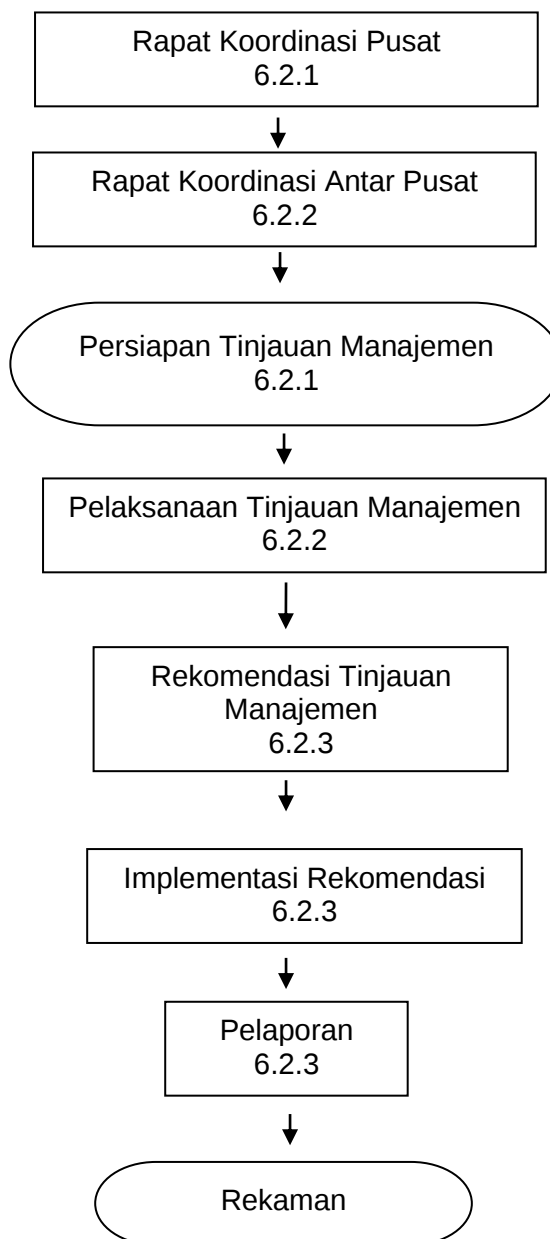
KOMUNIKASI INTERNAL DAN TINJAUAN MANAJEMEN

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-03	04	2 Januari 2020	4 dari 7

5.3. Seluruh Kepala Pusat bertanggung jawab terhadap pelaksanaan komunikasi internal pada lingkupnya serta memberikan saran dan masukan dan melaksanakan rekomendasi tinjauan manajemen yang terkait tanggung jawabnya.

6. Prosedur

6.1 Bagan alir Komunikasi Internal dan Tinjauan Manajemen





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

KOMUNIKASI INTERNAL DAN TINJAUAN MANAJEMEN

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-03	04	2 Januari 2020	5 dari 7

6.2 Deskripsi Mekanisme komunikasi internal dan Tinjauan Manajemen sebagai berikut:

6.2.1. Komunikasi Internal

- 6.2.1.1. Komunikasi internal LPM ULM diperlukan untuk memastikan setiap informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan sistem manajemen sampai kepada pihak yang tepat.
- 6.2.1.2. Komunikasi internal melalui rapat yaitu mencakup rapat koordinasi bidang dan rapat koordinasi antar bidang.
- 6.2.1.3. Komunikasi internal dapat menggunakan media komunikasi seperti telepon, HP, papan pengumuman, surat edaran, email, website, aplikasi chatting (whatsapp, dll) laporan kinerja bidang, memo, dsb. Laporan kinerja bidang dapat dilakukan dengan menggunakan **formulir LPM-FRM-WMM-17**, memo dengan menggunakan **formulir LPM-FRM-WMM-18**.
- 6.2.1.4. Hasil kegiatan komunikasi internal direkam dalam notulen rapat (daftar hadir kegiatan, **Formulir LPM-FRM-SEK-22**, notulen rapat internal **Formulir LPM-FRM-WMM-16**).
- 6.2.1.5. Hasil kegiatan komunikasi internal disimpan sebagai bukti bahwa kegiatan komunikasi telah diterapkan.

6.2.2. Persiapan Tinjauan Manajemen

- 6.2.2.1. *Tinjauan manajemen dilaksanakan minimal sekali dalam setahun atau sebelum dilaksanakan audit eksternal atau Surveillance berkala dari badan sertifikasi*
- 6.2.2.2. Wakil Manajemen Mutu menentukan waktu pelaksanaan tinjauan manajemen dan membuat surat undangan kepada pihak yang terkait dengan masalah penerapan Sistem Manajemen Mutu, sesuai **Surat Undangan Tinjauan Manajemen, LPM-FRM-WMM-13**.
- 6.2.2.3. Setiap Pusat menyiapkan data yang diperlukan untuk input tinjauan manajemen dan diserahkan kepada Wakil Manajemen Mutu.
- 6.2.2.4. Wakil Manajemen membuat agenda atau input tinjauan manajemen sesuai form **Laporan Kinerja Sistem Manajemen, LPM-FRM-WMM-14**.
- 6.2.2.5. Agenda tersebut antara lain mencakup :
 - 1) Status Tindak Lanjut Hasil Rapat Tinjauan Manajemen yang terakhir.
 - 2) Catatan keluhan/ klaim baik dari pelanggan maupun pihak terkait/ pihak eksternal lainnya yang menyangkut masalah mutu.
 - 3) Catatan Status Tindakan Koreksi dan pencegahan
 - 4) Laporan Ringkasan Audit internal atau hasil audit eksternal sebelumnya.
 - 5) Hasil komunikasi dari pihak eksternal atau yang berkepentingan termasuk keluhan pelayanan dari pihak terkait.
 - 6) Kondisi dan kinerja LPM ULM yang dapat dipengaruhi faktor eksternal
 - 7) Pencapaian kinerja pelayanan LPM ULM
 - 8) Status pencapaian Tujuan Sasaran mutu



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

KOMUNIKASI INTERNAL DAN TINJAUAN MANAJEMEN

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-03	04	2 Januari 2020	6 dari 7

6.2.3. Pelaksanaan Tinjauan Manajemen

- 6.2.3.1. Sesuai waktu yang ditentukan dari surat undangan, Wakil Manajemen Mutu mengkoordinir pelaksanaan tinjauan manajemen.
- 6.2.3.2. Wakil Manajemen Mutu memastikan tinjauan manajemen di hadiri oleh Pimpinan Pusat Terkait, dan setiap peserta Tinjauan Manajemen harus mengisi Bukti Absen Tinjauan Manajemen, sesuai **Form Daftar Hadir, LPM-FRM-SEK-22**.
- 6.2.3.3. Saat awal pelaksanaan Wakil Manajemen Mutu akan menginformasikan Agenda Tinjauan manajemen yang disepakati.
- 6.2.3.4. Hasil pembahasan (informasi saran, dan koreksi) di rekam dalam Resume Notulen Tinjauan, sesuai **Form Notulen Tinjauan Manajemen, LPM-FRM-WMM-15**.
- 6.2.3.5. Pembahasan tinjauan manajemen mengevaluasi input / agenda tinjauan manajemen, yang secara umum hasilnya mencakup :
 - 1) Rekomendasi peningkatan efektifitas penerapan sistem manajemen Mutu.
 - 2) Perbaikan status pelayanan agar sesuai dengan peraturan atau persyaratan mutu.
 - 3) Rekomendasi penetapan kebutuhan sumber daya, mencakup sumber daya manusia, sarana/prasarana, dana serta informasi yang dibutuhkan untuk mendukung penerapan sistem manajemen mutu.
 - 4) Rekomendasi revisi kebijakan mutu bila dianggap perlu.
 - 5) Kemungkinan perubahan komitmen untuk perbaikan yang berkelanjutan yang meliputi: kesempatan untuk peningkatan, penerapan perbaikan berkelanjutan.

6.2.4. Rekomendasi Tinjauan Manajemen

- 6.2.4.1. Berdasarkan pembahasan agenda masalah dan notulen hasil beberapa masukan dari peserta tinjauan manajemen, Ketua LPM menetapkan rekomendasi yang harus dilaksanakan, guna mengurangi atau menghilangkan masalah yang terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu.
- 6.2.4.2. Notulen Rapat Tinjauan Manajemen yang berisi hasil rekomendasi tersebut didistribusikan kepada :
 - 1) Ketua LPM
 - 2) Kepala Pusat
 - 3) Arsip Sekretaris
- 6.2.4.3. Semua permasalahan yang direkomendasikan Ketua LPM pada tinjauan manajemen, harus dilaksanakan tindak lanjut rekomendasinya. Tindak lanjut dapat berupa rekomendasi tindakan koreksi dan pencegahan sesuai batas waktu yang telah disepakati pada Notulen Tinjauan Manajemen.
- 6.2.4.4. Tindak lanjut rekomendasi tinjauan manajemen di laksanakan oleh Pusat terkait dan di koordinir oleh Wakil Manajemen Mutu.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)



PROSEDUR MUTU

KOMUNIKASI INTERNAL DAN TINJAUAN MANAJEMEN

Kode. Dok	Revisi	Tgl Terbit	Halaman
LPM-POS-WMM-03	04	2 Januari 2020	7 dari 7

- 6.2.4.5. Wakil Manajemen Mutu melakukan verifikasi hasil tindakan koreksi sesuai batas waktu yang telah disepakati pada Notulen Rapat Tinjauan Manajemen dan memberikan paraf pada kolom status.
- 6.2.4.6. Apabila hasil verifikasi masih belum sesuai, Wakil Manajemen Mutu mengkonfirmasi ulang tanggal penyelesaian tindakan koreksi ke pihak yang melaksanakan tindakan koreksi, untuk selanjutnya disepakati waktu penyelesaian.
- 6.2.4.7. Jika tindakan koreksi dianggap selesai, maka status ketidaksesuaian dianggap telah diperbaiki atau status **close** masalah. Kemudian Wakil Manajemen Mutu melaporkan kembali kepada Ketua LPM.

7. Lampiran

- 7.1. LPM-FRM-WMM-13 Surat Undangan Tinjauan Manajemen,
- 7.2. LPM-FRM-WMM-14 Laporan Kinerja Sistem Manajemen
- 7.3. LPM-FRM-SEK-22 Daftar Hadir Kegiatan
- 7.4. LPM-FRM-WMM-15. Notulen Tinjauan Manajemen
- 7.5. LPM-FRM-WMM-16. Notulen Rapat
- 7.6. LPM-FRM-WMM-17. Laporan Kinerja Bidang
- 7.7. LPM-FRM-WMM-18. Memo.