

P – HSE – 05

KOMUNIKASI

Disusun oleh :		Diperiksa Oleh:	Disetujui Oleh:
HSE Sec Manager		Business Support Manager	General Manager
Status Doc. :	No Copy :		
CONTROLLED			

REVISION NOTES

No.	Revision No	Issue Date	Description
1	00	5-Nov-2015	Initial Release
2	01	26-Jan-2016	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan kata K3 pada peran dan tanggung jawab operation / MR Assistant / Plan Manager • Manual sistem manajemen terintegrasi (MI-00), Standar ISO 9001 14001 dan prosedur yang berkaitan dijadikan dokumen referensi pada point 3 • Form yang berkaitan dengan prosedur dicantumkan dalam dokumen terkait pada point 6 • Penggabungan prosedur ISO 14001 & SPAP

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk mengatur mekanisme komunikasi terhadap setiap informasi dan masalah yang terjadi dan memastikan bahwa setiap informasi dan masalah yang ada diproses dan ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan atau penyelesaian masalah untuk peningkatan berkelanjutan.

2. LINGKUP

2.1 Prosedur ini mencakup komunikasi internal maupun eksternal mulai dari penyampaian informasi dan masalah oleh personil maupun perseorangan/ pihak terkait diluar perusahaan, verifikasi masalah, pembahasan masalah hingga penyelesaian masalah atau tindakan perbaikan dan penyebarluasan informasinya.

3. DOKUMEN REFERENSI

3.1 Manual Sistem Manajemen Terintegrasi (MI-00)

3.2 Standar ISO 9001:2008 Klausul 5.5.3; 5.6.1, 5.6.2; 5.6.3; 7.2.3; 8.2.1

3.3 Standar ISO 14001:2004 Klausul 4.4.3 dan 4.6

3.4 Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan : P-MS-03

3.5 *Safety Performance Assessment Program (SPAP) Unit 2 Organization Communication & System Documentation.*

4. DEFINISI

- 4.1 Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan informasi terkait mutu dan lingkungan antar berbagai pihak yang terkait, baik secara langsung maupun menggunakan media komunikasi tertentu.
- 4.2 Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung secara internal antar karyawan, dan antara karyawan dengan pihak manajemen dalam lingkup perusahaan.
- 4.3 Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antara manajemen perusahaan atau bagian yang bertanggung jawab, dengan pihak eksternal yang berkepentingan dengan masalah mutu dan lingkungan perusahaan.
- 4.4 Informasi mutu dan lingkungan adalah semua masalah berupa usulan, opini, keluhan, klaim dan tuntutan yang terkait masalah mutu dan lingkungan dari pihak internal dan eksternal terkait.
- 4.5 Pihak Internal adalah semua unsur manajemen dan karyawan PT SCG Pipe and Precast.

- 4.6 Pihak Eksternal adalah perseorangan pelanggan, pemasok, instansi pemerintah dan perusahaan yang terkait dengan aktivitas PT SCG Pipe and Precast.

5. TANGGUNG JAWAB

5.1 Operation Manager/MR Assistant/ Plant Manager

- 5.1.1 Mengidentifikasi bentuk-bentuk komunikasi internal dan komunikasi eksternal yang digunakan dalam penerapan Sistem Manajemen K3 dan Lingkungan menggunakan Matrik Komunikasi.
- 5.1.2 Menetapkan metode untuk proses komunikasi internal dan komunikasi eksternal.
- 5.1.3 Menginformasikan Matrik komunikasi ke Manager, Supervisor/ Superintendent.
- 5.1.4 Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan komunikasi.
- 5.1.5 Melakukan perubahan metode komunikasi, jika hasil proses komunikasi dinilai tidak efektif.

5.2 Supervisor/ Superintendent

- 5.2.1 Melaksanakan proses komunikasi internal dan komunikasi eksternal yang sesuai dengan Matrik komunikasi.
- 5.2.2 Membuat bukti rekaman hasil komunikasi dengan pihak-pihak terkait

6. PROSEDUR

6.1 Komunikasi Internal

- 6.1.1 Proses komunikasi internal dapat dilaksanakan secara vertikal (atas-bawah dan atau bawah-atas), maupun secara horizontal (antar section/unit kerja).
- 6.1.2 Di masing-masing section/unit kerja, Manager/Supervisor unit kerja bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan elemen-elemen kunci sistem manajemen mutu dan lingkungan kepada berbagai tingkatan dan fungsi pada unit kerjanya.
- 6.1.3 Media komunikasi internal antara lain melalui papan pengumuman, korespondensi internal, briefing, email, memo, surat, telepon, lisan, laporan dan rapat manajemen.
- 6.1.4 Permasalahan yang berasal dari komunikasi internal dapat disampaikan melalui atasan yang bersangkutan hingga manajer terkait, atau langsung kepada Business Support Manager.

- 6.1.5 Permasalahan mutu dan lingkungan yang berasal dari komunikasi internal bisa dituliskan pada formulir sesuai dengan Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan P-MS-03.
- 6.1.6 Plant manager memverifikasi kebenaran masalah yang berasal dari komunikasi internal dan dapat memutuskan apakah perlu segera ditindaklanjuti atau hanya merupakan agenda untuk pertemuan rutin/ Management Meeting.
- 6.1.7 Sebelum maupun pada saat penanganan masalah yang terjadi, manajer terkait dapat berkonsultasi dengan Management Representative dan manajer lainnya.
- 6.1.8 Management Representative mengadakan suatu pertemuan rutin/ Management Meeting untuk membahas masalah yang berkaitan dengan mutu dan lingkungan sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- 6.1.9 Rapat tinjauan manajemen mengacu pada Prosedur Tinjauan Manajemen P-MS-03.
- 6.1.10 Hasil dari pertemuan yang telah dilakukan disebarluaskan melalui papan pengumuman ataupun media komunikasi lainnya.
- 6.1.11 Rekaman komunikasi internal yang masuk maupun keluar dicatat pada Form Daftar Aktivitas Komunikasi (F-HSE-028).

6.2 Komunikasi Eksternal

- 6.2.1 Komunikasi eksternal dilakukan antara pihak manajemen perusahaan dengan pihak eksternal yang berkepentingan dapat berwujud opini, pertanyaan, konsultasi, klarifikasi, saran, dan kritik terkait dengan masalah mutu dan lingkungan.
- 6.2.2 Pihak eksternal yang berkepentingan dicatat dalam Form Daftar Aktivitas Komunikasi (F-HSE-028).
- 6.2.3 Informasi lingkungan perusahaan yang terbuka bagi seluruh pihak eksternal adalah Kebijakan Lingkungan, yang dipublikasikan kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan di luar perusahaan, melalui media publikasi/ *company profile*.
- 6.2.4 Perseorangan/ pihak terkait diluar PT SCG Pipe and Precast dapat menyampaikan masalah mutu dan lingkungan dalam bentuk komunikasi eksternal berupa Surat, E-mail, Telepon/ Lisan, Laporan/ Data.
- 6.2.5 Komunikasi juga bisa dalam bentuk konsultasi ke pihak eksternal yang dilakukan ke Badan/ Instansi terkait untuk mendapatkan isu/ permasalahan/

informasi atau bentuk lainnya tentang, peraturan, perubahan peraturan, perijinan dll.

- 6.2.6 Penerimaan, verifikasi kebenaran, konsultasi eksternal dan seleksi masalah yang berasal dari eksternal dilakukan oleh pihak terkait.
- 6.2.7 Verifikasi yang telah sesuai akan didistribusikan kepada Management Representative untuk dimintakan komentar, arahan dan instruksinya.
- 6.2.8 Management Representative dan Manajer terkait bersama-sama memutuskan apakah perlu segera ditindaklanjuti dengan persetujuan oleh Direktur atau hanya merupakan agenda untuk pertemuan rutin/ Management Meeting.
- 6.2.9 Sebelum maupun pada saat penanganan masalah yang terjadi, Management Representative dan Manajer terkait dapat berkonsultasi dengan pihak luar perusahaan.
- 6.2.10 Hasil dari penanganan masalah eksternal yang telah dilakukan dapat disebarluaskan melalui media komunikasi eksternal dengan persetujuan dari Management Representative.
- 6.2.11 Rekaman komunikasi eksternal yang masuk maupun keluar dicatat pada Form Daftar Aktivitas Komunikasi (F-HSE-028).

6.3 Partisipasi dan Konsultasi Lingkungan

- 6.3.1 Setiap karyawan mempunyai kewajiban berpartisipasi dalam hal :
 - a. Keterlibatannya dalam identifikasi aspek dan dampak lingkungan dan penetapan pengendaliannya;
 - b. Keterlibatannya dalam pengembangan dan peninjauan kebijakan, tujuan, sasaran dan program lingkungan;
 - c. Konsultasi dimana ada perubahan yang berdampak pada lingkungan;
 - d. Karyawan harus diinformasikan terkait pengaturan partisipasi, termasuk siapa yang menjadi wakil mereka dalam hal terkait lingkungan.
- 6.3.2 Semua section harus melakukan konsultasi dengan para pihak yang melaksanakan pekerjaan dalam lingkup perusahaan, dan apabila terjadi perubahan-perubahan yang berdampak lingkungan harus memastikan bahwa semua konsultasi yang relevan oleh para pihak telah diterima.

6.4 Tanggapan dan Tindak Lanjut Informasi Tentang Mutu dan Lingkungan

- 6.4.1 Manajer mengevaluasi seluruh informasi dari pihak eksternal maupun internal yang masuk melalui berbagai media komunikasi yang ada menyangkut permasalahan mutu dan lingkungan yang ada pada bagian masing-masing.
- 6.4.2 Masing-masing supervisor/ superintendent bertanggung jawab untuk mengidentifikasi setiap bentuk tindak lanjut atas informasi mutu dan lingkungan yang diterima oleh bagiannya dan membuat tanggapan atas permasalahan tersebut.
- 6.4.3 Tanggapan yang akan disampaikan kepada pihak pemberi informasi mutu dan lingkungan dapat dilakukan dengan menggunakan media komunikasi yang telah disebutkan diatas.
- 6.4.4 Dalam hal tindak lanjut dan tindakan perbaikan atas keluhan baik pihak eksternal maupun internal selanjutnya dijelaskan dalam Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan QP 6.5.1.

7 DOKUMEN TERKAIT

- 7.1 Form Matriks Evaluasi Komunikasi : F-HSE-027
- 7.2 Form Daftar Aktivitas Komunikasi : F-HSE-028