






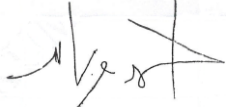
**UNIVERSITI PERTAHANAN  
NASIONAL MALAYSIA  
(UPNM)**

**PROSEDUR  
MAKLUM BALAS PELANGGAN**

**PK(O). UPNM. PEND. 07**

	<b>DISEDIAKAN OLEH</b>	<b>DILULUSKAN OLEH</b>
<b>TANDATANGAN</b>		
<b>NAMA</b>	PUAN SARINA BINTI ABDUL RANI	LT JEN DATO' HAJI ABDUL HALIM BIN HAJI JALAL
<b>JAWATAN</b>	PENDAFTAR	NAIB CANSELOR
<b>TARIKH</b>	12 APRIL 2019	12 APRIL 2019

## SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

No. Salinan Kawalan	Penerima	Tarikh Edaran Diterima	Tandatangan	Tarikh Edaran Dipinda	Catatan
01	NAIB CANSELOR	12/ 04/ 19			Hard Copy
02	PENGURUS KUALITI	12/ 04/ 19			Hard Copy

DOKUMEN TERKAWAL



 <b>UPNM</b>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>  <b>PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 01</b>
		<b>Tarikh : 12 APRIL 2019</b>
		<b>Mukasurat : 1/8</b>

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini menyediakan garis panduan untuk memastikan pengurusan maklum balas pelanggan UPNM dilaksanakan dengan cekap, berkesan dan memenuhi kehendak pelanggan berpandukan kepada peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.


## 2.0 SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh semua staf UPNM, Pegawai Perhubungan Pelanggan, Pegawai Agama, Kaunselor, Penasihat Akademik dan Ketua Pengambilan UPNM semasa mengendalikan maklum balas pelanggan seperti berikut:

- 2.1 Penerimaan aduan bermula dari proses siasatan sehingga tindakan selesai;
- 2.2 Penerimaan cadangan pelanggan;
- 2.3 Penerimaan penghargaan daripada pelanggan;
- 2.4 Pelaksanaan Kajian Kepuasan Pelanggan; dan
- 2.5 Pengurusan Peti Aduan/ Cadangan.

## 3.0 RUJUKAN

- 3.1 Manual Kualiti - MK.UPNM.01
  - 3.1.1 Klausula 7. 5.3 - Kawalan Rekod
  - 3.1.2 Klausula 9.1.2 - Keutamaan Pelanggan
  - 3.1.3 Klausula 8.2.1 - Proses Berkaitan Pelanggan
  - 3.1.4 Klausula 8.2.1 - Komunikasi dengan Pelanggan
  - 3.1.5 Klausula 8.4.1 - Penyediaan Bagi Proses-Proses Penyampaian
  - 3.1.6 Klausula 9.1.2 - Kepuasan Pelanggan
  - 3.1.7 Klausula 9.1.1 - Pemantauan dan Pengukuran Proses
  - 3.1.8 Klausula 9.1.3 - Analisa Data
- 3.2 PKPA Bil. 4 Tahun 1992 (Pengendalian Pengaduan Awam)
- 3.3 SPKA Bil. 1 Tahun 1994 (Panduan Pelaksanaan Sistem Pemulihan Perkhidmatan)
- 3.4 Perintah Tetap Pasukan
- 3.5 Prosedur Penasihat Akademik

 <b>UPNM</b>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>  <b>PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 01</b>
		<b>Tarikh : 12 APRIL 2019</b>
		<b>Mukasurat : 2/8</b>

#### 4.0 DEFINISI

- 4.1 **Pelanggan** - Terdiri daripada Pelajar UPNM, Staf UPNM, Pegawai dan Staf Tentera/ Awam KEMENTAH/ KPT, Perkhidmatan Darat, Laut dan Udara serta ibubapa PKDT/ Pelajar.
- 4.2 **Maklum Balas Pelanggan** - Maklumat yang diterima dari pelanggan berhubung kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada Pelajar, Staf, Pegawai dan Staf Tentera/ Awam KEMENTAH/ KPT, Perkhidmatan Darat, Laut dan Udara serta ibu bapa PKDT/Pelajar. Maklum balas pelanggan termasuk aduan, cadangan serta penghargaan daripada pelanggan UPNM termasuk kajian kepuasan pelanggan tahap perkhidmatan yang diberikan.

#### 5.0 (A) SINGKATAN

BIL	SINGKATAN	NAMA PENUH
5.1	NC	Naib Canselor
5.2	TNC (AA)	Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)
5.3	TNC (HEPA)	Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar)
5.4	PEND	Pendaftar
5.5	PKP	Pegawai Khidmat Pelanggan
5.6	PA	Penasihat Akademik – Pensyarah yang dilantik
5.7	LPU	Lembaga Pengarah Universiti
5.8	JKPA	Jawatankuasa Penasihat Akademik
5.9	PKDT / PLJR	Pegawai Kadet dan Pelajar Awam
5.10	ALK	Akademi Latihan Ketenteraan
5.11	PNSY	Pensyarah
5.12	KP	Ketua Pengambilan
5.13	Peg Agama	Pegawai Agama
5.14	K	Kaunselor
5.15	KCSM	Ketua Cawangan Sumber Manusia

 <b>UPNM</b>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>  <b>PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 01</b>
		<b>Tarikh : 12 APRIL 2019</b>
		<b>Mukasurat : 3/8</b>

5.16	<b>KEMENTAH</b>	Kementerian Pertahanan
5.17	<b>KPT</b>	Kementerian Pengajian Tinggi
5.18	<b>PYB</b>	Pegawai Yang Bertanggungjawab
5.19	<b>KMDN</b>	Komandan Akademik Latihan Ketenteraan
5.20	<b>PGRH ALK</b>	Pengarah Akademik Latihan Ketenteraan

### (B) ISU-ISU RISIKO

1. Aduan tidak dapat dikendalikan dalam tempoh yang ditetapkan.
2. Aduan tidak dapat diterima.
3. Aduan tidak dikendalikan.
4. Aduan sulit bocor.

### 6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

<b>TANGGUNGJAWAB</b>	<b>TINDAKAN</b>	
	<b>A. PENERIMAAN ADUAN PELANGGAN / CADANGAN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Soal Selidik</li> <li>• Melalui Peti Aduan Dan Sistem Online</li> </ul>	
<b>Staf UPNM</b>	1.	Terima aduan/ cadangan daripada pelanggan terdiri daripada; <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Stakeholders/</i> LPU atau Senat UPNM.</li> <li>b. Pegawai dan Staf tentera/ awam KEMENTAH/ KPT.</li> <li>c. Perkhidmatan Darat, Laut dan Udara.</li> <li>d. P KDT/ Pelajar dan Ibu bapa PKDT/ Pelajar.</li> </ol>
	2.	Kemukakan aduan/ cadangan kepada Pegawai Khidmat Pelanggan untuk direkodkan.
<b>Pegawai Khidmat Pelanggan</b>	3.	Terima aduan dan rekodkan. Agihan aduan/ cadangan kepada Peg Agama, K, PA, KP, KCSM, JPP, TNC (AA), HEPA, PEND dan PS 2 Log mengikut kes dan salinan untuk Komandan ALK, PGRH ALK, TNC (AA), TNC (HEPA) dan NC (jika perlu).
	4.	Agihkan mengikut jenis aduan/ cadangan yang diterima.

 <b>UPNM</b>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>  <b>PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 01</b>
		<b>Tarikh : 12 APRIL 2019</b>
		<b>Mukasurat : 4/8</b>

	5.	Berikan maklum balas penerimaan aduan/ cadangan kepada pelanggan (Fakulti/ Pusat/ Jabatan/ Bahagian – FPJB terbabit) sekiranya butiran pengadu/ pencadang adalah lengkap dalam tempoh masa tujuh (7) hari dari tarikh penerimaan.
<b>Peg Agama, K, PA, KP, KCSM, PS 2 Log atau KM, PTMK, JPP, TNC (AA), HEPA, PEND</b>	6.	Terima aduan dan jalankan siasatan awal bagi memastikan aduan adalah berasas. Selesaikan pada peringkat pegawai penerima aduan terlebih dahulu dan laporkan kemajuan kepada Komandan ALK/ TNC AA, TNC (HEPA), Pengarah JPP, Pengarah PTMK.  Sekiranya tidak selesai, kemukakan aduan tersebut kepada NC untuk tindakan penyelesaian.
<b>Komandan ALK, TNC (AA), TNC (HEPA), PEND, Pengarah JPP, Pengarah PTMK</b>	7.	Terima aduan dan bawa ke Mesyuarat Pengurusan, jika perlu.
	8.	Beri arahan kepada pegawai UPNM yang dikenal pasti untuk mengambil tindakan pembedahan/ mengeluarkan Perintah Bersidang Audit/Semak Stok/ Lembaga Siasatan dengan segera.
	9.	Arahkan PYB untuk mengambil tindakan pembedahan berasaskan laporan.
<b>Pegawai Khidmat Pelanggan</b>	10.	Rekodkan keputusan serta tindakan pembedahan terhadap aduan yang telah selesai.
<b>B. PENGENDALIAN PENGHARGAAN</b>		
<b>Desk Officer (PYB)</b>	1.	Terima surat penghargaan daripada pelanggan/ penghargaan pelanggan dalam Buku Pelawat atau yang berkenaan.
	2.	Pamerkan penghargaan yang diterima daripada pelanggan di papan kenyataan atau dalam bentuk surat iringan.

 <b>UPNM</b>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>  <b>PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 01</b>
		<b>Tarikh : 12 APRIL 2019</b>
		<b>Mukasurat : 5/8</b>

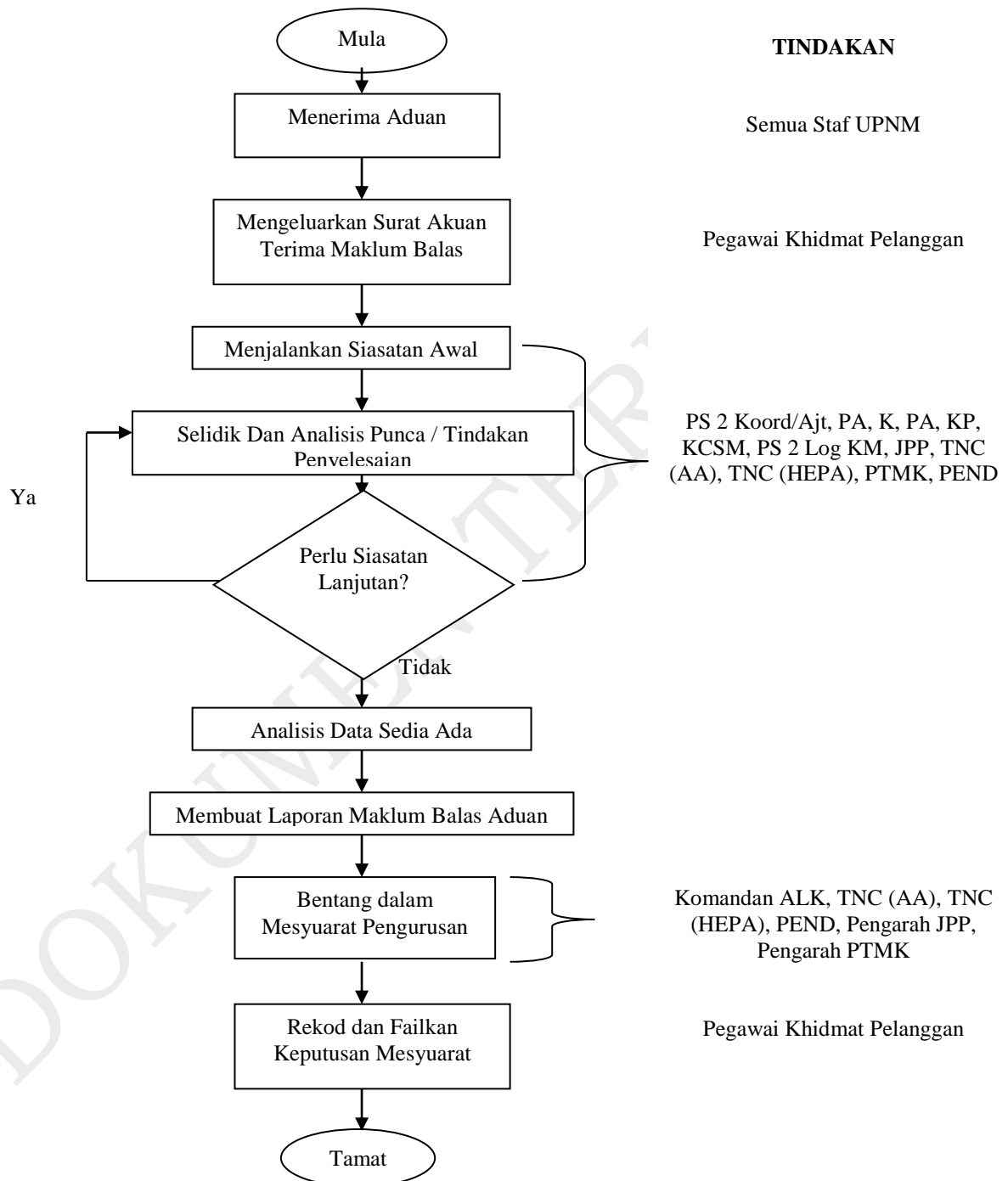
		<b>C. PENGENDALIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN</b>
<b>Pegawai Pelanggan</b>	<b>Khidmat</b>	1. Bincang dengan PEND untuk menyediakan borang soal selidik dan dapatkan keputusan jika perlu.
		2. Edarkan borang soal selidik kepada pelanggan.
		3. Kumpul borang soal selidik dan buat analisis data.
		4. Sediakan laporan dan majukan kepada Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Kualiti (PJKPD) (jika perlu)
		<b>D. PENGENDALIAN PETI ADUAN/ CADANGAN</b>
<b>Pegawai Pelanggan</b>	<b>Khidmat</b>	01. Pantau peti aduan/ cadangan dari masa ke semasa dan selenggara kebersihan dan keselamatan peti aduan / cadangan.
		02. Pastikan borang aduan/ cadangan mencukupi.
		03. Ambil borang aduan/ cadangan dari peti aduan/ cadangan untuk direkodkan.
		04. Agihkan maklum balas mengikut proses tindakan (4) sehingga (14).




 <b>UPNM</b>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>  <b>PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 01</b>
		<b>Tarikh : 12 APRIL 2019</b>
		<b>Mukasurat : 6/8</b>

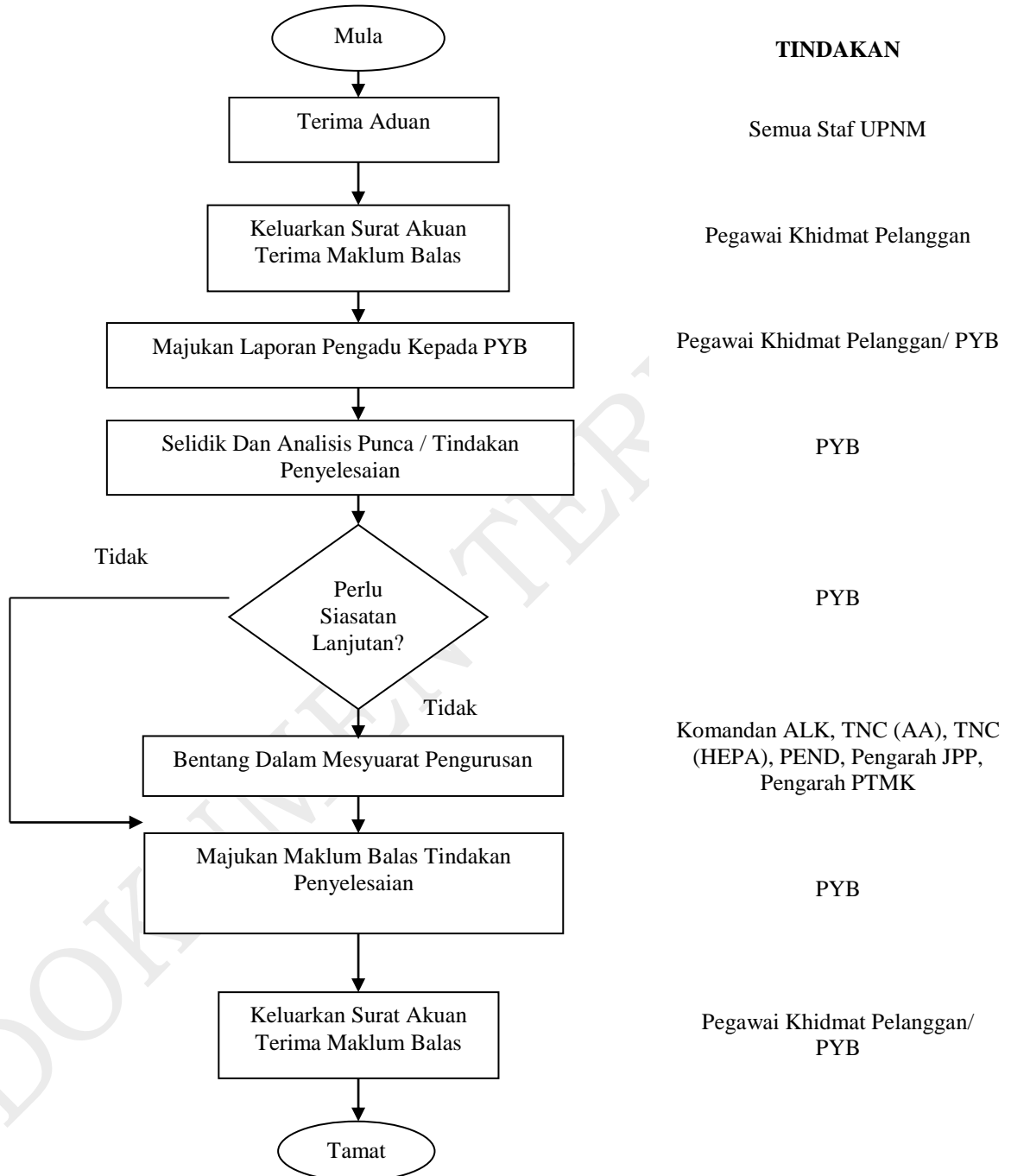
## 7.0 CARTA ALIRAN

### 7.1 Aduan Pelanggan Melalui Soal Selidik



 <b>UPNM</b>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>  <b>PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 01</b>
		<b>Tarikh : 12 APRIL 2019</b>
		<b>Mukasurat : 7/8</b>

## 7.2 Aduan Pelanggan Melalui Peti Aduan Dan Sistem Online



 <b>UPNM</b>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>  <b>PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 01</b>
		<b>Tarikh : 12 APRIL 2019</b>
		<b>Mukasurat : 8/8</b>

## 8.0 REKOD KUALITI

BIL	NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
8.1	Borang Aduan Pelanggan	Pejabat Pendaftar / Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Data (PJKPD)	7 Tahun
8.2	Surat Laporan Aduan/ Surat Akuan Penerimaan Maklum Balas	Pejabat Pendaftar / Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Data (PJKPD)	7 Tahun
8.3	Laporan Tindakan Aduan	Pejabat Pendaftar / Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Data (PJKPD)	7 Tahun

## 9.0 LAMPIRAN

- 9.1 LAMPIRAN 1** - Borang Aduan/ Cadangan Pelanggan [UPNM. PEND - 100]
- 9.2 LAMPIRAN 2** - Contoh Format Surat Akuan Penerimaan Maklum Balas (Aduan/ Cadangan) Daripada Pelanggan [UPNM. PEND - 101]
- 9.3 LAMPIRAN 3** - Contoh Borang Kajian Kepuasan Pelanggan [UPNM. PEND - 102]



**UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA (UPNM)**  
Kem Sungai Besi  
57000 KUALA LUMPUR

**BORANG ADUAN/ CADANGAN PELANGGAN**

<u>PERKARA</u>		<u>CATATAN</u>
<u>NAMA PENGADU / PENCADANG</u>		
<u>ALAMAT</u>		
<u>NO. TELEFON</u>		
<u>TARIKH:</u>		
<u>MASA :</u>		
<u>ADUAN/ CADANGAN:</u>		
<u>TANDATANGAN</u>		
<b><u>UNTUK KEGUNAAN PEJABAT SAHAJA</u></b>		<u>CATATAN</u>
<u>PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB:</u>		
<u>TARIKH TERIMA MAKLUM BALAS:</u>		
<u>TINDAKAN:</u>		



**FORMAT SURAT AKUAN PENERIMAAN MAKLUM BALAS  
(ADUAN / CADANGAN) DARIPADA PELANGGAN**

Kepada :

.....  
.....  
.....

Tarikh : .....

Tuan / Puan,

**AKUAN PENERIMAAN TENTANG ADUAN / CADANGAN YANG DITERIMA**

Dengan segala hormatnya, aduan atau cadangan tuan / puan yang bertarikh \_\_\_\_\_ berkaitan dengan \_\_\_\_\_ telah diterima.

2. Pihak Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM) telah mengambil maklum dan berterima kasih terhadap keprihatinan tuan / puan dalam perkara ini. Perkara yang dibangkitkan akan diberikan pertimbangan sewajarnya dan tindakan pembedahan atau penambahbaikan akan diambil.

3. Harapan kami agar segala kerjasama tuan / puan dalam membantu universiti ini dapat meningkatkan lagi kualiti penyampaian perkhidmatan kami pada masa akan datang.

Sekian, terima kasih.

**“ BERKHIDMAT UNTUK NEGARA ”**

Saya yang menjalankan amanah,

.....

Pegawai Khidmat Pelanggan  
Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM)  
Kem Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur



UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA  
BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

**Bahagian A : Maklumat Responden**

Sila nyatakan (√) pada ruang yang disediakan :

Jantina :   Lelaki                       Perempuan

Kategori Responden :

Kakitangan Pengurusan & Profesional    Kakitangan Sokongan

Pelajar UPNM :   Pegawai Kadet    Pelajar Awam Palapes    Lain-lain

**Bahagian B : Maklumat Responden**

1. Kekerapan Membuat Aduan Bulanan :

Tidak Pernah    1 Kali    2 Kali    3 Kali    > 4 Kali

Sila Tandakan (√) bagi pernyataan di bawah bagi pernyataan berikut :

1. Tidak Memuaskan
2. Kurang Memuaskan
3. Memuaskan
4. Baik
5. Cemerlang

2. Tahap Kepuasan Perkhidmatan yang diberikan oleh jabatan-jabatan berkenaan :

Jabatan / Skala	1	2	3	4	5
Pejabat Naib Canselor					
Pejabat TNC (Akademik & Antarabangsa)					
Pejabat TNC (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)					
Pejabat TNC (Penyelidikan & Inovasi)					
Pejabat Pendaftar					
Pejabat Bendahari					
Pejabat Teknologi Maklumat Dan Komunikasi					
Pejabat Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Data					



Pejabat Pembangunan dan Penyelenggaraan					
Perpustakaan					
Akademi Latihan Ketenteraan					
Pusat-pusat Lain: Sila Nyatakan : _____					
Stor Logistik					
Fakulti-Fakulti/ Pusat Pengajian di UPNM :					
a) Fakulti Kejuruteraan					
b) Fakulti Sains dan Teknologi Pertahanan					
c) Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan					
d) Fakulti Perubatan dan Kesihatan Pertahanan					
e) Pusat Asasi Pertahanan					
f) Pusat Bahasa					

**Bahagian C : Infrastruktur / Perkhidmatan Akademik**

1.

<b>Infrastruktur &amp; Perkhidmatan / Skala</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Ruang Pejabat					
Bilik-Bilik Kuliah					
Perpustakaan					
Tandas					
Makmal Komputer					
Makmal Sains dan Maritim					
Dewan-Dewan Kuliah					
Masjid / Tempat Beribadat					
Makanan					
Peralatan-Peralatan Kursus / Pengajian					
Kandungan Kursus Pengajian yang efektif & relevan					
Kemahiran/Kaedah Pensyarah menyampaikan pengajian					
Bahan Pembelajaran yang disediakan oleh Pensyarah					
Pensyarah membantu Pelajar					
Peralatan Sukan					
Perkhidmatan Kebersihan					
Perkhidmatan Dobi					
Perkhidmatan Jahitan					
Perkhidmatan Gunting Rambut					



2. Pemberian gaji bulanan untuk kakitangan & Pegawai Kadet telah memberikan kehidupan yang lebih baik kepada diri dan keluarga saya.

Ya       Tiada Perubahan       Tidak Pasti

3. Peratusan aduan yang telah berjaya diatasi :

Tiada Tindakan       > 20%       > 50%       >80%

4. Jika anda pernah membuat pengaduan, apakah aspek-aspek utama yang diberikan penekanan ?

- 1. ....
- 2. ....
- 3. ....

5. Komen dan cadangan responden untuk meningkatkan mutu perkhidmatan / kemudahan yang sedia ada di Universiti ini.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**SEKIAN TERIMA KASIH ATAS MAKLUM BALAS YANG DIBERIKAN**