


|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>                          | Halaman: 1/11      |
|   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b><br>Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001 | No. Semakan: 01    |
|   |   | No. Isu: 02        |
|   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS<br/>PELANGGAN</b>       | Tarikh: 15/04/2011 |

## 1.0 TUJUAN

Prosedur ini menerangkan kaedah pengendalian maklum balas pelanggan yang diterima daripada pelanggan yang menerima perkhidmatan Universiti Putra Malaysia.

## 2.0 SKOP


Prosedur ini merangkumi semua jenis maklum balas termasuk aduan (kecuali kes tatatertib, penyelenggaraan / kerosakan peralatan serta keselamatan dan kesihatan pekerjaan), penghargaan, pertanyaan dan cadangan yang diterima.

## 3.0 DOKUMEN RUJUKAN

| Nombor Dokumen           | Tajuk Dokumen  |
|--------------------------|--|
| MS 1432: 1998            | Guidelines On Complaints Handling  |
| UPM/PGR/P005             | Prosedur Tindakan Pembetulan   |
| UPM/PGR/P006             | Prosedur Tindakan Pencegahan   |
| UPM/PGR/P007             | Prosedur Peluang Penambahbaikan  |
| Terkini                  | Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1 Tahun 2009 (Penambahbaikan Proses Aduan Awam) |
| SOK/PEL/GP01/MB A. AWAM  | Garis Panduan Pelanggan untuk Maklum Balas dan Aduan Awam                                |
| SOK/PEL/GP02/MEDIA MASSA | Garis Panduan Pengendalian Aduan Awam Melalui Media Massa                                |

## 4.0 TERMINOLOGI / SINGKATAN

|          |   |  |
|----------|---|--|
| Aduan    | : | Aduan adalah pernyataan yang diterima mengenai perkhidmatan yang tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, yang disampaikan secara lisan atau bertulis (bercetak atau elektronik) |
| JKJK     | : | Jawatankuasa Jaminan Kualiti   |
| JKKP     | : | Jawatankuasa Kepuasan Pelanggan  |
| MSP      | : | Mesyuarat Semakan Pengurusan   |
| PTJ      | : | Pusat Tanggungjawab  |
| PT (P/O) | : | Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)  |
| PKPU     | : | Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti   |
| PYB      | : | Pegawai yang Bertanggungjawab  |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>                    | Halaman: 2/11      |
|   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b>                            | No. Semakan: 01    |
|   | Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001                           | No. Isu: 02        |
|   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS<br/>PELANGGAN</b> | Tarikh: 15/04/2011 |


TPKP : Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan Pusat  
Tanggungjawab

UPM : Universiti Putra Malaysia

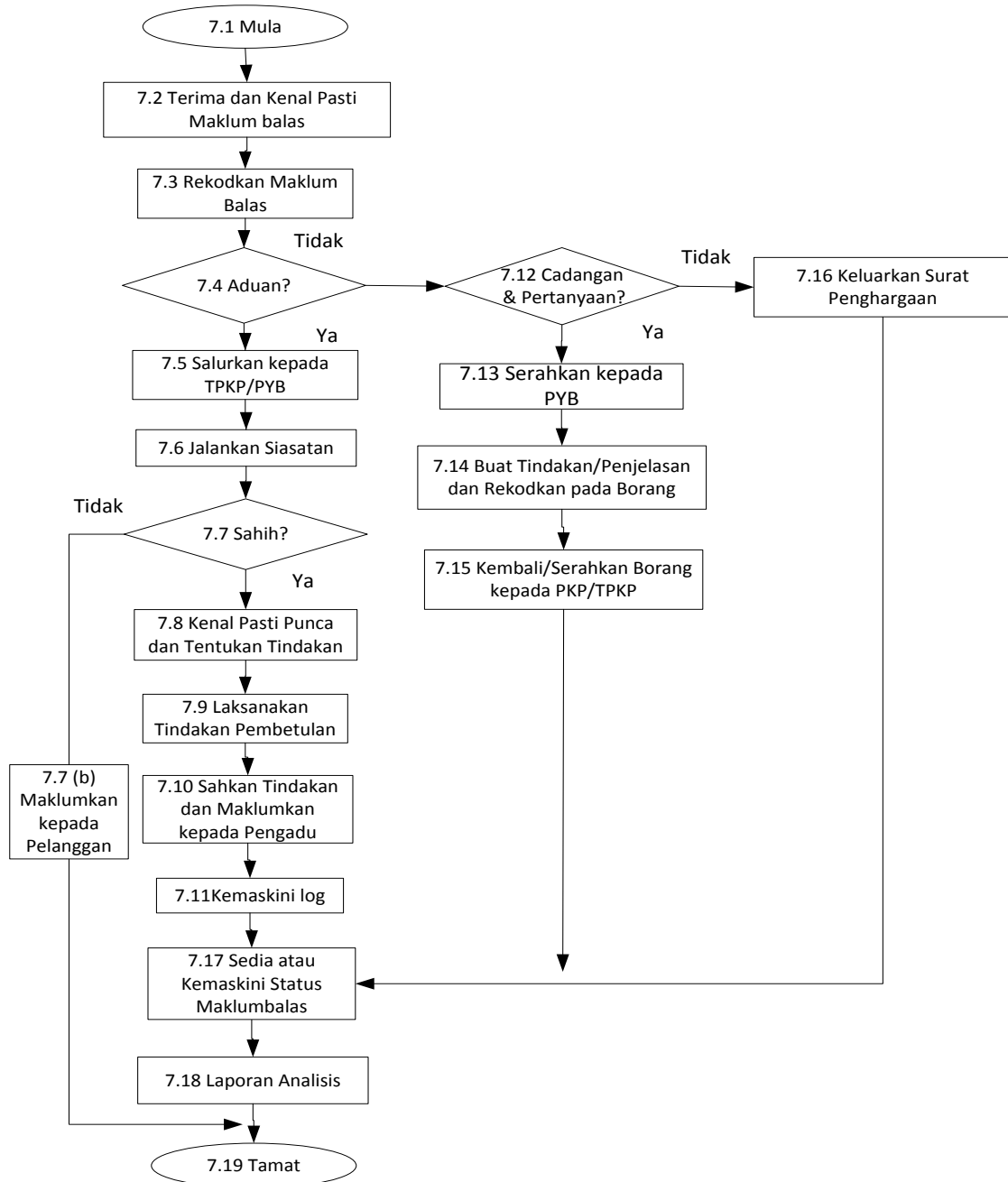
WP : Wakil Pengurusan (Dekan/Pengarah/Ketua Bahagian/  
Pengetua)


## 5.0 TANGGUNGJAWAB

Dekan, Pengarah, Ketua Pentadbiran dan Ketua Bahagian bertanggungjawab menentukan prosedur ini dilaksanakan semasa mengendalikan maklum balas pelanggan. PKPU, PYB PTJ dan TPKP PTJ dan sesiapa yang mengendalikan maklum balas pelanggan bertanggungjawab mematuhi prosedur ini.

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>                | Halaman: 3/11      |
|   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b>                        | No. Semakan: 01    |
|   | Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001                       | No. Isu: 02        |
|   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b> | Tarikh: 15/04/2011 |

## 6.0 CARTA ALIR



|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>                | Halaman: 4/11      |
|   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b>                        | No. Semakan: 01    |
|   | Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001                       | No. Isu: 02        |
|   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b> | Tarikh: 15/04/2011 |

## 7.0 PROSES TERPERINCI

Tindakan

Tanggungjawab

### 7.1 Mula

### 7.2 Terima dan Kenal Pasti Maklum Balas

7.2.1 Terima maklum balas pelanggan melalui saluran berikut iaitu:

**PKPU/TPKP**

- i. Sistem Maklum Balas Pelanggan secara *online* (e-Respons);
- ii. Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB);
- iii. Surat Aduan;
- iv. Aduan Dalam Media;
- v. Aduan daripada Biro Pengaduan Awam;
- vi. Aduan daripada Sistem e-aduan KPT;
- vii. Emel;
- viii. Telefon; atau
- ix. Lisan.

7.2.2 Jika pelanggan mengemukakan maklum balas secara terus kepada PTJ, sila rujuk Arahan Kerja Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/AK01).

**TPKP**

7.2.3 Kenal pasti maklum balas pelanggan yang diterima sama ada aduan, cadangan, pertanyaan dan penghargaan:

**PKPU/TPKP**

- i. Sistem e-Respons


Maklumat aduan disalurkan kepada TPKP yang berkenaan.

**PKPU**

- ii. Saluran Lain

Lampir atau catatkan maklum balas yang diterima melalui surat aduan, aduan dalam media, emel atau telefon/lisan pada Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) dan serahkan maklum balas kepada TPKP berkenaan melalui surat/emel/telefon dan maklumkan kepada pengadu.

**PKPU**

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>                | Halaman: 5/11      |
|   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b>                        | No. Semakan: 01    |
|   | Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001                       | No. Isu: 02        |
|   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b> | Tarikh: 15/04/2011 |

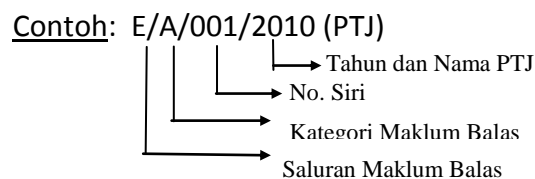
7.2.4 Buat akuan penerimaan maklum balas pelanggan kepada pengadu dalam tempoh 2 hari bekerja selepas maklum balas diterima. **PKPU/TPKP**

7.2.5 Kenal pasti mana-mana maklum balas pelanggan yang boleh diambil tindakan pencegahan dan seterusnya rujuk Prosedur Tindakan Pencegahan (UPM/PGR/P006). **PKPU/TPKP**

### 7.3 Rekodkan Maklum Balas

7.3.1 Beri bilangan maklum balas yang berturutan berdasarkan kod aduan seperti berikut: **PKPU/TPKP**

i. Kod aduan yang diterima oleh PKPU:



#### Kod Kategori Maklum Balas

C – Aduan  
A – Penghargaan  
I – Pertanyaan  
S – Cadangan

#### Kod Saluran Maklum Balas

E – Elektronik  
F – Bertulis / Borang

### 7.4 Aduan?


7.4.1 Jika ya, ikut langkah 7.5.

7.4.2 Jika tidak, ikut langkah 7.12.


### 7.5 Salurkan Kepada TPKP

7.5.1 Salurkan borang maklum balas pelanggan asal kepada TPKP yang berkenaan sekiranya aduan diterima melalui e-respons dalam tempoh 24 jam selepas menerima aduan. **PKPU**

7.5.2 Rekodkan aduan dalam Log Tindakan Pembedulan (PGR/BL05/LOG-LTB). **PKPU/TPKP**

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>                | Halaman: 6/11      |
|   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b>                        | No. Semakan: 01    |
|   | Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001                       | No. Isu: 02        |
|   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b> | Tarikh: 15/04/2011 |

- 7.5.3 Serahkan aduan yang diterima melalui Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) kepada TPKP berkenaan terhadap aduan tersebut dalam tempoh 24 jam selepas menerima aduan. **PKPU**
- 7.5.4 Sekiranya aduan yang dibuat melalui media massa, sila rujuk Garis Panduan Pengendalian Aduan Awam Melalui Media Massa (SOK/PEL/GP02/MEDIA MASSA). **PKPU**
- 7.5.5 Sekiranya aduan awam, sila rujuk Garis Panduan Maklum Balas dan Aduan Awam (SOK/PEL/GP01/MB A.AWAM). **PKPU**
- 7.6 Jalankan Siasatan**
- 7.6.1 Jalankan siasatan terhadap aduan yang diterima dengan mendapatkan maklumat dari sumber-sumber yang berkaitan. **PKPU/TPKP/PYB**
- 7.6.2 Rekodkan keputusan siasatan pada ruangan Bahagian B (i) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB). **PKPU/TPKP/PYB**
- 7.7 Sahih?**
- 7.7.1 Jika ya, rujuk Prosedur Tindakan Pembetulan (UPM/PGR/P005). **PKPU/TPKP/PYB**
- 7.7.2 Jika tidak, maklumkan hasil siasatan kepada pelanggan dan rekodkan pada ruangan Bahagian B (ii) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) dan proses tamat.
- 7.8 Kenal Pasti Punca dan Tentukan Tindakan**
- 7.8.1 Tentukan punca-punca berdasarkan aduan yang diterima dan catatkan pada Bahagian B (iii) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB). **PKPU/TPKP/PYB**
- 7.8.2 Tentukan tindakan yang bersesuaian yang perlu diambil bagi setiap punca masalah dengan merujuk Prosedur

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>                          | Halaman: 7/11      |
|   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b><br>Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001 | No. Semakan: 01    |
|   |   | No. Isu: 02        |
|   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS<br/>PELANGGAN</b>       | Tarikh: 15/04/2011 |


Tindakan Pembetulan (UPM/PGR/P005).

## 7.9 Laksanakan Tindakan Pembetulan

- 7.9.1 Laksanakan tindakan pembetulan berdasarkan cadangan tindakan pembetulan yang direkodkan pada Bahagian B (iv) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB). **PKPU/TPKP/PYB**
- 7.9.2 Pastikan tindakan yang diambil adalah mengikut tempoh yang telah ditetapkan iaitu: **PKPU/TPKP/PYB**
- i. 21 hari bekerja dari tarikh surat makluman kepada TPKP;(Tempoh jangka pendek yang melibatkan PTJ UPM)
  - ii. 6 bulan hingga setahun (Tempoh jangka panjang yang melibatkan pihak ketiga seperti agensi luar).
  - iii. Sekiranya masa yang ditetapkan tidak dapat dicapai kerana mungkin maklum balas pengadu memerlukan masa yang panjang untuk siasatan rapi dijalankan, TPKP yang mengendalikan maklum balas tersebut perlu memberitahu PKPU dan pengadu, berkenaan tarikh baru untuk pengadu menerima penjelasan. Sasaran universiti ialah agar pengadu menerima penjelasan dalam tempoh baru yang ditetapkan. **TPKP/PKPU**
- 7.9.3 Catatkan tarikh tindakan dilaksanakan pada Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) dan serahkan semula borang kepada PKPU beserta bukti pelaksanaan tindakan (jika ada). **TPKP/PYB**

## 7.10 Sahkan Tindakan dan Maklumkan Kepada Pengadu

- 7.10.1 Sahkan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan oleh TPKP berdasarkan pemerhatian atau bukti pelaksanaan yang dilampirkan. **Ketua PTJ/  
PKPU**
- 7.10.2 Maklumkan kepada pengadu dan rekodkan pengesahan dan tarikh makluman kepada pengadu pada Bahagian C dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB). **PKPU/TPKP**

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>                | Halaman: 8/11      |
|   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b>                        | No. Semakan: 01    |
|   | Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001                       | No. Isu: 02        |
|   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b> | Tarikh: 15/04/2011 |

### 7.11 Kemaskini Log

7.11.1 Kemaskini maklumat tindakan aduan pada Log Tindakan Pembedulan (PGR /BL05/LOG-LTB). **PKPU/TPKP**

### 7.12 Cadangan dan Pertanyaan?

**PKPU/TPKP**

7.12.1 Jika ya, ikut langkah 7.13.

7.12.2 Jika tidak, ikut langkah 7.16.

### 7.13 Serahkan kepada TPKP

7.13.1 Serahkan kepada TPKP berdasarkan cadangan atau pertanyaan yang dinyatakan pada Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) yang diterima. **PKPU**

### 7.14 Buat Tindakan/Penjelasan dan Rekodkan pada Borang

7.14.1 Buat tindakan bagi cadangan dan pertanyaan yang diterima. Rujuk Prosedur Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P007) atau lampirkan dokumen sokongan sebagai bukti pelaksanaan bagi cadangan dan pertanyaan yang diterima. **PKPU/TPKP/PYB**

### 7.15 Kembali/Serahkan Borang Kepada PKPU


7.15.1 Kembalikan semula Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) yang telah dilengkapi kepada PKPU untuk tindakan selanjutnya. **TPKP**

7.15.2 Serahkan borang kepada PKPU (jika maklum balas daripada e-respons).

### 7.16 Keluarkan Surat Penghargaan

7.16.1 Keluarkan surat atau kad penghargaan kepada staf yang berkenaan sekiranya maklum balas yang diterima adalah penghargaan. **Ketua PTJ**



|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>                    | Halaman: 9/11      |
|   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b>                            | No. Semakan: 01    |
|   | Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001                           | No. Isu: 02        |
|   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS<br/>PELANGGAN</b> | Tarikh: 15/04/2011 |


### 7.17 Sedia atau Kemaskini Status Maklum Balas

- 7.17.1 Sedia dan kemaskini status maklum balas ke dalam senarai utama berikut: **PKPU**
- (i) Senarai Utama Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/SU01/MB) untuk keseluruhan maklumat maklum balas pelanggan yang diterima; dan/atau
  - (ii) Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan (PGR /SU05/SU-LTB) bagi aduan yang sah sahaja.

### 7.18 Laporan Analisis


- 7.18.1 Serahkan Senarai Utama Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/SU01/MB) dan Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan (PGR /SU05/SU-LTB) kepada PKPU setiap suku tahun. **TPKP**
- 7.18.2 Buat laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan UPM keseluruhan untuk dibentangkan pada mesyuarat MSP/JKJK Induk/JKKP. **PKPU**
- 7.18.3 Buat Laporan Analisis Aduan Awam untuk dikemukakan kepada Jawatankuasa Pengurusan Aduan Awam Universiti.

### 7.19 Tamat

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>                | Halaman: 10/11     |
|   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b>                        | No. Semakan: 01    |
|   | Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001                       | No. Isu: 02        |
|   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b> | Tarikh: 15/04/2011 |

## 8.0 REKOD KUALITI

| Bil | Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod  | Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail | Tanggungjawab Menyelenggara | Tempat dan Tempoh Simpanan   | Kuasa Melupus         |
|-----|---|-------------------------------------|-----------------------------|--|-----------------------|
| 1.  | UPM/100-8/3/1<br><br><b>Maklum Balas Pelanggan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB)</li> <li>• Senarai Utama Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/SU01/MB)</li> <li>• Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan ((PGR/SU05/SU-LTB)</li> <li>• Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan</li> <li>• Surat-surat berkaitan Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan</li> </ul>                      | PT (P/O)                            | PKPU                        | Pusat Dokumen dan Rekod<br><br>3 Tahun                                 | Ketua BKK             |
| 2.  | UPM/(kod PTJ)/100-8/3/1<br><br><b>Maklum Balas Pelanggan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB)</li> <li>• Senarai Utama Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/SU01/MB)</li> <li>• Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan ((PGR/SU05/SU-LTB)</li> <li>• Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan</li> <li>• Surat-surat berkaitan</li> <li>• Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan</li> </ul> | PT (P/O)                            | PKPU                        | Pusat Dokumen dan Rekod PTJ<br><br>3 Tahun                             | Ketua PTJ             |
| 3.  | PGR/BL05/LOG-LTB<br><br><b>Log Tindakan Pembetulan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Log Laporan Tindakan Pembetulan (PGR/BL05/LOG-LTB)</li> </ul>   | PT (P/O)                            | PKPU/TPKP                   | Pusat Dokumen dan Rekod / Pusat Dokumen dan Rekod (PTJ)<br><br>3 Tahun | Ketua BKK / Ketua PTJ |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN</b>                          | Halaman: 11/11     |
|   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b><br>Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001 | No. Semakan: 01    |
|   |   | No. Isu: 02        |
|   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS<br/>PELANGGAN</b>       | Tarikh: 15/04/2011 |

## 9.0 SEJARAH SEMAKAN

| No. Isu | No. Semakan | No. CPD | Kelulusan mesyuarat  | Disedia dan Disemak                     | Dilulus/<br>Diluluskan Semula | Tarikh Kkuatkuasa |
|---------|-------------|---------|--|---|-------------------------------|-------------------|
| 02      | 00          | -       | Keluaran pertama untuk satu persijilan                         | Ketua Pentadbiran Pejabat Naib Canselor | WP                            | 03/01/2011        |
| 02      | 01          | 1/2011  | Mesyuarat Ketua-Ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor Kali ke-8 | Ketua Pentadbiran Pejabat Naib Canselor | WP                            | 15/04/2011        |