




PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

PK(S).MPLBP.JKP.03

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

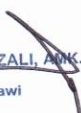
PK(S).MPLBP.04

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 SABRI 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			

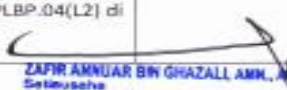
PK(S).MPLBP.04

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	-	<ul style="list-style-type: none">• Peralihan kepada Versi 2015

	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.JKP.03
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	
		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.JKP.03
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	
		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.JKP.03
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	
		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.JKP.03
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	
		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.JKP.03(L3)
SU/PT(P/O)/	12	Kemukakan Laporan Bulanan Aduan Pelanggan dalam Mesyuarat Aduan Awam (MAA). Rujuk: PK(S).MPLBP.UKJKP.03(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.JKP.03
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	
		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.JKP.02 – Kajian Kepuasan Pelanggan.

	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.JKP.03
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	
		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.JKP.03(L1)	Borang Aduan Pelanggan
8.2	PK(S).MPLBP.JKP.03(L2)	Maklumbalas Terimaan Aduan
8.3	PK(S).MPLBP.JKP.03(L3)	Maklumbalas Kepada Pelanggan
8.4	PK(S).MPLBP.JKP.03(L4)	Laporan Maklumbalas Pelanggan dalam MAA



**PENGENDALIAN
MAKLUMBALAS PELANGGAN**

NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.JKP.03
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	01
TARIKH KUATKUASA	
MUKA SURAT	8 / 13

Borang Aduan Pelanggan

PK(S).MPLBP.JKP.03(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 <input type="checkbox"/> Telefon Biasa <input type="checkbox"/> Surat <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> Datang Sendiri <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Keratan Akhbar <input type="checkbox"/> Lain-lain : _____ NO. ADUAN : _____
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.JKP.03
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	01
TARIKH KUATKUASA	
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.mplop.gov.my> email: ydp@mplop.gov.my


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

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

	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.JKP.03
		NO. KELUARAN	04
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	
		MUKA SURAT	11 / 13

Maklumbalas Kepada Pelanggan

PK(S).MPLBP.JKP.03(L3)




**MAJLIS PERBANDARAN LANGKAWI
BANDARAYA PELANCONGAN**
 KUAH, 07000 LANGKAWI, KEDAH DARUL AMAN




 KEDAH SEJAHTERA
 NIKMAT UNTUK SEMUA

Ruj. Kami :
Tarikh :

(NAMA)
(ALAMAT)

Tuan/Puan,

PERKARA ADUAN:

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

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 mengalukan-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.

“ WAWASAN KEMAKMURAN BERSAMA 2030 ”
“ BERKHIDMAT UNTUK NEGARA ”
“ KEDAH SEJAHTERA – NIKMAT UNTUK SEMUA ”

Saya yang menurut perintah,

(NOR AZWIN BINTI ISMAIL)
Unit Aduan
Majlis Perbandaran Langkawi
Bandaraya Pelancongan

Emel: ukpa@mplbp.gov.my

Ini Adalah Cetakan Komputer, Tandatangan Tidak Diperlukan.

Tel: 04-966 6590, 04-966 6185, 04-967 1824, 04-967 1524 Fax: 04-967 1773, 04-966 6158
<http://www.mplbp.gov.my> email: mdp@mplbp.gov.my



**PENGENDALIAN
MAKLUMBALAS PELANGGAN**

NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.JKP.03
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	01
TARIKH KUATKUASA	
MUKA SURAT	12 / 13

Laporan Aduan Awam Bulanan dalam MAA

PK(S).MPLBP.JKP.03(L4)

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	



**PENGENDALIAN
MAKLUMBALAS PELANGGAN**

NO. PROSEDUR	PK(S).MPLBP.JKP.03
NO. KELUARAN	04
NO. PINDAAN	01
TARIKH KUATKUASA	
MUKA SURAT	13 / 13

BIL	TARIKH ADUAN	JENIS ADUAN	TINDAKAN YANG TELAH DIAMBIL	STATUS

SULIT