



FAKULTAS
**KESEHATAN
MASYARAKAT**



Edisi
2021

**BUKU SAKU
PELAYANAN DAN PROSEDUR
PENERIMAAN TAMU
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA
September 2021

DAFTAR ISI

4 •

KATA PENGANTAR

5 •

APA YANG DISEBUT DENGAN
PELAYANAN PRIMA?

6 •

BAGAMAINA KARAKTERISTIK
PELAYANAN PRIMA?

7 •

APA SAJA PRINSIP-PRINSIP DALAM
LAYANAN PRIMA?

8 •

MENGAPA PELAYANAN PRIMA PENTING?

9 •

SIAPA PENGGUNA LAYANAN DI FKM UI?

10 •

SIAPA PENYEDIA LAYANAN DI FKM UI?

11 •

APA SAJA JENIS LAYANAN FKM UI?

14 •

APA ITU UNIT LAYANAN FAKULTAS (ULF) FKM UI?

16 •

MOTO LAYANAN FKM UI

17 •

BAGAIMANA STANDAR PENAMPILAN PEMBERI LAYANAN?

18 •

BAGAIMANA ALUR PELAYANAN DI FKM UI?

19 •

BAGAIMANA PROSEDUR LAYANAN TAMU LURING (LUAR JARINGAN)/*OFFLINE*?

24 •

BAGAIMANA PROSEDUR LAYANAN TAMU DARING (DALAM JARINGAN)/*ONLINE*?

28 •

INFORMASI PENTING

KATA PENGANTAR

Segala puji kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat sehingga “Buku Saku Standar Pelayanan Prima FKM UI” ini dapat diselesaikan.

Buku ini dibuat bertujuan mendukung terwujudnya layanan prima di FKM UI sebagai tanggung jawab ASN (Aparatur Sipil Negara) untuk memberikan pelayanan publik berkualitas baik bagi kalangan internal (dosen dan staf kependidikan) maupun kalangan eksternal (mahasiswa, alumni, mitra kerja FKM UI baik pemerintah maupun swasta, asosiasi profesi, orang tua mahasiswa, media dan sebagainya) sebagai amanah dari undang-undang. Buku ini diharapkan menjadi panduan bagi semua tenaga kependidikan di FKM UI terutama yang bertugas sebagai *frontliner* dalam memberikan pelayanan prima.

Kami mengharapkan masukan dari semua pihak civitas akademika FKM UI demi perbaikan pemberian layanan di FKM UI. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan buku saku ini.

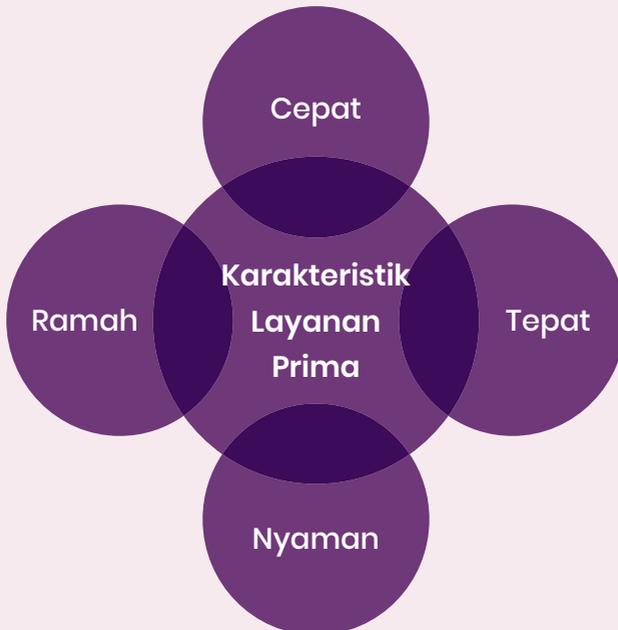
Depok, September 2021
Pjs Dekan FKM UI
Prof. Dr. dr. Sabarinah, M.Sc
NIP. 195608131982112001

APA YANG DISEBUT DENGAN PELAYANAN PRIMA?

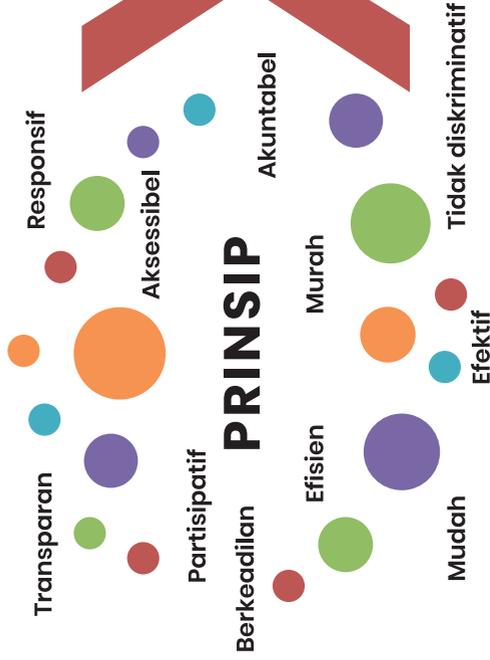
Pelayanan Prima adalah pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar yang dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).

BAGAMAINA KARAKTERISTIK PELAYANAN PRIMA?

Pelayanan prima memiliki karakteristik: Cepat, Tepat, Ramah, dan Nyaman. Keempat karakteristik ini menjadi satu kesatuan yang semuanya harus ada dalam layanan.



APA SAJA PRINSIP-PRINSIP DALAM LAYANAN PRIMA?



MENGAPA PELAYANAN PRIMA PENTING?

- 1** Melaksanakan amanat UU No. 25 Tahun 2009 bahwa semua instansi pemerintah termasuk perguruan tinggi wajib memberikan pelayanan publik berkualitas kepada masyarakat umum.
- 2** Pelayanan publik yang berkualitas prima menjadi kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah.
- 3** Menjamin kepuasan publik terutama pengguna eksternal sehingga meningkatkan loyalitas terhadap institusi

SIAPA PENGGUNA LAYANAN DI FKM UI?



PENGGUNA INTERNAL:

1. Dosen
2. Tenaga Kependidikan



PENGGUNA EKSTERNAL:

1. Mahasiswa
2. Orang tua mahasiswa
3. Calon mahasiswa
4. Alumni
5. Mitra kerja sama baik pemerintah maupun swasta
6. Asosiasi profesi
7. Media massa

SIAPA PENYEDIA LAYANAN DI FKM UI?

1.

Dosen

2.

Tenaga Kependidikan termasuk
sekuriti dan petugas kebersihan

APA SAJA JENIS LAYANAN FKM UI?

Jenis layanan dibedakan menjadi layanan eksternal yang diperuntukkan untuk pengguna eksternal dan layanan internal yang diperuntukkan penggunaan internal di FKM UI. Pelayanan yang diberikan dapat diakses melalui baik *offline* atau datang ke FKM UI maupun *online* lewat telepon/*handphone* atau *website*.

A. JENIS LAYANAN UNTUK PENGGUNA EKTERNAL:

Layanan untuk pengguna eksternal ini diberikan secara terpadu melalui Unit Layanan Fakultas (ULF) FKM, secara rinci dapat dilihat pada began ULF FKM UI:

1. Layanan Akademik
2. Layanan Kemahasiswaan
3. Layanan Alumni
4. Layanan Pusat Informasi Kesmas
5. Layanan Riset dan Pengmas
6. Layanan Kerja Sama
7. Layanan Keluhan dan Saran
8. Layanan International Services
9. Layanan Informasi Umum

Jenis layanan secara spesifik dapat dilihat pada began ULF.

B. JENIS LAYANAN UNTUK PENGGUNA INTERNAL:

Jenis layanan untuk pengguna internal baik dosen maupun tendik antara lain:

1. Pengurusan kenaikan pangkat dan jabatan fungsional.
2. Pengurusan surat ijin cuti, sakit, dan tugas belajar.
3. Pengurusan surat terkait pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

Semua layanan mengacu pada POB (Prosedur Operasional Baku) yang memuat informasi: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan, serta mekanisme pengaduan. Semua POB layanan eksternal dapat dilihat pada *website*, sedangkan POB layanan internal dapat diakses dengan *password* tertentu.

APA ITU UNIT LAYANAN FAKULTAS (ULF) FKM UI?

Unit Layanan Fakultas merupakan unit yang melayani seluruh layanan di FKM UI dalam satu pintu. Unit ini di bawah koordinasi Humas FKM UI. Layanan tersedia secara *offline* (datang langsung ke Kampus FKM UI) atau secara *online* melalui *website* FKM (www.fkm.ui.ac.id). Layanan dibuka untuk mahasiswa, dosen, staf kependidikan, dan masyarakat umum sesuai ketentuan waktu kerja yang tercantum pada *website*. Berikut ULF beserta nomor kontak yang bisa dihubungi:



UNIT LAYANAN FAKULTAS FKM UI

USER

- Mahasiswa
- Alumni
- Eksternal

HUMAS

- 🌐 www.fkm.ui.ac.id
- ✉ humasfkm@gmail.com
- ☎ (021) 786 4975; 0815 1974 8135

1. ADM PENDIDIKAN

- ✉ akademik.fkmui@gmail.com
- ☎ Layanan S1 : 0812-8276-8287
- ☎ Layanan S2 : 0813-1525-1711
- ☎ Layanan S3 : 0812-8939-0167
- ☎ Layanan Umum : 0812-8814-3754

1. Persuratan Akademik
2. Program Studi
3. Konsultasi Akademik

2. KEMAHASISWAAN

- ✉ fkmui.kemahasiswaan@gmail.com
- ☎ 0812 8528 647
- ☎ (021) 7864 979

1. BOP dan Beasiswa
2. Kegiatan Mahasiswa
3. Konseling Mahasiswa

3. ALUMNI

- ✉ fkmuikerjasama@gmail.com
- ☎ 0815 880 1968

1. Riwayat Studi dan Kelulusan Alumni
2. Keterangan Akreditasi Program Studi

4. PUSAT INFO KESMAS

- ✉ pusinofkesmas@gmail.com
- ☎ 0856 9146 2976

1. Penelusuran Pustaka
2. Persyaratan Yudisium

5. RISET DAN PENGMAS

- ✉ risetfkmui@gmail.com
- ☎ 0813 1534 6474

1. Kaji Etik
2. Hibah Riset dan Pengmas
3. Haki
4. Jurnal

6. KERJA SAMA

- ✉ fkmuikerjasama@gmail.com
- ☎ 0815 880 1968

1. Permintaan Narsum/Sosialisasi Program Studi
2. Kerja Sama Akademik
3. Kerja Sama Non Akademik (Ventura/ LPPKM/ Laboratorium)

7. KELUHAN DAN SARAN

- ✉ penjaminanmutufkmui@gmail.com
- ☎ 0813 1928 8552

1. E-complaint Sivitas Akademik
2. Mutu Pelayanan (via WA)
3. SIPDUGA

8. INTERNATIONAL SERVICES

- ✉ suratdekan.fkmui@gmail.com
- ☎ 0812 8684 2874

9. INFORMASI UMUM

- ✉ humasfkm@gmail.com
- ☎ (021) 786 4975
- ☎ 0815 1974 8135
- ☎ 0858 1765 4816

1. Profil FKM dan Pakar Kesmas
2. Permintaan Desiminasi Informasi



MOTO LAYANAN FKM UI



UNIVERSITAS
INDONESIA
Yudha, Pradika, Tertila
EST. 1945

FAKULTAS
**KESEHATAN
MASYARAKAT**



Santun melayani
se penuh hati

Efektif, efisien,
dan transparan

Tanggap
merespon
keluhan

**FKM UI
siap melayani
dengan
SEHAT**

Humanis,
mematuhi
prinsip
kesetaraan
dan keadilan

Aktif melayani dan
memberikan solusi



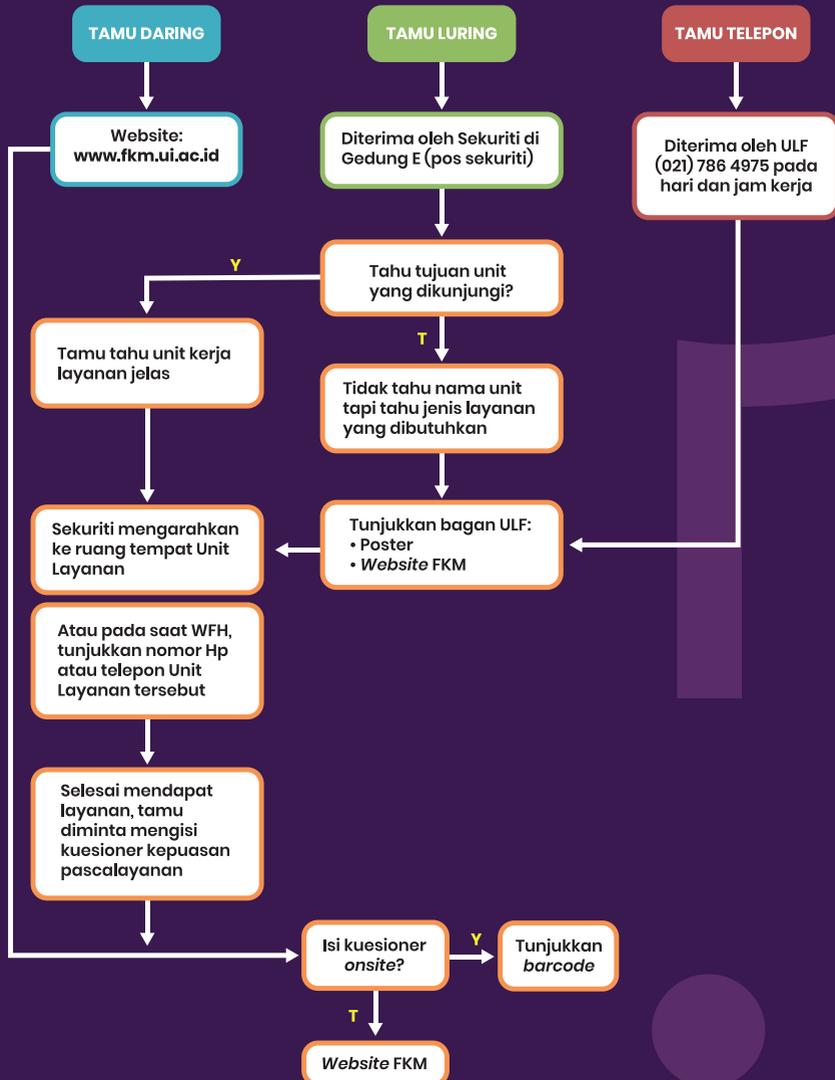
[https://tinyurl.com/
FormLayananPrima](https://tinyurl.com/FormLayananPrima)

#fkmuiSEHAT

BAGAIMANA STANDAR PENAMPILAN PEMBERI LAYANAN?

- 1 Kemeja lengan panjang atau pendek dan celana panjang (untuk pria).
- 2 *Blouse* lengan panjang dan rok atau celana panjang (untuk wanita).
- 3 Wajib memakai sepatu bukan sepatu sandal.
- 4 Wajib mengenakan tanda pengenal pada saku kemeja sebelah kiri atau dikalungkan.
- 5 Dilarang memakai aksesoris perhiasan yang berlebihan.
- 6 Khusus bagi pegawai sedang hamil menggunakan pakaian bebas, sopan, dan rapi beserta tanda pengenal.

BAGAIMANA ALUR PELAYANAN DI FKM UI?



BAGAIMANA PROSEDUR LAYANAN TAMU LURING (LUAR JARINGAN)/ *OFFLINE*?

Tamu luring atau *offline* adalah tamu yang memerlukan layanan dengan berkunjung secara fisik ke FKM UI. Tamu akan diterima oleh *staff frontliner*: Petugas Sekuriti atau Petugas Kebersihan (*Cleaning Service/CS*). Berikut prosedur penerimaan tamu luring sebagai berikut:



UNTUK SECURITY:

1

Segera bangun dari tempat duduk.

2

Beri “Senyum” dan berikan “Salam Sehat” dengan sedekap tangan di dada (tidak perlu bersalaman).

3

Tanyakan “Apa yang bisa dibantu?” dengan sapaan Bapak/Ibu/Saudara.

4

Arahkan klien sesuai maksud/tujuan kedatangan.

5

Minta klien untuk mengisi buku tamu via *QR-Code*, lalu klien tinggalkan kartu identitas dan ditukarkan dengan kartu *visitor*.

6

Jika tujuan klien menemui pimpinan:

- Hubungi Sekretaris Pimpinan.
- Jika ia terpaksa menunggu, segera katakan “maaf”.
- Jika klien bisa masuk, segera **antarkan** ia ke ruang tunggu pimpinan.

7

Jika tujuan **klien sudah jelas**, arahkan pada ruang unit pelayanan yang sesuai.

8

Jika tujuan klien belum jelas, arahkan pada ULF.



UNTUK PETUGAS KEBERSIHAN:

1

Segera bangun dari tempat duduk.

2

Beri “Senyum” dan berikan “Salam Sehat” dengan sedekap tangan di dada (tidak perlu bersalaman).

3

Tanyakan “Apa yang bisa dibantu?” dengan sapaan Bapak/Ibu/Saudara.

4

Antarkan klien pada pos sekuriti terdekat.



UNTUK PETUGAS ULF:

- 1 Segera bangun dari tempat duduk.
- 2 Beri “Senyum” dan berikan “Salam Sehat” dengan mengatupkan tangan di dada (tidak perlu bersalaman).
- 3 Tanyakan “Apa yang bisa dibantu?” dengan sapaan Bapak/Ibu/Saudara.
- 4 Minta klien mengisi formulir permintaan layanan via *QR-Code* atau membantu mengisi formulir (sesuai kondisi).
- 5 Arahkan klien pada ruangan unit layanan sesuai tujuan.
- 6 Ingatkan klien, jika layanan sudah selesai, minta kesediaan klien untuk penilaian kepuasan layanan hari melalui *QR-Code*.
- 7 Minta juga klien mengisi form keluhan (jika ada keluhan) pada *QR-Code* tersebut atau WA/SMS ke nomor HP: **0813 1928 852**.
- 8 Ucapkan “terima kasih” dan salam “sehat selalu”.



UNTUK PETUGAS DI UNIT LAYANAN:

1

Segera bangun dari tempat duduk.

2

Beri “Senyum” dan berikan “Salam Sehat” dengan mengatupkan tangan di dada (tidak perlu bersalaman).

3

Tanyakan “Apa yang bisa dibantu?” dengan sapaan Bapak/Ibu/Saudara.

4

Minta klien mengisi formulir permintaan layanan via *QR-Code* atau membantu mengisi formulir (sesuai kondisi).

5

Jelaskan prosedur layanan yang diminta klien (berkas yang disiapkan, durasi penyelesaian, biaya jika ada).

6

Jika layanan hari ini sudah selesai, minta kesediaan klien untuk penilaian kepuasan layanan hari melalui *QR-Code*.

7

Minta juga klien mengisi formulir keluhan (jika ada keluhan) pada *QR-Code* tersebut atau WA/SMS ke nomor HP: **0813 1928 852**.

8

Ucapkan “terima kasih” dan salam “sehat selalu”.

BAGAIMANA PROSEDUR LAYANAN TAMU DARING (DALAM JARINGAN)/ *ONLINE?*

Layanan tamu daring adalah klien yang memerlukan layanan melalui telepon atau *handphone*. Layanan melalui telepon akan diterima oleh Petugas ULF pada nomor (021) 7864975. Prosedur pelayanan sebagai berikut:



UNTUK PETUGAS ULF:

- 1 Ucapkan “Selamat Siang/Pagi/Sore, Salam Sehat” dan “NAMA” dari “ULF FKM UI”.
- 2 Tanyakan “Maaf, saya berbicara dengan siapa?” dengan sapaan Bapak/Ibu/Saudara.
- 3 Tanyakan “Apa yang bisa Kami bantu?”.
- 4 Catat identitas klien dan tujuannya dalam buku tamu.
- 5 Bila klien menanyakan keberadaan orang lain/ informasi kontak, tanyakan keperluannya. Lalu konfirmasi kepada yang diminta telpon dan menghubungi kembali 15 menit kemudian atau persilahkan meninggalkan pesan (pesan dicatat dan sampaikan pada yang dituju).
- 6 Jika klien memerlukan layanan, minta klien mengisi formulir permintaan layanan melalui website FKM atau arahkan pada nomor unit yang sesuai (LIHAT DAFTAR NOMOR-NOMOR UNIT LAYANAN).
- 7 Ucapkan terima kasih. Jika layanan sudah selesai, minta kesediaan klien mengisi form penilaian kepuasan pada *website*.
- 8 Minta juga klien mengisi form keluhan (jika ada keluhan) pada *website* atau WA/SMS ke nomor HP: **0813 1928 852**.



UNTUK PETUGAS DI UNIT LAYANAN:

- 1 Ucapkan “Selamat Siang/Pagi/Sore, Salam Sehat” dan “NAMA” dari “UNIT ... FKM UI”.
- 2 Tanyakan “Maaf, saya berbicara dengan siapa?” dengan sapaan Bapak/Ibu/Saudara.
- 3 Tanyakan “Apa yang bisa Kami bantu?”.
- 4 Minta klien mengisi formulir permintaan layanan melalui *website* FKM.
- 5 Jelaskan prosedur layanan yang diminta klien (berkas yang disiapkan, durasi penyelesaian, biaya jika ada).
- 6 Ucapkan terima kasih. Jika pelayanan hari ini selesai, minta kesediaan klien mengisi form penilaian kepuasan pada *website*.
- 7 Minta juga klien mengisi form keluhan (jika ada keluhan) pada *website* atau WA/SMS ke nomor HP: **0813 1928 852**.



UNIVERSITAS
INDONESIA
Widyadarmas

FAKULTAS
KESEHATAN
MASYARAKAT

Unit Layanan Fakultas
Telp. : 021-7864975 | WA: 0815 1974 8135
SMS: 085817654816

Daftar Layanan Utama

Jam Kerja : 08.00 s.d. 17.00 WIB
Jam Kerja Selama WFH : 09.00 s.d. 15.00

Unit Kerja	Layanan	Lokasi	Kontak	Email
1	Administrasi Umum dan Persuratan	Gedung A RIK lantai 1	081319123054(Kamball)/ 085591188341 (Asep)	suratdekan.fkmui@gmail.com, suratwfd.fkmui@gmail.com
	Temu Janji Pimpinan	Gedung A RIK lantai 3	081286842874 (Dian)/ 08159620019 (Sinta)	
2	Akreditasi	Gedung B Lantai 2	(021) 7864977, 0812-8953-085	penjaminanmutufkmui @gmail.com
	Evaluasi Mutu Pendidikan			
3	Layanan Administrasi Pendidikan	Gedung A lantai 1	Layanan S1 : 0812-8276-8287 Layanan S2 : 0813-1525-1711 Layanan S3 : 0812-8939-0167 Layanan Umum : 0812-8814-3754	fkmui.akademik@gmail.com
	Layanan Persuratan & Dokumen Akademik			
	Layanan Program Studi			
4	Layanan Riset dan Pengmas	Gedung A RIK lantai 3	081315346474	risetfkmui@gmail.com jurnalkesmas.ui@gmail.com (permohonan berlangganan jurnal*)
	Layanan HKI			
	Layanan Kaji Etik			
	Layanan Langganan Jurnal Kesmas Layanan ISBN			
5	Layanan Pengelolaan Beasiswa	Gedung A lantai 1	(021) 7864979, 08128528647	fkmui.kemahasiswaan@gmail.com
	Kegiatan Kemahasiswaan			
	Administrasi Kegiatan Mahasiswa			
6	Layanan Keuangan	Gedung B lantai 1	(021) 78880227/ 0818743825(Ati)	keuanganfkm@gmail.com
	Layanan Humas			
7	KIP	Gedung B Lantai 1	(021) 7864975; 0815 1974 8135	humasfkm@gmail.com
	Kearsipan			
8	Layanan Administrasi SDM	Gedung B lantai 1	(021) 7864671	fkmui.sdm@gmail.com
9	Layanan Peminjaman Fasilitas & Ruangan	Gedung D lantai 1	(021) 78880226	ppf_fkmui@yahoo.com
	Pemeliharaan & Perbaikan Fasilitas			
10	Layanan Kebutuhan Barang Persediaan (Inventory)	Gedung A lantai 1	(021) 7270037	logistik.fkm@gmail.com
	Layanan Pengadaan Barang & Jasa			
11	Layanan TI	Gedung A lantai 3	(021) 78849030/ 081614447573(Eddy)	it.fkmui@gmail.com
	Layanan Website			
	Layanan Pendukung TI			
12	Layanan Penelusuran Literatur	Gedung G lantai 2 sd 4	(021) 7864672; 085691462976	pusinfokesmas@gmail.com
	Bebas Pustaka			
	Layanan Penerimaan Tugas Akhir			
13	Layanan Kerjasama	Gedung A RIK lantai 3	08158801968 (Adi)	fkmui.kerjasama@gmail.com
	Hubungan Alumni			
14	Layanan Ventura	Gedung B lantai 2	(021) 7864977; 081319288552 (wa/sms)	penjaminanmutufkmui @gmail.com
	Maintenance ISO 9001:2015 & Keluhan Layanan			
	Evaluasi Mutu Non Akademik (K3L, Green Metric)			
	Integrasi Data Fakultas			
	Pengelola Data Ujian			

INFORMASI PENTING



Buku Tamu FKM UI



[https://bit.ly/
LaporGratifikasiFKMUI](https://bit.ly/LaporGratifikasiFKMUI)



[https://tinyurl.com/
FormLayananPrima](https://tinyurl.com/FormLayananPrima)

Laporan Dugaan Pelanggaran (korupsi, pungli)

 ui.ac.id/sipduga

 wbs@ui.ac.id

 0859 0420 20000