




**PROSEDUR KUALITI**

**PENGENDALIAN ADUAN  
PELANGGAN**

**PMTG-PK-PP-05**

	<b>DISEDIAKAN OLEH</b>	<b>DILULUSKAN OLEH</b>
<b>JAWATAN</b>	PEGAWAI PERHUBUNGAN AWAM (PRO)	PENGARAH
<b>TARIKH</b>	9 JANUARI 2024	8 FEBRUARI 2024

	<b>PROSEDUR KUALITI</b>  <b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	NO. RUJUKAN	: PMTG-PK-PP-05	TARIKH KUATKUASA	: 8 FEBRUARI 2024
		NO. KELUARAN	: 02		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 2 / 10

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini menggariskan tatacara pengendalian maklum balas pelanggan yang berkaitan dengan perkhidmatan pemberian pendidikan dan perkhidmatan di PMTG.


## 2.0 SKOP

Dokumentasi ini digunakan untuk mengendalikan maklum balas pelanggan termasuk aduan, cadangan dan komen yang berkaitan di PMTG. Prosedur ini juga digunakan untuk mengendalikan kaji selidik terhadap perkhidmatan dan kemudahan di PMTG sekurang-kurangnya sekali setahun.


## 3.0 DOKUMEN RUJUKAN

BIL.	JENIS DOKUMENTASI
1.	Profil PMTG
2.	PIAGAM PELANGGAN PMTG
3.	MANUAL ISO 21001:2018
4.	PEKELILING PERKHIDMATAN AWAM BPA - BIRO PENGADUAN AWAM
5.	<i>International Standard</i> ISO 21001:2018 (EOMS)
6.	Garis Panduan Pengurusan Operasi Politeknik dan Kolej Komuniti (sedang berkuatkuasa)

## 4.0 DEFINISI


 <p><b>POLITEKNIK</b> MALAYSIA MPPPO TASEK BERHANG</p>	<p>PROSEDUR KUALITI</p> <p><b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b></p>	NO. RUJUKAN	: PMTG-PK-PP-05	TARIKH KUATKUASA	: 8 FEBRUARI 2024
		NO. KELUARAN	: 02		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 3 / 10

PERKARA	DEFINISI
Aduan	Ketidakpuasan yang dimaklumkan berkaitan dengan pemberian perkhidmatan pendidikan dan kemudahan lain yang diberikan.
Aduan Pelanggan secara Lisan	Aduan yang diterima melalui telefon, pelanggan datang sendiri dan aduan yang diterima dari sesi perjumpaan / dialog.
Aduan Secara Bertulis	Aduan yang diterima melalui surat rasmi, Biro Pengaduan Awam, faksimili, peti cadangan, mel elektronik, media sosial dan media cetak.
Aduan Sahih	Aduan berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti dan mempunyai bukti yang menyokong kepada aduan.
Aduan Tidak Sahih	Aduan yang tidak serius, aduan yang berbentuk peribadi yang tidak berkaitan dengan pemberian perkhidmatan pendidikan dan kemudahan lain yang diberikan
Kaji Selidik	Kaedah yang digunakan untuk mengumpul data bagi mendapatkan maklumbalas pelanggan.
Pihak Berkepentingan	<p>Pihak Berkepentingan</p> <p>Pihak Berkepentingan Dalaman:</p> <p>a. Staf</p> <p>Pihak Berkepentingan Luaran:</p> <p>a. Pelajar sepenuh masa Politeknik</p> <p>b. Pihak industri</p> <p>c. Pembekal</p> <p>d. Ibu bapa / waris</p>

	PROSEDUR KUALITI <b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	NO. RUJUKAN	: PMTG-PK-PP-05	TARIKH KUATKUASA	: 8 FEBRUARI 2024
		NO. KELUARAN	: 02		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 4 / 10

## 5.0 SINGKATAN

SINGKATAN	PENERANGAN
PMTG	Politeknik METro Tasek Gelugor
JPPKK	Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti
P	Pengarah
TP	Timbalan Pengarah
KJSA	Ketua Jabatan Sokongan Akademik
KJA	Ketua Jabatan Akademik
PQ	Pengurus Kualiti
PPQ	Pegawai Pengurusan Kualiti
KJAD	Ketua Juruaudit Dalaman
SUK	Setiausaha Kualiti
PMD	Pemilik Dokumentasi
KPro	Ketua Program
KK	Ketua Kursus
KU	Ketua Unit
PEL	Pelajar
PRO	Pegawai Perhubungan Awam / <i>Public Relation Officer</i>
PYB	Pegawai Yang Bertanggungjawab
PMP	Pegawai Maklumbalas Pelanggan


	PROSEDUR KUALITI <b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	NO. RUJUKAN	: PMTG-PK-PP-05	TARIKH KUATKUASA	: 8 FEBRUARI 2024
		NO. KELUARAN	: 02		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 5 / 10

## 6.0 PROSEDUR KERJA

### Prosedur 1: Penerimaan Aduan

BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
1.	PRO / PQ / KJA/KU/ PYB/PRO	1. Menerima aduan secara pelanggan datang sendiri, telefon, dialog, Biro Pengaduan Awam, surat rasmi, peti cadangan, mel elektronik, media social, media cetak. 2. Isi borang aduan pelanggan sekiranya maklumbalas diterima secara lisan, media elektronik, media cetak dsb dengan menggunakan borang PMTG-PK-PP-05-RMD01 3. Hantar borang aduan pelanggan PMTG-PK-PP-05-RMD01 kepada PRO/PMP.
2.	PRO	4. Cop terima aduan. 5. Teliti borang aduan diisi lengkap.
3.	PRO	6. Semak kesahihan aduan. 7. Rekodkan aduan sekiranya sah dengan menggunakan borang PMTG-PK-PP-05-RMD02. 8. Maklumkan kepada pelanggan tentang aduan telah diambil perhatian dan tindakan (dalam tempoh <b>DUA (2)</b> minggu waktu bekerja selepas terima). 9. Aduan tidak sah terus dikemukakan kepada pelanggan tentang status maklumbalas (dalam tempoh <b>DUA (2)</b> minggu waktu bekerja selepas terima).
4.	PRO	10. Hantar aduan ke Jabatan/Unit yang berkaitan dengan aduan yang dikemukakan (hantar aduan ke PYB jika aduan tidak berkaitan dengan Jab/Unit berkenaan).
5.	PRO/ KJA/KU	11. Maklumbalas sah laksanakan siasatan. 12. Isi borang Laporan Siasatan dengan menggunakan borang PMTG-PK-PP-05-RMD03. 13. Serah Borang Laporan Siasatan PMTG-PK-PP-05-RMD03 kepada PMP sekiranya tindakan dapat diselesaikan di peringkat jab / unit.
6.	PRO	14. Tindakan selesai maklumkan kepada pelanggan.


### Prosedur 2: Kajian Terhadap Perkhidmatan dan Kemudahan

	PROSEDUR KUALITI <b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	NO. RUJUKAN : PMTG-PK-PP-05	TARIKH KUATKUASA : 8 FEBRUARI 2024
		NO. KELUARAN : 02	
		NO. PINDAAN : 00	MUKASURAT : 6 / 10

BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
1.	KJA/KU/PYB	1. Laksanakan kaji selidik perkhidmatan dan kemudahan sepanjang semester (Sesi Jun dan Disember). 2. Sampel kajian mengikut bilangan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di Jab/Unit berkenaan. 3. Sediakan analisis kaji selidik perkhidmatan dan kemudahan.
2.	PMD	4. Sediakan laporan kaji selidik perkhidmatan dan kemudahan DUA (2) minggu selepas minggu 10 setiap semester .
3.	P	5. Serahkan laporan kajiselidik perkhidmatan dan kemudahan kepada P.
4.	PMD	6. Terima laporan kaji selidik perkhidmatan dan kemudahan untuk dirumuskan dan dibentangkan dalam Mesyuarat KSP.

#### 7.0 SENARAI REKOD MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN (SRMD)


BIL.	SENARAI REKOD MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN	TEMPOH SIMPANAN	LOKASI	RUJUKAN BORANG
1.	Borang Aduan Pelanggan	1 tahun	Pejabat PRO/ KJ/ KU	PMTG-PK-PP-05-RMD01
2.	Rekod Aduan Pelanggan	2 tahun	Pejabat PRO	PMTG-PK-PP-05-RMD02
3.	Salinan Surat Jawapan Aduan	1 tahun	Pejabat PRO	
4.	Borang Laporan Siasatan	1 tahun	Pejabat PRO	PMTG-PK-PP-05-RMD03

	<b>PROSEDUR KUALITI</b> <b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	NO. RUJUKAN	: PMTG-PK-PP-05	TARIKH KUATKUASA	: 8 FEBRUARI 2024
		NO. KELUARAN	: 02		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 7 / 10

5.	Borang Soal Selidik Kemudahan dan Perkhidmatan	Sehingga ada pindaan	Pejabat PRO	PMTG-PK-PP-05-RMD04
6.	Laporan Kajiselidik Kemudahan dan Perkhidmatan	2 tahun	BILIK KUALITI	

### 8.0 PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI)

Menggunakan dokumen dan borang terkini.

	PROSEDUR KUALITI <b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	NO. RUJUKAN	: PMTG-PK-PP-05	TARIKH KUATKUASA	: 8 FEBRUARI 2024
		NO. KELUARAN	: 02		
	NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 8 / 10	

## BORANG SOAL SELIDIK PRESTASI PERKHIDMATAN POLITEKNIK METrO TASEK GELUGOR (PMTG-PK-PP-05-RMD04) MELALUI GOOGLE FORMS

BORANG SOAL SELIDIK PRESTASI

Questions Responses 53 Settings

Section 1 of 8

### BORANG SOAL SELIDIK PRESTASI PERKHIDMATAN POLITEKNIK METrO TASEK GELUGOR (PMTG-DK-PP-05-RMD04) SESI 1 2023/2024

Tujuan soal selidik ini adalah bertujuan untuk mendapatkan maklumbalas persepsi pelanggan dalam usaha meningkatkan mutu perkhidmatan di Politeknik METrO Tasek Gelugor. Adalah diharapkan Tuan/Puan dapat meluangkan sedikit masa untuk melengkapkan Borang Soal Selidik ini. Maklumat yang diberikan ini akan hanya digunakan bagi tujuan kajian sahaja dan maklumat setiap responden adalah sulit.

MAKLUMAT RESPONDEN

Description (optional)

1. Nama \*

Short answer text

2. No telefon \*

Short answer text

3. Email \*

Short answer text







