





**KORPORASI KEMAJUAN PERIKANAN DAN NELAYAN SABAH
(KO-NELAYAN)**

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI
MS ISO 9001:2015**

**PROSEDUR PENGENDALIAN
MAKLUMBALAS PELANGGAN
PK(P).KONEL.11**





	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN		
NAMA	CAROLINE JOHN BOSUIN	HJ.YUSOF BIN HJ. AG. BESAR
JAWATAN	KETUA UNIT KOMUNIKASI KORPORAT	PENGURUS BESAR
TARIKH	15 DISEMBER 2017	15 DISEMBER 2017


NO SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG DOKUMEN
	DOKUMEN INDUK







PROSEDUR
PENGENDALIAN
MAKLUM BALAS
PELANGGAN

NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
NO. KELUARAN	01
NO. PINDAAN	05
TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
MUKA SURAT	2 / 20

TARIKH PINDAAN	NO. PINDAAN / NO KELUARAN	RUJUKAN PINDAAN / MUKASURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN	DILULUSKAN OLEH
17/6/2019	1	Lampiran 1 No. dokumen (borang) PK(P).KONEL.05(L1)	Tindakan pem- betulan, meminda dan penambah- baikan lampiran (isi kandungan borang) Lampiran 1 Dipinda kepada PK(P).KONEL.11(L1) dan isi kandungan borang.	
		Lampiran 2 No. dokumen (borang) PK(P).KONEL.05(L2)	Lampiran 2 Dipinda kepada PK(P).KONEL.11(L2)	
		Lampiran 3 No. dokumen (borang) PK(P).KONEL.05(L3)	Lampiran 3 Dipinda PK(P).KONEL.11(L3) warna petak biru ke warna putih.	
		Lampiran 4 No. dokumen (borang) PK(P).KONEL.05(L4)	Tindakan pem- betulan, meminda dan penambah- baikan lampiran (isi kandungan borang) Lampiran 4 Dipinda PK(P).KONEL.11(L4)	

	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	05
		TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
		MUKA SURAT	3 / 20

TARIKH PINDAAN	NO. PINDAAN / NO KELUARAN	RUJUKAN PINDAAN / MUKASURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN	DILULUSKAN OLEH
13/07/2020	2	Lampiran 1 PK(P).KONEL.11(L1)	Penambahbaikan borang agar lebih mesra pelanggan	
		Lampiran 2 PK(P).KONEL.11(L2)	Penambahbaikan borang agar lebih mesra pelanggan	
26/4/2021	3	M/s 4 3.0 DOKUMEN RUJUKAN Tambahan; 3.5 Peraturan-peraturan Pegawai Awam Negeri Sabah 2008 3.6 Arahan Perkhidmatan Awam Negeri Sabah 3.7 Garis Panduan Pelaksanaan dan Mekanisma Sistem Penyeliaan Program Nilai-nilai Murni dan Sistem Pengurusan Audit Nilai Dalam Perkhidmatan Awam Tahun 2000	Penambahan Dokumen Rujukan	
		M/s 7 7.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN i. Perkara 7.1.3 dan 7.2.2 'Serahkan keratan ucapan terima kasih yang terdapat di borang Maklumbalas/Aduan kepada pelanggan yang memberi maklumbalas/aduan' dikeluarkan daripada PK ii. Perkara 7.1.9 dan 7.2.11 ;	Untuk diselaraskan dengan Borang Aduan/Maklumbalas Pelanggan yang telah dipinda.	

SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



**PROSEDUR
PENGENDALIAN
MAKLUM BALAS
PELANGGAN**

NO. DOKUMEN

PK(P).KONEL.11

NO. KELUARAN

01

NO. PINDAAN





05

TARIKH KUATKUASA

24 MAC 2022

MUKA SURAT


4 / 20

		tambahan ayat 'dalam masa 14 hari bekerja'.	Bagi memberi tempoh masa untuk memajukan jawapan kepada pelanggan/pengadu	
		M/s 11 8.0 CARTA ALIRAN KERJA 8.1 Pengendalian Maklumbalas/Aduan Pelanggan (A) Ibu Pejabat 8.2 Pengendalian Maklumbalas/Aduan Pelanggan yang diterima oleh Pejabat Wilayah/Kompleks/Daerah/Projek	Untuk diselaraskan dengan Borang Aduan/Maklumbalas Pelanggan yang telah dipinda.	
		M/s 17 10.0 LAMPIRAN Perubahan Tajuk Borang Aduan Pelanggan DAN Borang Maklumbalas Pelanggan.	Untuk diselaraskan dengan Borang Aduan/Maklumbalas Pelanggan yang telah dipinda.	
27/9/2021	4	M/s 18 10.0 LAMPIRAN Tambahan kepada tajuk lampiran : 5. Kod QR Borang Aduan Pelanggan 6. Kod QR Borang Maklum Balas Pelanggan 7. Kod QR Borang Kajian Kepuasan Kakitangan KO-NELAYAN	Penambahbaikan borang agar lebih mesra pelanggan	



**PROSEDUR
PENGENDALIAN
MAKLUM BALAS
PELANGGAN**



NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
NO. KELUARAN	01
NO. PINDAAN	05
TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
MUKA SURAT	5 / 20


TARIKH PINDAAN	NO. PINDAAN / NO KELUARAN	RUJUKAN PINDAAN / MUKASURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN	DILULUSKAN OLEH
24/3/2022	5	M/s 8 7.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN 7.1.4 Kenalpasti aduan/maklumbalas dan kemukakan kepada KB/KU yang berkaitan untuk tindakan lanjut. 7.1.8 Kemukakan maklum balas daripada aduan kepada pelanggan/pengadu dalam masa 14 hari bekerja. 7.2.9 Kemukakan maklum balas kepada pelanggan/pengadu 7.3.6 Kumpulkan semua Borang Aduan Pelanggan, Borang Maklumbalas Pelanggan dan Borang Kajian Kepuasan Produk Industri Hiliran KO-NELAYAN 7.4(B) KAJI SELIDIK KEPUSAN KAKITANGAN KO-NELAYAN 7.4.1,7.4.2, DAN 7.4.3 dikeluarkan daripada tindakan dan pindaan nombor-nombor	Penambahbaikan ayat agar lebih mudah difahami	



**PROSEDUR
PENGENDALIAN
MAKLUM BALAS
PELANGGAN**

NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
NO. KELUARAN	01
NO. PINDAAN	05
TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
MUKA SURAT	6 / 20

		M/s 9 8.0 CARTA ALIRAN	Untuk disesuaikan dengan pindaan ayat pada tajuk 7.0	
		BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN	Penambahbaikan borang agar lebih sesuai dengan tujuan maklumbalas.	

	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	05
		TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
		MUKA SURAT	7 / 20

1.0 OBJEKTIF

- 1.1 Memberi garis panduan mengendalikan aduan/maklumbalas pelanggan dan mengendali kajian kepuasan pelanggan secara cekap dan sistematik.
- 1.2 Memaksimumkan kepuasan pelanggan.
- 1.3 Meningkatkan mutu dan prestasi perkhidmatan serta menjaga imej KO-NELAYAN

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh KO-NELAYAN semasa mengendalikan aduan dan maklumbalas pelanggan semasa menerima aduan dan cadangan dan mengendalikan kajian kepuasan pelanggan serta mengambil tindakan dan melaporkan dalam mesyuarat MKSP.

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

3.1 MK.KONEL.01

- | | | |
|--------------|---|--|
| Klausa 5.1.2 | : | Keutamaan Pelanggan |
| Klausa 6.1 | : | Tindakan Mengendalikan Risiko dan Peluang
Kepelbagaian Perkhidmatan |
| Klausa 8.2.1 | : | Komunikasi Dengan Pelanggan |
| Klausa 9.1.2 | : | Kepuasan Pelanggan |

3.2 Piagam Pelanggan KO-NELAYAN


3.3 MS-ISO 3100 : 2009 - Garis Panduan Pengurusan Risiko

3.4 PKPA Bil. 4 Tahun 1992 (Pengendalian Pengaduan Awam)

3.5 Peraturan-peraturan Pegawai Awam Negeri Sabah 2008

3.6 Arahan Perkhidmatan Awam Negeri Sabah

3.7 Garis Panduan Pelaksanaan dan Mekanisma Sistem Penyeliaan Program Nilai-nilai Murni dan Sistem Pengurusan Audit Nilai Dalam Perkhidmatan Awam Tahun 2000

	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	05
		TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
		MUKA SURAT	8 / 20

4.0. ISU-ISU RISIKO

- 4.1. Maklumat aduan tidak tepat
- 4.2. Jawapan yang diberi kepada pengadu tidak tepat
- 4.3. Responden tidak memberi kerjasama

5.0 DEFINISI

5.1 Maklumbalas Pelanggan

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

5.2 Pelanggan

Dalam konteks KO-NELAYAN, pelanggan boleh dibahagikan kepada tiga (3) kategori iaitu :-

(i) **Pelanggan Misi**


Kerajaan Negeri Sabah Dan Kementerian Pertanian Industri Makanan

(ii) **Pelanggan Proses**

Nelayan dan semua warga Malaysia yang bermastatutin di Sabah yang berurusan dengan KO-NELAYAN bagi mendapatkan perkhidmatan yang disediakan oleh KO-NELAYAN


(iii) **Pelanggan Luar**

Badan profesional, industri dan agensi kerajaan serta swasta yang mempunyai jaringan dengan KO-NELAYAN

	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	05
		TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
		MUKA SURAT	9 / 20


6.0 SINGKATAN

PB	-	Pengurus Besar
TPB	-	Timbalan Pengurus Besar
PK	-	Pengurus Kualiti
KB	-	Ketua Bahagian
KUKK	-	Ketua Unit Komunikasi Korporat
KUSM	-	Ketua Unit Sumber Manusia
KU	-	Ketua Unit
KUTM	-	Ketua Unit Teknologi Maklumat
PW	-	Pengurus Wilayah
Pkom	-	Pengurus/Penguasa Kompleks
PD	-	Penguasa Daerah
PP	-	Pegawai Pemasaran
PPTefp	-	Pengurus Projek Terayong Eco Fishing Point
PTma	-	Pengurus Projek Taman Mini Akuakultur
kKATC	-	Ketua KATC
PemT	-	Pembantu Tadbir
PKP	-	Pegawai Khidmat Pelanggan

	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	05
		TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
		MUKA SURAT	10 / 20

7.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
PemT/PKP	7.1	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS/ADUAN PELANGGAN (A) Ibu Pejabat
	7.1.2	Terima semua jenis Maklumbalas/Aduan pelanggan.
	7.1.3	Serah borang maklumbalas/aduan kepada KUKK
KUKK	7.1.4	Kenalpasti aduan/maklumbalas dan kemukakan kepada KB/KU yang berkaitan untuk tindakan lanjut.
	7.1.5	Terima jawapan daripada KB/KU
	7.1.6	Kemukakan cadangan jawapan kepada PB/TPB untuk tindakan kes-kes aduan terpilih
PB/TPB	7.1.7	Pertimbangkan dan meluluskan cadangan jawapan
KUKK	7.1.8	Kemukakan maklumbalas secara bertulis kepada pelanggan/pengadu dalam masa 14 hari bekerja.
PemT	7.1.9	Fail dan kemaskini status maklumbalas/aduan pelanggan dan jawapan kepada pelanggan

	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	05
		TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
		MUKA SURAT	11 / 20


TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
	7.2	PENGENDALIAN MAKLUMBALAS/ADUAN PELANGGAN (B) Aduan / Maklumbalas Pelanggan Yang Diterima Oleh Pejabat Wilayah/Kompleks/Daerah/Projek
PemT	7.2.1	Terima aduan/maklumbalas dari pelanggan
PW/PKom/PD/ PTefp/Ptma/ kKATC	7.2.2	Kenalpasti aduan atau cadangan, dan sekiranya dapat diselesaikan di peringkat Wilayah/Kompleks/Daerah/Projek, akan diselesaikan di peringkat Wilayah/ Kompleks/Daerah/Projek dan berikan salinan borang aduan pelanggan dan jawapan yang telah diberikan kepada pelanggan kepada Ketua Unit Komunikasi Korporat.
	7.2.3	Sekiranya tidak dapat diselesaikan hantar borang aduan pelanggan kepada kepada Ketua Unit Komunikasi Korporat
KUKK	7.2.4	Terima borang aduan pelanggan dari peringkat Wilayah/ Kompleks/Daerah/Projek
	7.2.5	Kenalpasti aduan atau cadangan, dan majukan kepada Ketua Bahagian/ Ketua Unit yang berkaitan.
	7.2.6	Terima jawapan daripada Ketua Bahagian/Ketua Unit
	7.2.7	Kemukakan cadangan jawapan kepada PB/TPB untuk tindakan kes-kes aduan terpilih
PB/TPB	7.2.8	Pertimbangkan dan meluluskan cadangan jawapan
KUKK	7.2.9	Kemukakan maklumbalas secara bertulis kepada pelanggan/pengadu dalam masa 14 hari bekerja.
PemT	7.2.10	Fail dan kemaskini status maklumbalas/aduan pelanggan dan jawapan kepada pelanggan




**PROSEDUR
PENGENDALIAN
MAKLUM BALAS
PELANGGAN**

NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
NO. KELUARAN	01
NO. PINDAAN	05
TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
MUKA SURAT	12 / 20

KUKK/PemT	7.3	PENGENDALIAN KEPUASAN PELANGGAN
		(A) HARI BERTEMU PELANGGAN (HBP)
	7.3.1.	Terima panggilan mesyuarat membincangkan Hari Bertemu Pelanggan dari Kementerian Pertanian dan Industri Makanan
	7.3.2.	Rancang HBP bersama dengan Jabatan/Agensi di Bawah Kementerian Pertanian dan Industri Makanan lebih awal dengan menentukan tarikh/jadual untuk satu tahun.
	7.3.3.	Maklumkan kepada TPB/PB
	7.3.4.	Buat persediaan HBP seperti yang dirancang.
	7.3.5.	Maklumkan Pejabat Wilayah yang terlibat mengenai pelaksanaan HBP dan pastikan pegawai bertugas ada di kaunter HBP
7.3.6.	Kumpulkan semua Borang Aduan Pelanggan, Borang Maklumbalas Pelanggan dan Borang Kajian Kepuasan Produk Industri Hiliran KO-NELAYAN.	
7.3.7.	Rekodkan masalah-masalah yang dikemukakan oleh pelanggan dan serahkan kepada pegawai yang berkenaan untuk tindakan lanjut.	

	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	05
		TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
		MUKA SURAT	13 / 20

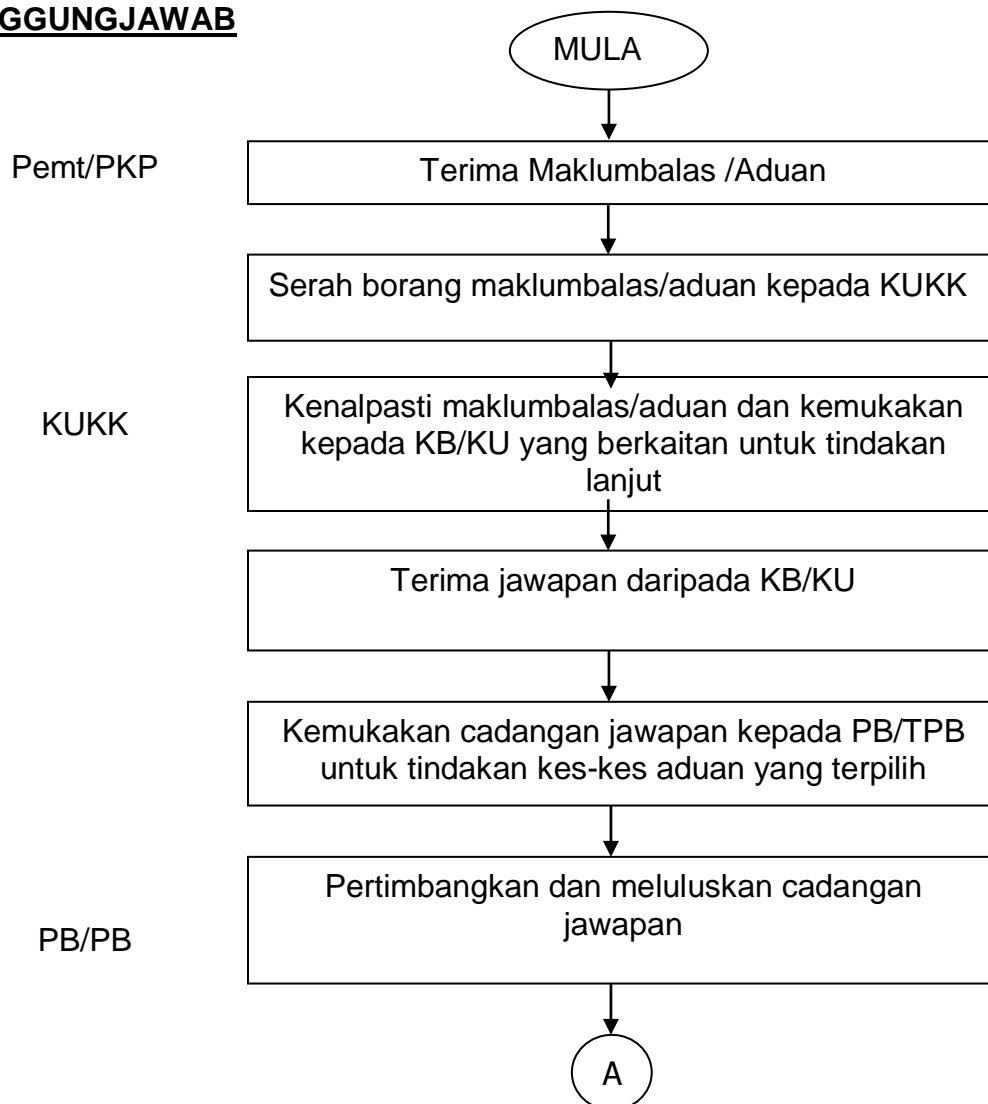
	7.4	PENGENDALIAN KEPUASAN PELANGGAN (B) KAJI SELIDIK KEPUASAN KAKITANGAN KO- NELAYAN (sekurang-kurangnya sekali setahun)
PemT/PKP	7.4.1	Edarkan borang kepada responden yang telah dikenalpasti
PemT	7.4.2.	Kumpulkan borang soal selidik dan buat analisa
KUKK	7.4.3.	Sediakan analisa dan laporan
KUKK	7.4.4	Kemukakan laporan kepada TPB/PB dan bentangkan laporan ke dalam mesyuarat MKSP

	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	05
		TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
		MUKA SURAT	14 / 20

8.0 CARTA ALIRAN KERJA

8.1 Pengendalian Maklumbalas/Aduan Pelanggan (A) Ibu Pejabat

TANGGUNGJAWAB





**PROSEDUR
PENGENDALIAN
MAKLUM BALAS
PELANGGAN**

NO. DOKUMEN

PK(P).KONEL.11

NO. KELUARAN

01

NO. PINDAAN

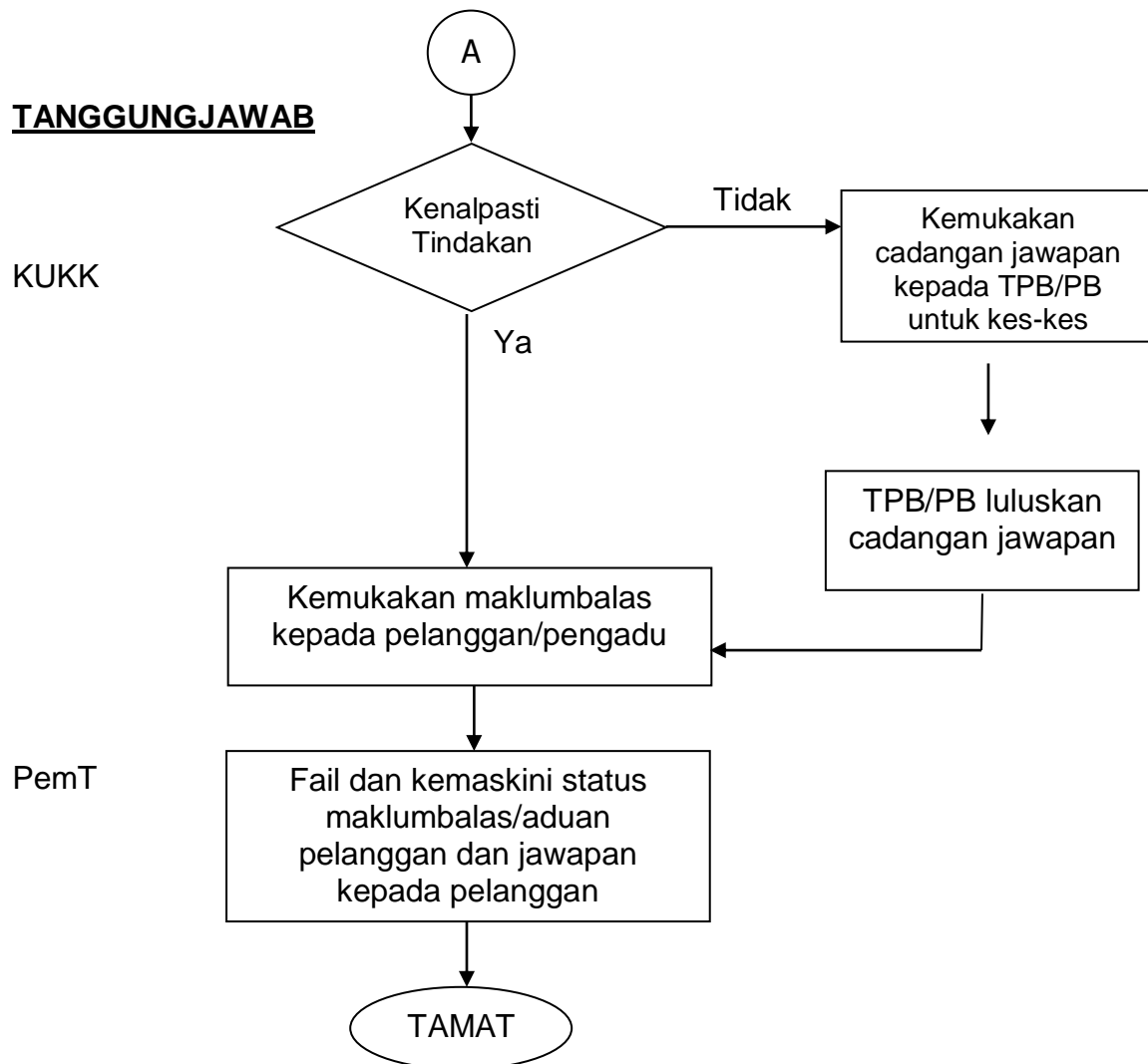
05


TARIKH KUATKUASA

24 MAC 2022

MUKA SURAT

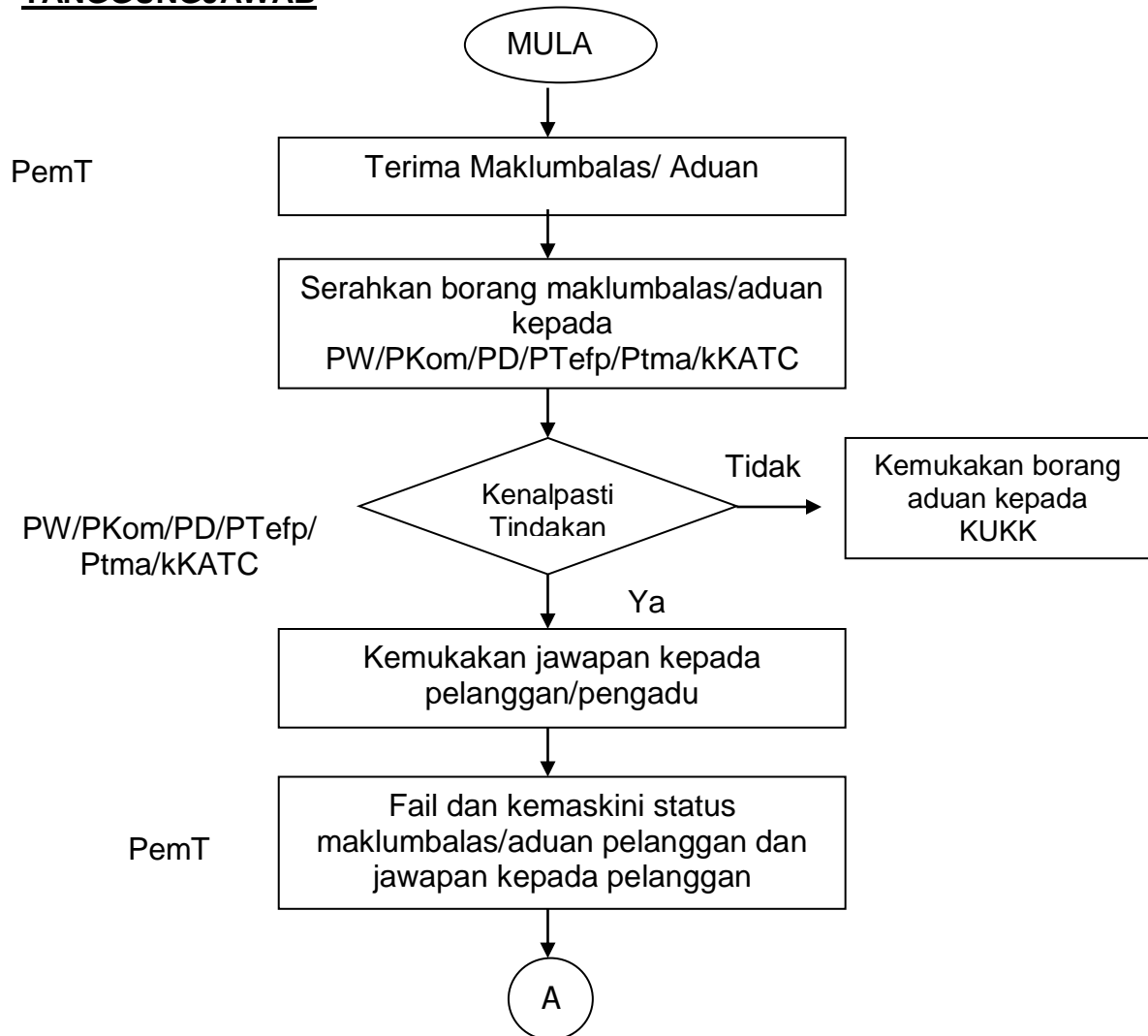
15 / 20



	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	05
		TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
		MUKA SURAT	16 / 20

**8.2 Pengendalian Maklumbalas/Aduan Pelanggan
(B) Maklumbalas/Aduan Pelanggan Yang Diterima Oleh
Pejabat Wilayah/Kompleks/Daerah/Projek**

TANGGUNGJAWAB





**PROSEDUR
PENGENDALIAN
MAKLUM BALAS
PELANGGAN**

NO. DOKUMEN

PK(P).KONEL.11

NO. KELUARAN

01

NO. PINDAAN

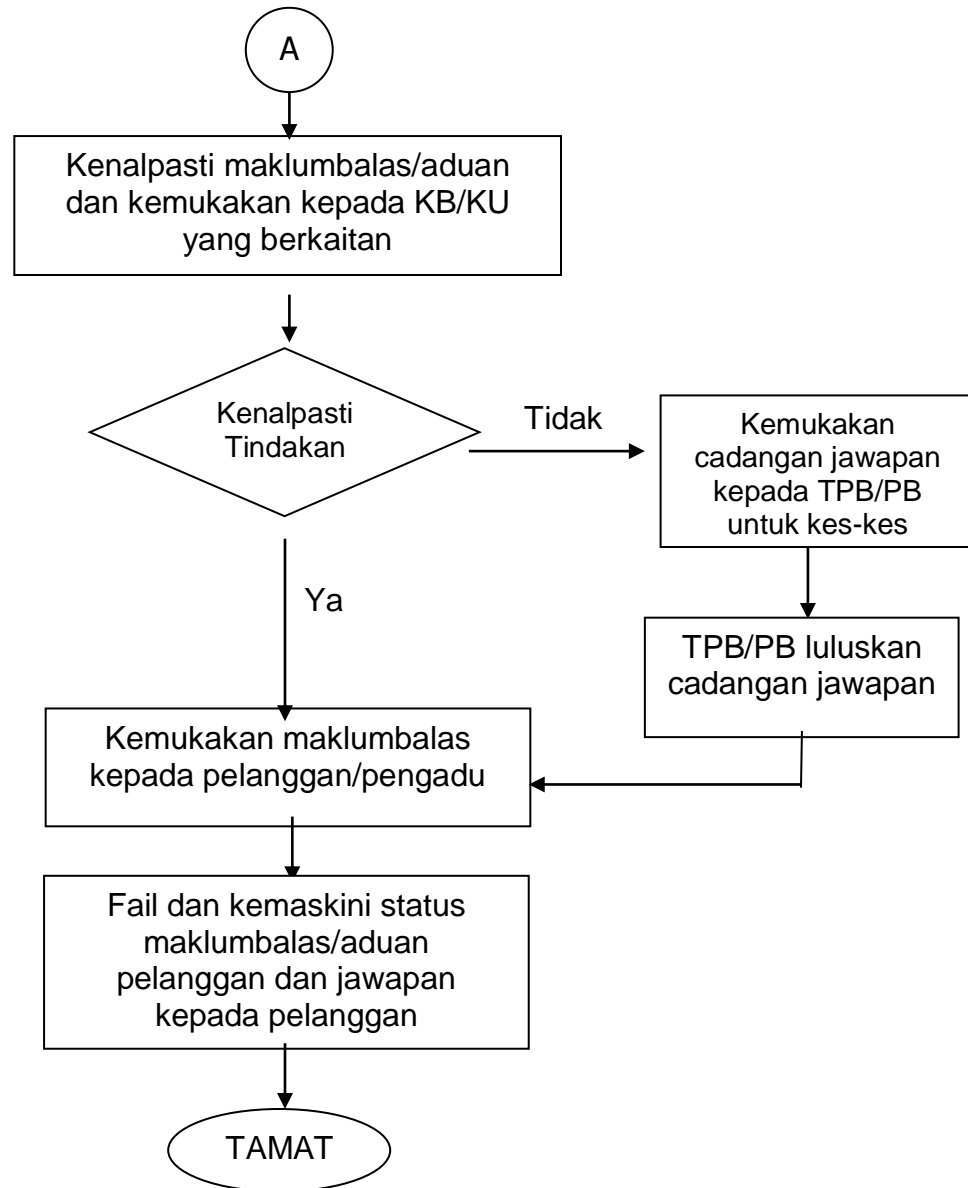
05


TARIKH KUATKUASA

24 MAC 2022

MUKA SURAT

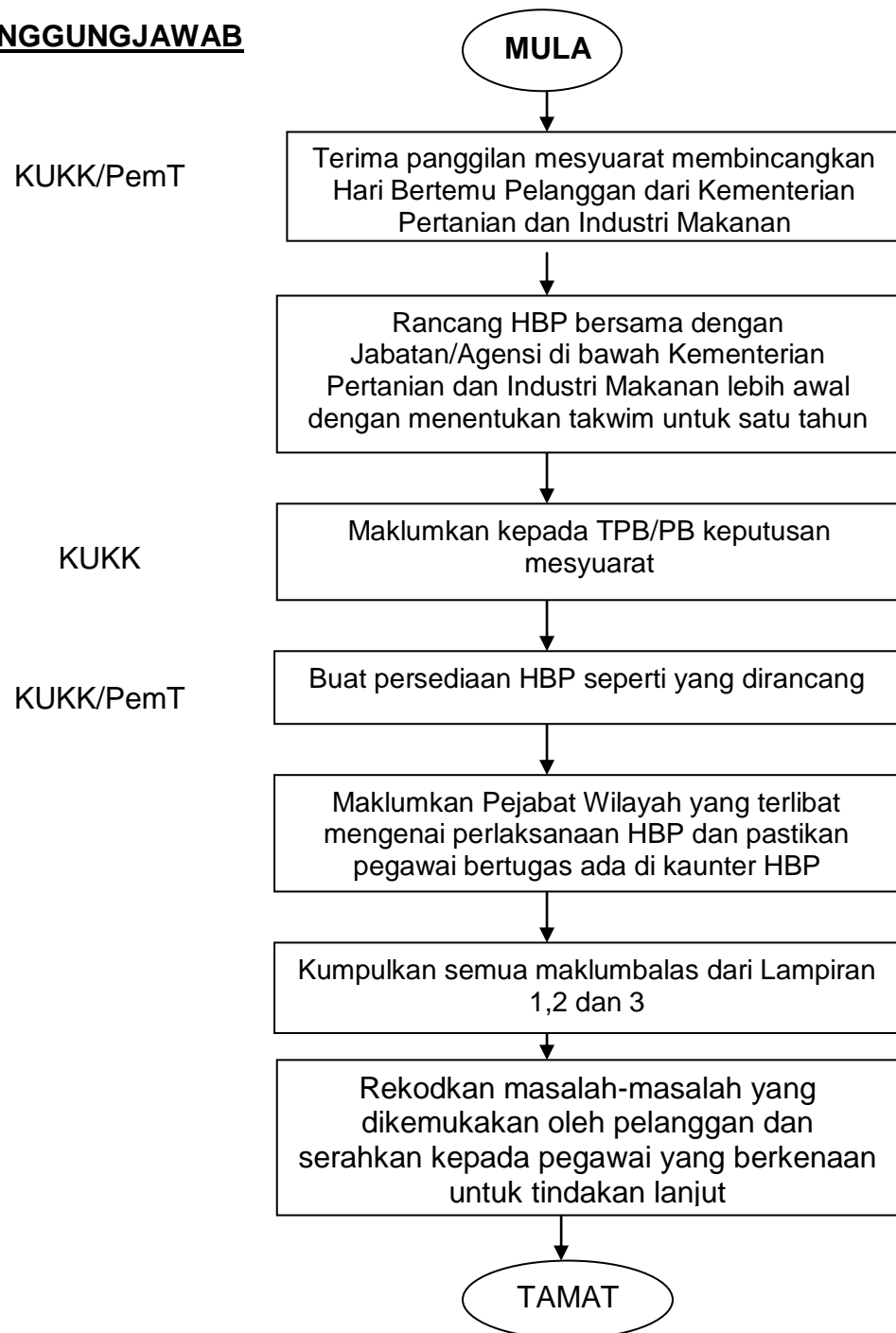
17 / 20




	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	05
		TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
		MUKA SURAT	18 / 20

8.3 PENGENDALIAN KEPUASAN PELANGGAN (A) Hari Bertemu Pelanggan (HBP)

TANGGUNGJAWAB



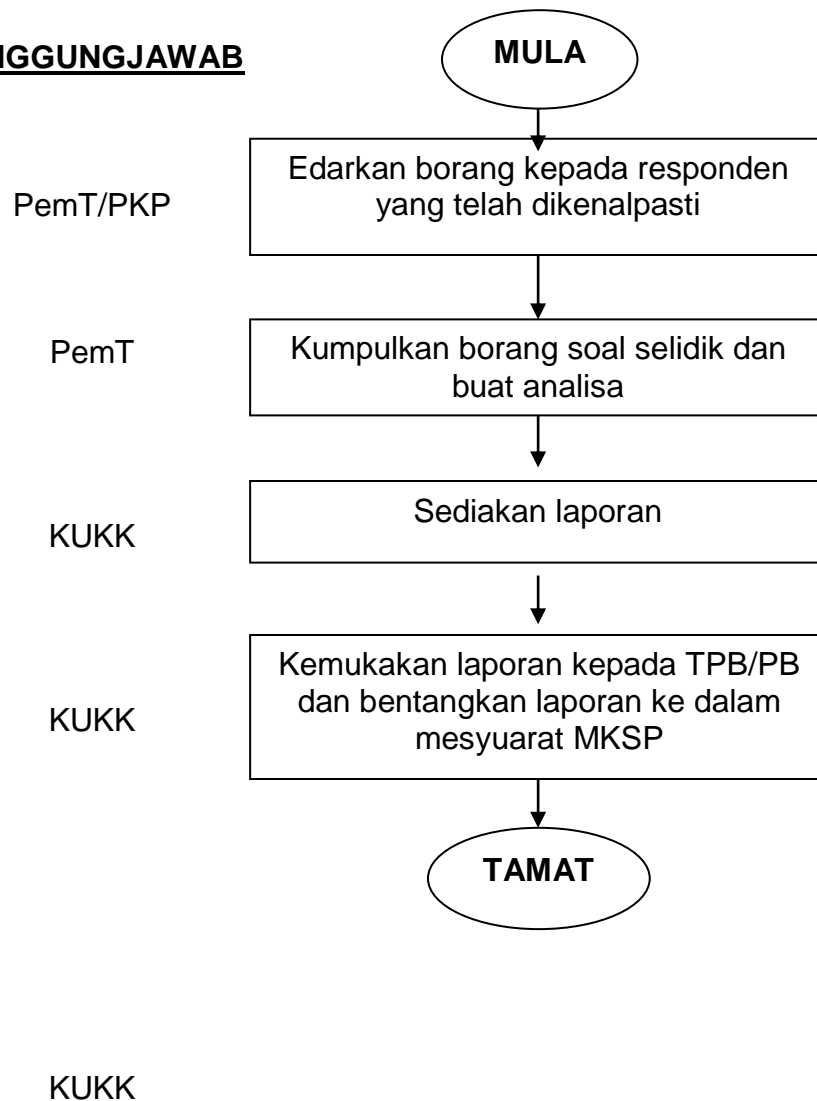
SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL


	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	05
		TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
		MUKA SURAT	19 / 20

8.4 PENGENDALIAN KEPUASAN PELANGGAN

(A) Kaji Selidik Kepuasan Kakitangan KO-NELAYAN (sekurang-kurangnya sekali setahun)

TANGGUNGJAWAB



	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	NO. DOKUMEN	PK(P).KONEL.11
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	05
		TARIKH KUATKUASA	24 MAC 2022
		MUKA SURAT	20 / 20

9.0 REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN
1.	Fail Maklumbalas/Aduan Pelanggan	Fail Pusat (Pentadbiran & Kewangan)	7 tahun
2.	Fail Kajian Kepuasan Pelanggan	Fail Pusat (Pentadbiran & Kewangan)	7 tahun

10.0 LAMPIRAN

BIL	TAJUK	LAMPIRAN	RUJUKAN DOKUMEN
1.	Borang Aduan Pelanggan	Lampiran 1	PK(P).KONEL.11(L1)
2.	Borang Maklumbalas Pelanggan	Lampiran 2	PK(P).KONEL.11(L2)
3.	Borang Kajian Kepuasan Produk Industri Hiliran KO-NELAYAN	Lampiran 3	PK(P).KONEL.11(L3)
4.	Borang Kajian Kepuasan Kakitangan KO-NELAYAN	Lampiran 4	PK(P).KONEL.11(L4)
5.	Kod QR Borang Aduan Pelanggan	Lampiran 5	PK(P).KONEL.11(L5)
6.	Kod QR Borang Maklum Balas Pelanggan	Lampiran 6	PK(P).KONEL.11(L6)
7.	Kod QR Borang Kajian Kepuasan Kakitangan KO-NELAYAN	Lampiran 7	PK(P).KONEL.11(L7)