



FAKULTAS
**KESEHATAN
MASYARAKAT**



Edisi
2025

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

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA
Januari 2025

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.

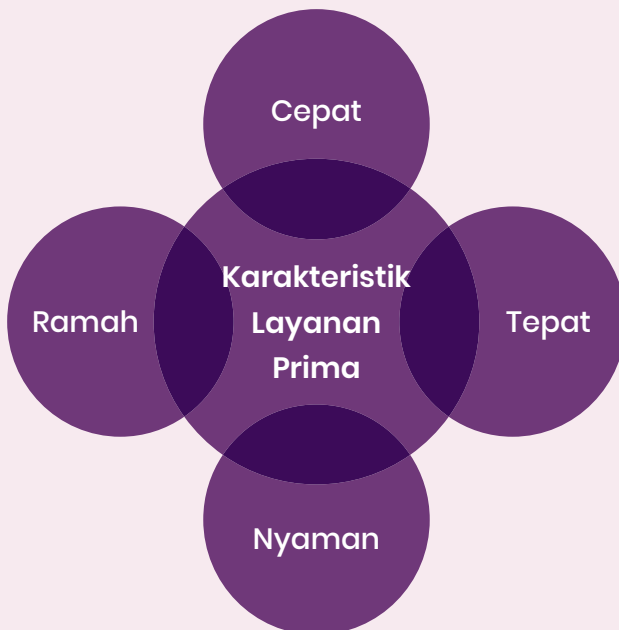
Depok, September 2021
Pjs Dekan FKM UI
Prof. Dr. dr. Sabarinah, M.Sc
NIP. 195608131982112001

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

ULF FKM UI

✉ ulf.fkmui@gmail.com
✉ ulf.fkmui@ui.ac.id
☎ 0858-1765-4816

1. Permohonan Layanan Fakultas Melalui E-Formulir (Daring)
2. Permohonan Layanan Fakultas Melalui Telepon / WhatsApp
3. Permohonan Layanan Fakultas Tatap Muka Luring

1. ADMINISTRASI PENDIDIKAN

✉ fkmui.akademik@gmail.com
☎ Layanan S1 : 0813-1877-7817
☎ Layanan S2 & S3 : 0813-1525-1771

1. Registrasi Akademik & Registrasi Administrasi
2. Pelaksanaan Perkuliahan
3. Tunda Registrasi & Tunda Kuliah
4. Aktif Registrasi Setelah Tunda Kuliah
5. Pengajuan Pengakuan Pembelajaran Lampau (RPL)
6. Pengajuan Transfer Kredit Kegiatan MBKM & Non-MBKM
7. Perolehan Kredit (Credit Earning) Melalui Fakultas
8. Peminjaman Ruang Perkuliahan untuk Kelas Pengganti & Kuliah Umum Mata Kuliah
9. Peminjaman Ruang Perkuliahan untuk Ujian Tugas Akhir
10. Pelaksanaan Kuliah Mandiri Program Doktor
11. Pengusulan Cuti Akademik
12. Pengusulan Mata Kuliah Semester Antara
13. Perpanjangan Masa Studi Mahasiswa Jenjang Doktor
14. Pemberkasan Kelulusan (Yudisium)
15. Penyerahan Ijazah & Transkrip Akademik
16. Permohonan Pencetakan Daftar Nilai Semestara & Riwayat Akademik
17. Permohonan Legalisir Ijazah & Transkrip Nilai
18. Administrasi Persuratan Akademik (PERMISA)
19. Informasi Akreditasi Program Studi

2. KEMAHASISWAAN

✉ fkmui.kemahasiswaan@gmail.com
☎ 0812-8528-647

1. Permohonan Surat Keluar & Alumni Mahasiswa
2. Pelayanan Badan Konseling Mahasiswa
3. Pengajuan Bantuan Dana Kegiatan Mahasiswa
4. Penghapusan Denda BOP
5. Pengajuan Cicilan BOP
6. Pengajuan Keringanan BOP untuk Mahasiswa S1 Reguler

3. ADMINISTRASI RISET DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

✉ urpmfkm@ui.ac.id
☎ 0815-8496-7200

1. Pengajuan Hak Kekayaan Intelektual (HKI)
2. Pengajuan Artikel Publikasi Jurnal Kesmas
3. Pengajuan Berlangganan Edisi Cetak Jurnal Kesmas

4. LAYANAN HUKUM DAN ARSIP

✉ lha.fkm@ui.ac.id

Layanan Permintaan Informasi Arsip

5. UNIT PENJAMINAN MUTU, LAYANAN KELUHAN, DAN KAJI ETIK

✉ upmnafkm@gmail.com
✉ upmna.fkm@gmail.com
☎ Unit Penjaminan Mutu dan Layanan Keluhan : 0813-1928-8552
☎ Sekretariat Kaji Etik : 0856-9274-8875

1. Layanan Penyampaian Keluhan/Pengaduan melalui Aplikasi E-Komplain
2. Layanan Penyampaian Keluhan/Pengaduan Melalui Whatsapp
3. Pengusulan Kaji Etik

6. PENGELOLAAN FASILITAS, K3L DAN LOGISTIK

✉ ppf.fkmui@yahoo.com
☎ Pengelolaan Fasilitas dan Logistik : 0819-3259-1474
☎ K3L FKM UI : 0823-1721-7002

1. Pengelolaan Peminjaman Fasilitas
2. Pelaporan Barang Hilang
3. Pelaporan Barang Tertinggal
4. Pengembalian Barang Temuan/Tertinggal
5. Izin Kerja Pekerjaan Konstruksi
6. Izin Kerja Kegiatan

7. PUSINFOKESMAS

✉ pusinfokesmas.fkm@ui.ac.id
✉ pusinfokesmas@gmail.com
☎ 0857-7103-0310

1. Penerimaan Pengunjung
2. Pendaftaran Anggota
3. Layanan Sirkulasi Khusus Anggota
4. Layanan Sirkulasi Non-Anggota
5. Layanan Referensi Permintaan Penelusuran Literatur
6. Layanan Referensi Pengajuan Kelas Literasi
7. Layanan Referensi-Pengecekan Similaritas (Turnitin)
8. Layanan Referensi - Penggunaan Ruang Diskusi Literasi
9. Bebas Pustaka
10. Layanan Penggantian Koleksi Rusak dan Hilang

8. KERJASAMA DAN VENTURA

✉ kerjasama.fkm@ui.ac.id
☎ 0855-5000-7999

Informasi Kerja Sama Dalam dan Luar Negri

Scan untuk
Mendapat Layanan



#fkmuiSEHAT
<https://linktr.ee/ulf.fkmui>

MOTO LAYANAN FKM UI



UNIVERSITAS
INDONESIA
Yudha, Pradina, Surita
191-1917

FAKULTAS
**KESEHATAN
MASYARAKAT**



Santun melayani
sepenuh 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



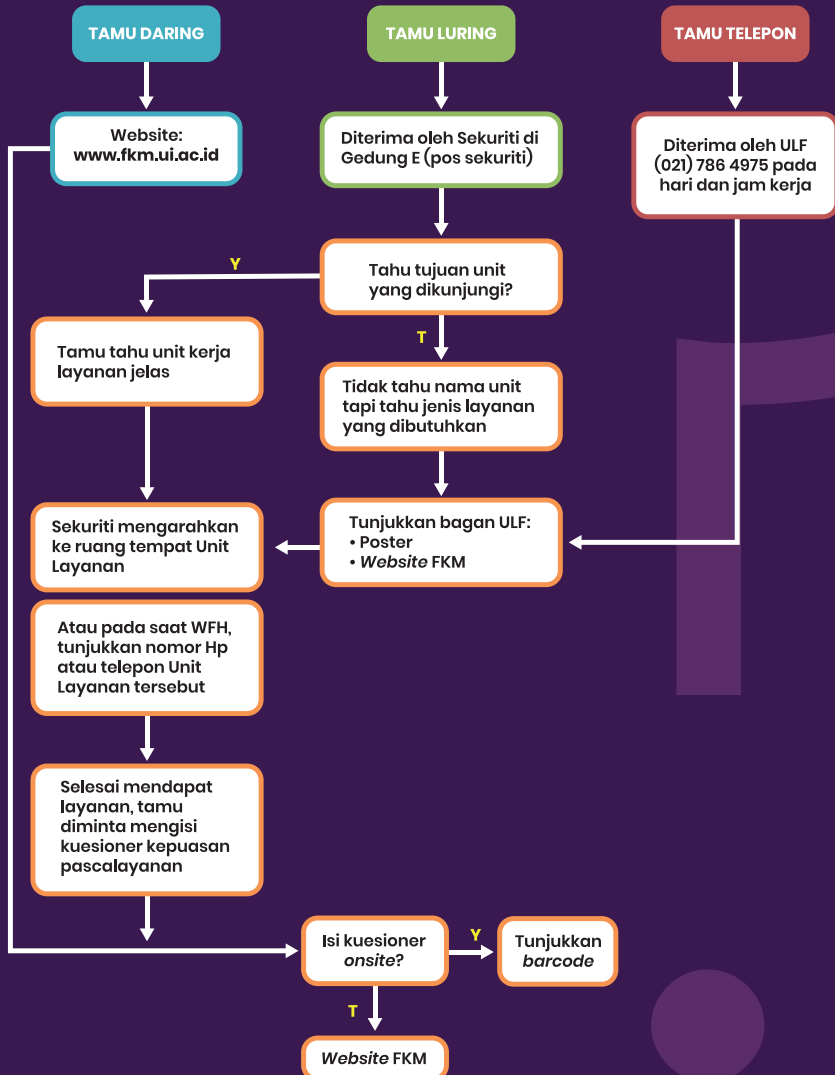
[https://tinyurl.com/
FormLayananPrima](https://tinyurl.com/FormLayananPrima)

#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

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	Administrasi Umum dan Persuratan Temu Janji Pimpinan	Gedung A RIK lantai 1 Gedung A RIK lantai 3	081319123054(Kambali)/ 085591188341 (Asep) 081286842874 (Dian)/ 08159620019 (Sinta)	suratdekan.fkmui@gmail.com, suratwd.fkmui@gmail.com
2	Penjaminan Mutu Akademik	Akreditasi Evaluasi Mutu Pendidikan	Gedung B Lantai 2	(021) 7864977, 0812-8953-085	penjaminanmutufkmui@gmail.com
3	Administrasi Pendidikan	Layanan Administrasi Pendidikan Layanan Persuratan & Dokumen Akademik Layanan Program Studi	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
4	Riset dan Pengabdian Masyarakat	Layanan Riset dan Pengmas Layanan HKI Layanan Kaji Etik Layanan Langganan Jurnal Kesmas Layanan ISBN	Gedung A RIK lantai 3	081315346474	risetfkmui@gmail.com jurnalkesmas.ui@gmail.com (permohonan berlangganan jurnal ¹⁾)
5	Kemahasiswaan	Layanan Pengelolaan Beasiswa Kegiatan Kemahasiswaan Administrasi Kegiatan Mahasiswa	Gedung A lantai 1	(021) 7864979, 08128528647	fkmui.kemahasiswaan@gmail.com
6	Kuangan	Layanan Keuangan	Gedung B lantai 1	(021) 78880227/ 0818743825(Ati)	keuanganfkm@gmail.com
7	Humas dan Kearsipan	Layanan Humas KIP Kearsipan	Gedung B Lantai 1	(021) 7864975; 0815 1974 8135	humasfkm@gmail.com
8	Sumber Daya Manusia	Layanan Administrasi SDM	Gedung B lantai 1	(021) 7864671	fkmui.sdm@gmail.com
9	Pemeliharaan dan Pengelolaan Fasilitas	Layanan Peminjaman Fasilitas & Ruang Pemeliharaan & Perbaikan Fasilitas	Gedung D lantai 1	(021) 78880226	ppf_fkmui@yahoo.com
10	Logistik	Layanan Kebutuhan Barang Persediaan (Inventory) Layanan Pengadaan Barang & Jasa	Gedung A lantai 1	(021) 7270037	logistik.fkm@gmail.com
11	Teknologi Informasi	Layanan TI Layanan Website Layanan Pendukung TI	Gedung A lantai 3	(021) 78849030/ 08161447573(Eddy)	it.fkmui@gmail.com
12	Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat	Layanan Penelusuran Literatur Bebas Pustaka Layanan Penerimaan Tugas Akhir Layanan Kerjasama	Gedung G lantai 2 sd 4	(021) 7864672; 085691462976	pusinfokesmas@gmail.com
13	Kerjasama, Hubungan Alumni dan Ventura	Hubungan Alumni Layanan Ventura	Gedung A RIK lantai 3	08158801968 (Adi)	fkmui.kerjasama@gmail.com
14	Penjaminan Mutu Non Akademik	Maintenance ISO 9001:2015 & Keluhan Layanan Evaluasi Mutu Non Akademik (K3L, Green Metric)	Gedung B lantai 2	(021) 7864977; 081319288552 (wa/sms)	penjaminanmutufkmui@gmail.com
		Integrasi Data Fakultas Pengelola Data Ujian			

INFORMASI PENTING



Buku Tamu FKM UI



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



<https://linktr.ee/ulf.fkm.ui>
Permohonan Layanan Fakultas

Laporan Dugaan Pelanggaran (korupsi. pungli)

 ui.ac.id/sipduga

 wbs@ui.ac.id

 0859 0420 20000