

PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

PK(S).MPLBP.UKPA.01

	DISEDIAKAN OLEH :	DILULUSKAN OLEH :
TANDATANGAN		
JAWATAN	PEGAWAI TADBIR	WAKIL PENGURUSAN
TARIKH	1 APRIL 2018	1 APRIL 2018

PK(S).MPLBP.04

REKOD PINDAAN

TARIKH PINDAAN	NO KELUARAN / NO PINDAAN	RUJUKAN PINDAAN/ MUKASURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN	DILULUSKAN OLEH
1 JULAI 2014	03/00	MS:2	Perubahan kepada 3.0 Rujukan	 MUHAMMAD SAIFUDDIN BIN ABDULLAH, BCK. Setiausaha Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan Kedah Darul Aman.
		MS:3	Perubahan kepada 4.0 Definisi	
		MS:4	Perubahan kepada 5.0 Singkatan	
		MS:5	Perubahan kepada 6.0 Proses Kerja	
		MS:8	Perubahan kepada 7.0 Rekod Kualiti	
		MS:8	Perubahan kepada 8.0 Lampiran	
			Perubahan kepada : tajuk prosedur seperti berikut : Tajuk prosedur lama : PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN Tajuk prosedur baru : PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	

PK(S).MPLBP.04

REKOD PINDAAN

TARIKH PINDAAN	NO PINDAAN / NO KELUARAN	RUJUKAN PINDAAN/ MUKASURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN	DILULUSKAN OLEH
17 OGOS 2016	03/01	MS:7	1. Perubahan kepada 6.0 Proses Kerja iaitu pada proses kerja no.5 - Jalankan siasatan dan sediakan maklumbalas berdasarkan siasatan dalam tempoh 4 hari bekerja kepada - Jalankan siasatan dan sediakan maklumbalas berdasarkan siasatan dalam tempoh 7 hari bekerja	 ZAFIR ANNUAR BIN GHAZALI, AMK., BCK. Setiausaha Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan Kedah Darul Aman.

PK(S).MPLBP.04

REKOD PINDAAN

TARIKH PINDAAN	NO PINDAAN / NO KELUARAN	RUJUKAN PINDAAN/ MUKASURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN	DILULUSKAN OLEH
16 OKTOBER 2016	03/02	MS:7 MS:9 MS:10 MS:12	1. Perubahan kepada 6.0 Proses Kerja A No. 2 (m/s 7) di mana ayat "pada hari yang sama" digugurkan. 2. Perubahan kepada 6.0 Proses Kerja A No. 7 (m/s 7) di mana lampiran PK(S).MPLBP.04(L2) di pinda. 3. Perubahan kepada 6.0 Proses Kerja C No. 1 (m/s 9) di mana ayat "setiap jabatan di MPLBP memiliki" digugurkan. 4. Perubahan kepada 6.0 Proses Kerja C No. 2 (m/s 9) di mana ayat "di setiap lokasi peti cadangan" digugurkan. 5. Perubahan kepada 8.0 Lampiran di mana Lampiran Bilangan 8.2 PK(S).MPLBP.04(L2) di pinda (m/s 10&12)	 ZAFIR ANNUAR BIN GHAZALI, AMK., BCK. Setiausaha Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan Kedah Darul Aman.

TARIKH PINDAAN	NO.KELUARAN/ NO.PINDAAN	RUJUKAN PINDAAN / MUKA SURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN
1 APRIL 2018	04/00	-	• Peralihan kepada Versi 2015

	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	1 / 13

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan bagi memastikan pengendalian maklum balas pelanggan dikendalikan dengan cekap, teratur dan berkesan.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunapakai oleh Pegawai / Kakitangan **MPLBP** semasa mengendalikan maklumbalas pelanggan dari peringkat menerima aduan, menjalankan siasatan, sehingga keputusan dan tindakan diambil ke atas sesuatu maklumbalas.

3.0 RUJUKAN

- 3.1 Manual Kualiti MK.MPLBP.02 (MS ISO 9001 : 2015)
- 3.2 PKPA Bil. 1 Tahun 2008 (Panduan Pengurusan Pelanggan)
- 3.3 PKPA Bil. 1 Tahun 2009 (Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam)

	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	2 / 16

4.0 DEFINISI

4.1 MAKLUMBALAS PELANGGAN

Maklumbalas pelanggan bermaksud aduan, cadangan atau penghargaan yang diterima secara bertulis melalui borang maklumbalas, surat, memo, faks, e-mel, telefon, media cetak atau elektronik serta pelanggan (pengadu) hadir ke Pejabat untuk membuat maklumbalas yang berkaitan.

4.2 PETI CADANGAN

Menempatkan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan untuk dinilai oleh pelanggan. Peti Cadangan ditempatkan di lokasi yang telah ditetapkan.

4.3 PELANGGAN

Pelanggan boleh diklasifikasikan sebagai individu atau organisasi. Pada dasarnya, pelanggan boleh dibahagikan kepada pelanggan luaran dan pelanggan dalaman.

Pelanggan dalaman merupakan individu atau organisasi dalam MPLBP yang menerima produk atau menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan.

Pelanggan luaran boleh dikategorikan sebagai pengguna individu atau organisasi dari luar MPLBP yang menerima produk atau menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan.

4.4 MESYUARAT ADUAN AWAM (MAA)

Mesyuarat aduan awam akan diadakan sekurang – kurangnya 3 kali setahun yang akan dipengerusikan oleh Setiausaha.

	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	3 / 13

5.0 SINGKATAN

YDP	-	Yang Dipertua
SU	-	Setiausaha
KJ	-	Ketua Jabatan
KB	-	Ketua Bahagian
KU	-	Ketua Unit
PT	-	Pegawai Tadbir
PPT	-	Penolong Pegawai Tadbir
PT(P/O)	-	Pembantu Tadbir (Perkeranian / Operasi)
PKP	-	Pegawai Khidmat Pelanggan
PA	-	Pembantu Am
HBP	-	Hari Bersama Pelanggan
MKSP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
MAA	-	Mesyuarat Aduan Awam

	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	4 / 16

6.0 PROSES KERJA

TANGGUNGJAWAB	NO.	TINDAKAN
	A	PENGENDALIAN ADUAN DAN CADANGAN
PT(P/O)	1	Terima semua jenis aduan atau cadangan daripada pelanggan.
	2	Catatkan aduan atau cadangan di dalam Borang Aduan Pelanggan . . Rujuk: PK(S).MPLBP.UKPA.01(L1)
	3	Daftarkan dalam Buku Aduan Pelanggan.
	4	Serahkan Borang Aduan Pelanggan kepada KJ/KB/KU jabatan yang berkenaan untuk diambil tindakan. Bagi aduan yang berulang, perlu disertakan Borang Tindakan Pembetulan, rujuk prosedur: PK(P).MPLBP.04 .
KJ/KB/KU	5	Jalankan siasatan dan sediakan maklumbalas berdasarkan siasatan dalam tempoh 7 hari bekerja.
	6	Kembalikan semula maklumbalas awal Aduan Pelanggan kepada PT(P/O)
PT(P/O)	7	Maklumkan kepada pelanggan makluman awal berkenaan status penerimaan aduan atau cadangan kepada pelanggan. Rujuk: PK(S).MPLBP.UKPA.01(L2)
	8	Pantau status aduan atau cadangan pelanggan di jabatan yang terlibat melalui jadual pemantauan

	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	5 / 13

TANGGUNGJAWAB	NO.	TINDAKAN
KJ/KB/KU	9	Kembalikan Borang Aduan Pelanggan yang mempunyai laporan tindakan penyelesaian yang lengkap kepada PT(P/O).
PT(P/O)	10	Rekod Borang Aduan Pelanggan yang telah lengkap diambil tindakan ke dalam Buku Aduan Pelanggan.
	11	Maklumkan kepada pelanggan mengenai tindakan yang telah diambil. Rujuk: PK(S).MPLBP.UKPA.01(L3)
SU/PT(P/O)/	12	Kemukakan Laporan Bulanan Aduan Pelanggan dalam Mesyuarat Aduan Awam (MAA). Rujuk: PK(S).MPLBP.UKPA.01(L4)
	B	PENGENDALIAN PENGHARGAAN PELANGGAN
PT(P/O)/PA	1	Terima semua jenis penghargaan pelanggan.
PT(P/O)	2	Kepil penghargaan dengan salinan borang aduan jika penghargaan berkaitan aduan.
	3	Serah penghargaan pelanggan tersebut kepada YDP/SU.
	4	Satu salinan untuk simpanan PT(P/O).

	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	6 / 16

TANGGUNGJAWAB	NO.	TINDAKAN
	C	PENGENDALIAN PETI CADANGAN
PT(P/O)	1	Pastikan Peti Cadangan yang diselia baik
KJ/KB/KU	2	Sediakan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan dan Borang Aduan Pelanggan yang mencukupi.
PT(P/O)	3	Terima semua Borang Kajian Kepuasan Pelanggan dan Borang Aduan Pelanggan yang dipungut dari Peti Cadangan.
	4	Bagi pengendalian Borang Aduan Pelanggan, ulang langkah A.
	5	Bagi pengendalian Borang Kajian Kepuasan Pelanggan, rujuk PK(S).MPLBP.UKPA.02 – Kajian Kepuasan Pelanggan.

	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	7 / 16

7.0 REKOD KUALITI

BIL	REKOD	LOKASI / TANGGUNGJAWAB	TEMPOH SIMPANAN
7.1	Fail Peti Cadangan	Unit Komunikasi Dan Korporat/ PT(P/O)	7 Tahun
7.2	Fail Aduan atau Cadangan Pelanggan	Unit Komunikasi Dan Korporat/ PT(P/O)	7 Tahun
7.3	Buku Daftar Aduan dan Cadangan Pelanggan	Unit Komunikasi Dan Korporat/ PT(P/O)	7 Tahun
7.4	Fail Penghargaan Pelanggan	Unit Komunikasi Dan Korporat/ PT(P/O)	7 Tahun

8.0 LAMPIRAN

BIL	LAMPIRAN	PERKARA
8.1	PK(S).MPLBP.UKPA.01 (L1)	Borang Aduan Pelanggan
8.2	PK(S).MPLBP.UKPA.01 (L2)	Maklumbalas Terimaan Aduan
8.3	PK(S).MPLBP.UKPA.01 (L3)	Maklumbalas Kepada Pelanggan
8.4	PK(S).MPLBP.UKPA.01 (L4)	Laporan Maklumbalas Pelanggan dalam MAA



**PENGENDALIAN
MAKLUMBALAS PELANGGAN**

NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	00
TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
MUKA SURAT	8 / 13

Borang Aduan Pelanggan

PK(S).MPLBP.UKPA.01(L1)



**MAJLIS PERBANDARAN LANGKAWI
BANDARAYA PELANCONGAN**
Jalan Persiaran Putra
07000 Kuah, Langkawi
KEDAH DARUL AMAN

Pin.00/18

BORANG ADUAN PELANGGAN

MAKLUMAT PENGADU Nama : _____ No. Kad Pengenalan : _____ Alamat : _____ No. Tel : _____	SALURAN ADUAN <table border="1"><tr><td>☐ Telefon Biasa</td><td>☐ Surat</td><td>☐ SMS</td></tr><tr><td>☐ Datang Sendiri</td><td>☐ Email</td><td>☐ Keratan Akhbar</td></tr><tr><td colspan="3">☐ Lain-lain : _____</td></tr></table> NO. ADUAN : _____	☐ Telefon Biasa	☐ Surat	☐ SMS	☐ Datang Sendiri	☐ Email	☐ Keratan Akhbar	☐ Lain-lain : _____		
☐ Telefon Biasa	☐ Surat	☐ SMS								
☐ Datang Sendiri	☐ Email	☐ Keratan Akhbar								
☐ Lain-lain : _____										
ADUAN _____ _____ _____ _____ LOKASI ADUAN _____ Tandatangan : _____ Tarikh : _____	RUJUKAN JABATAN / BAHAGIAN / UNIT _____ Sila beri maklumbalas dalam masa empat (4) hari bekerja Catatan : _____ _____ _____ Punca Aduan : _____ _____ _____ Maklumbalas Awal : _____ _____ _____ Nama : _____ Tarikh : _____									
PEGAWAI MENERIMA ADUAN Nama : _____ Tarikh : _____ Catatan : _____ _____ _____										



**PENGENDALIAN
MAKLUMBALAS PELANGGAN**

NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	00
TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
MUKA SURAT	9 / 13

Pin.00/18


**MAJLIS PERBANDARAN LANGKAWI
BANDARAYA PELANCONGAN**
KUAH, 07000 LANGKAWI, KEDAH DARUL AMAN
Tel: 04-9666 590, 04-966 6185, 04-967 1824, 04-967 1524 Fax: 04-967 1773, 04-966 6158
<http://www.mplbp.gov.my> email: ydp@mplbp.gov.my


CERTIFIED TO ISO 9001:2008
CERT NO.: MY AR 4723

KEPADA :	Jabatan : No. Aduan : Saluran Aduan : Tarikh :
SIASATAN/LAPORAN : Tindakan Awal Berdasarkan Laporan :	Tarikh : Masa :
TINDAKAN PENYELESAIAN :	Tarikh : Masa :



PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	00
TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
MUKA SURAT	10 / 16

Maklumbalas Terimaan Aduan

PK(S).MPLBP.UKPA.01(L2)

Ruj. Tuan:
Ruj. Kami: null/LGK.007550
Tarikh: 20/06/2022

GOH WAI WAI
HAPPY ANGEL MINI MARKET 36-A, JALAN KELIBANG, LANGKAWI MALL
07000
Langkawi
KEDAH DARUL AMAN
Malaysia

Tuan/Puan,

KES LGK.007550: Lampu jalan tidak berfungsi ~ Langkawi Mall

Saya dengan hormatnya diarah merujuk kepada aduan tuan/puan.

2. Terlebih dahulu pihak Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan (MPLBP) mengucapkan terima kasih di atas keprihatinan Tuan/Puan membangkitkan perkara ini melalui Borang Laman Web. Pihak Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan (MPLBP) amat mengalu-alukan cadangan serta pandangan daripada orang ramai bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan.

3. Untuk makluman Tuan/Puan, pihak Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan (MPLBP) telah menjalankan siasatan terhadap maklum balas berkenaan. Adalah didapati (ringkasan maklumbalas dan tindakan yang perlu diambil pengadu akan diisi oleh penyiasat).

4. Pihak Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan (MPLBP) telah (tindakan pembetulan/ penambahbaikan yang telah diambil). Pihak Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan (MPLBP) memohon maaf atas kesulitan yang Tuan/Puan hadapi semasa berurusan dengan pihak Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan (MPLBP).

5. Kerjasama Tuan/Puan amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

(Asma Binti Azami)
Asma Azami
Pegawai Khidmat Pelanggan
Majlis Perbandaran Langkawi
Bandaraya Pelancongan
07000 Langkawi
Kedah Darul Aman

Emel : ukpa@mplbp.gov.my

Ini Adalah Cetakan Komputer, Tandatangan Tidak Diperlukan.



**PENGENDALIAN
MAKLUMBALAS PELANGGAN**

NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	00
TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
MUKA SURAT	11 / 13

Maklumbalas Kepada Pelanggan

PK(S).MPLBP.UKPA.01(L3)

Ruj. Tuan:
Ruj. Kami: null/LGK.007550
Tarikh: 20/06/2022

GOH WAI WAI

HAPPY ANGEL MINI MARKET 36-A, JALAN KELIBANG, LANGKAWI MALL
07000
Langkawi
KEDAH DARUL AMAN
Malaysia

Tuan/Puan,

KES LGK.007550: Lampu jalan tidak berfungsi ~ Langkawi Mall

Saya dengan hormatnya diarah merujuk kepada aduan Tuan/Puan di atas.

2. Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan (MPLBP) merakamkan ucapan terima kasih kepada Tuan/Puan atas kepercayaan kepada kami dalam mengendalikan aduan ini. Siasatan berkaitan akan dijalankan dan perkembangannya akan dimaklumkan kepada Tuan/Puan dari semasa ke semasa.

3. Tuan/Puan bolehlah menghubungi saya atau melayari laman web mppd.spab.gov.my untuk menyemak status aduan.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

(Asma Binti Azami)

Asma Azami
Pegawai Khidmat Pelanggan
Majlis Perbandaran Langkawi
Bandaraya Pelancongan
07000 Langkawi
Kedah Darul Aman

Emel : ukpa@mplbp.gov.my

Ini Adalah Cetakan Komputer, Tandatangan Tidak Diperlukan.



**PENGENDALIAN
MAKLUMBALAS PELANGGAN**

NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	00
TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
MUKA SURAT	12 / 13

Laporan Maklumbalas Pelanggan dalam MAA

PK(S).MPLBP.UKPA.01(L4)

Pin.00/18

SULIT

KERTAS NO : BIL (6)
MAA/BB-TT

LAPORAN ADUAN AWAM BAGI BULAN TAHUN

BIL	NAMA PENGADU	TARIKH ADUAN	JENIS ADUAN	JABATAN	TINDAKAN YANG TELAH DIAMBIL	STATUS

SULIT



**PENGENDALIAN
MAKLUMBALAS PELANGGAN**

NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.UKPA.01
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	00
TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
MUKA SURAT	13 / 13

KERTAS NO : BIL (6) MAA/BB-TT

LAPORAN ADUAN AWAM BAGI BULAN ____ TAHUN ____

Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan telah menerima sebanyak ____ aduan bagi bulan ____ tahun _____. Butiran aduan adalah seperti di lampiran.

Jumlah aduan yang berjaya di selesaikan adalah sebanyak ____ kes.

Jumlah aduan yang masih dalam tindakan adalah sebanyak ____ kes.

Jumlah aduan yang dirujuk kepada jabatan/agensi luar ____ kes.

Kadar peratusan aduan yang berjaya diselesaikan adalah sebanyak ____ %

Klasifikasi Aduan Mengikut Jabatan.

JABATAN	JUMLAH ADUAN
Jabatan Penguatkuasaan	
Jabatan Kejuruteraan	
Jabatan Perancangan Pembangunan & Lanskap	
Jabatan Kesihatan Persekitaran	
Jabatan Kawalan Bangunan	
Jabatan Perbendaharaan	
Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta	
Lain-lain	
JUMLAH KESELURUHAN ADUAN YANG DITERIMA	