

| | | |
|---|--|--|
|  <p>UNIVERSITAS INDONESIA</p> <p><i>Veritas, Probitas, Justitia</i></p> <p>FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT</p> <p>UNIVERSITAS INDONESIA</p> | NO. POB | : POB- 003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| | REVISI | : 00 |
| | TGL. DIBUAT | : 6 Mei 2024 |
| | TGL. REVISI | : - |
| | TGL. EFEKTIF | : 8 Juli 2024 |
| | DIBUAT OLEH |  Subunit Humas |
| DIPERIKSA OLEH |  Sekretaris Fakultas | |
| DISAHKAN OLEH |  Dekan | |
| PERMOHONAN 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).



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

| | |
|--------------|--|
| No. Dok. | : POB-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| No. Revisi | : 00 |
| Tgl. Dibuat | : 6 Mei 2024 |
| Tgl. Revisi | : - |
| Tgl. Efektif | : 8 Juli 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

PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS

| | |
|---|--|
| DASAR HUKUM/REFERENSI: <ol style="list-style-type: none">Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi ElektronikUndang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi PublikUndang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)Undang Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang KearsipanKeputusan Dekan FKMUI No. 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 Stuktur, Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Periode 2021 - 2025SNI ISO 9001:2015 Sistem Manajemen MutuSNI ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan | KUALIFIKASI PELAKSANA: <ol style="list-style-type: none">Pendidikan: Pendidikan minimal D3 sederajatKeterampilan:<ul style="list-style-type: none">Memahami representasi FKM UI dan membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi pengguna layananMemahami cara menyampaikan informasi dengan memakai bahasa positifMemahami tugas dan fungsi dokumentasiMendengarkan dengan seksama keperluan pengguna layananPengalaman:<ul style="list-style-type: none">Dapat mengoperasikan komputerDapat mengoperasikan scannerDapat mengelola sosial mediaPengetahuan dan sikap: Memiliki integritas tinggi |
| KETERKAITAN: <ol style="list-style-type: none">Pedoman Sistem Manajemen TerintegrasiPedoman MutuBuku Saku Pelayanan Prima | PERALATAN/PERLENGKAPAN: <ol style="list-style-type: none">Bangunan dan utilitas: Telepon dan meja dokumenMesin dan peralatan: komputer, scanner, dan printerPerlengkapan: ATK, mapPerangkat lunak: Microsoft office dan Internet |
| PERINGATAN: | PENCATATAN DAN PENDATAAN: <ol style="list-style-type: none">E-formulir Permohonan Layanan FKM UI |

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-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| No. Revisi | : 00 |
| Tgl. Dibuat | : 6 Mei 2024 |
| Tgl. Revisi | : - |
| Tgl. Efektif | : 8 Juli 2024 |
| Kategori | : ██████████ |
| Halaman | : 3 dari 18 |

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

PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS

2. E-formulir Survey Penilaian Kepuasan Layanan FKM UI
3. E-formulir Buku Tamu Layanan FKM UI
4. Data Pelanggan Telepon ULF FKM UI
5. Rekapitulasi data Layanan FKM UI

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-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| No. Revisi | : 00 |
| Tgl. Dibuat | : 6 Mei 2024 |
| Tgl. Revisi | : - |
| Tgl. Efektif | : 8 Juli 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

PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

| REV. | TGL. | DIUSULKAN OLEH | URAIAN SINGKAT PERUBAHAN |
|-------------|-------------|-----------------------|---------------------------------|
| 00 | 06 Mei 2024 | Subunit Humas | 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-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024
No. Revisi : 00
Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
Tgl. Revisi : -
Tgl. Efektif : 8 Juli 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

PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS

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 | Manajer Akademik | Terbatas |
| 5 | Manajer Riset dan Pengabdian Masyarakat | Terbatas |
| 6 | Manajer Kemahasiswaan | Terbatas |
| 7 | Manajer Kerja Sama, Hubungan Alumni, Ventura & Keuangan | Terbatas |
| 8 | Manajer Umum | Terbatas |
| 9 | Manajer Penjaminan Mutu | Terbatas |
| 10 | Wakil Manajer Umum | Terbatas |
| 11 | Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan | Terbatas |
| 12 | Departemen Biostatistik | Terbatas |
| 13 | Departemen Epidemiologi | Terbatas |
| 14 | Departemen Gizi | Terbatas |
| 15 | Departemen K3 | Terbatas |
| 16 | Departemen KL | Terbatas |
| 17 | Departemen PKIP | Terbatas |
| 18 | Kelompok Studi Kesehatan Reproduksi | Terbatas |
| 19 | Kelompok Studi Mutu Layanan Kesehatan | Terbatas |
| 20 | Subunit Administrasi Umum | Terbatas |
| 21 | Subunit Administrasi Pendidikan | Terbatas |
| 22 | Subunit Administrasi Riset & Pengabdian Masyarakat | Terbatas |
| 23 | Subunit Kemahasiswaan | Terbatas |
| 24 | Subunit Kerja Sama, Hubungan Alumni dan Ventura | 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).



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok. : POB-
003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024
No. Revisi : 00
Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024
Tgl. Revisi : -
Tgl. Efektif : 8 Juli 2024
Kategori : ██████████
Halaman : 6 dari 18

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

PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS

| No. | PENERIMA DISTRIBUSI | KETERANGAN AKSES |
|-----|--|------------------|
| 25 | Subunit Keuangan | Terbatas |
| 26 | Subunit Sumber Daya Manusia | Terbatas |
| 27 | Subunit Pengelolaan Fasilitas dan Logistik | Terbatas |
| 28 | Subunit Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat | Terbatas |
| 29 | Subunit Teknologi Informasi | Terbatas |
| 30 | Subunit Penjaminan Mutu Akademik | Terbatas |
| 31 | Subunit Layanan Hukum dan Arsip | Terbatas |
| 32 | Sekretaris Pimpinan | Terbatas |
| 33 | Subunit Hubungan Masyarakat | Penuh |
| 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 FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali (Uncontrolled Copy).

| | | |
|--|--|---|
|  <p>UNIVERSITAS INDONESIA <i>Veritas, Probatum, Quæritur</i></p> | FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA | No. Dok. : POB-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| | | No. Revisi : 00 |
| | | Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024 |
| | | Tgl. Revisi : - |
| | | Tgl. Efektif : 8 Juli 2024 |
| | | Kategori : ██████████ |
| Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472 | | Halaman : 7 dari 18 |
| PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS | | |

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| LEMBAR PENGESAHAN | 1 |
| RIWAYAT PERUBAHAN | 3 |
| DISTRIBUSI DOKUMEN | 4 |
| DAFTAR ISI | 6 |
| 1. TUJUAN | 7 |
| 2. RUANG LINGKUP | 7 |
| 3. ISTILAH DAN DEFINISI | 7 |
| 4. KETENTUAN UMUM | 7 |
| 5. RINCIAN PROSEDUR | 8 |
| 6. KONDISI KHUSUS | 13 |
| 7. WAKTU PELAYANAN | 13 |
| 8. BIAYA/TARIF PELAYANAN | 13 |
| 9. PRODUK PELAYANAN | 13 |
| 10. PENGELOLAAN PENGADUAN | 13 |
| 11. DAFTAR FORMULIR DAN KELUARAN PROSEDUR | 13 |

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, Probatum, Quiescit</small> | FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA | No. Dok. : POB-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| | | No. Revisi : 00 |
| | | Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024 |
| | | Tgl. Revisi : - |
| | | Tgl. Efektif : 8 Juli 2024 |
| | | Kategori : ██████████ |
| Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472 | | |
| PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS | | |

1. TUJUAN

- 1.1. Mengatur pelaksanaan pelayanan pelanggan oleh Subunit Humas c.q. Unit Layanan Fakultas baik untuk pelanggan internal maupun eksternal.
- 1.2. Melayani kebutuhan informasi pelanggan baik secara langsung maupun via telepon.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk setiap permohonan layanan di Subunit Humas c.q. Unit Layanan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia dari mahasiswa, alumni, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum.

3. ISTILAH DAN DEFINISI

- 3.1. Permohonan layanan adalah pernyataan kepentingan pengguna secara verbal dan tertulis terhadap Subunit Humas c.q. Unit Layanan Fakultas (ULF) terkait layanan yang dibutuhkan.
- 3.2. Permohonan layanan yang dimaksud adalah permohonan yang disampaikan oleh pengguna layanan baik secara tertulis melalui E-formulir dengan link <https://tinyurl.com/FormLayananPrima> dan/atau secara verbal melalui telepon atau tatap muka.
- 3.3. Pengguna layanan yang dimaksud adalah masyarakat umum, mahasiswa, alumni, dosen, dan tenaga kependidikan.
- 3.4. Pengguna internal adalah pengguna dengan status dosen dan tenaga kependidikan FKM UI.
- 3.5. Pengguna eksternal adalah mahasiswa, alumni, dan masyarakat umum.

4. KETENTUAN UMUM

- 4.1. Pengguna layanan melakukan registrasi/mendaftar pada E-formulir yang disediakan <https://tinyurl.com/FormLayananPrima>.
- 4.2. Pengguna layanan mengisi E-formulir dengan menyertakan permohonan layanan secara lengkap.
- 4.3. Permohonan layanan yang masuk akan dikelola dan ditindaklanjuti oleh unit penyedia layanan terkait serta dipantau oleh Subunit Humas c.q. ULF.
- 4.4. Pengguna layanan yang menghubungi langsung melalui nomor telepon/*Whatsapp* menyebutkan identitas dan keperluannya dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris dengan baik dan sopan.

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>Yeritas, Proditas, Sertitas</small> | FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA | No. Dok. : POB-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| | | No. Revisi : 00 |
| | | Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024 |
| | | Tgl. Revisi : - |
| | | Tgl. Efektif : 8 Juli 2024 |
| | | Kategori : ██████████ |
| Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472 | | |
| PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS | | |


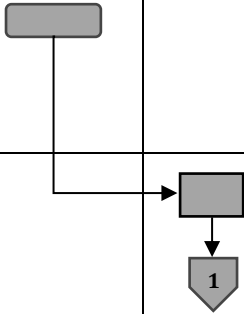
- 4.5. Pengguna layanan yang menghubungi via telepon dicatat pada link: <https://s.id/DataPelangganULFTelepon>.
- 4.6. Pengguna layanan yang datang langsung ke ULF FKM UI dicatat pada link: <https://s.id/BukuTamufKM>.
- 4.7. Pada permohonan layanan yang masuk melalui E-formulir, Subunit Humas c.q. ULF memonitor dan memonitor durasi penyelesaian layanan yang diberikan oleh unit penyedia layanan terkait.
- 4.8. Subunit Humas c.q. ULF memberikan pengingat kepada unit penyedia layanan yang penyelesaiannya layanannya melebihi mutu baku POB.
- 4.9. Subunit Humas c.q. ULF memantau survei penilaian kepuasan pasca layanan dan melaporkan serta melaporkan ke unit UPMNA tiap triwulan.
- 4.10. Subunit Humas c.q. ULF membuat laporan rekap persentase durasi layanan sesuai mutu baku POB.
- 4.11. Telepon paling lama diangkat setelah 2 kali dering.
- 4.12. Penanganan kritik/saran/keluhan melalui telepon/Whatsapp dari pengguna layanan dapat diterima dan direspon langsung.

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, Prodesse, Suavitas</i> | FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA | No. Dok. : POB-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| | | No. Revisi : 00 |
| | | Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024 |
| | | Tgl. Revisi : - |
| | | Tgl. Efektif : 8 Juli 2024 |
| | | Kategori : ██████████ |
| | | Halaman : 10 dari 18 |
| Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472 | | |
| PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS | | |

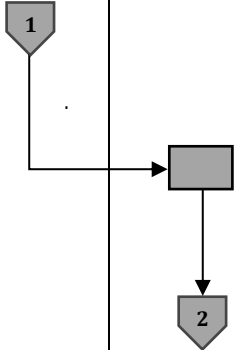
5. RINCIAN PROSEDUR

5.1. Permohonan Layanan Fakultas melalui E-formulir (Daring)

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|--|--|-----|--------------|---|--------------|-------------------------------|------------|
| | | Pelanggan | ULF | Unit Terkait | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1. | Pelanggan mengajukan permohonan layanan dengan mengisi E-formulir secara lengkap pada link: https://tinyurl.com/FormLayananPrima |  | | | E-Formulir | 1 hari kerja | E-formulir terisi | |
| 2. | Subunit Humas c.q. ULF menerima, dan memeriksa rincian layanan serta respon unit penyedia layanan terkait |  | | | E-Formulir, Rekap data permohonan layanan | 1 hari kerja | Rekap data permohonan layanan | |

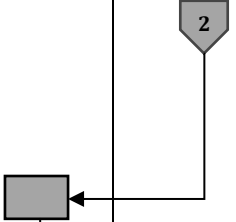
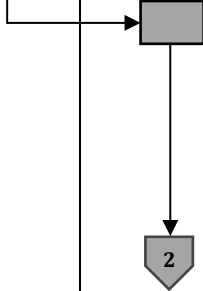
Dokumen asli (Master Document) adalah yang ditandatangani oleh Pejabat Fakultas yang berwenang. Distribusi Terkendali (Controlled Copy) secara elektronik hanya dapat diakses melalui Intranet Server / Cloud Server FKM. Jika dokumen ini diunduh atau dicetak maka statusnya menjadi Distribusi Tidak Terkendali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

| | | |
|--|--|---|
|  UNIVERSITAS INDONESIA <i>Veritas, Probatas, Servitia</i> | FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA | No. Dok. : POB-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| | | No. Revisi : 00 |
| | | Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024 |
| | | Tgl. Revisi : - |
| | | Tgl. Efektif : 8 Juli 2024 |
| | | Kategori : ██████████ |
| | | Halaman : 11 dari 18 |
| Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472 | | |
| PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS | | |

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|--|-----------|--|--------------|-------------------------------|--|---|------------|
| | | Pelanggan | ULF | Unit Terkait | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 3. | Unit penyedia layanan terkait mengelola dan menindaklanjuti permohonan layanan sesuai mutu baku POB. | |  | | Rekap data permohonan layanan | a. Memonitor status dan durasi layanan: 1 hari kerja b. Layanan yang diproses unit: sesuai mutu baku POB layanan terkait. | Bukti tangkapan layar/pengolahan data pada file excel | |




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 style="text-align: center;">FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA</p> | Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472 | |
| | No. Dok. | : POB-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| | No. Revisi | : 00 |
| | Tgl. Dibuat | : 6 Mei 2024 |
| | Tgl. Revisi | : - |
| | Tgl. Efektif | : 8 Juli 2024 |
| | Kategori | : ██████████ |
| Halaman : 12 dari 18 | | |
| PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS | | |

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|---|-----------|--|---|--|---|--------|------------|
| | | Pelanggan | ULF | Unit Terkait | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 4. | Subunit Humas c.q.ULF memonitor status dan durasi layanan berdasar mutu baku POB dan memberikan peringatan kepada unit terkait yang melebihi mutu baku POB | |  | Rekap data permohonan layanan | a. Memonitor status dan durasi layanan: 1 hari kerja b. Layanan yang diproses unit: sesuai mutu baku POB layanan terkait. | Bukti tangkapan layar/pengolahan data pada file excel | | |
| 5. | Pada layanan yang telah selesai di proses, unit penyedia layanan terkait meng-update status penyelesaian layanan dan mengarahkan pelanggan untuk mengisi survei penilaian kepuasan pasca layanan. | |  | Rekap data permohonan layanan, E-formulir survei penilaian kepuasan pasca layanan | 5 hari kerja | Laporan survei penilaian kepuasan pasca layanan ke Unit UPMNA | | |

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, Probatas, Suavitas</i> | FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA | No. Dok. : POB-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| | | No. Revisi : 00 |
| | | Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024 |
| | | Tgl. Revisi : - |
| | | Tgl. Efektif : 8 Juli 2024 |
| | | Kategori : ██████████ |
| Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472 | | Halaman : 13 dari 18 |
| PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS | | |

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|--|---|-----|--|-------------|-------|--------|------------|
| | | Pelanggan | ULF | Unit Terkait | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 6. | Pelanggan selesai mendapatkan layanan dan mengisi survei penilaian kepuasan pasca layanan. |  | |   | | | | |

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).

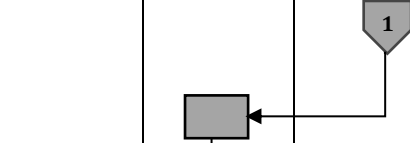

| | | |
|--|--|--|
|  <p style="text-align: center;">FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA</p> | Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472 | |
| | PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS | |
| | No. Dok. | : POB-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| | No. Revisi | : 00 |
| | Tgl. Dibuat | : 6 Mei 2024 |
| | Tgl. Revisi | : - |
| | Tgl. Efektif | : 8 Juli 2024 |
| Kategori | : ██████████ | |
| Halaman | : 14 dari 18 | |

5.2. Permohonan Layanan Fakultas melalui Telepon/Whatsapp

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|--|---|---|--|----------------------------|--------------------------|--|------------|
| | | Pelanggan | ULF | Unit Terkait | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1. | Pelanggan mengajukan pertanyaan/permintaan melalui telepon/ <i>whatsapp</i> |  | | | Data pelanggan telepon ULF | 1 hari kerja | Identitas dan pertanyaan pelanggan teridentifikasi | |
| 2. | Subunit Humas c.q. ULF merespon dengan memberikan jawaban langsung dan/atau mengarahkan kepada kontak unit yang dituju | |  | | Data pelanggan telepon ULF | Respon ULF: 1 hari kerja | Respon | |
| 3. | Unit terkait yang dituju merespon keperluan pelanggan | | |   | | | | |

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 style="text-align: center;">FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA</p> | Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472 | |
| | No. Dok. | : POB-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| | No. Revisi | : 00 |
| | Tgl. Dibuat | : 6 Mei 2024 |
| | Tgl. Revisi | : - |
| | Tgl. Efektif | : 8 Juli 2024 |
| Kategori | : ██████████ | |
| Halaman | : 15 dari 18 | |
| PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS | | |

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|--|---|--|--|--------------|---------------------|--------|------------|
| | | Pelanggan | ULF | Unit Terkait | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 4. | Subunit Humas c.q. ULF meminta pelanggan mengisi survei penilaian kepuasan pasca layanan | |  | E-Formulir survei penilaian kepuasan pasca layanan | 1 Hari kerja | E-Formulir terjawab | | |
| 5. | Pelanggan mendapat jawaban/kontak unit yang dituju dan mengisi survei penilaian kepuasan pasca layanan |  | | | | | | |

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, Justitia</i> | FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA | No. Dok. : POB-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| | | No. Revisi : 00 |
| | | Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024 |
| | | Tgl. Revisi : - |
| | | Tgl. Efektif : 8 Juli 2024 |
| | | Kategori : ██████████ |
| Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472 | | Halaman : 16 dari 18 |
| PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS | | |

5.3. Permohonan Layanan Fakultas Tatap Muka (Luring)

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|--|---|--|---|-----------------------------|--------------------------|---|------------|
| | | Pelanggan | ULF | Unit Terkait | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1. | Pelanggan/tamu datang langsung ke ruang Subunit Humas c.q. ULF |  | | | E-Formulir buku tamu | 1 hari kerja | Identitas dan keperluan pelanggan teridentifikasi | |
| 2. | Subunit Humas c.q. ULF merespon dengan memberikan jawaban langsung dan/atau mengarahkan kepada kontak unit yang dituju | |  | | Pertanyaan langsung | Respon ULF: 1 hari kerja | Respon | |
| 3. | Unit terkait yang dituju merespon keperluan pelanggan | | |  | Pertanyaan langsung | Respon ULF: 1 hari kerja | Respon | |
| 4. | Setelah menjawab langsung/mengarahkan kepada unit yang dituju, Subunit Humas c.q. ULF | |   | | E-Formulir survei penilaian | 1 Hari kerja | E-Formulir terjawab | |

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, Probatas, Suavitas</i> | FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA | No. Dok. : POB-003/UN2.F10.D.1.2/OTL.03.00/2024 |
| | | No. Revisi : 00 |
| | | Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024 |
| | | Tgl. Revisi : - |
| | | Tgl. Efektif : 8 Juli 2024 |
| | | Kategori : ██████████ |
| | | Halaman : 17 dari 18 |
| Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472 | | |
| PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS | | |

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|--|---|---|--------------|------------------------|-------|--------|------------|
| | | Pelanggan | ULF | Unit Terkait | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| | meminta pelanggan mengisi survei penilaian kepuasan pasca layanan | | | | kepuasan pasca layanan | | | |
| 5. | Pelanggan mendapat jawaban/kontak unit yang dituju dan mengisi survei penilaian kepuasan pasca layanan |  |  | | | | | |

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, Probatum, Quae Vita</i></p> | FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA | No. Dok. : POB-(Nomor POB)/UN2.F10/(Kode Unit)/OTL.03.00/(tahun terbit) |
| | | No. Revisi : 00 |
| | | Tgl. Dibuat : 6 Mei 2024 |
| | | Tgl. Revisi : - |
| | | Tgl. Efektif : 8 Juli 2024 |
| | | Kategori : ██████████ |
| Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472 | | Halaman : 18 dari 18 |
| PERMOHONAN LAYANAN FAKULTAS | | |

6. KONDISI KHUSUS

Tidak ada kondisi khusus.

7. WAKTU PELAYANAN

- 7.1. Waktu Pengajuan Pelayanan : Senin – Jumat, 08.00 – 16.00
(Permohonan yang masuk di hari Minggu/hari libur akan direspon pada hari kerja)
- 7.2. Jangka Waktu Penyelesaian : Maksimal 7 hari kerja setelah pengajuan

8. BIAYA/TARIF PELAYANAN

Tidak dikenakan biaya.

9. PRODUK PELAYANAN

Respon permohonan layanan fakultas.

10. PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:

Aplikasi E-Komplain : <http://komplain.fkm.ui.ac.id/>

11. LAMPIRAN (DAFTAR FORMULIR DAN KELUARAN PROSEDUR)

- 11.1. Formulir permohonan layanan FKM UI diisi dari sistem E-formulir
- 11.2. Formulir survei kepuasan langsung diisi dari sistem E-formulir
- 11.3. Rekapitulasi data permohonan layanan Fakultas
- 11.4. Data Pelanggan Telepon

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).