





UPNM

National Defence University of Malaysia



Kewajipan • Maruah • Integriti

PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN

PK(O). UPNM. PEND. 07

	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN		
NAMA	PUAN FAZIELAH BINTI MOHAMAD	LT JEN DATUK MARDZUKI BIN MUHAMMAD
JAWATAN	PENDAFTAR	NAIB CANSELOR
TARIKH	27 SEPTEMBER 2023	27 SEPTEMBER 2023







SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL


No. Salinan Kawalan	Penerima	Tarikh Edaran Diterima	Tandatangan	Tarikh Edaran Dipinda	Catatan
01	NAIB CANSELOR	27 / 09 / 2023			Hard Copy
02	PENGURUS KUALITI	27 / 09 / 2023			Hard Copy

DOKUMEN TERKAWAL

REKOD PINDAAN

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

Tarikh Pindaan	No. Keluaran	No. Pindaan	Rujukan / Pindaan Mukasurat Terlibat	Butir-butir Pindaan	Diluluskan Oleh
15 / 05 / 2018	01	01	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	
12 / 04 / 2019	02	01	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan Pengurus Kualiti baru	
03 / 11 / 2020	02	02	Semua Muka Surat yang Terlibat	Pertukaran logo UPNM yang baharu di setiap muka surat dan kemaskini isi kandungan	
10 / 03 / 2021	02	03	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	
22 / 03 / 2022	02	03	Muka Depan & Senarai Edaran	Pengemaskinian nama NC	
27 / 09 / 2023	02	04	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	

	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 1/ 8

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 MK.UPNM.01
 - 3.1.1 Seksyen 7. 5.3 - Kawalan Maklumat Didokumentasikan
 - 3.1.2 Seksyen 8.2.1 - Komunikasi dengan Pelanggan
 - 3.1.3 Seksyen 8.5 - Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan
 - 3.1.4 Seksyen 9.1 - Pemantauan dan Pengukuran Proses
 - 3.1.5 Seksyen 9.1.2 - Kepuasan Pelanggan
 - 3.1.6 Seksyen 9.1.3 - Anilisis dan Penilaian
- 3.2 SPKA Bil. 1 Tahun 1994 (Panduan Pelaksanaan Sistem Pemulihan Perkhidmatan)
- 3.3 Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022
- 3.4 Perintah Tetap Pasukan
- 3.5 Prosedur Penasihat Akademik

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 PK./ Pelajar.
- 4.2 **Maklum Balas Pelanggan** - Maklumat yang diterima dari pelanggan berhubung kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada Pelajar, Staf, Pegawai dan Staf Tentera/

 UPNM <small>Universiti Pertahanan Nasional Malaysia</small>	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 1/ 8

Awam KEMENTAH/ KPT, Perkhidmatan Darat, Laut dan Udara serta ibu bapa PK./ 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	PK. / 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
5.16	KEMENTAH	Kementerian Pertahanan
5.17	KPT	Kementerian Pengajian Tinggi
5.18	PYB	Pegawai Yang Bertanggungjawab
5.19	KMDN	Komandan Akademik Latihan Ketenteraan
5.20	PGRH ALK	Pengarah Akademik Latihan Ketenteraan


	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 1/ 8

(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


TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	A. PENERIMAAN ADUAN PELANGGAN / CADANGAN: <ul style="list-style-type: none"> • Melalui Soal Selidik • Melalui Sistem Pengurusan Aduan Universiti (<i>Online</i>)
Pegawai Khidmat Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terima aduan/ cadangan daripada pelanggan terdiri daripada; <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Stakeholders/</i> LPU atau Senat UPNM. b. Pegawai dan Staf tentera/ awam KEMENTAH/ KPT. c. Perkhidmatan Darat, Laut dan Udara. d. PK./ Pelajar dan Ibu bapa PK./ Pelajar. 2. Terima aduan dan rekodkan. Agihan aduan/ cadangan/ penghargaan kepada PYB mengikut kes dan salinan untuk Komandan ALK, PGRH ALK, PENGARAH BJKPD, TNC (AA), TNC (HEPA), dan NC (jika perlu). 3. Agihkan mengikut jenis aduan/ cadangan/ penghargaan yang diterima. 4. Berikan maklum balas penerimaan aduan/ cadangan/ penghargaan kepada pelanggan (Fakulti/ Pusat/ Jabatan/ Bahagian – FPJB terbabit) sekiranya butiran pengadu/ pencadang adalah lengkap dalam tempoh masa tujuh hari dari tarikh penerimaan.

	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 1/ 8

Peg Agama, K, PA, KP, KCSM, PS 2 Log atau KM, FPJB, ALK, UPNM HOLDING	5.	<p>Terima aduan dan jalankan siasatan awal bagi memastikan aduan adalah berasas.</p> <p>Selesaikan pada peringkat pegawai penerima aduan terlebih dahulu dan laporkan kemajuan kepada Komandan ALK/ TNC AA, TNC (HEPA), Pengarah JPP, Pengarah PTMK.</p> <p>Memastikan aduan dan cadangan pelanggan diambil tindakan dalam tujuh hari bekerja.</p> <p>(Sekiranya tidak selesai) Kemukakan aduan tersebut kepada NC untuk tindakan penyelesaian.</p>
ALK, FPJB, UPNM HOLDING	6.	Terima aduan dan bawa ke Mesyuarat Pengurusan, jika perlu.
	7.	Beri arahan kepada pegawai UPNM yang dikenal pasti untuk mengambil tindakan pembetulan/ mengeluarkan Perintah Bersidang Audit/ Semak Stok/ Lembaga Siasatan dengan segera.
	8.	Arahkan PYB untuk mengambil tindakan pembetulan berasaskan laporan.
Pegawai Khidmat Pelanggan	9.	Rekodkan keputusan serta tindakan pembetulan terhadap aduan yang telah selesai.
B. PENGENDALIAN PENGHARGAAN		
PYB	1.	Terima kenyataan 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 atau emel (<i>online</i>).
C. PENGENDALIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN		

	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 1/ 8

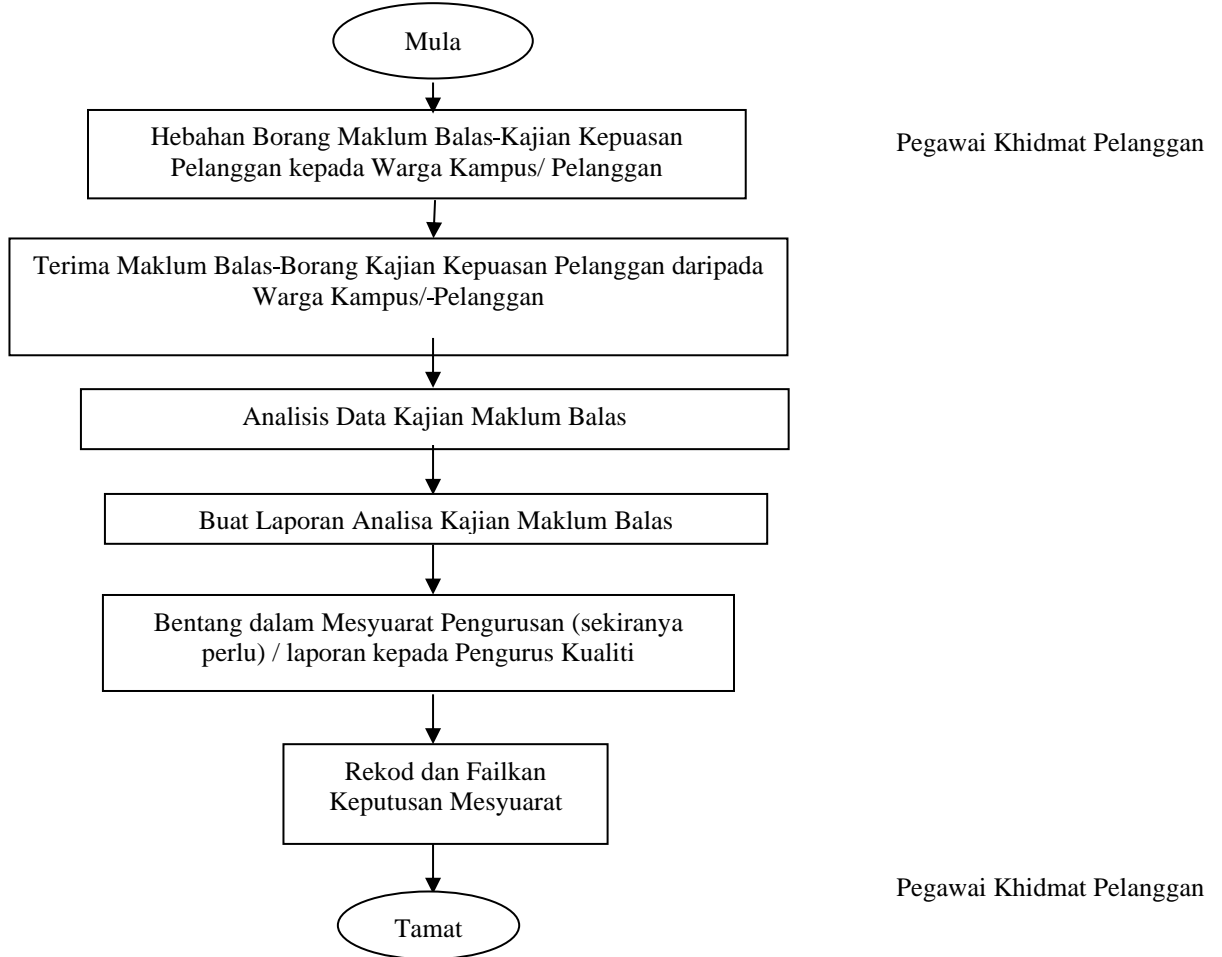
Pegawai Khidmat Pelanggan/ PYB	1.	Bincang dengan PEND untuk menyediakan borang soal selidik dan dapatkan keputusan (jika perlu).
	2.	Edarkan borang soal selidik kepada pelanggan.
	3.	Kumpul borang soal selidik dan buat analisis data.
	4.	Sediakan laporan dan majukan kepada Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Kualiti (BJKPD) (jika perlu).
D. PENGENDALIAN CADANGAN		
PYB		<p>Menerima cadangan yang diusulkan oleh pelanggan / atau cadangan yang dipanjangkan oleh Pegawai Khidmat Pelanggan serta mengeluarkan Maklum Balas Kenyataan Akuan Terima Cadangan.</p> <p>Memastikan cadangan yang diusulkan dibentangkan kepada Ketua setiap FPJB/ ALK/ UPNM Holding untuk tindakan pembedahan/ penambahbaikan.</p> <p style="text-align: center;">1.</p> <p>Mengeluarkan kenyataan tindakan pembedahan/ penambahbaikan terhadap cadangan yang diusulkan (sekiranya perlu)</p> <p style="text-align: center;">2.</p> <p>Mengeluarkan kenyataan pengahrahan diatas cadangan yang diusulkan oleh pelanggan.</p>


	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 1/ 8

7.0 CARTA ALIR

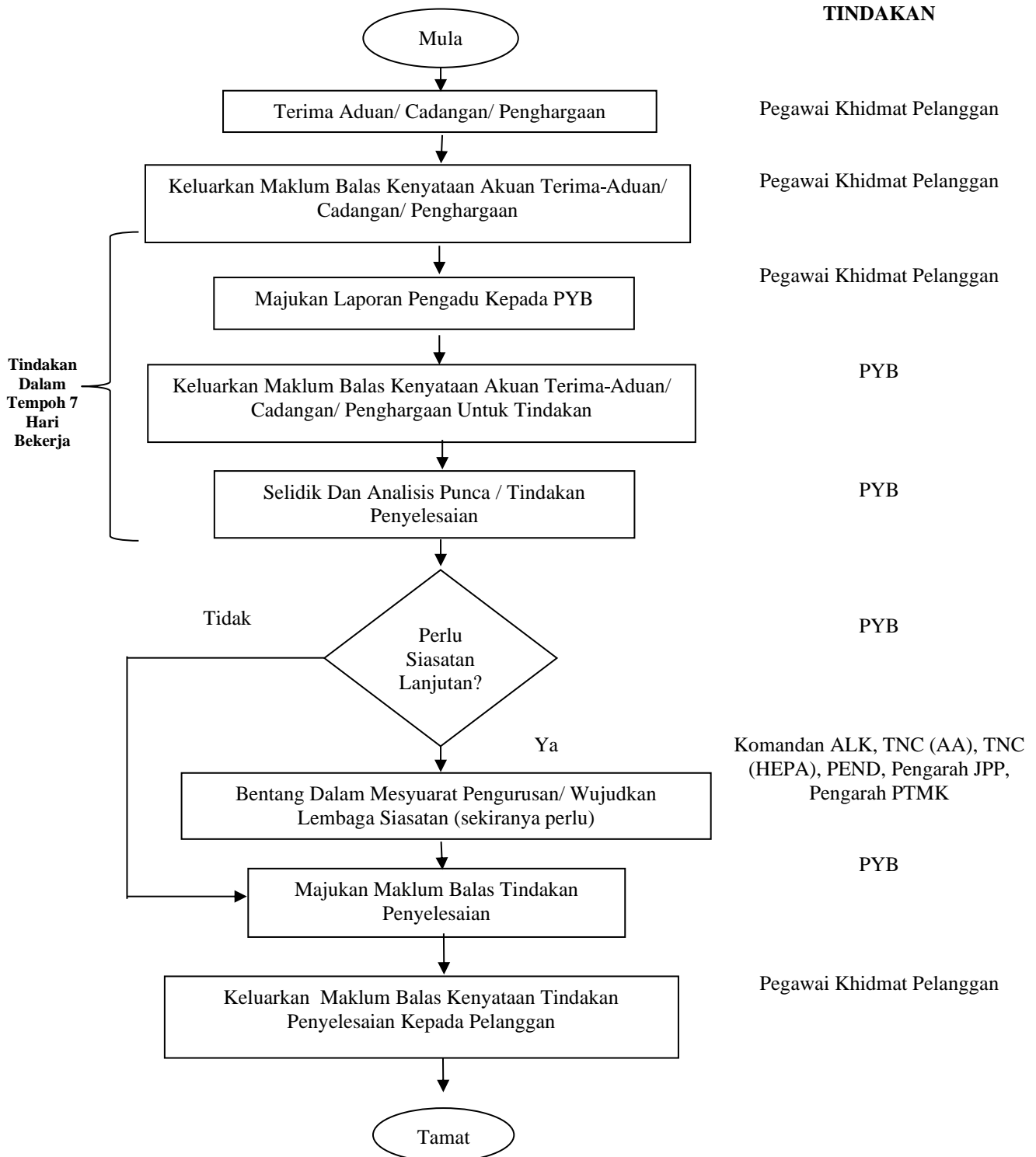
7.1 Pengendalian Kajian Kepuasan Pelanggan


TINDAKAN



	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 1/ 8

7.2 Aduan Pelanggan Melalui Sistem Pengurusan Aduan Universiti (*Online*)



	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O). UPNM. PEND. 07
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 1/ 8

8.0 REKOD KUALITI

BIL	NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
8.1	Laporan Tindakan Aduan	Pejabat Pendaftar / Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Data (BJKPD)	7 Tahun

9.0 LAMPIRAN

9.1 Lampiran 1 - Contoh Borang Kajian Kepuasan Pelanggan [UPNM. PEND - 102]



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 Keuasan 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.

Infrastruktur & Perkhidmatan / Skala	1	2	3	4	5
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