



**UNIVERSITAS
INDONESIA**

Veritas, Probitas, Justitia

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS INDONESIA

NO. POB	: POB- 001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
REVISI	: 00
TGL. DIBUAT	: 8 Juni 2020
TGL. REVISI	: -
TGL. EFEKTIF	: 15 Juni 2020

DIBUAT OLEH	 Koordinator Informasi Manajemen
----------------	--

	 Koordinator Penjaminan Mutu Non Akademik
--	--

DIPERIKSA OLEH	 Manajer Penjaminan Mutu
-------------------	--

DISAHKAN OLEH	 Dekan
------------------	--

JUDUL POB : PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN (E-KOMPLAIN)



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok. : POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
No. Revisi : 00
Tgl. Dibuat : 8 Juni 2020
Tgl. Revisi : -
Tgl. Efektif : 15 Juni 2020
Halaman : 2 dari 11

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

PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN MELALUI E-KOMPLAIN

DASAR HUKUM / REFERENSI :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none">1. Standar ISO 9001:20152. POB Penanganan Keluhan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui tupoksi penjaminan mutu fakultas2. Mengetahui operasional website Keluhan3. Pendidikan minimal Diploma III (D III)4. Memiliki integritas tinggi5. Dapat mengoperasikan komputer dan internet
KETERKAITAN :	PERSYARATAN PELAYANAN & PERALATAN/ PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none">1. Pedoman Mutu FKM UI2. POB Tindakan Perbaikan/Korektif3. POB Pengendalian Output Layanan yang Tidak Sesuai.4. POB Rapat Tinjauan Manajemen	<ol style="list-style-type: none">1. Pelapor keluhan/pengaduan layanan adalah mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan FKM UI2. Pelaporan keluhan dapat dilakukan dengan mengakses website keluhan : komplain.fkm.ui.ac.id3. Pelapor keluhan/pengaduan layanan wajib melakukan registrasi/ mendaftarkan diri di website keluhan dan melakukan verifikasi melalui email4. Keluhan yang diterima adalah keluhan atas layanan FKM, Gartifikasi, Pelanggaran Tindak Korupsi dan Penyalahgunaan Wewenang5. Identitas pelapor dijamin kerahasiaannya dan hanya didokumentasikan dan diarsipkan oleh Unit Penjaminan Mutu6. Pelaporan Gratifikasi, Pelanggaran berat, Pelanggaran Tindak Korupsi dan Penyalahgunaan Wewenang akan diteruskan ke Unit Pengendalian Gratifikasi dan Satuan Pengawas Internal Universitas Indonesia melalui mekanisme yang berlaku7. Sarana/ peralatan yang digunakan : Komputer, Printer, Telepon Selular, Surat Elektronik, Kotak Saran, Jaringan Internet (Wifi)
PERINGATAN :	PENCATATAN, PENDATAAN, DAN DOKUMEN :
<ol style="list-style-type: none">1. Setiap Keluhan/Pengaduan/komplain dari <i>stakeholder</i> yang memenuhi kriteria Keluhan/Pengaduan harus segera ditindaklanjuti dan hasilnya dilaporkan kepada pimpinan terkait.2. Pelaporan tindakan korupsi, gratifikasi, penyalahgunaan wewenang dan pelanggaran etk berat lainnya akan diteruskan ke Unit Pengendalian Gratifikasi dan Satuan Pengawas Internai Universitas Indonesia sesuai dengan mekanisme yang berlaku3. Identitas pelapor terjamin kerahasiaannya	<ol style="list-style-type: none">1. Data Keluhan/Pengaduan2. Rekapitulasi Data Keluhan/Pengaduan3. Laporan Hasil Pemeriksaan4. Penatausahaan Keluhan/Pengaduan Layanan



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok. : POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
No. Revisi : 00
Tgl. Dibuat : 8 Juni 2020
Tgl. Revisi : -
Tgl. Efektif : 15 Juni 2020
Halaman : 4 dari 11

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

PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN MELALUI E-KOMPLAIN

DISTRIBUSI DOKUMEN

No.	PEMEGANG DOKUMEN	STATUS DOKUMEN	NOMOR SALINAN
1	Dekan	SALINAN TERKENDALI	01
2	Wakil Dekan I	SALINAN TERKENDALI	02
3	Wakil Dekan II	SALINAN TERKENDALI	03
4	Manajer Akademik	SALINAN TERKENDALI	04
5	Manajer Riset dan Pengabdian Masyarakat	SALINAN TERKENDALI	05
6	Manajer Pengembangan Karakter dan Kepemimpinan Mahasiswa (PK2M)	SALINAN TERKENDALI	06
7	Manajer Kerjasama, Hubungan Alumni, dan Ventura	SALINAN TERKENDALI	07
8	Manajer Umum	SALINAN TERKENDALI	08
9	Manajer Penjaminan Mutu	SALINAN TERKENDALI	09
10	Kepala Unit Kerja Khusus Lembaga Pelayanan dan Pengabdian Masyarakat	SALINAN TERKENDALI	10
11	Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan	SALINAN TERKENDALI	11
12	Departemen Biostatistik	SALINAN TERKENDALI	12
13	Departemen Epidemiologi	SALINAN TERKENDALI	13
14	Departemen Gizi	SALINAN TERKENDALI	14
15	Departemen Kesehatan Lingkungan	SALINAN TERKENDALI	15
16	Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja	SALINAN TERKENDALI	16
17	Departemen Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku	SALINAN TERKENDALI	17
18	Kelompok Studi Kesehatan Reproduksi	SALINAN TERKENDALI	18
19	Kelompok Studi Mutu Layanan Kesehaataan	SALINAN TERKENDALI	19
20	Subunit Administrasi Akademik	SALINAN TERKENDALI	20
21	Subunit Administrasi Riset dan Pengabdian Masyarakat	SALINAN TERKENDALI	21
22	Subunit Kemahasiswaan	SALINAN TERKENDALI	22



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok. : POB-
001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
No. Revisi : 00
Tgl. Dibuat : 8 Juni 2020
Tgl. Revisi : -
Tgl. Efektif : 15 Juni 2020
Halaman : 5 dari 11

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

PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN MELALUI E-KOMPLAIN

No.	PEMEGANG DOKUMEN	STATUS DOKUMEN	NOMOR SALINAN
23	Subunit Kerja Sama, Hubungan Alumni dan Ventura	SALINAN TERKENDALI	23
24	Subunit Keuangan	SALINAN TERKENDALI	24
25	Subunit Sumber Daya Manusia	SALINAN TERKENDALI	25
26	Subunit Hubungan Masyarakat dan Kearsipan	SALINAN TERKENDALI	26
27	Subunit Pengelolaan dan Pemeliharaan Fasilitas	SALINAN TERKENDALI	27
28	Subunit Logistik dan Layanan Pengadaan	SALINAN TERKENDALI	28
29	Subunit Informasi Kesehatan Masyarakat	SALINAN TERKENDALI	29
30	Subunit Teknologi Informasi	SALINAN TERKENDALI	30
31	Subunit Penjaminan Mutu Akademik	SALINAN TERKENDALI	31
32	Subunit Informasi Manajemen	SALINAN TERKENDALI	32
33	Sekretariat Pimpinan dan Administrasi Umum	SALINAN TERKENDALI	33
34	Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik	DOKUMEN ASLI	-



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok.	: POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
No. Revisi	: 00
Tgl. Dibuat	: 8 Juni 2020
Tgl. Revisi	: -
Tgl. Efektif	: 15 Juni 2020
Halaman	: 6 dari 11

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

PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN MELALUI E-KOMPLAIN

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	1
RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN	3
DISTRIBUSI DOKUMEN	4
DAFTAR ISI	6
1. TUJUAN	7
2. RUANG LINGKUP	7
3. PENGERTIAN	7
4. KETENTUAN UMUM	7
5. RINCIAN PROSEDUR	7
5.1. Penanganan Keluhan	7
5.2. Penyelesaian Keluhan /Pengaduan Layanan.....	8
5.3. Waktu Penyelesaian Keluhan	8
5.4. Pengarsipan Keluhan	8
6. KONDISI KHUSUS	9
7. WAKTU PELAYANAN.....	9
8. BIAYA/TARIF PELAYANAN.....	9
9. PRODUK PELAYANAN	9
10. PENGELOLAAN PENGADUAN	9
11. DIAGRAM ALUR PROSEDUR	9
12. DAFTAR FORMULIR DAN KELUARAN PROSEDUR	9



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok.	: POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
No. Revisi	: 00
Tgl. Dibuat	: 8 Juni 2020
Tgl. Revisi	: -
Tgl. Efektif	: 15 Juni 2020
Halaman	: 7 dari 11

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

PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN MELALUI E-KOMPLAIN

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam pelaksanaan Penanganan Keluhan/Pengaduan Layanan. Dan salah satu keluhan/aduan pelayanan ini adalah dalam aplikasi e-komplain, dimana aplikasi ini digunakan untuk merekam laporan keluhan/aduan yang disampaikan oleh civitas akademik baik berupa permasalahan fasilitas maupun pelayanan akademik agar dapat di respon dengan cepat dan terselesaikan dengan baik..

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup tentang penanganan keluhan pengguna layanan/pelanggan melalui layanan ekomplain, klasifikasi keluhan, tindakan perbaikan dan pencegahan di Pusat Administrasi Fakultas (PAF).

3. ISTILAH DAN DEFINISI

- 3.1. Keluhan/aduan adalah pernyataan ketidakpuasan pengguna secara tertulis terhadap pelayanan yang ada di Pusat Administrasi Fakultas (PAF).
- 3.2. Keluhan yang dimaksud adalah keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan PAF melalui aplikasi *e-complaint*.
- 3.3. Pengguna Layanan yang dimaksud adalah mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan

4. KETENTUAN UMUM

- 4.1 Pelapor keluhan wajib melakukan registrasi/ mendaftar akun di website <https://komplain.fkm.ui.ac.id> dan melakukan verifikasi akun melalui email

5. RINCIAN PROSEDUR

5.1. Penanganan Keluhan

- 5.1.1. Keluhan yang masuk dari pengguna layanan/pelanggan prosedurnya harus jelas yaitu memiliki unsur kebenaran dan bisa dibuktikan dengan gambar/bukti lainnya apabila dibutuhkan dalam penyelesaian komplain.
- 5.1.2. Untuk melakukan keluhan/aduan dengan menggunakan aplikasi e-komplain, pengguna diwajibkan untuk login terlebih dahulu. Karena login merupakan pintu masuk bagi pengguna untuk mengakses system komputer, yang di artikan untuk mengatur proses identifikasi pengguna.
- 5.1.3. Dalam Pengelola Keluhan/aduan yang ada di system e-komplain ada batas laporan, jika dalam 7 hari aduan/keluhan tidak direspon oleh unit yang dituju, maka akan diberikan notifikasi warna Merah, jika laporan masih dalam pengerjaan akan berwarna Kuning.
- 5.1.4. Keluhan yang masuk dalam sistem *e-complain* (<https://komplain.fkm.ui.ac.id/>) dikelola bersama oleh subunit Informasi Manajemen dan subunit Penjaminan Mutu Non Akademik
- 5.1.5. Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik mendata keluhan dalam formulir **Rekap Daftar Keluhan dan rekap daftar keluhan yang masuk dalam sistem e-complaint**



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok.	: POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
No. Revisi	: 00
Tgl. Dibuat	: 8 Juni 2020
Tgl. Revisi	: -
Tgl. Efektif	: 15 Juni 2020
Halaman	: 8 dari 11

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

PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN MELALUI E-KOMPLAIN

- 5.1.6. Manajer Penjaminan Mutu, Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik, Subunit Informasi Manajemen dan Kepala Unit yang terkait mengadakan rapat untuk membahas hasil pemeriksaan keluhan secara periodik.
- 5.1.7. Keluhan melalui **sistem e-complaint** harus direspon oleh subunit yang bersangkutan **paling lambat 7 (tujuh) hari kerja**.
- 5.1.8. Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik dan Subunit Informasi Manajemen memantau sistem *e-complaint* secara periodik dan berhak mengingatkan subunit terkait yang belum menindaklanjuti keluhan dalam waktu yang telah ditentukan.
- 5.1.9. Subunit Penjaminan Mutu melakukan verifikasi terhadap keluhan yang telah selesai ditindaklanjuti kepada pelapor dan unit terkait terlapor.

5.2. Penyelesaian Keluhan/Pengaduan Pelayanan

- 5.2.1. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia bertanggungjawab atas penyelesaian Keluhan/Pengaduan yang terkait kualitas pelayanan sesuai dengan **POB Tindakan Perbaikan/Korektif**.
- 5.2.2. Penyelesaian atau solusi yang diambil memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai, dan realistis.
- 5.2.3. Solusi dapat berupa penyelesaian Keluhan/Pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan. Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan.
- 5.2.4. Untuk menangani masalah keluhan pelanggan, maka harus diambil suatu tindakan perbaikan dan pencegahan dengan maksud mengatasi ketidaksesuaian dan untuk mencegah terulangnya lagi keluhan tersebut.
- 5.2.5. Informasi tentang laporan yang dilaporkan oleh pelapor/pelanggan bisa dilihat di aplikasi e-komplain.
Status laporan : Belum di Respon/Sedang Ditangani/Sudah Selesai.

5.3. Waktu Penyelesaian Keluhan

- 5.3.1. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia menyelesaikan setiap Keluhan/Pengaduan paling lambat **7 (tujuh) hari kerja** sejak laporan Keluhan/Pengaduan diterima oleh sistem.
- 5.3.2. Selama laporan sudah diterima dan Status laporan masih dalam pengerjaan (sedang dikerjakan/ditangani, maka notifikasi di laporan tersebut berwarna kuning, sehingga bisa di pantau oleh unit yang di tuju dan UPMNA serta UPM bisa melakukan *follow up* juga apabila waktu pengerjaannya lama dalam penanganannya.

5.4. Pengarsipan Keluhan/Pengaduan

- 5.4.1. Dokumen dan pelaporan Keluhan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan.
- 5.4.2. Pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik (*softcopy*). Apabila terdapat data *hardcopy* maka diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan oleh Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik.
- 5.4.3. Segala data pribadi user/pengguna akan di jaga kerahasiaannya.



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok.	: POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
No. Revisi	: 00
Tgl. Dibuat	: 8 Juni 2020
Tgl. Revisi	: -
Tgl. Efektif	: 15 Juni 2020
Halaman	: 9 dari 11

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

PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN MELALUI E-KOMPLAIN

6. KONDISI KHUSUS

(tidak ada)

7. WAKTU PELAYANAN

Waktu Pelayanan (Respon) Keluhan	:	Senin – Jumat, 09.00 – 17.00 Sabtu, 08.00 – 14.00 (keluhan yang masuk di hari minggu/libur akan di respon pada hari kerja)
Jangka Waktu Respon 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:

- a. Aplikasi E-Komplain: <http://komplain.fkm.ui.ac.id/>
- b. Whatsapp : 081319288552

11. DIAGRAM ALIR PROSEDUR

(terlampir)

12. DAFTAR FORMULIR DAN KELUARAN PROSEDUR

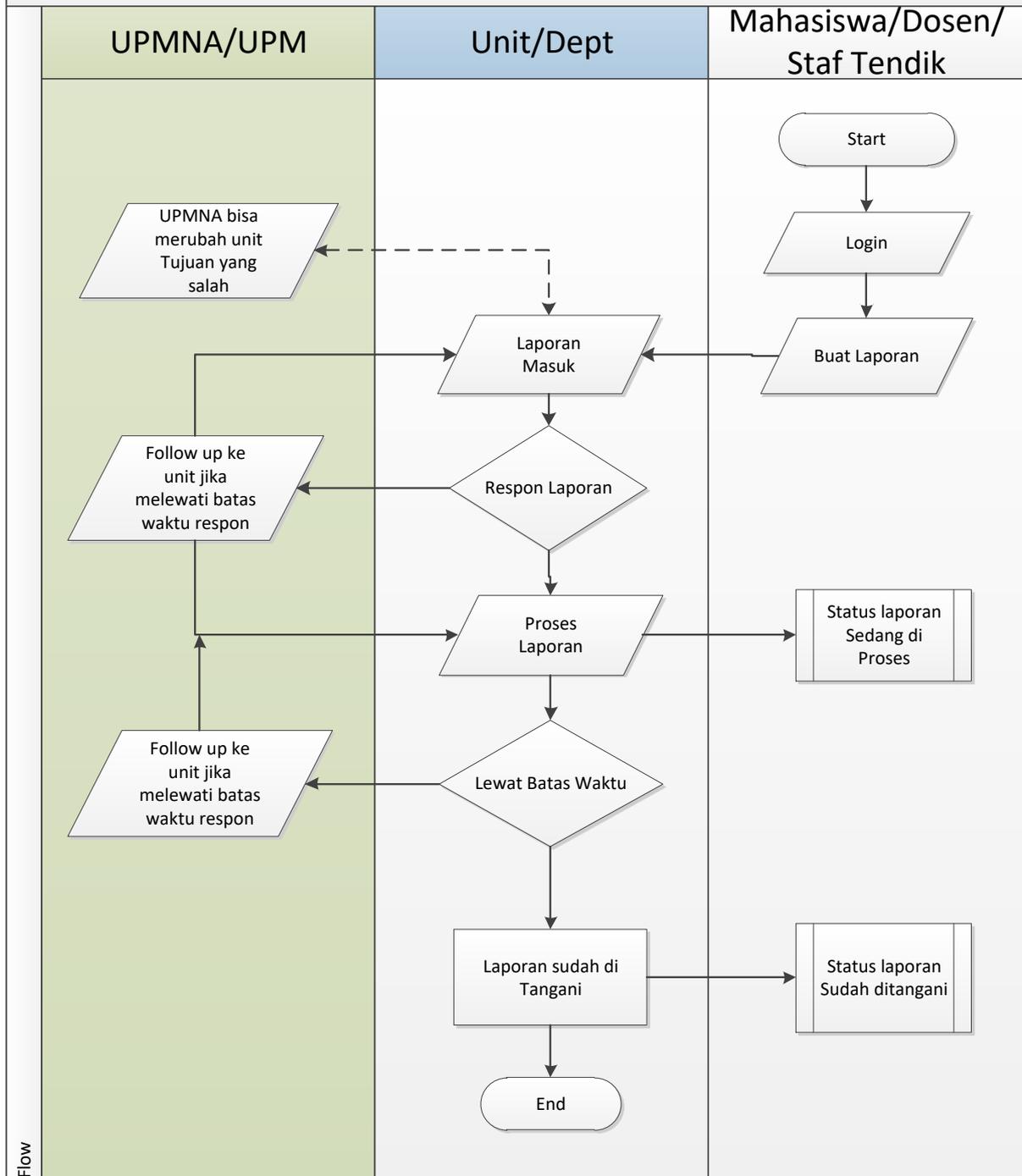
- 12.1. Formulir Keluhan langsung di isi dari system aplikasi e-komplain
- 12.2. Rekapitulasi Data Keluhan No. FM-POB-FKM-SMM-004-03
- 12.3. Penatausahaan Keluhan/Pengaduan No. FM-POB-FKM-SMM-004-04



PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN MELALUI E-KOMPLAIN

Diagram Alur Prosedur

PENANGANAN PENGADUAN/KELUHAN LAYANAN DALAM APLIKASI e-KOMPLAIN





PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN MELALUI E-KOMPLAIN

Diagram Alur Prosedur

