



PROSEDUR MUTU KOMUNIKASI

MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE



**TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU
MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE**

Alamat :
Jl. Banda Aceh-Medan, Desa Alue Awe
Kecamatan Muara Dua, Kota Lhokseumawe
Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809
<http://ms-lhokseumawe.go.id>



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهؤسماوي

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809

Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com

LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN ARSIP

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/03	16/07/2018	-	16/07/2018



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU KOMUNIKASI

KODE DOKUMEN	:	PM / AM/04
TGL. PEMBUATAN	:	16/07/2018
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	16/07/2018

Dibuat Oleh,	Disetujui Oleh,
Drs. Muhammad Amin, SH, MH Ketua APM	Drs. Surya, SH Wakil Ketua Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe

DOKUMEN MASTER	:		
DOKUMEN TERKENDALI	:	NO. SALINAN	:
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:		
DOKUMEN KADALUARSA	:		

*Dokumen ini adalah milik MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE*



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهؤسماوي

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809

Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com

LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN ARSIP

Kode Dokumen PM/AM/03	Tgl. Pembuatan 16/07/2018	Tgl. Revisi -	Tgl. Efektif 16/07/2018
--------------------------	------------------------------	------------------	----------------------------

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 Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe.

3. REFERENSI

- a. ISO 9001:2015 Klausul 7.4
- b. Standar APM 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 selama 1 (satu) bulan berikutnya dan mengevaluasi program-program



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهؤسماوي

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809

Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com

LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN ARSIP

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/03	16/07/2018	-	16/07/2018

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 Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe dan dihadiri oleh seluruh pejabat dan pegawai dengan agenda yang telah ditetapkan oleh standar APM guna meninjau efektifitas system manajemen akreditasi di Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe.

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 Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe 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.



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهؤسماوي

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809

Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com

LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN ARSIP

Kode Dokumen PM/AM/03	Tgl. Pembuatan 16/07/2018	Tgl. Revisi -	Tgl. Efektif 16/07/2018
--------------------------	------------------------------	------------------	----------------------------

- b. Selanjutnya dicatat juga dalam Formulir *Corrective Preventive Action Request* (CPAR).
- c. *Corrective Preventive Action Request* (CPAR) yang berisi keluhan Stakeholder dikomunikasikan kepada Ketua APM 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 APM/Sekretaris APM.
 - ✓ Sekretaris APM memperbarui 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 Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe.
 - ✓ Penanganan keluhan Stakeholder ditindaklanjuti melalui Rapat Tinjauan Manajemen.



MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE KELAS I B

محكمة الشرعية لهؤسماوي

Jln. Banda Aceh-Medan Desa Alue Awe Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809

Website: <http://ms-lhokseumawe.go.id> Email: masyalsm@yahoo.com

LHOKSEUMAWE

PROSEDUR MUTU PENGENDALIAN ARSIP

Kode Dokumen PM/AM/03	Tgl. Pembuatan 16/07/2018	Tgl. Revisi -	Tgl. Efektif 16/07/2018
--------------------------	------------------------------	------------------	----------------------------

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 AKREDITASI PENJAMINAN MUTU
MAHKAMAH SYAR'IYAH LHOKSEUMAWE**

Alamat :
Jl. Banda Aceh-Medan, Desa Alue Awe
Kecamatan Muara Dua, Kota Lhokseumawe
Telp. (0645) 43925 Fax. (0645) 41809
<http://ms-lhokseumawe.go.id>