




PTSS – PK – PS – 04

**PENGENDALIAN MAKLUM BALAS
PELANGGAN**

	PEMILIK PROSES	DILULUSKAN OLEH
JAWATAN	PENGAWAI PERHUBUNGAN AWAM	PENGARAH
TARIKH	24 SEPTEMBER 2021	24 SEPTEMBER 2021

SALINAN TERKAWAL

	PTSS – PK – PS – 04 Pengendalian Maklum Balas Pelanggan	Keluaran	01
		Pindaan	01
		Tarikh Berkuatkuasa	24 SEPTEMBER 2021

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 Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP).
- 3.2 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 Kawalan Ketidapatuhan Perkhidmatan.
- 3.6 Buku Panduan Pengambilan & Pengurusan Pelajar.
- 3.7 Standard ISO 21001:2018
- 3.8 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008
– Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- 3.9 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009
– Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam

	PTSS – PK – PS – 04 Pengendalian Maklum Balas Pelanggan	Keluaran	01
		Pindaan	01
		Tarikh Berkuatkuasa	24 SEPTEMBER 2021


4.0 DEFINISI


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

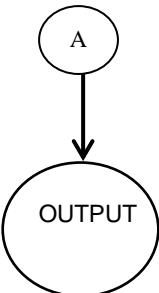
	PTSS – PK – PS – 04 Pengendalian Maklum Balas Pelanggan	Keluaran	01
		Pindaan	01
		Tarikh Berkuatkuasa	24 SEPTEMBER 2021

5.0 PROSEDUR KERJA


A. MAKLUM BALAS PELANGGAN


CARTA ALIR	PERINCIAN	TANGGUNG JAWAB	REKOD
 <pre> graph TD INPUT((INPUT)) --> DTERIMA[MAKLUMBALAS DTERIMA] DTERIMA --> AKUAN[MENGELUARKAN SURAT AKUAN TERIMA MAKLUM BALAS] AKUAN --> ADUAN[ADUAN/RAYUAN/PENGHARGAAN /CADANGAN] ADUAN --> SALURKAN[MENYALURKAN MAKLUM BALAS PELANGGAN (ADUAN) YANG SAH DAN CADANGAN KEPADA PEGAWAI BERKENAAN] SALURKAN --> SIASATAN[PEGAWAI BERKENAAN MENJALANKAN SIASATAN DAN MENENTUKAN TINDAKAN YANG PERLU DIAMBIL.] SIASATAN --> SURAT[MENYEDIAKAN SURAT MAKLUM BALAS STATUS ADUAN KEPADA PELANGGAN] SURAT --> A((A)) </pre>	Sumber Input : 1. Menerima maklum balas pelanggan	PPTSS/TPAPTSS TPSAPTSS/ KJ/KU	Borang Maklum balas/Emel /Surat Rasmi/Keratan Akhbar dll.
	2. Mengeluarkan Surat Akuan Terima Maklum Balas 3. Mengenal pasti maklum balas yang diterima adalah aduan yang sah 4. Jika pertanyaan/rayuan, akan disalurkan dan dijawab oleh pegawai berkenaan. Jika penghargaan, akan dimajukan kepada pegawai untuk makluman.	PMBP	Surat Akuan Terima Maklum Balas Rekod Maklumbalas Pelanggan
	5. Menyalurkan maklum balas pelanggan (aduan) yang sah dan cadangan kepada pegawai berkenaan (TPA/TPSA/KJ/KU), menurut arahan Pengarah untuk menentukan tindakan yang perlu diambil	TPA/TPSA/KJ/KU	
	6. TPA/TPSA/KJ/KU menjalankan siasatan atau mengadakan perbincangan, mengambil tindakan dan menyediakan laporan menggunakan Borang Laporan Siasatan	TPA/TPSA/KJ/KU	Borang Laporan Siasatan
	7. Menyediakan Surat Maklum Balas Status Aduan kepada pelanggan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh maklum balas diterima berdasarkan Borang Laporan Siasatan dan persetujuan Pengarah.	PMBP	Surat Maklum Balas Status Aduan

	PTSS – PK – PS – 04 Pengendalian Maklum Balas Pelanggan	Keluaran	01
		Pindaan	01
		Tarikh Berkuatkuasa	24 SEPTEMBER 2021

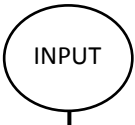
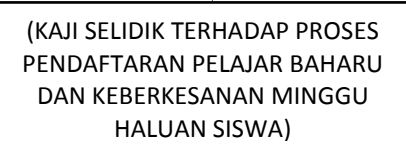
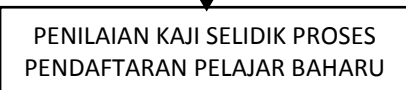
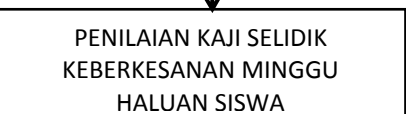
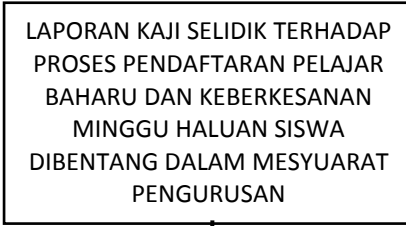
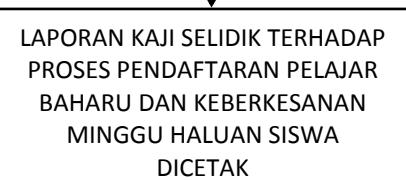
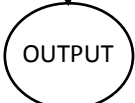
	8. Merekodkan aduan dalam Rekod Maklum Balas Pelanggan. 9. Menyedia dan membentangkan Laporan Maklum Balas Pelanggan dalam Mesyuarat Pengurusan.		Rekod Maklumbalas Pelanggan
	Pengguna output : 1.PMBP		


B. KAJI SELIDIK KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN

CARTA ALIR	PERINCIAN	TANGGUNGJAWAB	REKOD
 <pre> graph TD INPUT((INPUT)) --> A[KAJI SELIDIK TERHADAP KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN] A --> B[ARAHAN MENJAWAB KAJI SELIDIK KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN] B --> C[PELAJAR MENJAWAB KAJI] C --> D[TEMPOH PENILAIAN DI TUTUP] D --> E[MENGANALISIS DATA KAJI SELIDIK DENGAN MENGGUNAKAN KAEDAH STATISTIK YANG SESUAI] E --> F[MEMBENTANGKAN HASIL DAPATAN DI MESYUARAT PENGURUSAN] F --> OUTPUT((OUTPUT)) </pre>	<p>Sumber Input :</p> <ol style="list-style-type: none"> Maklum balas pelanggan 		
	<ol style="list-style-type: none"> Kaji Selidik Kemudahan dan Perkhidmatan secara dalam talian dibuat satu (01) kali dalam setiap sesi pengajian. 	PMPB	Soalan Kaji Selidik Kemudahan dan Perkhidmatan
	<ol style="list-style-type: none"> Penasihat Akademik perlu memberi arahan dan makluman kepada pelajar untuk membuat penilaian. 	PENASIHAT AKADEMIK	Dalam Talian
	<ol style="list-style-type: none"> Pelajar perlu memasukkan nombor kad pengenalan dan nombor pelajar. 	SEMUA PELAJAR PTSS (KECUALI PELAJAR LI)	Dalam Talian
	<ol style="list-style-type: none"> Memastikan 85% daripada pelajar aktif (kecuali pelajar yang sedang menjalani Latihan Industri) menjawab kaji selidik ini 		
	<p>Pengguna Output :</p> <ol style="list-style-type: none"> PMBP 		

	PTSS – PK – PS – 04 Pengendalian Maklum Balas Pelanggan	Keluaran	01
		Pindaan	01
		Tarikh Berkuatkuasa	24 SEPTEMBER 2021

C. KAJI SELIDIK TERHADAP PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU DAN KEBERKESANAN MINGGU HALUAN SISWA

CARTA ALIR	PERINCIAN	TANGGUNGJAWAB	REKOD
	Sumber Input : 1. JPPKK		
	1. Borang Soal Selidik Proses Pendaftaran Pelajar Baharu dan Borang Soal Selidik Keberkesanan Minggu Haluan Siswa secara atas talian dibuka sepanjang Minggu Haluan Siswa (MIHAS)	PEGAWAI HEP	Sistem Dalam Talian
			
	2. PHEP akan mengarahkan semua pelajar baru untuk membuat penilaian secara atas talian.	PHEP SEMUA PELAJAR BAHARU PTSS & PEGAWAI SISTEM	Sistem Dalam Talian
	3. KJ HEP perlu membentangkan laporan dalam Mesyuarat Pengurusan PTSS.	KJ HEP	Sistem Dalam Talian
	4. Laporan Kaji Selidik Terhadap Pendaftaran Pelajar Baharu dan Keberkesanan Minggu Suai Kenal perlu dicetak oleh PHEP (PD) & PHEP (K) dan diedar kepada PMBP dalam tempoh 2 minggu dan juga disimpan dalam fail.	PHEP (PD) DAN PHEP (K)	Laporan Kaji Selidik Terhadap Pendaftaran Pelajar Baharu dan Keberkesanan Minggu Suai Kenal
	Pengguna Output : 1. PHEP		

	PTSS – PK – PS – 04 Pengendalian Maklum Balas Pelanggan	Keluaran	01
		Pindaan	01
		Tarikh Berkuatkuasa	24 SEPTEMBER 2021

6.0 REKOD KUALITI

Bil.	Nama Rekod	Tempoh Simpanan	Lokasi	Lampiran
2.	Borang Maklum Balas Pelanggan	1 Tahun	Bilik PRO	1
3.	Rekod Maklum Balas Pelanggan	1 Tahun	Bilik PRO	2
5.	Borang Laporan Siasatan	1 Tahun	Bilik PRO	3
6.	Salinan Surat Maklum Balas Status Aduan	1 Tahun	Bilik PRO	
7.	Laporan Kaji Selidik Kemudahan dan Perkhidmatan	1 Tahun	Bilik PRO Unit Kualiti	
8.	Laporan Kaji Selidik Terhadap Proses Pendaftaran Pelajar Baharu dan Keberkesanan Minggu Haluan Siswa	1 Tahun	Bilik PRO Unit Kualiti	
8.	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):

i. Alamat:
.....

ii. No. Telefon/ E-mail:

iii. Butir-butir Maklumbalas:

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

Tarikh : Tandatangan :

=====

G. Kegunaan Pejabat:

Tarikh Terima Maklumbalas:

Tandatangan Penerima:

(Nama & Jawatan)

No. Rujukan Maklumbalas:

REKOD MAKLUMBALAS PELANGGAN

Bil.	Tarikh Maklumbalas Diterima	No. Rujukan Maklumbalas	Nama dan Alamat Pelanggan	Perkara	Tarikh Surat 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: