

ISO 21001:2018



**PTSS – PK – PS – 04**

**PENGENDALIAN MAKLUM BALAS  
PELANGGAN**


**PEMILIK PROSES : PEGAWAI PERHUBUNGAN  
AWAM**

**DILULUSKAN OLEH : PENGARAH**

**TARIKH KELULUSAN : 1 OKTOBER 2024**

**NO. SALINAN :**

**DOKUMEN  
TERKAWAL**

	<b>PTSS-PK-PS-04</b> <b>Pengendalian Maklum</b> <b>Balas Pelanggan</b>	<b>Keluaran</b>	<b>01</b>
		<b>Pindaan</b>	<b>02</b>
		<b>Tarikh Berkuatkuasa</b>	<b>01 OKTOBER 2024</b>

## 1.0 OBJEKTIF


Prosedur ini disediakan untuk memastikan maklum balas pelanggan yang berkaitan dengan perkhidmatan pemberian pendidikan dan perkhidmatan lain yang berkaitan dikendalikan dalam tempoh masa yang ditetapkan supaya perkhidmatan yang diberi dapat memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan.

## 2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh PTSS semasa mengendalikan semua maklum balas pelanggan mengenai perkhidmatan yang diberikan. Ianya merangkumi proses aduan pelanggan dan kajian kepuasan pelanggan.


## 3.0 RUJUKAN

- 3.1 Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP)
- 3.2 Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- 3.3 PTSS-PK-PS-10 Ketakakuran & Tindakan Pembetulan
- 3.4 PTSS-PK-PS-08 Pengurusan Risiko dan Peningkatan
- 3.5 PTSS-PK-PS-05 Kawalan Terhadap Ketidapatuhan PPP
- 3.6 Standard ISO 21001:2018
- 3.7 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- 3.8 Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 – Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam

	<b>PTSS-PK-PS-04</b> <b>Pengendalian Maklum</b> <b>Balas Pelanggan</b>	<b>Keluaran</b>	<b>01</b>
		<b>Pindaan</b>	<b>02</b>
		<b>Tarikh Berkuatkuasa</b>	<b>01 OKTOBER 2024</b>

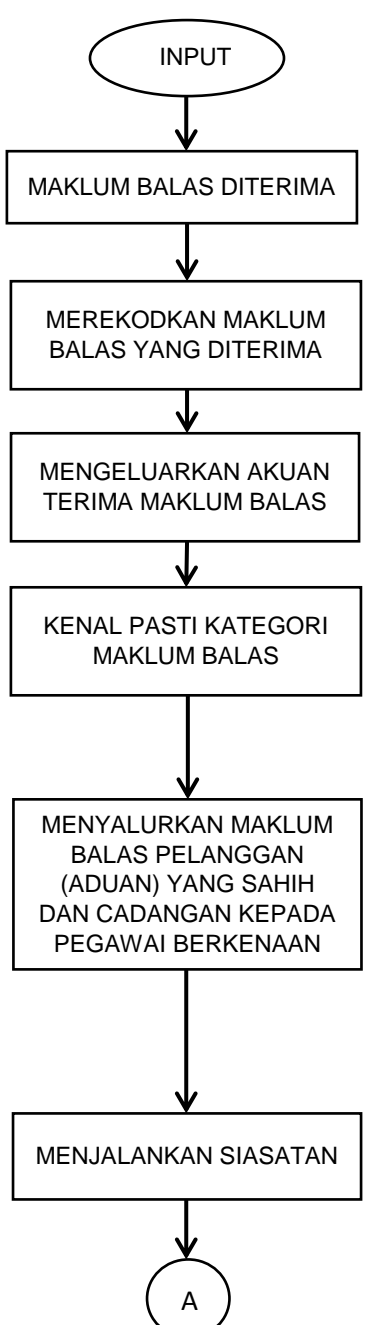
#### 4.0 DEFINISI

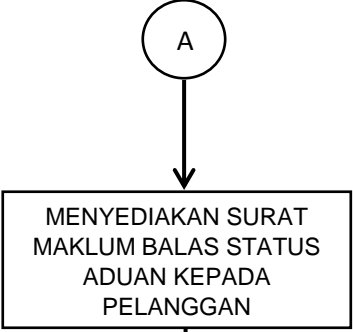
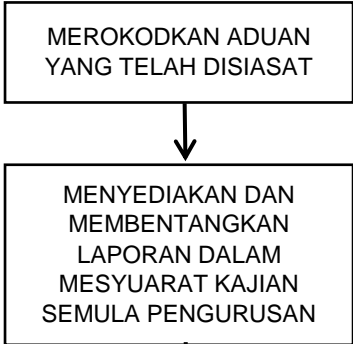
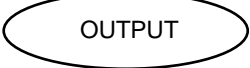
<b>PPTSS</b>	Pengarah
<b>TPAPTSS</b>	Timbalan Pengarah Akademik
<b>TPSAPTSS</b>	Timbalan Pengarah Sokongan Akademik
<b>KJ</b>	Ketua Jabatan
<b>KU</b>	Ketua Unit
<b>PMBP</b>	Penyelaras Maklumbalas Pelanggan
<b>JHEP</b>	Jabatan Hal Ehwal Pelajar
<b>PHEP(PD)</b>	Pegawai Hal Ehwal Pelajar (Pengambilan dan Data)
<b>PHEP(KD)</b>	Pegawai Hal Ehwal Pelajar (Kebajikan dan Disiplin)
<b>Pengurusan Atasan</b>	PPTSS / TPAPTSS / TPSAPTSS
<b>Maklum Balas</b>	Maklum balas merupakan aduan, cadangan dan penghargaan yang diterima daripada mana-mana pihak tentang PTSS.
<b>Maklum Balas Pelanggan Secara Lisan</b>	Maklum balas yang diterima melalui telefon, pelanggan datang sendiri dan maklum balas yang diterima dari sesi perjumpaan/ dialog
<b>Maklum Balas Secara Bertulis</b>	Maklum balas yang diterima melalui surat rasmi, faksimili, peti cadangan yang disediakan, mel elektronik dan media cetak.
<b>Maklum Balas Sahih</b>	Maklum balas yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti dan mempunyai bukti yang menyokong kepada maklum balas.
<b>Kajiselidik</b>	Kaedah yang digunakan untuk mengumpul data bagi mendapatkan maklum balas pelanggan


	<b>PTSS-PK-PS-04</b> <b>Pengendalian Maklum</b> <b>Balas Pelanggan</b>	<b>Keluaran</b>	<b>01</b>
		<b>Pindaan</b>	<b>02</b>
		<b>Tarikh Berkuatkuasa</b>	<b>01 OKTOBER 2024</b>

## 5.0 PROSEDUR KERJA


### A. MAKLUM BALAS PELANGGAN


CARTA ALIR	PERINCIAN	T/ JAWAB	REKOD
 <pre> graph TD     INPUT([INPUT]) --&gt; DITERIMA[MAKLUM BALAS DITERIMA]     DITERIMA --&gt; MEREKODKAN[MEREKODKAN MAKLUM BALAS YANG DITERIMA]     MEREKODKAN --&gt; AKUAN[MENGELUARKAN AKUAN TERIMA MAKLUM BALAS]     AKUAN --&gt; KENAL[KENAL PASTI KATEGORI MAKLUM BALAS]     KENAL --&gt; MENYALURKAN[MENYALURKAN MAKLUM BALAS PELANGGAN (ADUAN) YANG SAHIF DAN CADANGAN KEPADA PEGAWAI BERKENAAN]     MENYALURKAN --&gt; MENJALANKAN[MENJALANKAN SIASATAN]     MENJALANKAN --&gt; A((A))           </pre>	<p>Sumber Input:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima maklum balas pelanggan</li> </ol>	<p>PPTSS/TPAPTSS TPSAPTSS/ KJ/KU</p>	<p>Borang Maklum balas/Emel /Surat Rasmi/Keratan Akhbar dll.</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Merekodkan setiap maklum balas yang diterima</li> <li>3. Mengeluarkan akuan terima maklum balas kepada pelanggan</li> <li>4. Mengenal pasti maklum balas yang diterima adalah aduan yang sahif</li> <li>5. Jika pertanyaan/rayuan, akan disalurkan dan dijawab oleh pegawai berkenaan. Jika penghargaan, akan dimajukan kepada pegawai untuk makluman.</li> </ol>	<p>PMBP</p>	<p>Akuan Terima Maklum Balas</p> <p>Rekod Maklumbalas Pelanggan</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Menyalurkan maklum balas pelanggan (aduan) yang sahif dan cadangan kepada pegawai berkenaan (TPA/TPSA/KJ/KU), menurut arahan Pengarah untuk menentukan tindakan yang perlu diambil</li> </ol>	<p>TPA/TPSA/KJ/KU</p>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. TPA/TPSA/KJ/KU menjalankan siasatan atau mengadakan perbincangan, mengambil tindakan dan menyediakan laporan menggunakan Borang Laporan Siasatan</li> </ol>		

CARTA ALIR	PERINCIAN	T/ JAWAB	REKOD
	<p>8. Menyediakan Surat Maklum Balas Status Aduan kepada pelanggan dalam tempoh 15 hari bekerja bagi aduan biasa dan 16 hingga 365 hari bagi aduan kompleks dari tarikh maklum balas diterima berdasarkan Borang Laporan Siasatan dan persetujuan Pengarah.</p>	<p>PMBP</p>	<p>Surat Maklum Balas Status Aduan</p>
	<p>9. Merekodkan aduan dalam Rekod Maklum Balas Pelanggan</p> <p>10. Menyedia dan membentangkan Laporan Maklum Balas Pelanggan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan</p>		<p>Rekod Maklumbalas Pelanggan</p>
	<p>Pengguna output:            1. PMBP</p>		

	<b>PTSS-PK-PS-04</b> <b>Pengendalian Maklum</b> <b>Balas Pelanggan</b>	<b>Keluaran</b>	<b>01</b>
		<b>Pindaan</b>	<b>02</b>
		<b>Tarikh Berkuatkuasa</b>	<b>01 OKTOBER 2024</b>

### A. KAJI SELIDIK KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN

CARTA ALIR	PERINCIAN	T/ JAWAB	REKOD
	Sumber Input: 1. Maklum balas pelanggan		
	2. Kaji Selidik Kemudahan dan Perkhidmatan secara dalam talian dibuat satu (1) kali setahun.	PMPB	Soalan Kaji Selidik Kemudahan dan Perkhidmatan
	3. Penasihat Akademik perlu memberi arahan dan makluman kepada pelajar untuk membuat penilaian.	PENASIHAT AKADEMIK	Dalam Talian
	4. Pelajar perlu memasukkan nombor kad pengenalan dan nombor pelajar. 5. Penilaian akan ditutup selepas habis tempoh penilaian yang telah ditetapkan oleh institusi.	SEMUA PELAJAR PTSS (KECUALI PELAJAR LI)	Dalam Talian
	6. Memastikan 85% daripada pelajar aktif (kecuali pelajar yang sedang menjalani Latihan Industri) menjawab kaji selidik ini.		
	7. Membentangkan hasil analisa kaji selidik di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.		
	Pengguna Output: 1. PMPB		

	<b>PTSS-PK-PS-04</b> <b>Pengendalian Maklum</b> <b>Balas Pelanggan</b>	Keluaran	01
		Pindaan	02
		Tarikh Berkuatkuasa	01 OKTOBER 2024

## 6.0 REKOD KUALITI

Bil	Jenis Rekod	Tempoh Simpanan	Lokasi	Lampiran
1.	Borang Maklum Balas Pelanggan	1 Tahun	Bilik PRO	1
2.	Rekod Maklum Balas Pelanggan	1 Tahun	Bilik PRO	2
3.	Borang Laporan Siasatan	1 Tahun	Bilik PRO	3
4.	Salinan Surat Maklum Balas Status Aduan	1 Tahun	Bilik PRO	
5.	Laporan Kaji Selidik Kemudahan dan Perkhidmatan	1 Tahun	Bilik PRO Unit Kualiti	
6.	Laporan Kaji Selidik Terhadap Proses Pendaftaran Pelajar Baharu dan Keberkesanan Minggu Haluan Siswa	1 Tahun	Bilik PRO Unit Kualiti	
7.	Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan	1 Tahun	Bilik PRO Unit Kualiti	

## BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN

**A. Kaedah Maklumbalas:**

<input type="checkbox"/>	Pelanggan datang sendiri	<input type="checkbox"/>	Surat / Borang dari peti cadangan
<input type="checkbox"/>	Melalui telefon	<input type="checkbox"/>	Mel elektronik
<input type="checkbox"/>	Dialog/perjumpaan tertentu	<input type="checkbox"/>	Media cetak
<input type="checkbox"/>	Lain-lain.		

**B. Nama Pelanggan:** .....

**C. No Pendaftaran (jika perlu):** .....

**D. Alamat:** .....

.....

**E. No. Telefon/ E-mail:** .....

**F. Butir-butir Maklumbalas:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tarikh : ..... Tandatangan Penerima: .....

=====

**G. Kegunaan Pejabat:**

Tarikh Terima Maklumbalas: .....

Tandatangan Pengurusan Tertinggi: .....

(Nama & Jawatan)

No. Rujukan Maklumbalas: .....



## REKOD MAKLUMBALAS PELANGGAN

Bil.	Tarikh Maklumbalas diterima	No. Rujukan Maklumbalas	Nama dan Alamat Pelanggan	Perkara	Tarikh Akuan Terima Maklum Balas	Tarikh Status Maklumbalas dimaklumkan Kepada Pelanggan

**BORANG LAPORAN SIASATAN (ADUAN)**

**Butir-butir Aduan**

Tarikh Terima Aduan : .....

No. Rujukan Aduan : .....

**Ringkasan Aduan**

.....  
.....

**Dapatan Hasil Siasatan**

a. Punca ketidakpatuhan

.....  
.....

b. Tindakan Pembetulan

.....  
.....

c. Pemantauan Tindakan

.....  
.....

**Status Tindakan :**

.....  
.....  
.....

Dilaksanakan oleh :

Disahkan oleh :

Tarikh:

Tarikh: