

 <p><b>UNIVERSITAS INDONESIA</b></p> <p><i>Veritas, Probitas, Justitia</i></p> <p><b>FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT</b></p> <p><b>UNIVERSITAS INDONESIA</b></p>	NO. POB	: POB- 001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
	REVISI	: 01
	TGL. DIBUAT	: 8 Juni 2020
	TGL. REVISI	: 25 Agustus 2021
	TGL. EFEKTIF	: 2 September 2021
	DIBUAT OLEH	 Koordinator Penjaminan Mutu Non Akademik
	DIPERIKSA OLEH	 Manajer Penjaminan Mutu
DISAHKAN OLEH	 Pj. Dekan	
<p><b>PROSEDUR OPERASIONAL BAKU (POB)</b>  <b>PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN MELALUI APLIKASI E-KOMPLAIN</b></p>		

Dokumen ini sepenuhnya dikendalikan oleh subunit Penjaminan Mutu Non Akademik.  
 Setiap dokumen yang tercetak tanpa stempel dan paraf asli akan berstatus  
 “SALINAN TIDAK TERKENDALI”

 <p>UNIVERSITAS INDONESIA <i>Veritas, Probitas, Scientia</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT</b> <b>UNIVERSITAS INDONESIA</b></p>	No. Dok. : POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
		No. Revisi : 01
		Tgl. Dibuat : 8 Juni 2020
		Tgl. Revisi : 25 Agustus 2021
		Tgl. Efektif : 2 September 2021
		Kategori : ██████████
<p style="text-align: center;">Halaman : 2 dari 12</p>		
<p>Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472</p>		
<p><b>PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN</b> <b>MELALUI APLIKASI E-KOMPLAIN</b></p>		

<b>DASAR HUKUM / REFERENSI :</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Standar ISO 9001:2015</li> <li>POB Penanganan Keluhan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui tupoksi penjaminan mutu fakultas</li> <li>Mengetahui operasional website Keluhan</li> <li>Pendidikan minimal Diploma III (D III)</li> <li>Memiliki integritas tinggi</li> <li>Dapat mengoperasikan komputer dan internet</li> </ol>
<b>KETERKAITAN :</b>	<b>PERSYARATAN PELAYANAN &amp; PERALATAN/ PERLENGKAPAN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Pedoman Mutu FKM UI</li> <li>POB Tindakan Perbaikan/Korektif</li> <li>POB Pengendalian Output Layanan yang Tidak Sesuai.</li> <li>POB Rapat Tinjauan Manajemen</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pelapor keluhan/pengaduan layanan adalah masyarakat umum, mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan FKM UI</li> <li>Pelaporan keluhan dapat dilakukan dengan mengakses website keluhan : <a href="http://komplain.fkm.ui.ac.id">komplain.fkm.ui.ac.id</a></li> <li>Pelapor keluhan/pengaduan layanan wajib melakukan registrasi/ mendaftarkan diri di website keluhan dan melakukan verifikasi melalui email</li> <li>Keluhan yang diterima adalah keluhan atas layanan FKM</li> <li>Identitas pelapor dijamin kerahasiaannya dan hanya didokumentasikan dan diarsipkan oleh Unit Penjaminan Mutu Non Akademik (UPMNA)</li> <li>Sarana/ peralatan yang digunakan : Komputer, Printer, Telepon Selular, Surat Elektronik, Kotak Saran, Jaringan Internet (Wifi)</li> </ol>
<b>PERINGATAN :</b>	<b>PENCATATAN, PENDATAAN, DAN DOKUMEN :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap Keluhan/Pengaduan/komplain dari <i>stakeholder</i> yang memenuhi kriteria Keluhan/Pengaduan harus segera ditindaklanjuti dan hasilnya dilaporkan kepada pimpinan terkait.</li> <li>Identitas pelapor terjamin kerahasiaannya</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Data Keluhan/Pengaduan</li> <li>Rekapitulasi Data Keluhan/Pengaduan</li> <li>Laporan Hasil Pemeriksaan</li> <li>Penatausahaan Keluhan/Pengaduan Layanan</li> </ol>

Dokumen ini sepenuhnya dikendalikan oleh subunit Penjaminan Mutu Non Akademik.  
Setiap dokumen yang tercetak tanpa stempel dan paraf asli akan berstatus  
“SALINAN TIDAK TERKENDALI”



UNIVERSITAS  
INDONESIA  
*Veritas, Probitas, Scientia*

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok.	: POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
No. Revisi	: 01
Tgl. Dibuat	: 8 Juni 2020
Tgl. Revisi	: 25 Agustus 2021
Tgl. Efektif	: 2 September 2021
Kategori	:
Halaman	: 3 dari 12

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 APLIKASI *E-KOMPLAIN***

**RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN**

REV.	TGL.	DIUSULKAN OLEH	URAIAN SINGKAT PERUBAHAN
00	08-06-2020	Unit Penjaminan Mutu	(Pertama kali diterbitkan)
01	25-08-2021	Unit Penjaminan Mutu Non Akademik (UPMNA)	a. Menghapus ketentuan keluhan terkait gratifikasi dan dugaan pelanggaran karena sudah tercantum dalam POB Penanganan Gratifikasi dan Dugaan Pelanggaran b. Konsistensi penggunaan dan penulisan aplikasi <i>E-Komplain</i> c. Menambahkan rincian prosedur Penyampaian Keluhan d. Memperbaiki rincian prosedur lebih ringkas

Dokumen ini sepenuhnya dikendalikan oleh subunit Penjaminan Mutu Non Akademik.  
Setiap dokumen yang tercetak tanpa stempel dan paraf asli akan berstatus  
"SALINAN TIDAK TERKENDALI"

 <b>UNIVERSITAS INDONESIA</b> <i>Veritas, Probitas, Scientia</i>	<b>FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT</b> <b>UNIVERSITAS INDONESIA</b>	No. Dok. : POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
		No. Revisi : 01
		Tgl. Dibuat : 8 Juni 2020
		Tgl. Revisi : 25 Agustus 2021
		Tgl. Efektif : 2 September 2021
		Kategori : ██████████
		Halaman : 4 dari 12
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		
<b>PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN</b> <b>MELALUI APLIKASI E-KOMPLAIN</b>		

### DISTRIBUSI DOKUMEN

No.	PEMEGANG DOKUMEN	STATUS DOKUMEN	NOMOR SALINAN
1	Pj. 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 Keseahaatan	SALINAN TERKENDALI	19
20	Subunit Administrasi Akademik	SALINAN TERKENDALI	20

Dokumen ini sepenuhnya dikendalikan oleh subunit Penjaminan Mutu Non Akademik.  
 Setiap dokumen yang tercetak tanpa stempel dan paraf asli akan berstatus  
 "SALINAN TIDAK TERKENDALI"

 <b>UNIVERSITAS INDONESIA</b> <i>Veritas, Probitas, Scientia</i>	<b>FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT</b> <b>UNIVERSITAS INDONESIA</b>	No. Dok. : POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
		No. Revisi : 01
		Tgl. Dibuat : 8 Juni 2020
		Tgl. Revisi : 25 Agustus 2021
		Tgl. Efektif : 2 September 2021
		Kategori : ██████████
		Halaman : 5 dari 12
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		
<b>PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN</b> <b>MELALUI APLIKASI E-KOMPLAIN</b>		

No.	PEMEGANG DOKUMEN	STATUS DOKUMEN	NOMOR SALINAN
21	Subunit Administrasi Riset dan Pengabdian Masyarakat	SALINAN TERKENDALI	21
22	Subunit Kemahasiswaan	SALINAN TERKENDALI	22
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	-

Dokumen ini sepenuhnya dikendalikan oleh subunit Penjaminan Mutu Non Akademik.  
 Setiap dokumen yang tercetak tanpa stempel dan paraf asli akan berstatus  
 “SALINAN TIDAK TERKENDALI”

 <b>UNIVERSITAS INDONESIA</b> <i>Veritas, Probitas, Scientia</i>	<b>FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA</b>	No. Dok. : POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
		No. Revisi : 01
		Tgl. Dibuat : 8 Juni 2020
		Tgl. Revisi : 25 Agustus 2021
		Tgl. Efektif : 2 September 2021
		Kategori :
		Halaman : 6 dari 12
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		
<b>PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN MELALUI APLIKASI <i>E-KOMPLAIN</i></b>		

## 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 .....	9
7. WAKTU PELAYANAN .....	9
8. BIAYA/TARIF PELAYANAN .....	9
9. PRODUK PELAYANAN .....	10
10. PENGELOLAAN PENGADUAN .....	10
11. DIAGRAM ALIR PROSEDUR .....	10
12. DAFTAR FORMULIR DAN KELUARAN PROSEDUR .....	10

Dokumen ini sepenuhnya dikendalikan oleh subunit Penjaminan Mutu Non Akademik.  
 Setiap dokumen yang tercetak tanpa stempel dan paraf asli akan berstatus  
 “SALINAN TIDAK TERKENDALI”



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok.	:	POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
No. Revisi	:	01
Tgl. Dibuat	:	8 Juni 2020
Tgl. Revisi	:	25 Agustus 2021
Tgl. Efektif	:	2 September 2021
Kategori	:	
Halaman	:	7 dari 12

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 APLIKASI *E-KOMPLAIN***

## 1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam pelaksanaan Penanganan Keluhan/Pengaduan Layanan melalui 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 direspon dengan cepat dan terselesaikan dengan baik..

## 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup tentang penanganan keluhan pengguna layanan/pelanggan melalui layanan *E-Komplain*, klasifikasi keluhan, tindakan perbaikan dan pencegahan ketidaksesuaian layanan 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-Komplain*.
- 3.3. Pengguna Layanan yang dimaksud adalah masyarakat umum, mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan

## 4. KETENTUAN UMUM

- 4.1 Pelapor keluhan wajib melakukan registrasi/ mendaftar akun pada aplikasi *E-Komplain* <https://komplain.fkm.ui.ac.id> dan melakukan verifikasi akun melalui email
- 4.2 Pelapor keluhan dapat melengkapi isian form keluhan pada aplikasi *E-Komplain* dengan menyertakan keterangan waktu, tempat kejadian dan bukti berupa foto
- 4.3 Keluhan FKM UI dikelola oleh Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik (UPMNA)
- 4.4 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”

Dokumen ini sepenuhnya dikendalikan oleh subunit Penjaminan Mutu Non Akademik.  
Setiap dokumen yang tercetak tanpa stempel dan paraf asli akan berstatus  
“SALINAN TIDAK TERKENDALI”

 <b>UNIVERSITAS INDONESIA</b> <i>Veritas, Probitas, Scientia</i>	<b>FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT</b> <b>UNIVERSITAS INDONESIA</b>	No. Dok. : POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
		No. Revisi : 01
		Tgl. Dibuat : 8 Juni 2020
		Tgl. Revisi : 25 Agustus 2021
		Tgl. Efektif : 2 September 2021
		Kategori : ██████████
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		
<b>PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN</b> <b>MELALUI APLIKASI <i>E-KOMPLAIN</i></b>		

4.5 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”

## 5. RINCIAN PROSEDUR

### 5.1. Penyampaian Keluhan

- 5.1.1. Pengguna layanan melakukan registrasi melalui laman aplikasi *E-Komplain* <https://komplain.fkm.ui.ac.id> melalui menu Daftar
- 5.1.2. Pengguna layanan melengkapi Form Registrasi dengan menyertakan email aktif yang akan digunakan untuk proses verifikasi akun
- 5.1.3. Pengguna layanan menerima email verifikasi akun lalu melakukan proses verifikasi sesuai dengan keterangan pada badan email
- 5.1.4. Setelah akun diverifikasi, pengguna layanan dapat masuk ke aplikasi *E-Komplain* melalui menu Login dengan username dan password yang sudah didaftarkan kemudian memilih menu Buat Laporan dan melengkapi laporan keluhan dengan menyertakan tanggal kejadian, unit tujuan, jenis masalah, deskripsi masalah/keluhan, serta bukti dalam bentuk foto
- 5.1.5. Pengguna layanan dapat memantau keluhan yang dilaporkan pada halaman depan akun masing-masing

### 5.2. Penanganan Keluhan

- 5.2.1. 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.
- 5.2.2. Keluhan melalui aplikasi *E-Komplain* direspon oleh subunit yang bersangkutan **paling lambat 3 (tiga) hari kerja** dan waktu penyelesaian keluhan **paling lambat 7 (tujuh) hari kerja**
- 5.2.3. Jika dalam waktu lebih dari 7 hari keluhan tidak ditindaklanjuti oleh unit yang dituju, maka akan diberikan notifikasi warna Merah, jika laporan masih dalam pengerjaan akan berwarna Kuning.

Dokumen ini sepenuhnya dikendalikan oleh subunit Penjaminan Mutu Non Akademik.  
Setiap dokumen yang tercetak tanpa stempel dan paraf asli akan berstatus  
“SALINAN TIDAK TERKENDALI”





**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS INDONESIA**

No. Dok.	: POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
No. Revisi	: 01
Tgl. Dibuat	: 8 Juni 2020
Tgl. Revisi	: 25 Agustus 2021
Tgl. Efektif	: 2 September 2021
Kategori	: [REDACTED]
Halaman	: 9 dari 12

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 APLIKASI *E-KOMPLAIN***

- 5.2.4. Keluhan yang masuk dalam aplikasi *E-Komplain* (<https://komplain.fkm.ui.ac.id/>) dikelola subunit Penjaminan Mutu Non Akademik
- 5.2.5. Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik mendata keluhan dalam formulir **Rekap Daftar Keluhan dan rekap daftar keluhan yang masuk dalam aplikasi *E-Komplain***
- 5.2.6. Manajer Penjaminan Mutu, UPMNA, dan Kepala Unit yang terkait mengadakan rapat untuk membahas hasil pemeriksaan keluhan secara periodik.
- 5.2.7. Subunit Penjaminan Mutu melakukan verifikasi terhadap keluhan yang telah selesai ditindaklanjuti kepada pelapor dan unit terkait terlapor.

**5.3. Pengarsipan Keluhan/Pengaduan**

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

**6. KONDISI KHUSUS**

(tidak ada)

**7. WAKTU PELAYANAN**

Waktu Pelayanan (Respon) Keluhan	:	Senin – Jumat, 09.00 – 17.00 (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

Dokumen ini sepenuhnya dikendalikan oleh subunit Penjaminan Mutu Non Akademik.  
Setiap dokumen yang tercetak tanpa stempel dan paraf asli akan berstatus  
“SALINAN TIDAK TERKENDALI”

 <b>UNIVERSITAS INDONESIA</b> <i>Veritas, Probitas, Scientia</i>	<b>FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT</b> <b>UNIVERSITAS INDONESIA</b>	No. Dok. : POB-001/UN2.F10/UPMNA/OTL.03.00/2020
		No. Revisi : 01
		Tgl. Dibuat : 8 Juni 2020
		Tgl. Revisi : 25 Agustus 2021
		Tgl. Efektif : 2 September 2021
		Kategori : ██████████
Gedung Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Kampus UI Depok 16424 Indonesia, Telp. 021-7864975, 7864976, Fax. 021-7864975, 7863472		Halaman : 10 dari 12
<b>PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN</b> <b>MELALUI APLIKASI <i>E-KOMPLAIN</i></b>		

## 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

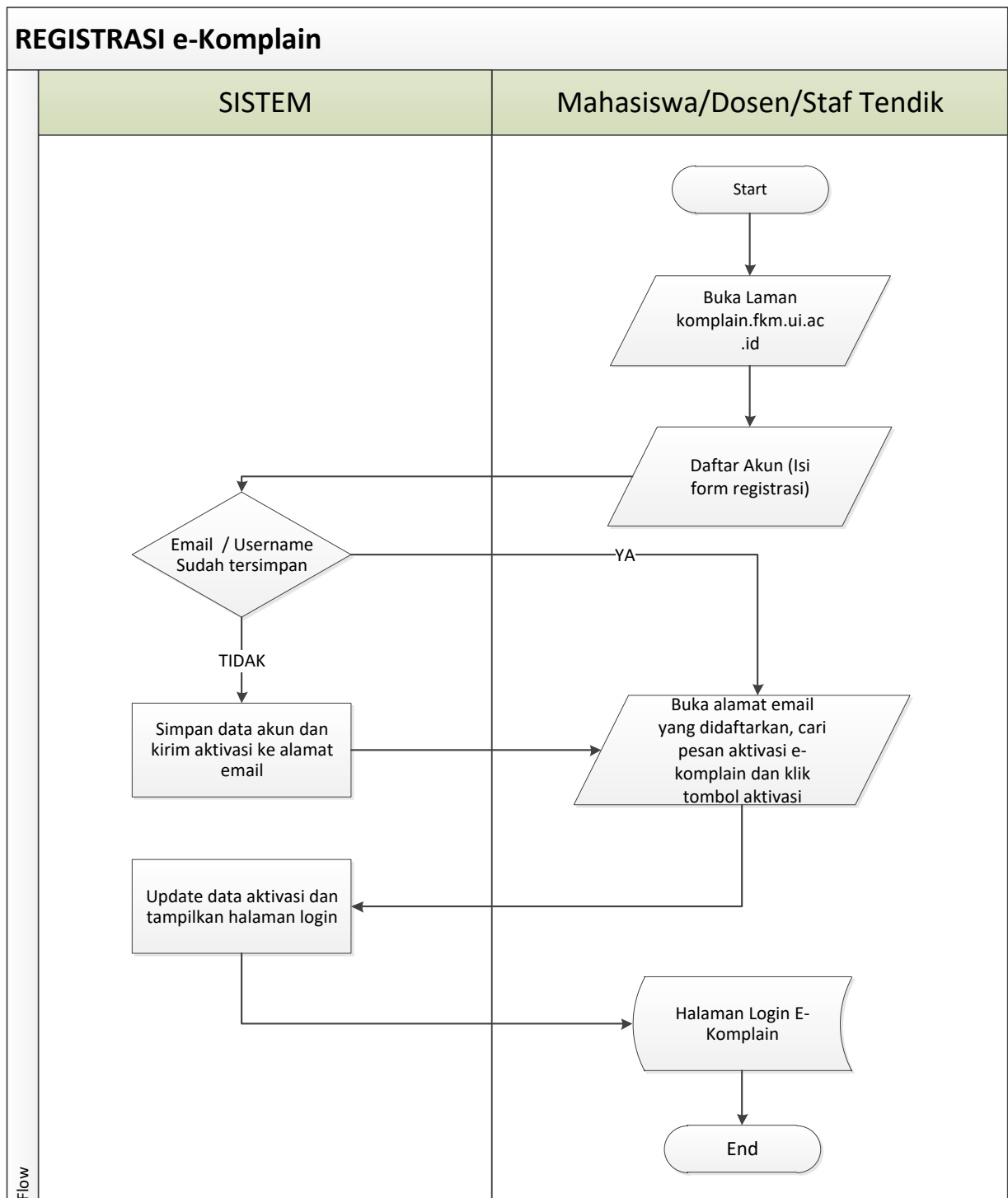
## 11. DIAGRAM ALIR PROSEDUR

(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

## Diagram Alur Prosedur



## Diagram Alur Prosedur

