

PROSEDUR KOMUNIKASI INTERNAL DAN TINJAUAN MANAJEMEN

Oleh : Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Luar Negeri (cevest or id)

1. TUJUAN

- 1.1 Untuk menjamin semua informasi penerapan dan masalah yang menjadi kendala dalam penerapan sistem manajemen mutu telah dilaporkan dan dikaji (review) oleh Manajemen Puncak (Kepala) BBPLKLN.
- 1.2 Sebagai panduan persiapan tinjauan manajemen, pelaksanaan tinjauan manajemen, penetapan rekomendasi hasil tinjauan manajemen, serta tindak lanjut dari rekomendasi manajemen puncak.

2. RUANG LINGKUP

Penerapan prosedur ini mencakup mekanisme penyiapan tinjauan manajemen, proses pelaksanaan tinjauan manajemen (input tinjauan manajemen), penetapan rekomendasi hasil tinjauan manajemen (output tinjauan manajemen), serta tindak lanjut dari rekomendasi tinjauan manajemen, yang dikoordinasi Wakil melibatkan semua Kepala Bagian / Bidang / Kejuruan dan dipimpin Ketua BBPLKLN.

3. TANGGUNG JAWAB

- 3.1 Kepala BBPLKLN bertanggungjawab memberikan tanggapan terhadap input masalah tinjauan manajemen, dan menetapkan rekomendasi tinjauan manajemen.
- 3.2 Wakil Manajemen bertanggungjawab mengkoordinir dan memimpin pelaksanaan komunikasi dengan pihak eksternal berkepentingan, mencakup kegiatan promosi pelatihan / pendidikan, menanggapi adanya keluhan atau klaim terkait pelayanan serta mengkoordinir pelaksanaan survey kepuasan pelanggan.
- 3.3 Kepala Bagian / Bidang / Ketua Kejuruan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan komunikasi internal dan eksternal pada lingkungannya, serta menyediakan bukti pendukung untuk menanggapi adanya keluhan atau klaim terkait masalah mutu yang terjadi di lingkup kerjanya.
- 3.4 Wakil Manajemen bertanggungjawab mengkoordinir dan memimpin pelaksanaan tinjauan manajemen, serta melaksanakan tindak lanjut rekomendasi tinjauan manajemen.
- 3.5 Kepala Bagian / Bidang / Ketua Kejuruan bertanggung jawab memberikan saran dan masukan untuk ditetapkan sebagai rekomendasi tinjauan manajemen, dan melaksanakan langsung rekomendasi tinjauan manajemen yang terkait tanggung jawabnya.
- 3.6 Sekretariat ISO bertanggung jawab menyiapkan agenda (input) tinjauan manajemen, mengendalikan rekaman hasil pelaksanaan tinjauan manajemen, dan mendistribusikan rekomendasi tinjauan manajemen kepada Bagian / Bidang / Kejuruan terkait.

4. DEFINISI

- 4.1 Tinjauan Manajemen adalah proses penyampaian laporan/informasi dari Wakil Manajemen terkait pelaksanaan dan kendala penerapan sistem manajemen mutu kepada Kepala BBPLKLN, 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 Kepala BBPLKLN (manajemen puncak) menjadi rekomendasi penanganan masalah yang harus ditindaklanjuti.
- 4.4 Faktor Eksternal Terkait adalah faktor-faktor ataupun masalah yang diperkirakan dapat timbul dari pihak luar BBPLKLN.
- 4.5 Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan informasi mutu antar berbagai pihak yang terkait, dengan menggunakan media komunikasi tertentu.
- 4.6 Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung secara internal antar pegawai BBPLKLN dan antara pegawai dengan pihak manajemen.
- 4.7 Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antara pihak BBPLKLN yang terkait masalah mutu dengan pihak eksternal.
- 4.8 Kegiatan promosi adalah kegiatan untuk menginformasikan dan memperkenalkan keunggulan pelayanan yang dapat diberikan BBPLKLN kepada pihak eksternal terkait.
- 4.9 Survey Kepuasan Pelanggan adalah kegiatan untuk mengetahui dan mengevaluasi persepsi kepuasan pelanggan atau pemakai jasa, terhadap tingkat pelayanan perusahaan kepada pelanggan.

5. PROSEDUR

5.1 Persiapan Tinjauan Manajemen

- 5.1.1 Tinjauan manajemen dilaksanakan minimal sekali dalam setahun atau sebelum dilaksanakan audit eksternal atau periodik Surveillance dari badan sertifikasi.
- 5.1.2 Wakil Manajemen menentukan waktu pelaksanaan tinjauan manajemen dan membuat surat pemberitahuan kepada semua Bagian / Bidang / Kejuruan yang terkait dengan masalah penerapan Sistem Manajemen Mutu, sesuai **Surat Undangan Tinjauan Manajemen CVT/FM/04-01**.
- 5.1.3 Setiap Kepala Bagian / Bidang/ Ketua Kejuruan menyiapkan data yang diperlukan untuk tinjauan manajemen dan diserahkan kepada Sekretariat ISO.
- 5.1.4 Sekretariat ISO membuat agenda atau input tinjauan manajemen untuk diserahkan kepada Wakil Manajemen **Laporan Kinerja Sistem Manajemen BBPLKLN CVT/FM/04-02**. Agenda Rapat 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

4. Rekap 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 BBPLKLN yang dapat dipengaruhi faktor eksternal
7. Kinerja BBPLKLN dan kesesuaian pelayanan
8. Pencapaian tujuan sasaran mutu

5.2 Pelaksanaan Tinjauan Manajemen

- 5.2.1 Sesuai waktu yang ditentukan dari surat undangan, Wakil Manajemen mengkoordinir pelaksanaan tinjauan manajemen.
- 5.2.2 Wakil Manajemen memastikan tinjauan manajemen di hadiri oleh Kepala Bidang, Kepala Bagian, Ketua Kejuruan, dan setiap peserta Tinjauan Manajemen harus mengisi Bukti Absen Tinjauan Manajemen, sesuai Form **Daftar Hadir Pertemuan CVT/FM/04-03**.
- 5.2.3 Saat awal pelaksanaan Wakil Manajemen akan menginformasikan Agenda Tinjauan manajemen yang disepakati.
- 5.2.4 Hasil pembahasan (informasi saran, dan koreksi) di rekam dalam Resume Notulen Tinjauan, sesuai **Formulir Notulen Tinjauan Manajemen CVT/FM/04-04**.
- 5.2.5 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.

5.3 Rekomendasi Tinjauan Manajemen

- 5.3.1 Berdasarkan pembahasan agenda masalah dan notulen hasil beberapa masukan dari peserta tinjauan manajemen, Kepala BBPLKLN menetapkan rekomendasi yang harus dilaksanakan, guna mengurangi atau menghilangkan masalah yang terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu.
- 5.3.2 Notulen Rapat Tinjauan Manajemen yang berisi hasil rekomendasi tersebut didistribusikan kepada :
 1. Kepala BBPLKLN
 2. Wakil Manajemen
 3. Kepala Bidang, Kepala Bagian, Ketua Kejuruan
 4. Arsip (Sekretariat ISO)
- 5.3.3 Semua permasalahan yang direkomendasikan Kepala BBPLKLN 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.
- 5.3.4 Tindak lanjut rekomendasi tinjauan manajemen di laksanakan oleh Bagian / Bidang / Kejuruan terkait dan di koordinir oleh Wakil Manajemen. Pelaksanaan tindak lanjut tinjauan manajemen, dapat sesuai **Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan CVT/PM/03**.
- 5.3.5 Sekretariat ISO melakukan verifikasi hasil tindakan koreksi sesuai batas waktu yang telah disepakati pada Notulen Rapat Tinjauan Manajemen.
- 5.3.6 Sekretariat ISO mencatat bukti pelaksanaan tindakan koreksi di kolom verifikasi, sesuai Notulen Rapat Tinjauan Manajemen, kemudian disampaikan kepada Wakil Manajemen.
- 5.3.7 Wakil Manajemen memberi status berupa paraf di kolom status pada Notulen Rapat Tinjauan Manajemen.
- 5.3.8 Apabila hasil verifikasi masih belum sesuai, Sekretariat ISO mengkonfirmasi ulang tanggal penyelesaian tindakan koreksi ke pihak yang melaksanakan tindakan koreksi, untuk selanjutnya disepakati waktu penyelesaian, atau diputuskan oleh Wakil Manajemen.
- 5.3.9 Sekretariat ISO mencatat hasil konfirmasi ulang tanggal penyelesaian tindakan koreksi di kolom tanggal selesai pada Notulen Rapat Tinjauan Manajemen. Maka jika tindakan koreksi dianggap selesai, maka status ketidaksesuaian dianggap telah diperbaiki atau status close masalah. Kemudian Wakil Manajemen melaporkan kembali kepada Kepala BBPLKLN.

5.4 Komunikasi Internal

- 5.4.1 Komunikasi internal BBPLKLN diperlukan untuk memastikan setiap informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan sistem manajemen sampai kepada pihak yang tepat.
- 5.4.2 Komunikasi internal mencakup rapat harian, rapat mingguan, rapat kerja dan lain-lain.
- 5.4.3 Komunikasi internal dapat menggunakan media komunikasi seperti telepon, air phone, HP, papan pengumuman, surat edaran, email, website, dsb.
- 5.4.4 Hasil kegiatan komunikasi internal direkam notulen rapat, papan pengumuman, instruksi, memo dan lain-lain.
- 5.4.5 Masing-masing Bagian / Seksi / Kejuruan menyimpan dan memelihara hasil kegiatan komunikasi internal sebagai bukti bahwa kegiatan komunikasi telah diterapkan.

6. DOKUMEN TERKAIT

- 6.1 Standar SMM ISO 9001 : 2008, klausul 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3
- 6.2 Panduan Sistem sub bab 5.6

- 6.3 Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan CVT/PM/03
- 6.4 Surat Undangan Tinjauan Manajemen CVT/FM/04-01.
- 6.5 Laporan Kinerja Sistem Manajemen BBPLKLN CVT/FM/04-02
- 6.6 Daftar Hadir Pertemuan CVT/FM/04-03
- 6.7 Notulen Tinjauan Manajemen CVT/FM/04-04

C. DAFTAR REVISI

NO.	BAGIAN / HALAMAN	URAIAN REVISI	REVISI KE	TANGGAL REVISI	PARAF
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

<http://www.cevest.or.id/CVTPM04.php>