

 FAKULTI MUZIK UiTM	PROSEDUR KUALITI OPERASI	No. Rujukan : PK.UiTM.FM.(O).06
	PROSEDUR ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Muka Surat : 1/11

PROSEDUR ADUAN
MAKLUMBALAS PELANGGAN
PK.UiTM.FM.(O).06

DISEDIAKAN OLEH	DISEMAK OLEH
 Pegawai Eksekutif Fakulti Muzik	 Wakil Pengurusan Fakulti Muzik
DILULUSKAN OLEH	
 Dekan Fakulti Muzik	
TARIKH KUATKUASA	No. Keluaran : 01
1 November 2021	No. Pindaan : 00

 FAKULTI MUZIK UiTM	PROSEDUR KUALITI OPERASI	No. Rujukan : PK.UiTM.FM.(O).06
	PROSEDUR ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Muka Surat : 3/11

Bil.	Kandungan	Halaman
1	Objektif	4
2	Skop	4
3	Rujukan	4
4	Definisi	4
5	Singkatan	5
6	Tanggungjawab dan Tindakan	6
7	Rekod Kualiti	6
8	Lampiran	7

 FAKULTI MUZIK UiTM	PROSEDUR KUALITI OPERASI	No. Rujukan : PK.UiTM.FM.(O).06
	PROSEDUR ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Muka Surat : 4/11

1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan menyediakan garis panduan bagi memastikan segala aktiviti pengendalian aduan maklumbalas pelanggan dijalankan dengan cekap dan berkesan di samping mendapat maklumbalas pelanggan mengenai perkhidmatan yang diberikan

2. SKOP

Prosedur ini digunakan bagi semua jenis aduan yang diterima oleh staf FM dari pelanggan bagi memastikan aduan dikendalikan dengan cekap dan berkesan

3. DOKUMEN RUJUKAN

- i. MK.UiTM.FM.01 – Manual Kualiti
 Seksyen 9.1.2 – Kepuasan Pelanggan


4. DEFINISI

4.1 Aduan

Aduan adalah apa jua maklumbalas yang disampaikan oleh pelanggan atau diperolehi mengenai Sistem Pengurusan Kualiti FM

4.2 Pelanggan

Pelanggan adalah pelajar, kakitangan dan mana-mana pihak atau individu yang mendapat manfaat secara langsung ke atas produk akhir yang disediakan oleh FM.

 FAKULTI MUZIK UiTM	PROSEDUR KUALITI OPERASI	No. Rujukan : PK.UiTM.FM.(O).06
	PROSEDUR ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Muka Surat : 5/11

4.3 Borang Aduan & Maklumbalas Pelanggan


Borang yang disediakan oleh FM untuk aduan, maklumbalas, atau cadangan dari pelanggan berkaitan perkhidmatan FM.

4.4 Maklum Balas Pelanggan

Makluman yang diterima secara bertulis, *online*, borang aduan, aduan lisan atau pelanggan yang membuat aduan yang berkaitan dengan FM.

5. SINGKATAN

UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
FM	-	Fakulti Muzik
KP	-	Koordinator Program
PP(P)	-	Penolong Pendaftar (Pentadbiran)
PP(A)	-	Penolong Pendaftar (Akademik)
PE (P)	-	Pegawai Eksekutif (Pentadbiran)
PYB	-	Pegawai Yang Bertanggungjawab
PT	-	Pembantu Tadbir

 FAKULTI MUZIK UiTM	PROSEDUR KUALITI OPERASI	No. Rujukan : PK.UiTM.FM.(O).06
	PROSEDUR ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Muka Surat : 6/11


6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

6.1 Proses Pengurusan Aduan Melalui Aduan Terus

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PP(P)/PYB	1. Terima aduan/maklum balas secara : a. <i>Online</i> b. Borang Aduan & Maklumbalas Pelanggan
PP(P)	2. Maklumkan kepada pelanggan (sekiranya ada butiran pelanggan) status aduan diterima
PE(P)	3. Aduan/maklum balas direkod di dalam Fail Aduan
PP(P)	4. Aduan/maklum balas dipanjangkan kepada pegawai berkenaan untuk tindakan.
PYB	5. Melaporkan tindakan yang telah diambil kepada PP(P)
PE(P)	6. Rekodkan tindakan di dalam Fail Aduan
PE(P)	7. Sediakan Laporan Analisa Maklum Balas Pelanggan untuk dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)
PT(P)	8. Failkan dokumen laporan ke dalam Fail Aduan.


7. REKOD KUALITI

Bil	Jenis/Rekod	Rujukan	Lokasi	Tempoh Simpanan
1	Borang Aduan & Maklumbalas Pelanggan	Fail Aduan Maklumbalas 600-FM (PT. 12/12)	Pejabat Pentadbiran	3 Tahun
2	Fail Jawatankuasa	Fail Jawatankuasa SPK 100-FM (PT.9/10/22)	Pejabat Pentadbiran	3 Tahun

 FAKULTI MUZIK UiTM	PROSEDUR KUALITI OPERASI	No. Rujukan : PK.UiTM.FM.(O).06
	PROSEDUR ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Muka Surat : 7/11


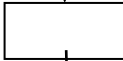
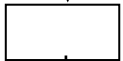
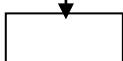
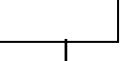
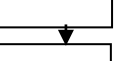
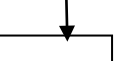

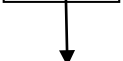
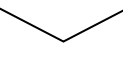
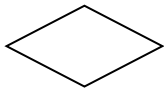
8. LAMPIRAN


Bil	Lampiran	Jenis Lampiran
1	Borang Aduan & Maklumbalas Pelanggan	Lampiran 1
2	Contoh Laporan Aduan Maklumbalas Pelanggan	Lampiran 2

 FAKULTI MUZIK UiTM	PROSEDUR KUALITI OPERASI	No. Rujukan : PK.UiTM.FM.(O).06
	PROSEDUR ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Muka Surat : 8/11

9.0 CARTA ALIRAN

9.1 Proses Pengurusan Aduan Melalui Aduan Terus

Tanggungjawab	Aliran Kerja	Proses Kerja	Rekod
		MULA	
PYB/PP(P)		Terima Aduan/Maklum balas Pelanggan	Online Borang Aduan/ Maklum balas pelanggan
PP(P)		Makluman kepada Pelanggan(status aduan) diterima	Butiran Pelanggan
PE(P)		Rekod Aduan/Maklum balas Pelanggan dalam Fail Aduan	Fail Aduan/Maklum balas pelanggan
		Aduan dipanjangkan kepada pegawai berkenaan	
PP(P)		Melaporkan tindakan	
PE(P)		Rekodkan tindakan	Fail Aduan/Maklum balas pelanggan
		Sedia Laporan Analisa Aduan/Maklum balas Pelanggan untuk pembentangan dalam Mesyuarat MKSP	Fail Mesyuarat MKSP
PT(P)		Failkan dokumen laporan ke dalam Fail Aduan	Fail Aduan/Maklum balas pelanggan
			
		Tamat	

 FAKULTI MUZIK UiTM	PROSEDUR KUALITI OPERASI	No. Rujukan : PK.UiTM.FM.(O).06
	PROSEDUR ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Muka Surat : 9/11

Lampiran 1 – Borang Aduan & Maklumbalas Pelanggan

Maklumbalas 2020

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	BORANG ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN FAKULTI MUZIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA BLOK F, TINGKAT 4, RAMPUS SEKSYEN 17 40300 SHAH ALAM SELANGOR DARUL EHSAN	 MUZIK
--	---	--

Dalam usaha meningkatkan mutu perkhidmatan, kami amat menghangat selaras maklumbalas, cadangan dan komen dari para pelanggan. Sila lengkapkan borang aduan maklumbalas pelanggan ini dan masukkan ke dalam peti cadangan yang telah disediakan.

Tarikh: _____

Tempat Berurusan :-

- Pejabat Pendaftaran Fakulti
 Pejabat Teknikal
 Setor Peralatan Fakulti

A. MAKLUMBALAS

1. Adakah anda dari kalangan :-


- Pelajar Staf Pembeli / Kontraktor Lain-lain

2. Sila nyatakan perkhidmatan yang diperolehi :-

- Urusan hal ehwal akademik
 Urusan hal ehwal pelajar
 Urusan hal ehwal pentadbiran
 Urusan penghantaran setubangi / pesanan pipat
 Lain-lain urusan (jika nyatakan) _____

3. Ayaklah penilaian tuan/ puan mengenai pegawai/staf bertugas yang memberi perkhidmatan kepada tuan/ puan.

	Sah	Memuaskan	Terlu diperbaiki
a) Ketepuhan dan budi bahasa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Pengetahuan dan kemahiran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Siag membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Pencerangan dan penyelesaian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Kualiti keseluruhan perkhidmatan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 FAKULTI MUZIK UiTM	PROSEDUR KUALITI OPERASI	No. Rujukan : PK.UiTM.FM.(O).06
	PROSEDUR ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Muka Surat : 10/11

4. Apakah penilaian tuan/puan mengenai kaunter dan kemudahan yang telah kami sediakan untuk pelanggan?
- | | Baik | Memuaskan | Perlu diperbaiki |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Kesopanan dan budi bahasa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Pengetahuan dan kemahiran | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Sikap membantu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Penerangan dan penjelasan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Kualiti keseluruhan perkhidmatan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

B. ADUAN

1. Komen dan cadangan :-

2. Butiran Pelanggan :-

Nama : _____
 Tandatangan : _____
 No. Telefon : _____

Terima kasih atas maklumbalas dan cadangan anda.


C. KEGUNAAN PEJABAT

PENERIMAAN		KAEDAH ADUAN	
COP TERIMA		DATANG SENDIRI	
		LAPORAN	
		FAX/POS	
		TELEFON	
		EMAIL	
		KAJIAN/TINDAKAN	
		MESYUARAT	

Tindakan oleh : _____ Tarikh: _____

D. TINDAKAN YANG DIAMBIL

Nama : _____
 Tandatangan : _____ Tarikh: _____

 FAKULTI MUZIK UiTM	PROSEDUR KUALITI OPERASI	No. Rujukan : PK.UiTM.FM.(O).06
	PROSEDUR ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	Muka Surat : 11/11

Lampiran 2 – Contoh Laporan Aduan Maklumbalas Pelanggan

JUMLAH ADUAN MENGIKUT KATEGORI BAGI TAHUN 2015

BIL	KATEGORI	JUMLAH ADUAN	(%)
1.	Kerosakan bass amplifier	1	11%
2.	Kehadiran Pelajar Diploma ke Program HEP di Pahang	1	11%
3.	Penjagaan Instrumen piano	1	11%
4.	Kebocoran siling blok ST	5	56%
5.	Kerosakan Pintu Bilik Tradisional 2	1	11%
JUMLAH		9	100%