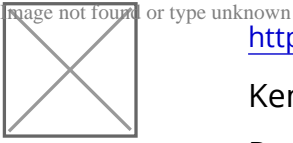


Fakultas Kesehatan Masyarakat

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Kampus UI Depok 16424 62217864975



<https://www.fkm.ui.ac.id/>

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi / Direktorat Jenderal

Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi / Universitas Indonesia / Fakultas

Penanganan Keluhan/Pengaduan Layanan

Kesehatan Masyarakat

No. SK : 409/SK/F10.D/UI/2022

Persyaratan

1. Pelapor keluhan/pengaduan layanan adalah mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan FKM UI
2. Pelapor keluhan/pengaduan layanan wajib melakukan registrasi/ mendaftarkan diri di website keluhan dan melakukan verifikasi melalui email
3. Keluhan yang diterima adalah keluhan atas layanan FKM, Gartifikasi, Pelanggaran Tindak Korupsi dan Penyalahgunaan Wewenang
4. Identitas pelapor dijamin kerahasiaannya dan hanya didokumentasikan dan diarsipkan oleh Unit Penjaminan Mutu

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

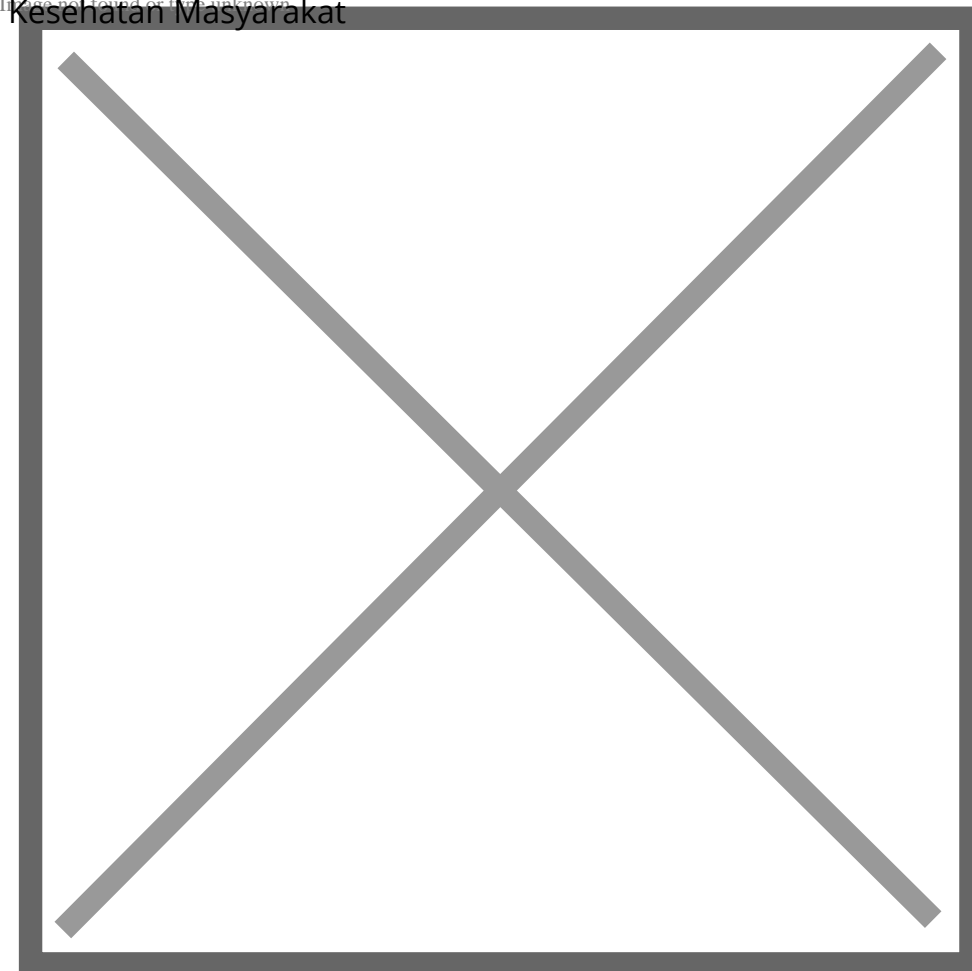
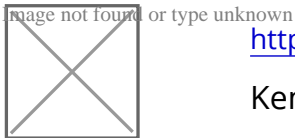
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Kampus UI Depok 16424 62217864975

<https://www.fkm.ui.ac.id/>

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi / Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi / Universitas Indonesia / Fakultas

Kesehatan Masyarakat



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.
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.
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.
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. Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik mendata keluhan dalam formulir Rekap Daftar Keluhan dan rekap daftar keluhan yang masuk dalam sistem e- complaint
6. Manajer Penjaminan Mutu, Subunit Penjaminan Mutu Non Akademik, Subunit Informasi Manajemen dan Kepala Unit yang terkait mengadakan rapat untuk membahas hasil penyelesaian keluhan secara periodik.

Fakultas Kesehatan Masyarakat

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Kampus UI Depok 16424 62217864975

<https://www.fkm.ui.ac.id/>

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi / Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi / Universitas Indonesia / Fakultas

Waktu Penyelesaian Kesehatan Masyarakat

7 Hari kerja

- Waktu Pelayanan:

Senin – Jumat, 09.00 – 17.00

Sabtu, 08.00 – 14.00

(keluhan yang masuk pada hari Minggu/libur akan direspon pada hari kerja)

- Jangka Waktu Penyelesaian:

7 hari kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

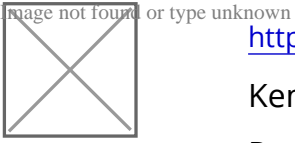
Produk Pelayanan

1. Penanganan Keluhan/Pengaduan Layanan

Pengaduan Layanan

Fakultas Kesehatan Masyarakat

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Kampus UI Depok 16424 62217864975



<https://www.fkm.ui.ac.id/>

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi / Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi / Universitas Indonesia / Fakultas Kesehatan Masyarakat

Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:

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