

	NO. POB	: POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2/OTL.03.00/2024
	REVISI	: 00
	TGL. DIBUAT	: 6 Mei 2024
	TGL. REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: 10 Juni 2024
 <p>UNIVERSITAS INDONESIA</p> <p><i>Veritas, Probitas, Justitia</i></p> <p>FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT</p> <p>UNIVERSITAS INDONESIA</p>	DIBUAT OLEH	 Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik
	DIPERIKSA OLEH	 Manajer Penjaminan Mutu
	DISAHKAN OLEH	 Dekan
PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN		

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok.	: POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
No. Revisi	: 00
Tgl. Dibuat	: 6 Mei 2024
Tgl. Revisi	: -
Tgl. Efektif	: 10 Juni 2024
Kategori	: ██████████
Halaman	: 2 dari 18

Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472

PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN

DASAR HUKUM/REFERENSI:	KUALIFIKASI PELAKSANA:
<ol style="list-style-type: none">SK Rektor No.2263/SK/R/UI/2021 tentang Pengangkatan Para Dekan di Lingkungan Universitas Indonesia Periode 2021-2025Pedoman Implementasi Tata Naskah Dinas UI versi 4 tahun 2021Keputusan Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Nomor 205/SK/F10.D/UI/2023 tentang Perubahan Keputusan Dekan Nomor 506/SK/F10.D/UI/2022 tentang Perubahan Surat Keputusan Nomor 106/SK/F10.D/UI/2022 tentang Struktur, Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Periode 2021-2025.SNI ISO 9001:2015 Sistem Manajemen MutuSNI ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan	<ol style="list-style-type: none">Memahami persyaratan sesuai Standar ISO 9001:2015 dan ISO 37001:2016 klausul 9.Memahami tugas dan fungsi pengelolaan keluhan dan penjaminan mutu fakultasMemahami operasional aplikasi E-Komplain, aplikasi pesan <i>Whatsapp</i> dan EmailPendidikan minimal Diploma IIIMampu berkomunikasi dengan baik dan efektifMemahami standar pelayanan publikMemiliki integritas tinggi
KETERKAITAN:	PERSYARATAN PELAYANAN & PERALATAN/ PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none">Pedoman Sistem Manajemen TerintegrasiPOB Tindakan PerbaikanPOB Rapat Tinjauan Manajemen	<ol style="list-style-type: none">Pelapor keluhan/pengaduan adalah masyarakat umum, mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan FKM UIPelaporan keluhan dapat dilakukan dengan mengakses website keluhan : komplain.fkm.ui.ac.id atau melalui aplikasi pesan <i>whatsapp</i> ke nomor keluhan FKM UI di 0813-1928-8552Pelapor keluhan/pengaduan layanan wajib melakukan registrasi/ mendaftarkan diri di aplikasi E-Komplain dan melakukan verifikasi melalui emailKeluhan yang diterima adalah keluhan atas layanan FKM, pengaduan terkait integritas

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok.	: POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
No. Revisi	: 00
Tgl. Dibuat	: 6 Mei 2024
Tgl. Revisi	: -
Tgl. Efektif	: 10 Juni 2024
Kategori	: [REDACTED]
Halaman	: 3 dari 18

Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472

PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN LAYANAN

	(penyuapan, gratifikasi, konflik kepentingan dan lain-lain) dan dugaan pelanggaran 5. Identitas pelapor dijamin kerahasiaannya dan hanya didokumentasikan dan diarsipkan oleh Unit Penjaminan Mutu Non Akademik (UPMNA) 6. Sarana/ peralatan yang digunakan : Komputer, Printer, Telepon Selular, Surat Elektronik, Kotak 7. Saran, Jaringan Internet (Wifi)
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
1. Setiap Keluhan/Pengaduan/komplain dari stakeholder yang memenuhi kriteria Keluhan/Pengaduan harus segera ditindaklanjuti dan hasilnya dilaporkan kepada pimpinan terkait. 2. Identitas pelapor terjamin kerahasiaannya	1. Data Keluhan/ Pengaduan 2. Rekapitulasi Data Keluhan/ Pengaduan 3. Permintaan Tindakan Perbaikan 4. Laporan Keluhan/ Pengaduan

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok. : POB-SMT-
004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
No. Revisi : 00
Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
Tgl. Revisi : -
Tgl. Efektif : 10 Juni 2024
Kategori : ██████████
Halaman : 4 dari 18

Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472

PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

REV.	TGL.	DIUSULKAN OLEH	URAIAN SINGKAT PERUBAHAN
00	6 Mei 2024	Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik (Pengendali Dokumen Mutu)	(Pertama kali diterbitkan)

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok.	: POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
No. Revisi	: 00
Tgl. Dibuat	: 6 Mei 2024
Tgl. Revisi	: -
Tgl. Efektif	: 10 Juni 2024
Kategori	: ██████████
Halaman	: 5 dari 18

Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472

PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN

DISTRIBUSI DOKUMEN ELEKTRONIK

No.	PENERIMA DISTRIBUSI	KETERANGAN AKSES
1	Dekan	Terbatas
2	Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian dan Kemahasiswaan	Terbatas
3	Wakil Dekan Bidang Sumber Daya, Ventura dan Administrasi Umum	Terbatas
4	Sekretaris Fakultas	Terbatas
5	Manajer Penjaminan Mutu	Terbatas
6	Departemen Adminstrasi Kebijakan dan Kesehatan	Terbatas
7	Departemen Biostatistik	Terbatas
8	Departemen Epidemiologi	Terbatas
9	Departemen Gizi	Terbatas
10	Departemen Kesehatan Lingkungan (KL)	Terbatas
11	Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	Terbatas
12	Departemen Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku (PKIP)	Terbatas
13	Kelompok Studi Mutu Layanan Kesehatan	Terbatas
14	Kelompok Studi Kesehatan Reproduksi	Terbatas
15	Manajer Pendidikan	Terbatas
16	Manajer Riset dan Pengabdian Masyarakat	Terbatas
17	Manajer Kemahasiswaan	Terbatas
18	Manajer Kerjasama, Hubungan Alumni, dan Ventura	Terbatas
19	Manajer Umum	Terbatas
20	Wakil Manajer Umum	Terbatas
21	Subunit Hubungan Masyarakat	Terbatas
22	Subunit Administrasi Umum	Terbatas
23	Subunit Layanan Hukum dan Kearsipan	Terbatas
24	Subunit Administrasi Pendidikan	Terbatas
25	Subunit Kemahasiswaan	Terbatas
26	Subunit Administrasi Riset dan Pengabdian Masyarakat	Terbatas
27	Subunit Sumber Daya Manusia	Terbatas
28	Subunit Keuangan	Terbatas
29	Subunit Teknologi Informasi	Terbatas

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).

 UNIVERSITAS INDONESIA <i>Veritas, Probatum, Aesthete</i>	FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA	No. Dok. : POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
		No. Revisi : 00
		Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
		Tgl. Revisi : -
		Tgl. Efektif : 10 Juni 2024
		Kategori : ██████████
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		Halaman : 6 dari 18
PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN LAYANAN		

No.	PENERIMA DISTRIBUSI	KETERANGAN AKSES
30	Subunit Pengelolaan Fasilitas dan Logistik	Terbatas
31	Subunit Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat	Terbatas
32	Subunit Kerjasama, Hub. Alumni dan Ventura	Terbatas
33	Subunit Penjaminan Mutu Akademik	Terbatas
34	Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik	Penuh

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKMM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).

 UNIVERSITAS INDONESIA <i>Veritas, Profectus, Justitia</i>	FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA	No. Dok. : POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
		No. Revisi : 00
		Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
		Tgl. Revisi : -
		Tgl. Efektif : 10 Juni 2024
		Kategori : ██████████
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		
PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN LAYANAN		

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam pelaksanaan Penanganan Keluhan/Pengaduan Layanan melalui aplikasi pesan *Whatsapp* dan aplikasi *E-Komplain*.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup tentang penanganan keluhan pengguna layanan/pelanggan melalui layanan *E-Komplain* dan layanan pesan *Whatsapp*, klasifikasi keluhan, tindakan perbaikan dan pencegahan ketidaksesuaian layanan di Pusat Administrasi Fakultas (PAF).

3. ISTILAH DAN DEFINISI

- 3.1 Keluhan/pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan pengguna secara tertulis terhadap pelayanan yang ada di Pusat Administrasi Fakultas (PAF) serta pengaduan terkait integritas dan dugaan pelanggaran
- 3.2 Keluhan yang dimaksud adalah keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan PAF melalui aplikasi *E-Komplain* dan aplikasi pesan *Whatsapp*
- 3.3 Pelapor keluhan/pengaduan adalah masyarakat umum, mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan FKM UI
- 3.4 Aplikasi *E-Komplain* adalah aplikasi yang dikembangkan oleh FKM UI yang dapat diakses melalui laman <https://komplain.fkm.ui.ac.id> untuk merekam laporan keluhan/aduan yang disampaikan oleh civitas akademik baik berupa permasalahan fasilitas, pelayanan, pengaduan integritas, dan dugaan pelanggaran agar dapat direspon dengan cepat dan terselesaikan dengan baik.
- 3.5 Aplikasi *Whatsapp* adalah aplikasi berkirim pesan dan panggilan yang sederhana, aman, dan reliabel, serta dapat diunduh ke telepon selular di seluruh dunia secara gratis

4. KETENTUAN UMUM

- 4.1 Keluhan FKM UI dikelola oleh Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik (UPMNA)
- 4.2 Keluhan yang masuk prosedurnya harus jelas yaitu memiliki unsur kebenaran dan bisa dibuktikan dengan gambar/bukti lainnya apabila dibutuhkan dalam penyelesaian komplain.
- 4.3 Keluhan baik melalui aplikasi *E-Komplain* maupun aplikasi pesan *Whatsapp* direspon oleh subunit yang bersangkutan **paling lambat 3 (tiga) hari kerja** dan waktu penyelesaian keluhan **paling lambat 7 (tujuh) hari kerja**

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).

 <p>UNIVERSITAS INDONESIA <i>Veritas, Probitas, Justitia</i></p>	FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA	No. Dok. : POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
		No. Revisi : 00
		Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
		Tgl. Revisi : -
		Tgl. Efektif : 10 Juni 2024
		Kategori : ██████████
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		Halaman : 9 dari 18
PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN LAYANAN		

4.4 Pelaporan keluhan melalui Aplikasi E-Komplain:

- 4.4.1 Pelapor keluhan melalui aplikasi E-Komplain wajib melakukan registrasi/ mendaftar akun pada aplikasi *E- Komplain* <https://komplain.fkm.ui.ac.id> dan melakukan verifikasi akun melalui email
- 4.4.2 Pelapor keluhan dapat melengkapi isian form keluhan pada aplikasi *E-Komplain* dengan menyertakan keterangan waktu, tempat kejadian dan bukti berupa foto
- 4.4.3 Lama respon keluhan pada aplikasi *E-Komplain* adalah lama waktu respon keluhan yang dihitung mulai dari waktu (tanggal,jam,menit) keluhan tercatat masuk dalam sistem aplikasi *E-Komplain* sampai dengan Unit mengklik “Jawab” pada kolom “Aksi” pada daftar keluhan yang terlihat pada halaman Home/Beranda dan mengubah status laporan menjadi “Sedang Ditangani”
- 4.4.4 Durasi penyelesaian/pengerjaan pada aplikasi *E-Komplain* adalah durasi waktu penyelesaian keluhan yang dihitung mulai dari waktu (tanggal,jam,menit) keluhan direspon (Unit mengklik “Jawab” pada kolom “Aksi” pada daftar keluhan yang terlihat pada halaman Home/Beranda dan mengubah status laporan menjadi “Sedang Ditangani”) sampai dengan Unit mengubah status laporan menjadi “Sudah Ditangani”
- 4.4.5 Pengelola keluhan melakukan monitoring aplikasi E-Komplain setiap hari jam 10.00 WIB dan 15.00 WIB
- 4.4.6 Jika ada keluhan yang belum direspon dalam 2 (dua) hari dan/atau ditindaklanjuti dalam 5 (lima) hari, pengelola keluhan menghubungi unit terkait untuk merespon dan/ atau menindaklanjuti keluhan yang masuk
- 4.5 Pelaporan keluhan melalui aplikasi pesan *Whatsapp*:
 - 4.5.1 Pelapor keluhan melalui aplikasi pesan *Whatsapp* mengirimkan keluhan/ pengaduan layanan melalui nomor keluhan FKM UI di 0813-1928-8552
 - 4.5.2 Pengelola keluhan melakukan konfirmasi kepada unit terkait tentang keluhan yang masuk. Konfirmasi meliputi penyebab, akar masalah dan perbaikan yang akan dilakukan unit kerja untuk menjawab keluhan yang masuk
 - 4.5.3 Pengelola keluhan membalas pesan pelapor sesuai dengan solusi perbaikan yang diberikan oleh unit kerja terkait
- 4.6 Jika keluhan belum terselesaikan dan/ atau keluhan dari pelapor tidak dapat ditindaklanjuti dalam 7 hari kerja, keluhan dicatat dalam Form **Permohonan Tindakan Perbaikan (PTP)**
- 4.7 Pengelola keluhan mendata keluhan dalam formulir **Rekapitulasi Keluhan/ Pengaduan Layanan dan Informasi Keluhan/ Pengaduan Layanan**
- 4.8 Pengelola keluhan membuat **Laporan Keluhan/ Pengaduan** setiap 3 (tiga) bulan dan dilaporkan kepada pimpinan

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).

 UNIVERSITAS INDONESIA <small>Veritas, Probitas, Justitia</small>	FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA	No. Dok. : POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
		No. Revisi : 00
		Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
		Tgl. Revisi : -
		Tgl. Efektif : 10 Juni 2024
		Kategori : ██████████
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		
PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN LAYANAN		





- 4.9 Dokumen dan pelaporan keluhan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan.
- 4.10 Pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik (*softcopy*). Apabila terdapat data *hardcopy* maka diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan oleh UPMNA
- 4.11 Segala data pribadi pelapor akan dijaga kerahasiaannya

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).

 UNIVERSITAS INDONESIA <i>Veritas, Prodesus, Societas</i>	FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA	No. Dok. : POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
		No. Revisi : 00
		Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
		Tgl. Revisi : -
		Tgl. Efektif : 10 Juni 2024
		Kategori : ██████████
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		Halaman : 11 dari 18
PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN		

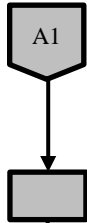
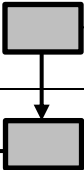

5. RINCIAN PROSEDUR

5.1 Pengelolaan Keluhan/ Pengaduan melalui Aplikasi *E-Komplain*

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Unit Terkait	Pengelola Keluhan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pelapor membuka aplikasi E-Komplain melalui laman https://komplain.fkm.ui.ac.id	 ↓			Laman aplikasi E-Komplain	5 menit	Laman aplikasi E-Komplain	
2.	Pelapor memasukkan alamat email dan password untuk masuk ke dalam aplikasi	 ↓			Alamat email dan password	5 menit	Laman aplikasi E-Komplain	Jika belum terdaftar, pelapor wajib melakukan registrasi melalui menu Daftar pada aplikasi dan verifikasi akun melalui email terdaftar
3.	Pelapor membuat keluhan/ pengaduan melalui menu “Buat Laporan” dan melengkapi laporan keluhan dengan menyertakan tanggal kejadian, unit tujuan, jenis masalah, deskripsi masalah/keluhan, serta bukti dalam bentuk foto	 ↓			Isian laporan lengkap dan valid Bukti foto	20 menit	Laporan tampil/terlihat di aplikasi	

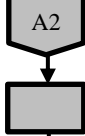


Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).

 UNIVERSITAS INDONESIA <i>Virtus, Probatas, Suavitas</i>	FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA	No. Dok. : POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
		No. Revisi : 00
		Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
		Tgl. Revisi : -
		Tgl. Efektif : 10 Juni 2024
		Kategori : ██████████
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		Halaman : 12 dari 18
PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN LAYANAN		

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Unit Terkait	Pengelola Keluhan	Kelengkapan	Waktu	Output	
4.	Pengelola keluhan memantau aplikasi E-Komplain sesuai dengan waktu yang ditentukan							keluhan memonitoring keluhan sesuai waktu yang ditentukan dan akan meminta unit terkait untuk merespon jika 2 hari belum di respon
5.	Unit terkait membuka aplikasi E-Komplain melalui laman https://komplain.fkm.ui.ac.id				Alamat email dan password	5 menit	Laman aplikasi E-Komplain	
6.	Unit terkait merespon keluhan yang muncul dalam beranda dan mengubah status keluhan menjadi “sedang ditangani”				Keluhan Bukti foto	3 hari kerja	Keluhan Bukti foto Status Keluhan berubah menjadi	

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).





 UNIVERSITAS INDONESIA <i>Virtus, Probatas, Suavitas</i>	FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA	No. Dok. : POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
		No. Revisi : 00
		Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
		Tgl. Revisi : -
		Tgl. Efektif : 10 Juni 2024
		Kategori : ██████████
		Halaman : 13 dari 18
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		
PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN LAYANAN		

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Unit Terkait	Pengelola Keluhan	Kelengkapan	Waktu	Output	
							“Sedang Ditangani”	
7.	Pelapor memantau keluhan yang dilaporkan pada halaman depan akun masing-masing				Login dalam aplikasi e-komplain	5 menit	Status dan isian laporan/ter pantau	
8.	Unit terkait menindaklanjuti keluhan yang masuk				Keluhan Bukti foto	7 hari kerja	Keluhan Bukti foto Tindak lanjut	Jika tindak lanjut keluhan lebih dari 7 hari, keluhan dicatat dalam Form Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)
9.	Unit terkait mengubah status keluhan dalam aplikasi menjadi “selesai ditangani” dalam aplikasi E-Komplain				Keluhan Bukti foto Tindak lanjut	5 menit	Status Keluhan berubah menjadi “Selesai Ditangani”	Pengelola keluhan membuat laporan keluhan/ pengaduan setiap 3 bulan

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).

 UNIVERSITAS INDONESIA <i>Virtus, Probatas, Suavitas</i>	FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA	No. Dok. : POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
		No. Revisi : 00
		Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
		Tgl. Revisi : -
		Tgl. Efektif : 10 Juni 2024
		Kategori : ██████████
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		Halaman : 14 dari 18
PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN LAYANAN		

5.2 Pengelolaan Keluhan/ Pengaduan melalui Aplikasi pesan *Whatsapp*

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Unit Terkait	Pengelola Keluhan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pelapor mengirimkan keluhan/ pengaduan melalui <i>whatsapp</i> ke nomor keluhan FKM UI 0813-1928-8552				Pesan whatsapp	5 menit	Pesan whatsapp	
2.	Pengelola keluhan merespon dengan sapaan formal dan meminta pelapor untuk melengkapi data dan bukti keluhan				Pesan Whatsapp Sapaan Formal (template)	1 hari kerja	Pesan Whatsapp Sapaan Formal (template)	
3.	Pelapor melengkapi data dan bukti keluhan dengan mebalas pesan				Data pelapor - Nama - Nomor identitas Bukti Keluhan (foto/ Screenshot)	1 hari kerja	Keluhan dengan data pelapor dan bukti	Pelaporan diperkenankan tidak memberikan identitas, Identitas dan Data Pelapor dijamin kerahasiaannya, data akan

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok.	: POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
No. Revisi	: 00
Tgl. Dibuat	: 6 Mei 2024
Tgl. Revisi	: -
Tgl. Efektif	: 10 Juni 2024
Kategori	: [REDACTED]
Halaman	: 15 dari 18

Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472

PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN LAYANAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Unit Terkait	Pengelola Keluhan	Kelengkapan	Waktu	Output	
								digunakan untuk database di pengelola keluhan
4.	Pengelola keluhan membalas pesan pelapor dengan menginformasikan batas waktu konfirmasi kepada unit terkait				Keluhan dengan data pelapor dan bukti	1 hari kerja	Informasi batas waktu tindak lanjut keluhan (7 hari kerja)	
5.	Pengelola keluhan melakukan konfirmasi kepada koordinator unit terkait tentang penyebab, akar masalah keluhan, solusi dan waktu tindak lanjut keluhan melalui pesan <i>Whatsapp</i>				Keluhan dengan data pelapor dan bukti	1 hari kerja	Informasi penyebab, akar masalah, solusi dan waktu tindak lanjut	
6.	Unit terkait memberikan informasi penyebab, akar masalah keluhan, solusi dan waktu tindak lanjut keluhan melalui pesan <i>Whatsapp</i>				Informasi penyebab, akar masalah, solusi	1 hari kerja	Informasi penyebab, akar	Pengelola

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok.	: POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
No. Revisi	: 00
Tgl. Dibuat	: 6 Mei 2024
Tgl. Revisi	: -
Tgl. Efektif	: 10 Juni 2024
Kategori	: ██████████
Halaman	: 16 dari 18

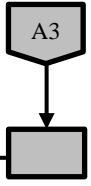

Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472

PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN LAYANAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Unit Terkait	Pengelola Keluhan	Kelengkapan	Waktu	Output	
					dan waktu tindak lanjut		masalah, solusi dan waktu tindak lanjut	
7.	Pengelola keluhan menganalisis kesesuaian informasi penyebab, akar masalah keluhan, solusi dan waktu tindak lanjut keluhan dengan batas waktu tindak lanjut 7 hari kerja			<pre> graph TD A2{{A2}} --> D{ } D -- Ya --> A3{{A3}} D -- Tidak --> R[] R --> A3 </pre>	Informasi penyebab, akar masalah, solusi dan waktu tindak lanjut	1 hari kerja	Hasil analisis tindak lanjut keluhan	Tindak lanjut keluhan 7 hari kerja, jika perkiraan akan melebihi batas waktu, unit kerja mengisi Form Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)
8.	Unit kerja melengkapi Form Permintaan Tindakan Perbaikan dan menyerahkan ke pengelola keluhan melalui whatsapp			<pre> graph TD A3{{A3}} </pre>	Form Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	1 hari kerja	Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).

 UNIVERSITAS INDONESIA <i>Virtus, Probatas, Suavitas</i>	FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA	No. Dok. : POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
		No. Revisi : 00
		Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
		Tgl. Revisi : -
		Tgl. Efektif : 10 Juni 2024
		Kategori : ██████████
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		Halaman : 17 dari 18
PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN LAYANAN		

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Unit Terkait	Pengelola Keluhan	Kelengkapan	Waktu	Output	
9.	Pengelola keluhan menginformasikan tindak lanjut keluhan kepada pelapor melalui pesan whatsapp				Informasi tindak lanjut keluhan	1 hari kerja	Keluhan ditindaklanjuti	Pengelola keluhan menarik data dan membuat laporan keluhan/ pengaduan setiap 3 bulan
10.	Pelapor mengisi survei pasca layanan keluhan FKM UI https://tinyurl.com/FormLayananPrima				Tautan survei pasca layanan keluhan	1 hari kerja	Survei pasca layanan keluhan	Laporan Survei pasca layanan dilaporkan oleh Unit Layanan Fakultas

Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).

 UNIVERSITAS INDONESIA <i>Veritas, Probatum, Aureum</i>	FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA	No. Dok. : POB-SMT-004/UN2.F10.D.13.2OTL.03.00/2024
		No. Revisi : 00
		Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
		Tgl. Revisi : -
		Tgl. Efektif : 10 Juni 2024
		Kategori : ██████████
Halaman : 18 dari 18		
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		
PENGELOLAAN KELUHAN/ PENGADUAN		

6. KONDISI KHUSUS

Pelapor yang datang langsung ataupun mengirim pesan pribadi akan diarahkan untuk mengisi keluhan melalui aplikasi E-Komplain. Jika pelapor tidak bersedia untuk input mandiri, pengelola keluhan melakukan input keluhan melalui aplikasi E-Komplain namun dicatat asal keluhannya

7. WAKTU PELAYANAN

Waktu Pelayanan (Respon) Keluhan	:	Senin – Jumat, 08.00 – 16.00 (keluhan yang masuk di hari minggu/libur akan di respon pada hari kerja)
Jangka Waktu Respon Keluhan	:	3 hari kerja
Jangka Waktu Tindak Lanjut Keluhan	:	7 hari kerja

8. BIAYA/TARIF PELAYANAN

Tidak dikenakan biaya

9. PRODUK PELAYANAN

Respon Keluhan dan Tindak Lanjut Keluhan

10. PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : Aplikasi E-Komplain:
<http://komplain.fkm.ui.ac.id/>

11. DAFTAR FORMULIR DAN KELUARAN PROSEDUR

- 11.1 Rekapitulasi Data Keluhan/ Pengaduan (FM-POB-SMT-D.13.2-004-01)
- 11.2 Permintaan Tindakan Perbaikan (FM-POB-SMT-D.13.2-004-02)
- 11.3 Laporan Keluhan/ Pengaduan (FM-POB-SMT-D.13.2-004-03)