



## **1. OBJEKTIF**

Prosedur ini disediakan untuk memberi panduan dan penerangan tatacara pengurusan aduan pelanggan bagi memastikan pengurusan aduan dan maklumbalas daripada pelanggan Jabatan Pertanian dikendalikan dengan cekap, teratur dan berkesan.

## **2. SKOP**

Prosedur ini akan digunapakai oleh Jabatan Pertanian Ibupejabat, Negeri, ILPP/PLPP dan Daerah dalam mengendalikan aduan dan maklumbalas daripada pelanggan.

## **3. DOKUMEN RUJUKAN**

3.1 Manual Kualiti

## **4. DEFINISI**

### **4.1 Aduan Awam**

Aduan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap semua aspek pentadbiran Kerajaan (termasuk agensi-agensi yang diswastakan dan institusi-institusi) yang berbentuk monopoli dan membekalkan keperluan-keperluan awam yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salahguna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya. Pengaduan awam meliputi semua aspek pentadbiran kerajaan termasuk agensi kerajaan yang diswastakan.

#### **4.2 Unit Komunikasi Korporat (UKK)**

Pengurusan Aduan dan maklumbalas pelanggan diselaras oleh UKK dimana aduan ini merangkumi peringkat Ibu Pejabat.

#### **4.3 Pegawai Aduan**

Pegawai yang dipertanggungjawabkan untuk mengendalikan aduan dan maklumbalas aduan pelanggan.

#### **4.4 Pegawai Khidmat Pelanggan**

Pegawai yang ditugaskan di kaunter perkhidmatan untuk memberikan layanan kepada pelanggan Jabatan Pertanian.

### **5. SINGKATAN**

<b>KPP</b>	-	Ketua Pengarah Pertanian
<b>MKSP</b>	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
<b>PAd</b>	-	Pegawai Aduan
<b>PKP</b>	-	Pegawai Khidmat Pelanggan
<b>PRO</b>	-	Pegawai Perhubungan Awam
<b>SAJP</b>	-	Semua Anggota Jabatan Pertanian
<b>BPA</b>	-	Biro Pengaduan Awam
<b>BPS</b>	-	Bahagian Perancangan Strategik
<b>BPP</b>	-	Bahagian Pengembangan Pertanian
<b>MPPJ</b>	-	Mesyuarat Perancangan dan Pengurusan Jabatan

## 6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
SAJP/PAd	<p><b>6.1 Pengurusan Aduan</b></p> <p>6.1.1 Terima aduan melalui surat/ telefon/ e-mel/ sms/ laman web dan media massa.</p>
SAJP/PAd	<p>6.1.2 Hantar akuan penerimaan aduan kepada pengadu jika aduan melalui surat atau email.</p>
SAJP/PAd	<p>6.1.3 Rekod aduan yang diterima dengan menggunakan Borang Aduan – S09-AM1-Pin0</p>
PAd	<p>6.1.4 Siasat aduan berdasarkan rekod-rekod dan fakta-fakta yang ada untuk mencari punca masalah dengan menggunakan Borang Laporan Siasatan Aduan - S09-AM2-Pin 0. Sekiranya aduan dari BPA, media massa atau <i>stake holder</i>, kemukakan kepada PAd Ibu Pejabat untuk penyelarasan.</p>
Pad	<p>6.1.5 Tentukan syor/cadangan/tindakan jangka pendek dan panjang bagi menghapuskan punca masalah.</p>
PAd	<p>6.1.6 Ambil tindakan yang berupaya untuk menghapuskan punca masalah.</p>
PAd / PAd Ibu Pejabat	<p>6.1.7 Beri maklumbalas kepada pengadu beserta Maklumbalas Pengadu - S09-AM5-Pin0 dan salinan kepada negeri sekiranya perlu.</p>



PAd	6.1.8 Rekodkan status tindakan aduan yang diambil seperti berikut:  i. Aduan masih dalam tindakan.  ii. Bagi aduan yang belum selesai pemantauan akan dipantau jawatankuasa aduan di peringkat Ibupejabat/MPPJ atau mana-mana mesyuarat yang berkaitan di peringkat Negeri.  iii. Tindakan ke atas aduan telah selesai.
PAd / PAd Ibu Pejabat	6.1.9 Kaji keberkesanan tindakan pembedahan yang diambil ke atas aduan dan sahkan.
PAd Ibu Pejabat	6.1.10 Sediakan laporan status aduan kepada KPP.
PRO	6.1.11 Sediakan laporan aduan untuk MKSP.
PKP	<b>6.2 Maklumbalas Pelanggan di Kaunter</b> 6.2.1 Edar Borang Kepuasan Pelanggan - S09-AM3-Pin1 selepas pelanggan mendapat perkhidmatan di kaunter.
Bahagian / Negeri / PPD	6.2.2 Buat analisis ke atas borang maklumbalas pelanggan dan kemukakan ke Negeri (bagi Daerah) dan BPPIAT (bagi Negeri dan Bahagian).



BPP	6.2.3	Buat penyelarasan ke atas laporan dan kemukakan kepada pihak pengurusan atasan.
BPP	6.2.4	Sediakan laporan maklumbalas pelanggan untuk MKSP.
	<b>6.3</b>	<b>Kajian Kepuasan Pelanggan</b>
BPP	6.3.1	Edar Borang Kajian Kepuasan Pelanggan - S09-AM4-Pin 0 melalui manual/ <i>on-line</i> .
BPP	6.3.2	Buat analisis kajian kepuasan pelanggan.
BPP	6.3.3	Sedia laporan untuk dibentangkan kepada pihak pengurusan atasan.
BPP	6.3.4	Sediakan laporan kajian kepuasan pelanggan untuk MKSP.

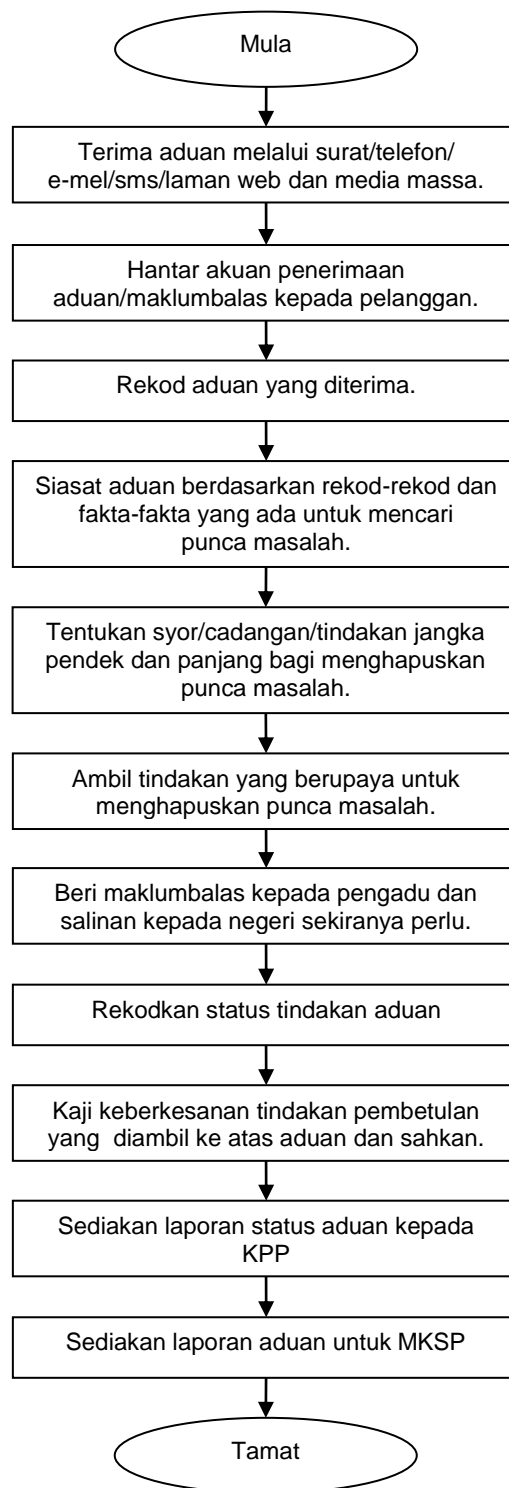


## 7. REKOD KUALITI

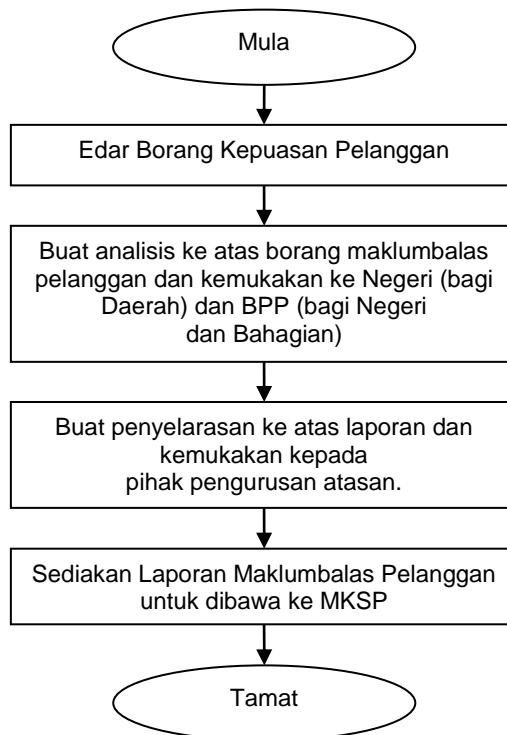
Bil.	Rekod Kualiti	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
1.	Borang Aduan (S09-AM1-Pin0)	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
2.	Akuan Penerimaan	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
3.	Laporan Siasatan Aduan (S09-AM2-Pin0)	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
4.	Surat jawapan kepada pengadu	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
5.	Borang Maklumbalas Aduan (S09-AM5-Pin0)	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
6.	Laporan Status Aduan Pelanggan	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
7.	Laporan Aduan Pelanggan untuk MKSP	Ibu Pejabat	5 tahun
8.	Borang Kepuasan Pelanggan (S09-AM3-Pin1)	Ibu Pejabat, Negeri, Daerah	5 tahun
9.	Analisis keatas borang maklumbalas pelanggan	Ibu Pejabat,Negeri	5 tahun
10.	Laporan maklumbalas pelanggan untuk MKSP	Ibu Pejabat	5 tahun
11.	Borang Kajian Kepuasan Pelanggan (S09-AM4-Pin0)	Ibu Pejabat	5 tahun
12.	Analisis kajian kepuasan pelanggan	Ibu Pejabat	5 tahun
14.	Laporan kajian kepuasan pelanggan untuk MKSP	Ibu Pejabat	5 tahun

8. CARTA ALIRAN KERJA

A. PENGURUSAN ADUAN



**B. MAKLUM BALAS PELANGGAN DI KAUNTER**





### C. KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

