






PENGADILAN AGAMA BANDUNG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KOMUNIKASI

KODE DOKUMEN	:	SOP/AM/04
TGL. PEMBUATAN	:	28/08/2017
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	04/09/2017

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
 Dr. H. Kamaludin, MH. NIP. 19600203 198903 1 001 PJ. Adm Manajemen	 Drs. Kausar Anhar, SH. NIP. 19570705 198603 1 004 Ketua SAPM	 Drs. H. M. Arsyad M, SH., MH. NIP. 19620405 198803 1 003 Ketua Pengadilan Agama

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 Bandung
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Bandung*



PENGADILAN AGAMA BANDUNG

SOP KOMUNIKASI

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/04	28/08/2017	-	04/09/2017

1. TUJUAN

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

2. RUANG LINGKUP

Prosedur diterapkan untuk semua komunikasi yang dilakukan di Pengadilan Agama.

3. REFERENSI

3.1. ISO 9001:2015

4. DEFINISI

4.1. **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.

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

5. URAIAN PROSEDUR

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

- Media Telpon, Email, Papan Pengumuman, Brefeng, 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 yang telah dijalankan selama 1 (satu) bulan atau materi lain yang dianggap perlu.

- Rapat Insidental

Rapat dilakukan apabila terjadi sesuatu yang bersifat insidental.

5.2. Komunikasi dengan pelanggan dapat dilakukan dengan cara, sebagai berikut :

- Papan Pengumuman, kotak saran
- Papan Pengumuman merupakan media komunikasi satu arah yang berisi berita atau pemberitahuan dari pihak Pengadilan Agama yang dapat diketahui oleh masyarakat/pelanggan (sifatnya umum).
- Penerimaan Keluhan Pelanggan



PENGADILAN AGAMA BANDUNG

SOP KOMUNIKASI

Kode Dokumen SOP/AM/04	Tgl. Pembuatan 28/08/2017	Tgl. Revisi -	Tgl. Efektif 04/09/2017
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------	-----------------------------------

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

6. REKAMAN TERKAIT

- 6.1. Daftar Hadir
- 6.2. Notulen Rapat
- 6.3. Corrective Preventive Action Request (CPAR)