

01 SEPT 2024

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - BPO

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/BPO/PMP/04 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024 Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 1/10
	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	

PROFIL PINDAAN

Edisi	No. Pindaan	No. BPD	Ringkasan Pindaan Dokumen	Disediakan Oleh	Disahkan Oleh	Tarikh Kuatkuasa
5	0	1/2023	Dokumen Baharu	P(Q)	TP (BPO)	01.09.2023
5	A	9/2024	Pindaan di 4.1, 6.0 dan Carta Alir	P(Q)	TP (BPO)	01.09.2024

Dokumen lengkap boleh didapati di dalam Borang Pindaan Dokumen mengikut nombor berkaitan dan tersimpan di Pusat Kawalan Dokumen Pengurusan Kualiti, Jabatan Pendaftar

01 SEPT 2024

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - BPO

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/BPO/PMP/04 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024 Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 2/10
	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	

1.0 TUJUAN

- 1.1 Menerangkan kaedah dan pengurusan maklumbalas pelanggan Jabatan Pendaftar yang diterima supaya aduan dan cadangan dapat diselesaikan dengan berkesan.
- 1.2 Membendung dan mengelakkan aduan daripada dimanipulasikan oleh pihak luar yang boleh menjejaskan imej dan kewibawaan universiti.
- 1.3 Menggalakkan pelanggan menyalurkan aduan/cadangan yang berasas dan bertanggungjawab bagi tujuan penambahbaikan.

2.0 SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh Jabatan Pendaftar dalam mengendalikan aduan dan maklum balas daripada pelanggan berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti.

3.0 SUMBER RUJUKAN

- 3.1 Akta Perlindungan Pemberi Maklumat 2010 (Akta 711)
- 3.2 Manual Kualiti: Seksyen 8.2.1 - Komunikasi dengan Pelanggan

4.0 DEFINISI

^A^

4.1 Aduan

Pernyataan perasaan tidak puas hati pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh bahagian di bawah Jabatan Pendaftar yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada termasuk salahlaku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan yang berkaitan.

4.2 Aduan Berasas

Aduan juga perlulah berasas disokong oleh fakta, tidak mengandungi tohmahan dan dibuat secara ikhlas. Aduan yang berasas hendaklah mengandungi **sekurang-kurangnya**:

- 1) Nama pengadu, emel yang sah, tempat (bagi menjamin unsur bertanggungjawab terhadap aduan serta memudahkan penjelasan lanjut, penyiasatan atau penghargaan).
- 2) Tarikh/masa, lokasi, isu atau bentuk kesalahan dan urutan peristiwa atau kejadian jika berkaitan.

01 SEPT 2024

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - BPO

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/BPO/PMP/04
	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024 Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 3/10

- 3) Rujukan undang-undang/peraturan yang berkaitan dengan kesalahan yang diadukan (jika ada).
- 4) Bukti dalam bentuk dokumen atau lain-lain (jika ada).

4.3 Maklum Balas Pelanggan

Maklum balas, komen atau cadangan penambahbaikan yang diterima daripada pelanggan mengenai perkhidmatan yang berkaitan dengan Jabatan Pendaftar.

4.4 Pelanggan Dalaman

Terdiri daripada staf dan pelajar

4.5 Pelanggan Luaran

Terdiri daripada ALUMNI UTM dan lain-lain

4.6 Sumber Aduan

Sumber aduan pelanggan terdiri daripada :

1. Soal Selidik Tahap Kepuasan Pelanggan
2. Emel, surat, panggilan telefon, aplikasi media sosial dan media elektronik serta lain-lain sumber aduan yang sah.

5.0 SINGKATAN

- | | | | |
|-----|---------|---|---|
| 5.1 | KB(BPO) | - | Ketua Bahagian (Bahagian Pengurusan Organisasi) |
| 5.2 | P(Q) | - | Pegawai (Kualiti) |
| 5.3 | PT(Q) | - | Pembantu Tadbir (Kualiti) |
| 5.4 | KB | - | Ketua Bahagian |
| 5.5 | WKB | - | Wakil Ketua Bahagian |
| 5.6 | PEN | - | Pendaftar |

01 SEPT 2024

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - BPO

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/BPO/PMP/04
	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024 Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 4/10

6.0 KETERANGAN PROSEDUR

6.1 Maklumbalas Pelanggan Selain Soal Selidik Kepuasan Pelanggan

Pegawai Bertanggungjawab	Tindakan
PT/KB/WKB	6.1.1 Menerima aduan/cadangan daripada pelanggan melalui emel/surat/panggilan telefon/aplikasi media sosial atau media elektronik
PT/KB/WKB	6.1.2 Merekod aduan/maklumbalas yang diterima ke dalam Rekod Daftar Aduan/Maklumbalas Pelanggan
PT/KB/WKB	6.1.3 Menyiasat aduan berdasarkan rekod-rekod dan fakta-fakta yang ada untuk mencari punca masalah dengan menggunakan Borang Tindakan Pembetulan (Borang JP-F08).
PT/KB/WKB	6.1.4 Jika selepas penyiasatan, aduan didapati berasas, ikut langkah seterusnya. Jika ianya tidak berasas, ikut langkah No.6.1.9
PT/KB/WKB	6.1.5 Menentukan syor/cadangan penyelesaian jangka pendek dan jangka panjang bagi menghapuskan punca masalah.
PT/KB/WKB	6.1.6 Melaksanakan tindakan pembetulan/penambahbaikan (hasil daripada siasatan) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja (bermula tarikh aduan diterima)
KB/WKB	6.1.7 Merekod semua hasil siasatan dan cadangan tindakan pembetulan/ penambahbaikan/ jawapan di Borang Tindakan Pembetulan (Borang JP-F08).
KB/WKB	6.1.8 Merekodkan status tindakan pembetulan aduan yang diambil seperti berikut di Borang Tindakan Pembetulan (Borang JP-F08): - Tindakan aduan selesai - Tindakan aduan ditangguhkan. Bagi aduan yang belum selesai/ditangguhkan, pemantauan akan dipantau oleh Wakil Ketua Bahagian/

01 SEPT 2024

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - BPO

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/BPO/PMP/04 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024 Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 5/10
	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	

	Jawatankuasa Pengurusan Pelanggan atau mana-mana mesyuarat yang berkaitan.
KB/WKB	6.1.9 Memaklumkan jawapan/tindakan yang telah diambil/penghargaan kepada pengadu menerusi surat atau e-mel berkenaan maklum balas aduan.
P(Q)/WKB /KB	6.1.10 Melaksanakan pemantauan keberkesanan terhadap tindakan pembetulan berhubung aduan/maklum balas pelanggan berdasarkan kriteria berikut: i) Tiada aduan/maklum balas pelanggan yang sama atau berulang bagi skop aduan yang sama. ii) Terdapat peningkatan perkhidmatan hasil pelaksanaan tindakan pembetulan.
P(Q)	6.1.11 Menyediakan laporan aduan/maklum balas pelanggan untuk dibincangkan di Mesyuarat Semakan Pengurusan (MSP).

01 SEPT 2024

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - BPO

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/BPO/PMP/04
	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024 Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 6/10

6.2 Maklumbalas Pelanggan Melalui Soal Selidik Kepuasan Pelanggan

Pegawai Bertanggungjawab	Tindakan	
P(Q)/ KB(BPO)/ WKB	6.2.1	Mengemaskini soalan soal selidik tahap kepuasan pelanggan mengikut keperluan bahagian-bahagian sekiranya ada.
P(Q), PT(Q)	6.2.2	Membuat edaran soal selidik secara atas talian.
PT(Q)	6.2.3	Menerima maklumbalas soal yang telah diisi oleh pelanggan.
P(Q)	6.2.4	Menganalisa dapatan maklumbalas untuk penyediaan laporan.
P(Q)	6.2.5	Membentangkan pelaporan dapatan soal selidik di Mesyuarat RMG
P(Q), KB(BPO)	6.2.6	Mengemukakan laporan soal selidik kepada Ketua-ketua Bahagian di Jabatan Pendaftar untuk makluman dan tindakan susulan.
KB(BPO)/WKB/KB	6.2.7	Mengemukakan perancangan tindakan susulan oleh bahagian kepada Urus setia BPO
KB(BPO)/WKB/KB	6.2.8	Melaksanakan tindakan susulan seperti yang dirancang. Kemukakan status tindakan kepada Pegawai Kualiti, BPO untuk tujuan rekod.
P(Q)/KB (BPO)	6.2.9	Membentangkan analisis kepuasan dan pelaksanaan tindakan pembetulan atau penambahbaikan yang diambil dalam Mesyuarat Semakan Pengurusan (MSP).

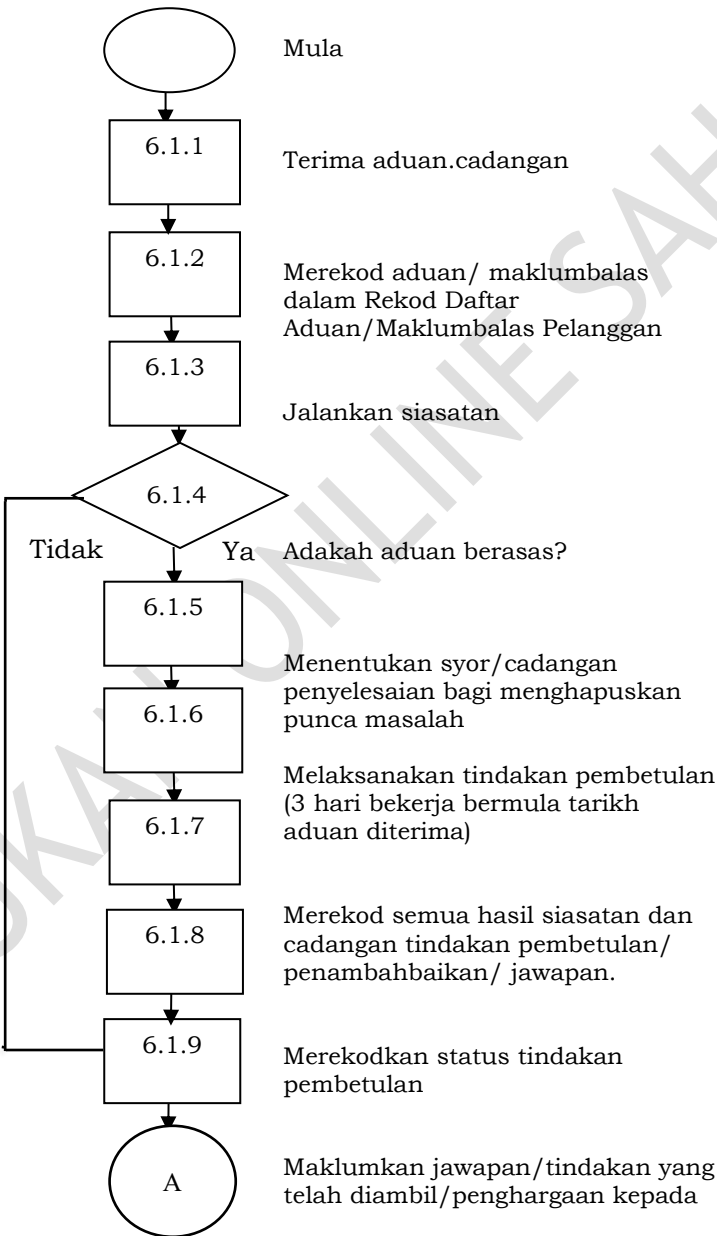
01 SEPT 2024

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - BPO

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/BPO/PMP/04
	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024 Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 7/10

^A^ CARTA ALIR

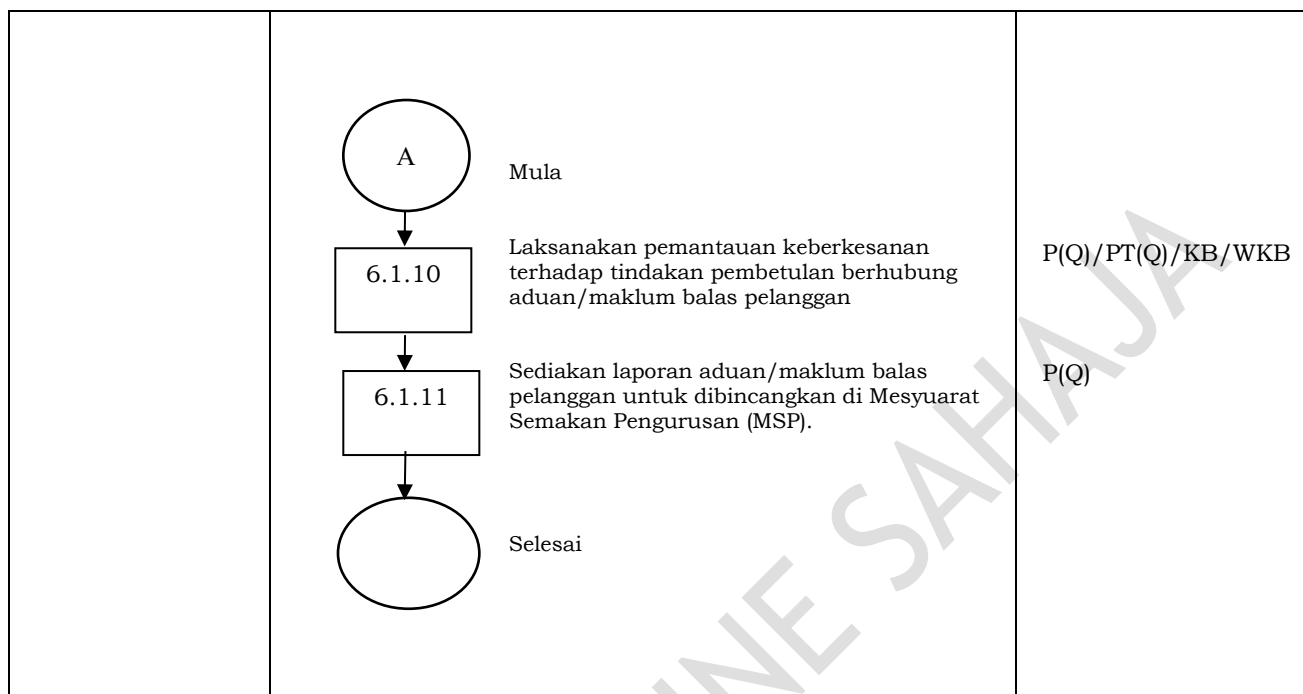
6.1 Maklumbalas Pelanggan Selain Soal Selidik Kepuasan Pelanggan

Standard	Carta Alir	Tanggungjawab
6.1.7 & 6.1.8 Rekod hasil siasatan dan Status Tindakan di Borang Tindakan Pembetulan (Borang JP-F08).	 <pre> graph TD Start([Mula]) --> 6.1.1[6.1.1] 6.1.1 --> 6.1.2[6.1.2] 6.1.2 --> 6.1.3[6.1.3] 6.1.3 --> 6.1.4{6.1.4} 6.1.4 -- Tidak --> 6.1.9[6.1.9] 6.1.4 -- Ya --> 6.1.5[6.1.5] 6.1.5 --> 6.1.6[6.1.6] 6.1.6 --> 6.1.7[6.1.7] 6.1.7 --> 6.1.8[6.1.8] 6.1.8 --> 6.1.9 6.1.9 --> End([A]) </pre> Mula 6.1.1 Terima aduan.cadangan 6.1.2 Merekod aduan/ maklumbalas dalam Rekod Daftar Aduan/Maklumbalas Pelanggan 6.1.3 Jalankan siasatan 6.1.4 Adakah aduan berasas? 6.1.5 Menentukan syor/cadangan penyelesaian bagi menghapuskan punca masalah 6.1.6 Melaksanakan tindakan pembetulan (3 hari bekerja bermula tarikh aduan diterima) 6.1.7 Merekod semua hasil siasatan dan cadangan tindakan pembetulan/ penambahbaikan/ jawapan. 6.1.8 Merekodkan status tindakan pembetulan A Maklumkan jawapan/tindakan yang telah diambil/penghargaan kepada	P(Q)/PT(Q)/KB/WKB P(Q)/PT(Q)/KB/WKB P(Q)/PT(Q)/KB/WKB P(Q)/PT(Q)/KB/WKB P(Q)/PT(Q)/KB/WKB P(Q)/PT(Q)/KB/WKB KB/WKB KB/WKB KB/WKB P(Q)/PT(Q)

01 SEPT 2024

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - BPO

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/BPO/PMP/04 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 8/10

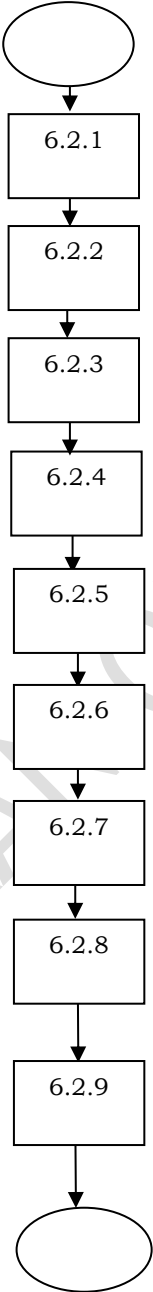


01 SEPT 2024

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - BPO

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/BPO/PMP/04
	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024 Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 9/10

6.2 Maklumbalas Pelanggan Melalui Soal Selidik Tahap Kepuasan Pelanggan

Standard	Carta Alir	Tanggungjawab
	 <pre> graph TD Mula([Mula]) --> 6.2.1[6.2.1 Kemaskini Soalan Soal Selidik] 6.2.1 --> 6.2.2[6.2.2 Edar Soal Selidik melalui atas talian/web] 6.2.2 --> 6.2.3[6.2.3 Terima Maklumbalas Soal Selidik] 6.2.3 --> 6.2.4[6.2.4 Membuat Analisa Dapatan Maklumbalas untuk penyerahan laporan] 6.2.4 --> 6.2.5[6.2.5 Membentangkan Laporan Analisa di Mesyuarat RMG] 6.2.5 --> 6.2.6[6.2.6 Mengedarkan laporan kepada Ketua-Ketua Bahagian] 6.2.6 --> 6.2.7[6.2.7 Mengemukakan perancangan Tindakan Susulan oleh bahagian kepada urus setia BPO] 6.2.7 --> 6.2.8[6.2.8 Melaksanakan dan memantau Tindakan Susulan yang dirancang serta melaporkan kepada Pegawai Kualiti, BPO untuk tujuan rekod] 6.2.8 --> 6.2.9[6.2.9 Membentangkan analisis kepuasan dan pelaksanaan tindakan pembetulan atau penambahbaikan yang diambil dalam Mesyuarat Semakan Pengurusan (MSP)] 6.2.9 --> Selesai([Selesai]) </pre>	P(Q), KB(BPO)/ KB/WKB P(Q)/PT(Q) P(Q)/PT(Q) PT(Q) P(Q)/KB(BPO) P(Q)/KB(BPO) KB(BPO)/WKB/ KB KB(BPO)/WKB/ KB P(Q)/KB (BPO)

01 SEPT 2024

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - BPO

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/BPO/PMP/04 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024 Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 10/10
	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	

7.0 REKOD

- 7.1 Soalan Selidik Tahap Kepuasan Pelanggan
- 7.2 Rekod Daftar Aduan/Maklumbalas Pelanggan
- 7.3 Borang Tindakan Pembetulan (Borang JP-F08).
- 7.4 Laporan Soal Selidik Tahap Kepuasan Pelanggan

RUJUKAN ONLINE SAHAJA