

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <br><b>UiTM<br/>CAWANGAN<br/>NEGERI<br/>SEMBILAN</b> | <b>PROSEDUR<br/>KUALITI<br/>PENGURUSAN</b>                      | NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).09 |
|   |   | NO. KELUARAN : 03                |
|   | <b>PENGENDALIAN<br/>ADUAN DAN<br/>MAKLUMBALAS<br/>PELANGGAN</b> | NO. PINDAAN : 05                 |
|   |   | TARIKH KUATKUASA : 16/02/16      |
|   |   | MUKA SURAT : 1 dari 8            |

# PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

## PK.UiTM.CNS(P).09

|                 | Disediakan oleh                         | Disemak oleh                                | Diluluskan oleh              |
|-----------------|---|---|------------------------------|
| <b>T/tangan</b> |   |   |                              |
| Nama            | Siti Norazura Jamal                     | Prof. Madya Dr.<br>Abdul Halim bin<br>Ramli | Prof Dr Nasrudin<br>Mohammed |
| Jawatan         | Koordinator Unit<br>Komunikasi Korporat | Wakil Pengurusan                            | Rektor                       |
| Tarikh          | 16/02/16                                | 16/02/16                                    | 16/02/16                     |

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  <p><b>UiTM<br/>CAWANGAN<br/>NEGERI<br/>SEMBILAN</b></p> | <p><b>PROSEDUR<br/>KUALITI<br/>PENGURUSAN</b></p>                      | NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).09 |
|   |  | NO. KELUARAN : 03                |
|   | <p><b>PENGENDALIAN<br/>ADUAN DAN<br/>MAKLUMBALAS<br/>PELANGGAN</b></p> | NO. PINDAAN : 05                 |
|   |  | TARIKH KUATKUASA : 16/02/16      |
|   |  | MUKA SURAT : 2 dari 8            |

**REKOD PINDAAN DOKUMEN TERKAWAL**

Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.

**HALAMAN DIPINDA**

| Tarikh   | No. Pindaan | No. Para | Muka Surat                            | Bentuk Pindaan  | Diluluskan |
|----------|-------------|----------|---------------------------------------|---|------------|
| 29/07/13 | 03/01       |          | Muka hadapan                          | Perubahan Wakil Pengurusan dan Rektor Kampus  | 29/07/13   |
| 28/08/13 | 03/02       |          | Semua                                 | Perubahan tarikh kuatkuasa  | 28/08/13   |
| 07/01/15 | 03/03       |          | Muka hadapan<br>Semua                 | Perubahan Wakil Pengurusan dan Rektor Kampus<br>Perubahan tarikh kuatkuasa  | 11/01/15   |
| 10/03/15 | 03/04       |          | 7                                     | Perubahan carta alir  | 10/03/15   |
| 16/02/16 | 03/05       |          | Muka hadapan<br>Muka hadapan<br>Semua | Perubahan Pegawai Yang Bertanggungjawab<br>Perubahan Wakil Pengurusan dan Rektor Kampus<br>Perubahan tarikh kuatkuasa | 16/02/16   |
| 16/02/16 | 03/05       |          | 5                                     | Perubahan singkatan Koordinator   | 16/02/16   |
| 16/02/16 | 03/05       |          | 5                                     | Perubahan singkatan Unit Komunikasi Korporat  | 16/02/16   |
| 16/02/16 | 03/05       |          | 7                                     | Perubahan carta alir  | 16/02/16   |

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  <p><b>UiTM<br/>CAWANGAN<br/>NEGERI<br/>SEMBILAN</b></p> | <p><b>PROSEDUR<br/>KUALITI<br/>PENGURUSAN</b></p>                      | NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).09 |
|   |  | NO. KELUARAN : 03                |
|   | <p><b>PENGENDALIAN<br/>ADUAN DAN<br/>MAKLUMBALAS<br/>PELANGGAN</b></p> | NO. PINDAAN : 05                 |
|   |  | TARIKH KUATKUASA : 16/02/16      |
|   |  | MUKA SURAT : 3 dari 8            |

| <b>BIL.</b> | <b>KANDUNGAN</b>           | <b>MUKA SURAT</b> |
|-------------|----------------------------|-------------------|
| 1.0         | Objektif                   | 4                 |
| 2.0         | Skop                       | 4                 |
| 3.0         | Definisi                   | 4                 |
| 4.0         | Singkatan                  | 5                 |
| 5.0         | Dokumen Rujukan            | 5                 |
| 6.0         | Tanggungjawab dan Tindakan | 6                 |
| 7.0         | Carta Alir                 | 7                 |
| 8.0         | Rekod Kualiti              | 8                 |

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  <p><b>UiTM<br/>CAWANGAN<br/>NEGERI<br/>SEMBILAN</b></p> | <p><b>PROSEDUR<br/>KUALITI<br/>PENGURUSAN</b></p>                      | NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).09 |
|   |  | NO. KELUARAN : 03                |
|   | <p><b>PENGENDALIAN<br/>ADUAN DAN<br/>MAKLUMBALAS<br/>PELANGGAN</b></p> | NO. PINDAAN : 05                 |
|   |  | TARIKH KUATKUASA : 16/02/16      |
|   |  | MUKA SURAT : 4 dari 8            |

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan untuk memastikan urusan pengendalian aduan dan maklum balas daripada pelajar, staf dan pihak luar dapat dilaksanakan dengan teratur dan lancar mengikut tugas yang dipertanggungjawabkan untuk memenuhi sistem Pengurusan kualiti UiTM Cawangan Negeri Sembilan.

## 2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Pengurusan UiTM Cawangan Negeri Sembilan untuk memastikan urusan pengendalian aduan dan maklumbalas pelajar, staf dan pihak luar dapat dilaksanakan.

## 3.0 DEFINISI

### 3.1 Aduan dan Maklumbalas Pelajar

Aduan dan maklumbalas yang diterima oleh pelanggan UiTM Cawangan Negeri Sembilan yang terdiri daripada pelajar, staf dan pihak yang berkepentingan mengenai Sistem Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan Negeri Sembilan.

### 3.2 Sistem e-aduan

Sistem yang dibangunkan oleh Jabatan Komunikasi Korporat UiTM untuk menerima aduan dan maklum balas pelanggan.

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  <p><b>UiTM<br/>CAWANGAN<br/>NEGERI<br/>SEMBILAN</b></p> | <p><b>PROSEDUR<br/>KUALITI<br/>PENGURUSAN</b></p>                      | NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).09 |
|   |  | NO. KELUARAN : 03                |
|   | <p><b>PENGENDALIAN<br/>ADUAN DAN<br/>MAKLUMBALAS<br/>PELANGGAN</b></p> | NO. PINDAAN : 05                 |
|   |  | TARIKH KUATKUASA : 16/02/16      |
|   |  | MUKA SURAT : 5 dari 8            |

#### 4.0 SINGKATAN

|      |   |                                      |
|------|---|--------------------------------------|
| RK   | : | Rektor                               |
| WP   | : | Wakil Pengurusan                     |
| KUKK | : | Koordinator Unit Komunikasi Korporat |
| KBU  | : | Ketua Bahagian dan Unit              |
| PT   | : | Pembantu Tadbir                      |
| UKKO | : | Unit Komunikasi Korporat             |
| PYB  | : | Pegawai Yang Bertanggungjawab        |
| AMP  | : | Aduan dan Maklumbalas Pelanggan      |
| MKSP | : | Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan     |
| AD   | : | Audit Dalam                          |

#### 5.0 DOKUMEN RUJUKAN

| Bil. | Jenis Dokumen  | Lokasi        | No. Rujukan    |
|------|----------------|---------------|----------------|
| 5.1  | Manual Kualiti | Bilik Kualiti | MK.UiTM.CNS.01 |

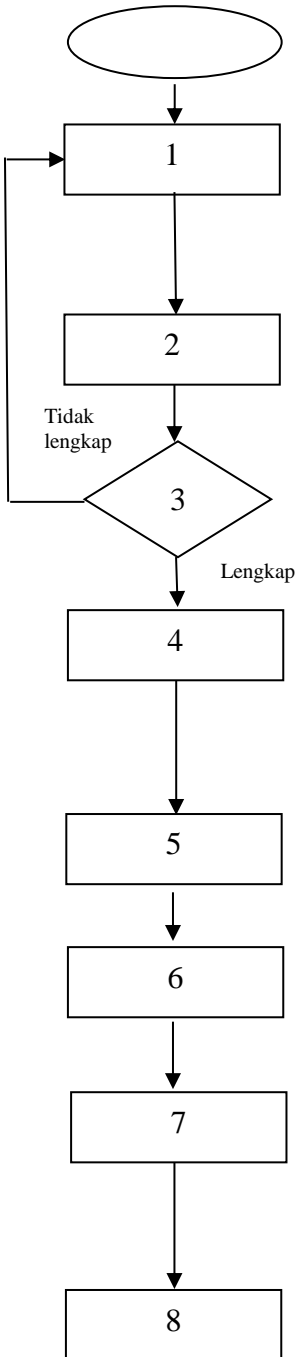
|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <br><b>UiTM<br/>CAWANGAN<br/>NEGERI<br/>SEMBILAN</b> | <b>PROSEDUR<br/>KUALITI<br/>PENGURUSAN</b>                      | NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).09 |
|   |   | NO. KELUARAN : 03                |
|   | <b>PENGENDALIAN<br/>ADUAN DAN<br/>MAKLUMBALAS<br/>PELANGGAN</b> | NO. PINDAAN : 05                 |
|   |   | TARIKH KUATKUASA : 16/02/16      |
|   |   | MUKA SURAT : 6 dari 8            |

## 6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

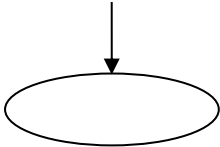
| TANGGUNGJAWAB | TINDAKAN   |
|---------------|--|
| PT            | 1. Terima AMP dari e-aduan.<br>2. Rekod dalam log laporan AMP.<br>3. Failkan borang AMP.<br>4. Majukan aduan yang diterima kepada KUKK.  |
| KUKK          | 5. Terima dan teliti AMP.<br>6. Mengeluarkan surat penerimaan aduan kepada pengadu dalam masa 7 hari dari tarikh aduan didaftarkan.<br>7. Mengarahkan pegawai yang bertanggungjawab menyiasat dan mengenalpasti aduan yang dibangkitkan. |
| KBU/PYB       | 8. Siasat dan membuat tindakan terhadap laporan AMP.<br>9. Menghantar laporan maklumbalas kepada KUKK.   |
| KUKK          | 10. Terima, teliti cadangan / laporan maklumbalas / siasatan<br>11. Hantar makluman kepada pengadu (aduan telah diselesaikan) dan satu salinan diberikan kepada RK.  |
| PT            | 12. Kemaskinikan rekod dan failkan.  |

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  <p><b>UiTM<br/>CAWANGAN<br/>NEGERI<br/>SEMBILAN</b></p> | <p><b>PROSEDUR<br/>KUALITI<br/>PENGURUSAN</b></p>                      | NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).09 |
|   |  | NO. KELUARAN : 03                |
|   | <p><b>PENGENDALIAN<br/>ADUAN DAN<br/>MAKLUMBALAS<br/>PELANGGAN</b></p> | NO. PINDAAN : 05                 |
|   |  | TARIKH KUATKUASA : 16/02/16      |
|   |  | MUKA SURAT : 7 dari 8            |

## 7.0 CARTA ALIR

| Jangka Masa | Aliran Kerja  | Proses Kerja   | Tanggungjawab |
|-------------|---|--|---------------|
|             |  <pre> graph TD     Start([Mula]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3{3}     3 -- Tidak lengkap --&gt; 1     3 -- Lengkap --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; 7[7]     7 --&gt; 8[8] </pre> | Mula   |               |
|             |   | 1. Serahan Aduan Maklum Balas Pelanggan (AMP) melalui e-aduan  | Pemohon       |
| 1-3 hari    |   | 2. Terima AMP dari e-aduan   | PT            |
| 1-7 hari    |   | 3. Semakan oleh UKKO<br>4. Disahkan oleh KUKK  | KUKK          |
| 1-14 hari   |   | 5. Tindakan daripada bahagian yang terlibat  | KBU/PYB       |
|             |   | 6. Terima laporan daripada bahagian yang terlibat<br>7. Maklum balas daripada UKK kepada pengadu ( <i>email/pamerkan</i> ) | KUKK          |
|             |   | 8. Kemaskinikan rekod dan failkan  | PT            |

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <br><b>UiTM<br/>CAWANGAN<br/>NEGERI<br/>SEMBILAN</b> | <b>PROSEDUR<br/>KUALITI<br/>PENGURUSAN</b>                      | NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).09 |
|   |   | NO. KELUARAN : 03                |
|   | <b>PENGENDALIAN<br/>ADUAN DAN<br/>MAKLUMBALAS<br/>PELANGGAN</b> | NO. PINDAAN : 05                 |
|   |   | TARIKH KUATKUASA : 16/02/16      |
|   |   | MUKA SURAT : 8 dari 8            |

|  |   |       |  |
|--|---|-------|--|
|  |  |       |  |
|  |   | Tamat |  |

### 8.0 REKOD KUALITI

| BIL | JENIS REKOD       | LOKASI       | TEMPOH SIMPANAN |
|-----|-------------------|--------------|-----------------|
| 8.1 | Senarai rekod AMP | Pejabat UKKO | 5 tahun         |
| 8.2 | Borang AMP        | Pejabat UKKO | 5 tahun         |
| 8.3 | Laporan AMP       | Pejabat UKKO | 5 tahun         |
| 8.4 | Log Laporan AMP   | Pejabat UKKO | 5 tahun         |