



JABATAN HAL
EHWAL PELAJAR
UITM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI
PENGURUSAN ISO 9001:2015

Tajuk : Pengurusan Pelanggan

No. Dokumen : PK.UITM.HEP(P).08

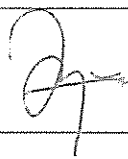

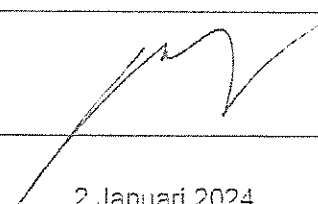


UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

PROSEDUR PENGURUSAN PELANGGAN


JABATAN HAL EHWAL PELAJAR

PK.UITM.HEP(P).08


	Disediakan oleh	Disemak Oleh	Diluluskan oleh
Nama	Mus Rohaizi Ayu Mustapar Kamal	Haji Amizar Hj Mohd Amin	Prof. Dr. Haji Mohd Sazili Shahibi
Jawatan	Timbalan Pegawai Kebudayaan	Wakil Pengurusan	Timbalan Naib Canselor Hal Ehwat Pelajar
Tandatangan			
Tarikh	2 Januari 2024	2 Januari 2024	2 Januari 2024

 JABATAN HAL EHWAL PELAJAR	PROSES PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 08
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH : 19 Februari KUATKUASA 2025
		MUKA SURAT : 1/13

REKOD PINDAAN DOKUMEN TERKAWAL					
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan yang dinyatakan					
Tarikh	No. Pindaan	No. Para	Muka Surat	Ringkasan Pindaan	Diluluskan
18 Mac 2018	1		Lampiran	Tambahan Senarai Semak Pengendalian Aduan Maklumbalas Pelanggan	
19 Februari 2025	2		8 & Lampiran	Tambahan Definisi Kategori Aduan dan Tugasam Kerja PYB	

 <p>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR</p>	<p>PROSES PENGURUSAN</p>	<p>NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 08</p>
		<p>NO. KELUARAN : 01</p>
	<p>PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN</p>	<p>NO. PINDAAN : 00</p>
		<p>TARIKH : 19 Februari KUATKUASA 2025</p>
		<p>MUKA SURAT : 2/13</p>

BIL.	ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
1.	Objektif	3
2.	Skop	3
3.	Singkatan	4
4.	Definisi	5-7
5.	Dokumen Rujukan	8
6.	Tanggungjawab dan Tindakan	9-10
7.	Rekod Kualiti	11-12
8.	Lampiran	13


 JABATAN HAL EHWAL PELAJAR	PROSES PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UITM. HEP(P). 08
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH : 19 Februari KUATKUASA : 2025
		MUKA SURAT : 3/13

1. OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan untuk memastikan urusan pengendalian aduan dan maklumbalas pelanggan dapat dilaksanakan dengan teratur dan lancar mengikut tugas yang dipertanggungjawabkan untuk memenuhi Dasar Kualiti Pengurusan Bahagian Hal Ehwal Pelajar .


2. SKOP

Prosedur ini digunapakai oleh Pengurusan Bahagian Hal Ehwal Pelajar untuk menguruskan aduan dan maklumbalas pelanggan yang diterima melalui peti cadangan, surat rasmi, e-mail, *whatsapp*, media sosial, faks atau telefon yang mana nama pengadu disertakan.

 <p>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR</p>	<p>PROSES PENGURUSAN</p>	<p>NO. RUJUKAN : PK. UITM. HEP(P). 08</p>
		<p>NO. KELUARAN : 01</p>
	<p>PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN</p>	<p>NO. PINDAAN : 00</p>
		<p>TARIKH : 19 Februari KUATKUASA 2025</p>
		<p>MUKA SURAT : 4/13</p>

3. SINGKATAN

UITM	:	Universiti Teknologi MARA Malaysia
AMP	:	Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
KHP	:	Kepuasan Hati Pelanggan
LAP	:	Log Aduan Pelanggan
HEP	:	Bahagian Hal Ehwal Pelajar
TNC	:	Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar
WP	:	Wakil Pengurusan
MKSP	:	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
PYB	:	Pegawai yang bertanggungjawab mengambil dan mengumpul Borang AMP dan Borang KHP dari Bahagian/Pusat/Unit/Kolej.
PYB1	:	Pegawai yang dipilih oleh KP/KJ/KU yang dipertanggungjawabkan untuk membuat siasatan. Pegawai boleh terdiri daripada staf atau pihak yang berkaitan.
PMP	:	Pegawai khas yang dilantik oleh TNC untuk menyelaraskan AMP
KP/KU/KJ	:	Ketua Pusat atau Ketua Unit atau Ketua Jabatan, Pengetua Kolej
PA	:	Pengurus Asrama

 <p>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR</p>	<p>PROSES PENGURUSAN</p>	<p>NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 08</p>
		<p>NO. KELUARAN : 01</p>
	<p>PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN</p>	<p>NO. PINDAAN : 00</p>
		<p>TARIKH : 19 Februari KUATKUASA 2025</p>
		<p>MUKA SURAT : 5/13</p>

4. DEFINISI

4.1 Aduan

Aduan merangkumi apa juga maklumat yang disampaikan oleh pelanggan yang diterima melalui peti cadangan, surat rasmi, email, fax, telefon, media sosial, *whatsapp* yang mana nama pengadu disertakan.

Setiap aduan perlu diambil tindakan pembetulan atau penambahbaikan oleh bahagian yang berkaitan. Aduan bertulis yang diterima yang tidak mempunyai nama atau alamat juga perlu disiasat kesahihannya.

4.2 Kepuasan Hati Pelanggan

Maklumat mengenai Tahap Kepuasan Hati Pelanggan terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh HEP yang diterima melalui kaji selidik, peti cadangan dan di kaunter-kaunter perkhidmatan HEP.

Maklumbalas Pelanggan ini diperolehi daripada pelanggan melalui pengedaran Borang Maklumbalas Pelanggan / Borang Kepuasan Hati Pelanggan selepas selesai sahaja setiap perkhidmatan samada di kaunter atau program yang dianjurkan.

4.3 Maklum Balas

Tindakan dan penyelesaian yang diambil oleh pihak yang berkaitan setelah menerima aduan dari pelanggan.

Maklumbalas yang berada di tahap tidak memuaskan perlu diambil tindakan pembetulan atau penambahbaikan oleh HEP.

 <p>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR</p>	<p>PROSES PENGURUSAN</p>	<p>NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 08</p>
		<p>NO. KELUARAN : 01</p>
	<p>PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN</p>	<p>NO. PINDAAN : 00</p>
		<p>TARIKH : 19 Februari KUATKUASA 2025</p>
		<p>MUKA SURAT : 6/13</p>

4.4 Pelanggan Misi

Pelanggan misi ialah mana-mana pihak yang menentukan dasar berkaitan penyediaan & pengendalian perkhidmatan pendidikan tinggi dan mendapat manfaat secara langsung atau tidak langsung daripada pelaksanaan perkhidmatan berkenaan. Ia termasuklah Kementerian Pengajian Tinggi dan pihak industri.

4.5 Pelanggan Proses

Pelanggan proses ialah mana-mana pihak atau individu yang mendapat manfaat secara langsung ke atas produk akhir yang disediakan oleh HEP. Ia termasuklah pelajar, pihak industri, jabatan / agensi kerajaan dan institusi penyelidikan awam dan institusi pengajian tinggi awam / swasta, syarikat swasta yang menjalankan R&D dalam bidang yang ditetapkan oleh kerajaan yang diperakukan oleh Kerajaan.

4.6 Borang Aduan Pelanggan


Borang yang disediakan oleh HEP untuk mendapatkan maklumat, cadangan atau komen daripada pelanggan berkaitan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh HEP.

4.7 Borang Maklum Balas Pelanggan/ Borang Kepuasan Hati Pelanggan

Borang yang disediakan oleh HEP untuk mendapatkan maklumbalas mengenai tahap kepuasan hati pelanggan berkaitan perkhidmatan dan kemudahan yang disedia oleh HEP.

4.8 Log Aduan Pelanggan

Rekod Aduan Pelanggan yang diterima menerusi Borang Aduan Pelanggan dan kaedah-kaedah aduan yang lain seperti mesej media sosial, *whatsapp*, *google form*, SMS, laporan mesyuarat, surat rasmi, e-mail atau faks.

 <p>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR</p>	<p>PROSES PENGURUSAN</p>	<p>NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 08</p>
		<p>NO. KELUARAN : 01</p>
	<p>PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN</p>	<p>NO. PINDAAN : 00</p>
		<p>TARIKH KUATKUASA : 19 Februari 2025</p>
		<p>MUKA SURAT : 7/13</p>

4.9 Aduan dan Maklum Balas Pelanggan

Aduan adalah maklumat yang diterima dalam apa jua rupa bentuk sama ada secara bertulis, elektronik atau lisan. Maklum balas adalah maklumat yang diperolehi melalui laporan, tinjauan, mesyuarat, dialog dan Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam mengenai Sistem Pengurusan Kualiti Bahagian Hal Ehwal Pelajar.

Aduan boleh terbahagi dalam beberapa kategori:-

4.9.1 Manusia

Aduan yang berkaitan dengan masalah atau kekurangan yang melibatkan individu, contohnya staf, pelajar, atau individu yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam perkhidmatan yang diberikan oleh Jabatan/Pusat/Unit/Kolej HEP.

4.9.2 Sistem/Proses


Aduan yang berkaitan dengan sistem atau prosedur dalam operasi perkhidmatan yang menyebabkan ketidakselesaan atau kegagalan dalam memberikan perkhidmatan

4.9.3 Peralatan

Kategori ini merujuk kepada maklumbalas yang berkaitan dengan peralatan atau fasiliti di bawah tanggungjawab Jabatan/Pusat/Unit/Kolej yang digunakan oleh pelanggan dalam perkhidmatan HEP.


4.9.4 Lain-lain

Kategori ini melibatkan aduan yang tidak dapat dikategorikan di bawah mana-mana kategori di atas tetapi masih lagi di dalam perkhidmatan HEP.

 <p>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR</p>	<p>PROSES PENGURUSAN</p>	<p>NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 08</p>
		<p>NO. KELUARAN : 01</p>
	<p>PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN</p>	<p>NO. PINDAAN : 00</p>
		<p>TARIKH : 19 Februari KUATKUASA 2025</p>
		<p>MUKA SURAT : 8/13</p>

5. DOKUMEN RUJUKAN

- (i) Manual Kualiti MK.HEP.UITM.01
- (ii) Klausa 8.2.1 ISO 9001:2000 Kepuasan Hati Pelanggan
- (iii) Dokumen Sokongan
 - Buku Panduan Staf
 - Buku Panduan Pelajar
 - Buku Nilai dan Etika Staf
 - Pentadbiran UiTM
 - Manual Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan HEP

 JABATAN HAL EHWAL PELAJAR	PROSES PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 08
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH : 19 Februari KUATKUASA 2025
		MUKA SURAT : 9/13

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

6.1 Pengurusan Aduan Maklumbalas Pelanggan(AMP)


TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PMP	Perancangan Pengurusan Aduan Maklumbalas Pelanggan i. Pelantikan PYB di Kolej/Pusat/Unit ii. Sediakan Bidang Tugas & Manual Pengurusan Pelanggan
PMP	Dapatkan Persetujuan WP
PYB	Terima aduan daripada Pelanggan
PYB	Rekodkan aduan dalam Daftar Pelanggan
PYB	Sediakan Surat Aduan Penerimaan
PYB	Isikan maklumat aduan dalam Borang Tindakan
KP/KU/KJ	Terima Borang Tindakan dari PYB
KP/KU/KJ	Arahkan PYB1 jalankan siasatan
KP/KU/KJ	Terima Borang Tindakan daripada PYB1
KP/KU/KJ	Serahkan Borang Tindakan kepada PYB
PYB	(Jika Perlu) maklumkan hasil siasatan kepada pengadu
PYB	Rekodkan tindakan dalam fail berkaitan
KP/KU/KJ	Laksanakan tindakan pembetulan atau pencegahan.
PYB	Sediakan dan hantar laporan analisa kepada PMP
PMP	Sediakan laporan analisa AMP secara menyeluruh untuk dibentangkan dalam MKSP.

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PMP	Perancangan Pengurusan Aduan Maklumbalas Pelanggan i. Pelantikan PYB di Kolej/Pusat/Unit ii. Sediakan Bidang Tugas & Manual Pengurusan Pelanggan
PMP	Dapatkan Persetujuan WP
PYB	Terima aduan daripada Pelanggan
PYB	Rekodkan aduan dalam Daftar Pelanggan
PYB	Sediakan Surat Aduan Penerimaan
PYB	Isikan maklumat aduan dalam Borang Tindakan
KP/KU/KJ	Terima Borang Tindakan dari PYB
KP/KU/KJ	Arahkan PYB1 jalankan siasatan
KP/KU/KJ	Terima Borang Tindakan daripada PYB1

 JABATAN HAL EHWAL PELAJAR	PROSES PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 08
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH : 19 Februari KUATKUASA : 2025
		MUKA SURAT : 10/13


6.2 Pengurusan Kepuasan Hati Pelanggan (KHP)

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PMP	Perancangan Pengurusan Aduan Maklumbalas Pelanggan a. Pelantikan PYB di Kolej/Pusat/Unit b. Sediakan Bidang Tugas & Manual Pengurusan Pelanggan
PMP	Dapatkan Persetujuan WP
KJ/KP/KU	Arahkan PA mengedarkan borang kajiselidik
PA	Arahkan PYB edarkan Borang Soalselidik di Pejabat
PYB	Edar dan kumpul Borang Kajiselidik
PYB	Proses borang kajiselidik yang telah dikembalikan
PYB	Laporan Analisa
PYB	Kemukakan Laporan Analisa kepada PYB2
PMP	Menyediakan Laporan Analisa KHP Secara Menyeluruh dan bentang dalam Mesyuarat MKSP
WP	Semak Laporan Analisa KHP dan maklumkan Tindakan Pembetulan dan Pencegahan serta Tindakan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam mesyuarat MKSP.


 BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR	PROSES PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 08
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 19 Februari 2025
		MUKA SURAT : 11/13

7. REKOD KUALITI

Bil	No. Fail/Rujukan	Kandungan Fail	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Fail Penyelaras Aduan dan Maklum balas Pelanggan 600-HEP(12/12)	Aduan Maklumbalas Pelanggan(AMP), Kepuasan Hati Pelanggan(KHP), Bahagian Hal Ehwal Pelajar	PKeb	5 Tahun
2.	Fail Analisa Aduan Pelanggan (AMP) HEP 600-HEP (12/12/3)	Laporan Analisa Aduan dan Maklum Balas Pelanggan (AMP), Bahagian Hal Ehwal Pelajar dan Alumni	PKeb	5 Tahun
3.	Fail Analisa Kepuasan Hati Pelanggan 600-HEP(12/12/5)	Laporan Analisa Kepuasan Hati Pelanggan (KHP) Bahagian Hal Ehwal Pelajar dan Alumni	PKeb	5 Tahun
4.	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Pengurusan Pelanggan 600-HEP(*____ 12/12/1)	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Aduan Terima - Surat Makluman Tindakan Kepada Pelanggan - Semua surat menyurat mengenai aduan dan maklum balas pelanggan -Minit Mesyuarat Bulan Bahagian (Laporan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan AMP/KHP) - Surat menyurat Penyelaras AMP/KHP HEP 	Setiap Bahagian	5 Tahun
5.	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*____ 12/12/2)	<ul style="list-style-type: none"> - Rekod Aduan Pelanggan - Borang Aduan Pelanggan - Borang Tindakan Pembetulan /Pencegahan 	Setiap Bahagian	5 Tahun

 JABATAN HAL EHWAL PELAJAR	PROSES PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 08
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 1 November 2023
		MUKA SURAT : 12/13

6.	Fail Analisa Aduan Pelanggan 600 -HEP(*____.12/12/3)	-Laporan Analisa Aduan Pelanggan Bahagian -Laporan Aduan Pelanggan bahagian ke Mesyuarat Bulanan Bahagian -Laporan Analisa Tiga Bulan Aduan Pelanggan bahagian untuk hantar ke Penyelaras AMP/ KHP HEP	Setiap Bahagian	5 Tahun
7.	Fail Maklum Balas Pelanggan- Kepuasan Hati Pelanggan 600 -HEP(*____.12/12/4)	-Borang Kepuasan Hati Pelanggan / Soal Selidik Kepuasan Hati Pelanggan	Setiap Bahagian	5 Tahun
8.	Fail Analisa Kepuasan Hati Pelanggan 600-HEP(*____.12/12/5)	<ul style="list-style-type: none"> • Analisa Bulanan KHP Pelanggan Bahagian • Laporan Kepuasan Hati Pelanggan(KHP) Bahagian Ke Mesyuarat Bulanan Bahagian • Analisa Tiga Bulan KHP Bahagian untuk hantar • ke Penyelaras AMP/KHP HEP • Analisa Soal Selidik KHP Bahagian • Laporan Soal Selidik KHP bahagian ke Mesyuarat Bulanan Bahagian • Analisa Soal Selidik KHP untuk hantar ke • Penyelaras AMP/KHP HEP • Laporan Soal Selidik KHP kolej-kolej ke Unit Kemudahan Kolej 	Setiap Bahagian	5 Tahun

 <p>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR</p>	<p>PROSES PENGURUSAN</p>	<p>NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 08</p>
		<p>NO. KELUARAN : 01</p>
	<p>PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN</p>	<p>NO. PINDAAN : 00</p>
		<p>TARIKH : 19 Februari KUATKUASA 2025</p>
		<p>MUKA SURAT : 13/13</p>

8. LAMPIRAN

Bil	Perkara	Lampiran
1.	Carta Alir Pengendalian Aduan Pelanggan	Lampiran 1
2.	Rekod/Log Aduan Pelanggan HEP	Lampiran 2
3.	Borang Tindakan Aduan Pelanggan	Lampiran 3
4.	Surat Akuan Terima Aduan Pelanggan	Lampiran 4
5.	Borang Aduan Pelanggan HEP (<i>Customer's Complaints Form</i>)	Lampiran 5
6.	Borang Maklumbalas Pelanggan HEP (<i>Customer's Feedback Form</i>)	Lampiran 6
7.	Senarai Risiko	Lampiran 7
8.	Senarai Semak	Lampiran 8
9.	Deskripsi Tugas	Lampiran 9

**BORANG TINDAKAN ADUAN PELANGGAN
 JABATAN HAL EHWAL PELAJAR**

Bahagian I Untuk Diisi oleh PYB	Bahagian II Untuk Diisi oleh PYB I		
<p>PUNCA <input type="checkbox"/> Surat / Fax <input type="checkbox"/> Email/ Media Sosial <input type="checkbox"/> Telefon/SMS /Whatsapp</p> <p><input type="checkbox"/> Datang Sendiri <input type="checkbox"/> Mesyuarat <input type="checkbox"/> Lain-lain/Google Form</p>	<p>SIASATAN/JAWAPAN OLEH PYB 1</p> <p>Tandatangan Tarikh</p>		
<p>Nama: _____ Pusat / Unit : _____ No. Rujukan: _____ Butiran : _____</p> <p>Tandatangan Tarikh</p>	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="text-align: left; padding: 5px;">Bahagian III Untuk Diisi oleh KP/KJ/KU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Ulasan</p> <p>Tandatangan Tarikh</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Bahagian III Untuk Diisi oleh KP/KJ/KU	<p style="text-align: center;">Ulasan</p> <p>Tandatangan Tarikh</p>
Bahagian III Untuk Diisi oleh KP/KJ/KU			
<p style="text-align: center;">Ulasan</p> <p>Tandatangan Tarikh</p>			
Bahagian IV Untuk Kegunaan Penyelaras (PYB II) Aduan & Maklumbalas Pelanggan			
<p>TINDAKAN SUSULAN</p> <p><input type="checkbox"/> Kursus / Latihan <input type="checkbox"/> Pembelian Baru</p> <p><input type="checkbox"/> Kaunseling <input type="checkbox"/> Semakan Cadangan</p>	<p>MAKLUMKAN KEPADA PENGADU</p> <p><input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak</p>		
<p>Tarikh Terima :</p> <p><u>Ulasan terhadap siasatan / jawapan</u></p> <p style="text-align: right;">Tandatangan Tarikh</p>			



**JABATAN HAL EHWAL PELAJAR
AKUAN TERIMA ADUAN PELANGGAN**

Rujukan Rekod : seperti didalam Rekod Aduan Pelanggan
Tarikh :

Nama dan Alamat Pengadu
.....
.....
.....
.....
.....

Tuan/Puan,

ADUAN MENGENAI.....


Kami merujuk kepada aduan tuan/puan bertarikh mengenai perkara di atas.

Sukacita dimaklumkan Bahagian Hal Ehwal Pelajar telah mengambil maklum aduan tuan/puan dan tindakan sewajarnya sedang dilaksanakan terhadap aduan berkenaan.

Kami merakamkan ucapan terima kasih atas aduan/cadangan membina daripada pihak puan dalam usaha memperingkatkan mutu dan kualiti perkhidmatan kami. Sekian, terima kasih.

Yang benar,

(.....)
**NAMA PYB
NAMA BAHAGIAN**

	<p>BORANG ADUAN PELANGGAN Bahagian Hal Ehwal Pelajar JABATAN:.....</p>
---	---

Pelanggan yang dihormati, dalam usaha mempertingkatkan mutu perkhidmatan, kami amat menghargai sebarang aduan, cadangan dan komen dari para pelanggan. Sila isikan borang aduan pelanggan.

A. MAKLUMAT PELANGGAN

NAMA :

ALAMAT :

NO KP / NO PEL. / PEKERJA :

NO. TELEFON :

E-MAIL :

TARIKH :

MASA :

B. KENYATAAN ADUAN / CADANGAN & KOMEN

.....


.....

.....

Terima kasih di atas aduan dan cadangan anda. Sila masukkan borang ini ke dalam peti cadangan yang disediakan.

C. KEGUNAAN PEJABAT

PYB					
NAMA					
TANDATANGAN					
TARIKH TERIMA					
KAEDAH ADUAN (√)					
DATANG SENDIRI		MESYUARAT		MEDIA SOSIAL	
SURAT / FAKS/ EMAIL		GOOGLE FORM		WHATSAPP/TELEGRAM	
TELEFON/SMS		E-ADUAN UITM			
TARIKH & PENGESAHAN AKUAN TERIMA KEPADA PELANGGAN					
TARIKH : _____					
KAEDAH PENGESAHAN AKUAN TERIMA (√)					
DATANG SENDIRI		MESYUARAT		MEDIA SOSIAL	
SURAT / FAKS/ EMAIL		GOOGLE FORM		WHATSAPP/TELEGRAM	
TELEFON/SMS		E-ADUAN UITM			

	BORANG KEPUASAN HATI PELANGGAN / CUSTOMER SATISFACTION FORM (SATISFACTION) Jabatan Hal Ehwal Pelajar Pusat / Unit
---	--

Tarikh / Date: _____

Serial No: _____

A. MAKLUMAT PELANGGAN / CUSTOMER'S

PARTICULARS

Nama / Name : **

Alamat / Address : **

Telefon / Telephone : ** Email: **

** Keperluan/Required (Sila isi ruangan bertanda / Please fill in the blanks)

i. Jantina/ Gender

Lelaki / Male Perempuan / Female

ii. Umur / Age

18 - 21 Tahun/ Years 22 - 25/Years 26 - 30 Tahun/Years >31 Tahun/Years

iii. Kategori pelanggan / Customer's Type

Pelajar / Student Staf UiTM/ UiTM Staff Lain-lain / Others

B. JENIS URUSAN / TYPE OF SERVICE

Mendapatkan perkhidmatan yang disediakan
Service Offered

Mendapatkan Maklumat
Acquiring Information

Lain-lain/ Others : _____

C. PENILAIAN PERKHIDMATAN / LEVEL OF SERVICES

KATEGORI	SANGAT MEMUASKAN	MEMUASKAN	SEDERHANA	KURANG MEMUASKAN	TIDAK MEMUASKAN	TIDAK BERKAITAN
Layanan Staf <i>Staff's Hospitality</i>						
Tempoh Masa Berurusan <i>Precision of Service</i>						
Ketepatan Maklumat <i>Precision of information</i>						
Kemudahan / Persekitaran <i>Facilities / Environment</i>						
Perkhidmatan yang diberikan <i>Service provided</i>						

D. CADANGAN / KOMEN

Suggestion / Comment

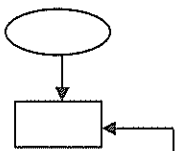













Terima kasih atas maklumbalas dan cadangan anda /
Thank you for your response and suggestion



**BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR
SENARAI RISIKO PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN
MAKLUMBALAS PELANGGAN**

BIL.	POTENSI RISIKO	KAWALAN SEMASA	TINDAKAN PENCEGAHAN/PEMBETULAN
1.	Laporan analisa AMP & KHP tidak dihantar oleh PYB.	1. Menghantar email peringatan 2. Menelefon PYB	1. Mengadakan senarai semak kepada PYB 2. Memastikan proses kerja dimasukkan dalam senarai tugas PYB
2.	PYB bertukar tempat	Menghantar surat peringatan kepada KU/KB setiap 6 bulan	Mengadakan senarai semak kepada PMP

8.1 Carta Alir Pengendalian Aduan Pelanggan

TANGGUNG JAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA	REKOD KUALITI
		Mula	
PMP		Perancangan Pengurusan Aduan Maklumbalas Pelanggan 1. Pelantikan PYB di Kolej/Pusat/Unit 2. Sediakan Bidang Tugas & Manual Pengurusan Pelanggan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Pengurusan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/1)
PMP		Dapatkan Persetujuan WP	
PYB		Terima Aduan Pelanggan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/2)
PYB		Rekodkan aduan dalam Daftar Pelanggan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/2)
PYB		Sediakan Surat Aduan Penerimaan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Pengurusan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/1)
KP/KU/KJ		Isikan maklumat aduan dalam Borang Tindakan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/2)
KP/KU/KJ		Terima Borang Tindakan dari PYB	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/2)
KP/KU/KJ		Arahkan PYB1 jalankan siasatan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/2)
KP/KU/KJ		Serahkan Borang Tindakan (Lampiran 3) kepada PYB	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/2)
PYB		Terima Borang Tindakan (Lampiran 3) daripada PYB1	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/2)
PYB		(Jika Perlu) maklumkan hasil siasatan kepada pengadu	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Pengurusan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/1)
KP/KU/KJ		Rekodkan tindakan dalam fail berkaitan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/2)
PYB		Laksanakan tindakan pembetulan atau pencegahan.	Fail Analisa Aduan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/3)

	↓		
PMP	↓ □	Sediakan laporan analisa AMP secara menyeluruh untuk dibentangkan dalam MKSP.	Fail Analisa Aduan Pelanggan (AMP) HEP 600-HEP (12/12/3)
WP	↓ □	Semak Laporan Analisa AMP dan maklumkan Tindakan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam mesyuarat MKSP	
	↓ ○	Tamat	



SENARAI SEMAK
PENGENDALIAN ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN
 Jabatan Hal Ehwal Pelajar

SENARAI SEMAK : ADUAN MAKLUMBALAS

Bil	PELANGGAN	Senarai Semak	Tindakan PYB	Catatan
1. Terima aduan daripada Pelanggan :				
	Borang Merah Jambu/ telefon / fax /sistem pesanan ringkas/whatsapp		PYB	
	eAduan korporat		PYB	
	Facebook/twiter atau laman sosial		PYB	
	Laporan mesyuarat /surat rasmi		PYB	
2. Rekodkan aduan dalam Daftar Pelanggan				
(Lampiran 2):				
a.	Masukkan/memindahkan semua aduan ke dalam rekod aduan pelanggan		PYB	
3. Sediakan Surat Aduan Penerimaan yang akan difandatangani oleh KP/KU				
(Lampiran 4).				
	Menyediakan Surat Aduan Terima		PYB	
4. Isikan maklumat aduan dalam Borang Tindakan				
			PYB	
5. Terima Borang Tindakan dari PYB				
			KP/KU/KJ	
6. Arahkan PYB1 jalankan siasatan				
			KP/KU/KJ	
7. Terima Borang Tindakan daripada PYB1				
			KP/KU/KJ	
8. Serahkan Borang Tindakan kepada PYB				
			KP/KU/KJ	
9. (Jika Perlu) maklumkan hasil siasatan kepada pengadu				
			PYB	
10. Rekodkan tindakan dalam fail berkaitan				
			PYB	
11. Laksanakan tindakan pembetulan atau pencegahan				
			KP/KU/KJ	
12. Sediakan dan hantar laporan analisa kepada PMP				
			PYB	
13. Sediakan laporan analisa AMP secara menyeluruh untuk dibentangkan dalam MKSP				
			PMP	
14. Semak Laporan Analisa AMP dan maklumkan Tindakan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam mesyuarat MKSP.				
			WP	

Nota :

- PYB - Pegawai Yang Bertanggungjawab
 PMP - Pegawai Yang ditugaskan menjalankan siasatan
 KP - Ketua Program
 KJ - Ketua Jabatan
 KU - Ketua Unit



SENARAI SEMAK
PENGENDALIAN ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN
 Bahagian Hal Ehwal Pelajar

SENARAI SEMAK : KEPUASAN HATI PELANGGAN

Bil	Senarai Semak	Tindakan PYB	Catatan
1.	Arahan PA edarkan soalselidik :	KJ/KP/KU	
2.	Arahan PYB edarkan soalselidik di peringkat Kolej/Pusat/Unit untuk pelanggan <i>Borang biru KEPUASAN HATI PELANGGAN</i>	PYB	
3.	Edarkan dan kumpul borang soal selidik yang telah diisi	PYB	
4.	Proses borang soal selidik yang telah dikembalikan	PYB	
5.	Laporan Analisa :	PYB	
6.	Kemukakan Laporan Analisa kepada PMP	PYB	
7.	Menyediakan Laporan Analisa KHP Secara Menyeluruh dan bentang dalam Mesyuarat MKSP	PMP	
8.	Semak Laporan Analisa KHP dan maklumkan Tindakan Pembetulan dan Pencegahan serta Tindakan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam mesyuarat MKSP.	WP	

Nota :

- PYB - Pegawai Yang Bertanggungjawab
 PMP - Pegawai Yang dilantik untuk menyelaraskan semua aduan dan maklumbalas untuk menyediakan laporan kepada Mesyuarat Kajian semula Pengurusan MKSP
 MKSP - Mesyuarat Kajian semula Pengurusan
 WP - Wakil Pengurusan

LAMPIRAN 9

TUGASAN KERJA PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB (PYB) PENGURUSAN PELANGGAN DI PUSAT/ UNIT/KOLEJ

1. PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

- a. Menerima aduan dan merekodkan aduan ke Rekod Aduan
- b. Memproses Aduan untuk penyiasatan oleh jabatan.
- c. Merekodkan dan memaklumkan hasil siasatan kepada pelanggan.
- d. Rekodkan tindakan dalam fail berkaitan
- e. Memastikan tindakan pembetulan atau pencegahan dilaksanakan oleh jabatan
- f. Sediakan dan bentangkan laporan analisa dalam mesyuarat jabatan
- g. Hantar laporan analisa kepada Pengerusi Pengurusan Pelanggan JHEP

2. PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

- a. Mengedarkan soalselidik di peringkat Kolej/Pusat/Unit untuk pelanggan
- b. Mengumpul dan memproses borang soal selidik yang telah diisi
- c. Sediakan dan bentangkan laporan analisa dalam mesyuarat jabatan
- d. Hantar laporan analisa kepada Pengerusi Pengurusan Pelanggan JHEP