




**JABATAN KEMAJUAN ISLAM MALAYSIA (JAKIM)
DARUL QURAN JAKIM**

**PROSEDUR
PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN**


PK(S).DQ.JAKIM.06

	DISEDIAKAN OLEH	DISEMAK OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN			
NAMA	MOHD AISHAMUDDIN SAMSUNGEI	ABDUL HALEM HAPIZ BIN SALIHIN	MOHAMAD KORI BIN JUSOH
JAWATAN	PPK PRO	WAKIL PENGURUSAN	PENGARAH
TARIKH	23.03.2021	23.03.2021	23.03.2021

	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(S).DQ.JAKIM.06
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	03
		TARIKH KUATKUASA	23.03.2021
		MUKA SURAT	2 / 10


REKOD PINDAAN

Pindaan	*M/S	Keterangan	Tarikh Pindaan
1	1-14	Membuat pindaan keseluruhan prosedur	6 JUN 2016
2	6 10	6.1.1 Pengendalian Aduan Pelanggan 9.0 Lampiran	11 JULAI 2019
3	1-14	PINDAAN KESELURUHAN DOKUMEN Pindaan perkataan 'Unit' kepada 'Seksyen' Pembetulan ejaan dan perubahan perkataan 9.0 LAMPIRAN 9.3 Kemaskini maklumat dalam Borang Kajian Kepuasan Pelanggan	26 FEBRUARI 2020
4	10	9.0 LAMPIRAN Pindaan pembetulan nombor item 9.3 kepada 9.2 9.2 Borang Kajian Kepuasan Pelanggan - PK(S).DQ.JAKIM.06(L01) Pindaan maklumat dan soalan dalam Borang Kajian Kepuasan Pelanggan	23 MAC 2021
5			

	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(S).DQ.JAKIM.06
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	03
		TARIKH KUATKUASA	23.03.2021
		MUKA SURAT	3 / 10

SENARAI EDARAN TERKAWAL

NO. SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG DOKUMEN
PK(O).PDF.DQ.JAKIM.03(1)	PENGARAH
PK(O).PDF.DQ.JAKIM. 03(2)	WAKIL PENGURUSAN
PK(O).PDF.DQ.JAKIM. 03(3)	PENDAFTAR
PK(O).PDF.DQ.JAKIM.03(4)	TIMB. PENGARAH AKADEMIK
PK(O).PDF.DQ.JAKIM.03(5)	KPP PENGAJIAN
PK(O).PDF.DQ.JAKIM.03(6)	KPP HEP
PK(O).PDF.DQ.JAKIM.03(7)	PPK (P&K)
PK(O).PDF.DQ.JAKIM.03(8)	KETUA SEKSYEN KOMUNIKASI KORPORAT
PK(O).PDF.DQ.JAKIM.03(9)	KETUA JURUAUDIT
PK(O).PDF.DQ.JAKIM.03(10)	KETUA J/KUASA SYARIAH
PK(O).PDF.DQ.JAKIM.03(11)	PENGAWAL DOKUMEN 1

	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(S).DQ.JAKIM.06
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	03
		TARIKH KUATKUASA	23.03.2021
		MUKA SURAT	4 / 10

1.0 OBJEKTIF


Prosedur ini bertujuan memastikan pengurusan maklumbalas pelanggan dikendalikan dengan cekap, terancang dan berkesan serta memenuhi keperluan Syariah.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunapakai oleh warga kerja DQ JAKIM semasa mengendalikan maklumbalas pelanggan bermula dari penerimaan, mengambil tindakan dan memberi maklumbalas kepada pelanggan.

3.0 RUJUKAN

- 3.1 MK.DQ.01- Manual Kualiti DQ ISO 9001 : 2015.
- 3.2 PKPA Bil. 4 Tahun 1992 (Pengendalian Pengaduan Awam).
- 3.3 SPKA Bil. 1 Tahun 1994 (Panduan Perlaksanaan Sistem Pemulihan Perkhidmatan).
- 3.4 Arahan YAB Perdana Menteri No.1 /1998.
- 3.5 Berdasarkan *al-Quran as-Sunnah*.

	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(S).DQ.JAKIM.06
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	03
		TARIKH KUATKUASA	23.03.2021
		MUKA SURAT	5 / 10


4.0 DEFINISI

4.1 Maklumbalas Pelanggan

Maklumbalas pelanggan bermaksud aduan, cadangan dan penghargaan yang diterima secara bertulis melalui borang maklumbalas, surat, memo, dan e-mel yang berkaitan.


5.0 SINGKATAN

- 5.1 Pgh - Pengarah
- 5.2 Pdf /WP - Pendaftar /Wakil Pengurusan
- 5.3 KPP - Ketua Penolong Pengarah
- 5.4 KJ - Ketua Jabatan
- 5.5 KU - Ketua Unit
- 5.6 PRO - Pegawai Perhubungan Awam
- 5.7 PPRO - Pen. Pegawai Perhubungan Awam
- 5.8 MP - Mesyuarat Pengurusan


	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(S).DQ.JAKIM.06
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	03
		TARIKH KUATKUASA	23.03.2021
		MUKA SURAT	6 / 10

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
PRO	6.1	PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN
	1.	Terima semua jenis aduan pelanggan melalui Borang Aduan Pelanggan seperti pautan di Lampiran 9.1 (melalui sistem <i>online</i>).
	2.	Kemukakan aduan kepada KU/KPP/KJ cawangan/bahagian/unit berkaitan secara bertulis untuk tindakan, dan satu salinan kepada Pgh.
KU/KPP/KJ	3.	Maklumkan kepada pelanggan makluman awal mengenai aduan/cadangan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
	4.	Laksanakan tindakan pembetulan yang bersesuaian dan kemukakan laporan kepada PRO dan salinan kepada Pgh/Pdf.

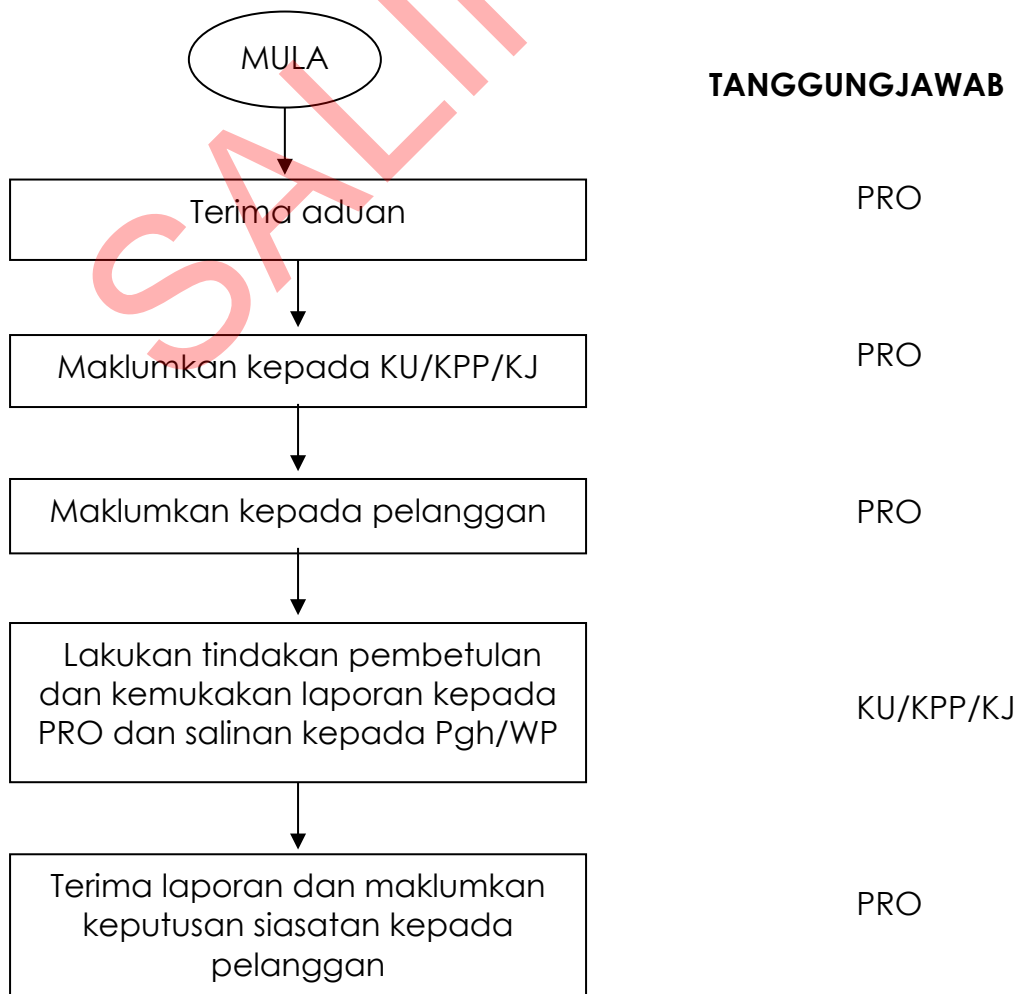
	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(S).DQ.JAKIM.06
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	03
		TARIKH KUATKUASA	23.03.2021
		MUKA SURAT	7 / 10


TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
PRO	5.	Terima laporan daripada KU/KPP/KJ serta maklumkan keputusan siasatan aduan dan tindakan yang telah diambil kepada pelanggan dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
KPP/KJ	6.	Bentang maklumbalas pelanggan yang diterima dan tindakan yang telah diambil dalam MP serta buat analisa berkenaan maklumbalas pelanggan sekurang-kurangnya sekali setahun.
	6.4	KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN
PRO	1.	Sediakan borang kaji selidik dan tentukan tarikh pelaksanaan soal selidik.
PPRO	2.	Edarkan borang kepada responden yang telah dikenalpasti.
	3.	Kutip/kumpul borang soal selidik.
PRO	4.	Sediakan analisa dan laporan.
	5.	Bentang laporan dalam MKSP.

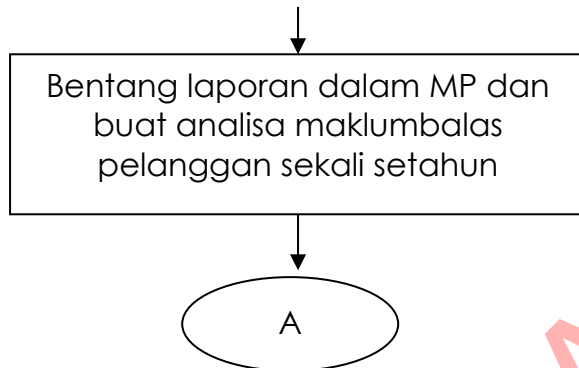
	<p>PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN</p>	NO. DOKUMEN	PK(S).DQ.JAKIM.06
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	03
		TARIKH KUATKUASA	23.03.2021
		MUKA SURAT	8 / 10

7.0 CARTA ALIRAN

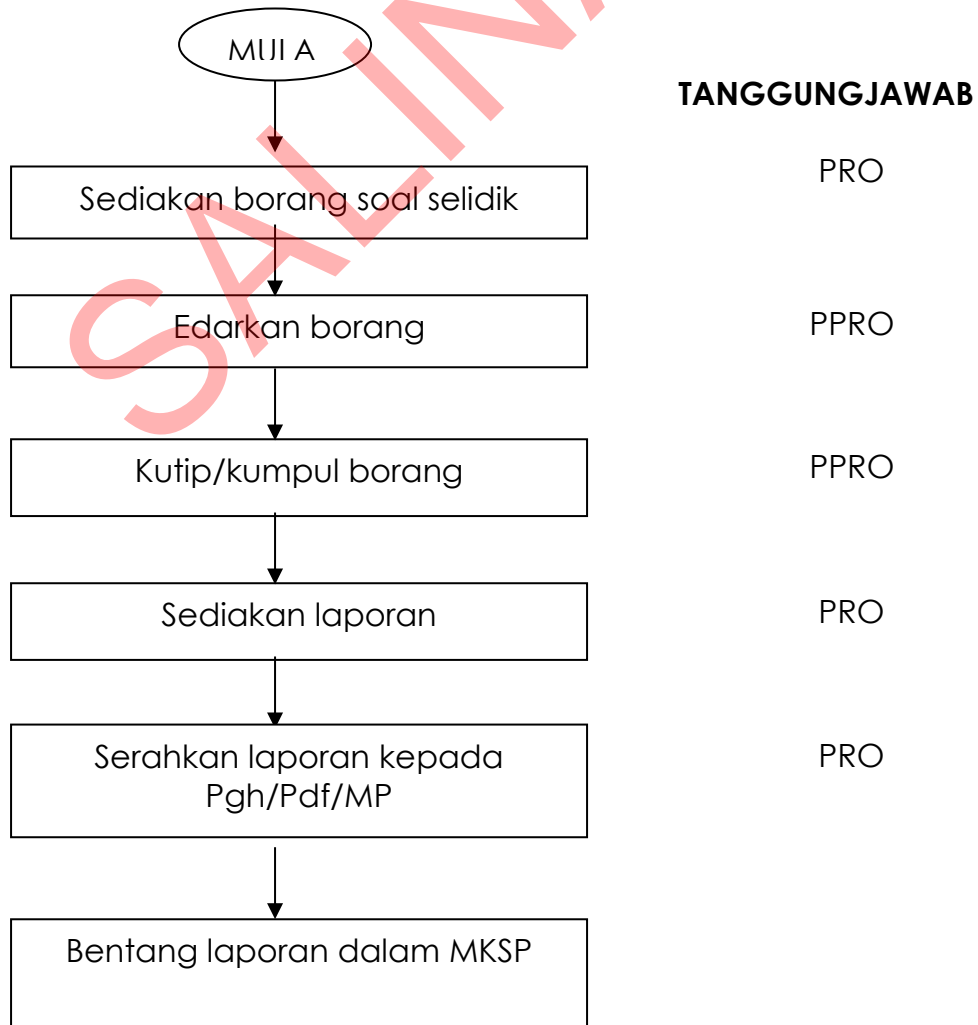
7.1 PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN




	<p>PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN</p>	NO. DOKUMEN	PK(S).DQ.JAKIM.06
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	03
		TARIKH KUATKUASA	23.03.2021
		MUKA SURAT	9 / 10

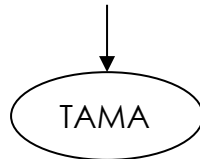


7.2 KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN



	PROSEDUR PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(S).DQ.JAKIM.06
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	03
		TARIKH KUATKUASA	23.03.2021
		MUKA SURAT	10 / 10

PRO

**8.0 REKOD KUALITI**

BIL	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
8.1	Borang Maklumbalas Pelanggan	Unit PRO	5 tahun
8.2	Borang Kajian Kepuasan Pelanggan	Unit PRO	5 tahun

9.0 LAMPIRAN

- 9.1 Borang Aduan Pelanggan – www.darulquran.gov.my/xs/maklumbalas.php?id=64
- 9.2 Borang Kajian Kepuasan Pelanggan – PK(S).DQ.JAKIM.06(L01)