



PROSEDUR MUTU KOMUNIKASI PENGADILAN AGAMA SELAYAR



TIM PENJAMINAN MUTU PENGADILAN AGAMA SELAYAR

Alamat :

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 133
Banteng, Kabupaten Kepulauan Selayar

Telp/Fax : (0414) 22214 – 21074

Homepage: www.pa-selayar.go.id email: pa.selayar@yahoo.com



PENGADILAN AGAMA SELAYAR

Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 133 Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Telp/Fax : (0414) 22214 – 21074

Homepage: www.pa-selayar.go.id email: pa.selayar@yahoo.com

PROSEDUR MUTU KOMUNIKASI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/04	19/3/2018	1/11/2018	2/11/2018



PENGADILAN AGAMA SELAYAR

PROSEDUR MUTU KOMUNIKASI

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/04
TGL. PEMBUATAN	:	19/3/2018
TGL. REVISI	:	1/11/2018
TGL. EFEKTIF	:	2/11/2018

Dibuat Oleh,	Disetujui Oleh,
Mawir, S.Hi., M.H. Ketua TPM PA. Selayar	Abdul Rahman Salam, S.Ag., M.H. Ketua PA. Selayar

DOKUMEN MASTER	:	<input checked="" type="checkbox"/>	
DOKUMEN TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	NO. SALINAN : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	
DOKUMEN KADALUARSA	:	<input type="checkbox"/>	

Dokumen ini adalah milik PENGADILAN AGAMA SELAYAR

*Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin PENGADILAN AGAMA SELAYAR*



PENGADILAN AGAMA SELAYAR

Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 133 Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Telp/Fax : (0414) 22214 – 21074

Homepage: www.pa-selayar.go.id email: pa.selayar@yahoo.com

PROSEDUR MUTU KOMUNIKASI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/04	19/3/2018	1/11/2018	2/11/2018

1. TUJUAN

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

2. RUANG LINGKUP

Prosedur diterapkan untuk semua komunikasi yang dilakukan di Pengadilan Agama Selayar.

3. REFERENSI

- a. ISO 9001:2015 Klausul 7.4
- b. Standar TPM Buku I Standar 1.4 PP 5

4. DEFINISI

Komunikasi Internal adalah suatu proses penerimaan, tanggapan dan pendistribusian informasi yang berkaitan dengan mutu secara internal baik dari pihak manajemen dengan seluruh pegawai maupun sebaliknya.

Komunikasi Stakeholder adalah suatu proses penerimaan, tanggapan dan pendistribusian informasi yang berkaitan dengan mutu dari Stakeholder dengan manajemen atau pegawai maupun sebaliknya.

5. URAIAN PROSEDUR

1.1. Komunikasi internal dapat dilakukan melalui beberapa media, antara lain :

- Media Telpon, Email, Papan Pengumuman, Briefing, Olahraga, Apel Pagi
- Rapat Staf

Rapat Staf dilaksanakan minimal 1 (satu) bulan sekali pada awal bulan. Dalam Rapat Staf dibahas tentang rencana strategi program-program



PENGADILAN AGAMA SELAYAR

Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 133 Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Telp/Fax : (0414) 22214 – 21074

Homepage: www.pa-selayar.go.id email: pa.selayar@yahoo.com

PROSEDUR MUTU KOMUNIKASI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/04	19/3/2018	1/11/2018	2/11/2018

selama 1 (satu) bulan berikutnya dan mengevaluasi program-program yang telah dijalankan selama 1 (satu) bulan atau materi lain yang dianggap perlu.

- Rapat Insidental

Rapat dilakukan apabila terjadi sesuatu yang bersifat insidental.

- Rapat Tinjauan Manajemen

Rapat yang dipimpin oleh Ketua Pengadilan Agama dan dihadiri oleh seluruh pejabat dan pegawai dengan agenda yang telah ditetapkan oleh standar TPM guna meninjau efektifitas system manajemen akreditasi di Pengadilan Agama Selayar.

1.2. Komunikasi Eksternal dapat dilakukan dengan cara, sebagai berikut :

A. Papan Pengumuman, kotak saran, papan pengumuman, website, email, Survey Kepuasan pihak berperkara, dll

- Papan Pengumuman merupakan media komunikasi satu arah yang berisi berita atau pemberitahuan dari pihak Pengadilan Agama Selayar yang dapat diketahui oleh masyarakat/ *Stakeholder* (sifatnya umum).

- Penerimaan Keluhan *Stakeholder*

a. *Stakeholder* memberikan pengaduan, melalui :

- ✓ Pengaduan secara lisan dalam kunjungan langsung akan diterima oleh petugas pengaduan dan informasi.
- ✓ Setelah menerima pengaduan baik secara lisan maupun tertulis, petugas pengaduan dan informasi melakukan pencatatan dalam Buku Register Pengaduan.



PENGADILAN AGAMA SELAYAR

Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 133 Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Telp/Fax : (0414) 22214 – 21074

Homepage: www.pa-selayar.go.id email: pa.selayar@yahoo.com

PROSEDUR MUTU KOMUNIKASI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/04	19/3/2018	1/11/2018	2/11/2018

- b. Selanjutnya dicatat juga dalam Formulir *Corrective Preventive Action Request* (CPAR).
- c. *Corrective Preventive Action Request* (CPAR) yang berisi keluhan Stakeholder dikomunikasikan kepada Ketua TPM oleh Petugas piket/petugas pengaduan/petugas bersangkutan untuk ditindaklanjuti sesuai PM Tindakan Perbaikan.
- d. Penanganan Keluhan Stakeholder
 - ✓ petugas pengaduan dan informasi terkait melakukan investigasi atas keluhan Stakeholder dan mencatatnya dalam formulir *Corrective Preventive Action Request* (CPAR).
 - ✓ Selanjutnya bagian terkait melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan, yang kemudian diverifikasi oleh Ketua TPM/Sekretaris TPM.
 - ✓ Sekretaris TPM memperbaharui formulir *Corrective Preventive Action Request* (CPAR), dan menutup (*closed-out*) kasus jika sudah diselesaikan.
 - ✓ Masing-masing bagian terkait memberikan jawaban atas keluhan Stakeholder.
- e. Pencatatan dan Tindak Lanjut Keluhan *Stakeholder*
 - ✓ Sebagai pertanggungjawaban atas penanganan pengaduan, maka seluruh pengaduan yang ada dan tindakan perbaikan yang diambil setiap bulannya dilaporkan kepada Ketua Pengadilan Agama.
 - ✓ Penanganan keluhan Stakeholder ditindaklanjuti melalui Rapat Tinjauan Manajemen.



PENGADILAN AGAMA SELAYAR

Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 133 Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Telp/Fax : (0414) 22214 – 21074

Homepage: www.pa-selayar.go.id email: pa.selayar@yahoo.com

PROSEDUR MUTU KOMUNIKASI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/04	19/3/2018	1/11/2018	2/11/2018

6. LAMPIRAN TERKAIT

- a. Daftar Hadir (FM/AM/04/01)
- b. Notulen Rapat (FM/AM/04/02)
- c. *Corrective Preventive Action Request* (CPAR) (FM/AM/09/01)

**TIM PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN AGAMA SELAYAR**

Alamat :

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 133
Banteng, Kabupaten Kepulauan Selayar
Telp/Fax : (0414) 22214 – 21074

Homepage: www.pa-selayar.go.id email: pa.selayar@yahoo.com