
	<b>JABATAN PERTANIAN MALAYSIA</b>		
	No. Keluaran : 02	No. Pindaan: 01	Tarikh: 2 Mei 2023
<b>DOA.PK(S).05.PPP</b>			
<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			

**S01-KD4-Pin0**

**REKOD PINDAAN**

PINDAAN		KLAUSA PROSEDUR YANG DIPINDA	KETERANGAN
NO.	TARIKH		
00	01/09/2019	Nama Bahagian Perancangan dan Komunikasi Teknologi Maklumat (BPICT) telah dikemasikini kepada nama Bahagian yang terkini iaitu Bahagian Perancangan Strategik (BPS)	Penstrukturan Semula Jabatan Pertanian 2018
00	01/09/2019	4.2 Nama Seksyen Komunikasi Korporat (SKK) telah dikemasikini kepada nama yang terkini iaitu Unit Komunikasi Korporat (UKK)	Penstrukturan Semula Jabatan Pertanian 2018
00	01/01/2022	Borang S09-AM3-Pin0	Dipinda kepada S09-AM3-Pin1, tambahan ruang nombor bilangan borang untuk memudahkan rujukan.
00	01/01/2022	Perkara 6.2.1, perkara 7(8), nombor rujukan borang S09-AM3-Pin0 dipinda kepada S09-AM3-Pin1	Pindaan borang kepada S09-AM3-Pin1
00	03/01/2023	Penambahbaikan Nama dan No. Dokumen	Ditambahbaik kepada No. Dokumen: DOA.PK(S).05.PPP - Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
00	03/01/2023	3.0 Rujukan	Kemaskini
00	03/01/2023	4.0 Definisi	Tambahan dan pengemaskinian definisi
00	03/01/2023	5.0 Singkatan	Kemaskini
00	03/01/2023	6.0 Tanggungjawab dan Tindakan	Kemaskini
00	03/01/2023	7.0 Rekod Kualiti	Kemaskini borang dan tempoh simpanan
00	03/01/2023	Pindaan borang kepada Borang Aduan Pelanggan	Kemaskini format dan nombor borang S05-AP1-Pin0
00	03/01/2023	Laporan Siasatan Aduan	Kemaskini format dan nombor borang S05-AP2-Pin0



	<b>JABATAN PERTANIAN MALAYSIA</b>		
	No. Keluaran : 02	No. Pindaan: 01	Tarikh: 2 Mei 2023
<b>DOA.PK(S).05.PPP</b>			
<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			

## 1.0 OBJEKTIF

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

## 2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Jabatan Pertanian Ibu Pejabat, Negeri, ILPP/PLPP dan Daerah dalam mengendalikan aduan dan maklum balas daripada pelanggan.

## 3.0 RUJUKAN

- 3.1 Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam
- 3.2 Manual Kualiti MS ISO 9001:2015 Perkhidmatan Pengembangan Pertanian

## 4.0 DEFINISI

### 4.1 Aduan Awam

Pernyataan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh agensi kerajaan atau penjawat awam yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa dan salah tadbiran.


### 4.2 Bukan Aduan Awam

Maklum balas yang bukan berbentuk aduan iaitu pertanyaan, cadangan dan penghargaan. Selain itu, bukan aduan awam juga merujuk kepada apa-apa aduan yang tidak berkaitan dengan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

### 4.3 Sumber Penerimaan Aduan

Sumber penerimaan aduan pelanggan adalah melalui:-

- a. e-Maklum balas di Portal Rasmi Jabatan Pertanian (<http://www.doa.gov.my/>)
- b. Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)
- c. Biro Pengaduan Awam (BPA)
- d. Hadir Bersemuka
- e. Lain-lain (surat / telefon / e-mel dan media massa)

	<b>JABATAN PERTANIAN MALAYSIA</b>		
	No. Keluaran : 02	No. Pindaan: 01	Tarikh: 2 Mei 2023
<b>DOA.PK(S).05.PPP</b>			
<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			

#### 4.4 Penolakan Aduan


Jabatan Pertanian tidak menguruskan aduan berkaitan perkara-perkara di bawah bidang kuasa dan fungsi mana-mana suruhanjaya, mahkamah, tribunal dan agensi penyiasatan. Jabatan Pertanian juga tidak mengendalikan aduan berhubung keselamatan, hubungan antarabangsa, perisikan, kes aduan bersifat peribadi antara individu dan keputusan yang dibuat oleh Parlimen / Jemaah Menteri.

Jabatan Pertanian boleh menolak aduan yang dikemukakan sekiranya pengadu enggan memberikan maklumat yang betul dan lengkap, aduan yang berniat jahat (mala fide), berbentuk ugutan/ancaman, sebarang aduan yang menggunakan bahasa yang kesat, lucu, konfrantasi, penghinaan atau tuduhan tanpa asas dan aduan berulang daripada individu yang sama yang telah pun diberi maklum balas sewajarnya.

#### 4.5 Pengkelasan Aduan

Pengkelasan aduan ditentukan oleh Pengurus Aduan (PAd) seperti kategori di bawah:-

Pengkelasan Aduan	Takrifan	Tempoh Penyelesaian
Biasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Aduan yang boleh diselesaikan diperingkat Unit/Bahagian/Agensi sahaja;</li> <li>ii. Memerlukan tindakan segera;</li> <li>iii. Penyelesaian aduan memerlukan penglibatan lebih dari satu Unit/Bahagian/Agensi/Jabatan;</li> <li>iv. Memerlukan siasatan lanjut/lawatan ke lokasi dan premis; dan</li> <li>v. Kelewatan boleh menjejaskan keselamatan, kepentingan awam serta mendatangkan mudarat.</li> </ul>	15 hari bekerja
Kompleks	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Aduan yang melibatkan pertambahan peruntukan kewangan, isu tanah, salahlaku, pindaan dasar dan sebagainya;</li> <li>ii. Memerlukan siasatan lanjut/lawatan ke lokasi; dan</li> <li>iii. Penyelarasan dan ulasan lanjut diperlukan daripada agensi-agensi terlibat.</li> </ul>	16 hari dan ke atas dan boleh mencecah 365 hari termasuk hari kelepasan am dalam tahun kalender berkenaan

	<b>JABATAN PERTANIAN MALAYSIA</b>		
	No. Keluaran : 02	No. Pindaan: 01	Tarikh: 2 Mei 2023
<b>DOA.PK(S).05.PPP</b>			
<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			

#### 4.6 **Pengurus Aduan (PAd)**

Pegawai yang dipertanggungjawabkan untuk mengendalikan aduan dan maklum balas aduan pelanggan. Pengurusan aduan di peringkat Ibu Pejabat diselaraskan oleh Unit Komunikasi Korporat (UKK) manakala di peringkat Negeri diselaraskan oleh Pegawai Perhubungan Awam (PRO) Jabatan Pertanian Negeri atau Pegawai yang dilantik oleh Pengarah Pertanian Negeri (PAd Negeri).

#### 4.7 **Pegawai Penyiasat Aduan (PPA)**


Pegawai yang dilantik oleh Pengarah Bahagian/Pengarah Pertanian Negeri untuk menyiasat aduan yang diterima oleh Pengurus Aduan.

#### 4.8 **Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP)**

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


#### 5.0 **SINGKATAN**

APT	-	Agen Pengembangan Tanaman
APIAT	-	Agen Pengembangan Industri Asas Tani
BPA	-	Biro Pengaduan Awam
BPP	-	Bahagian Pengembangan Pertanian
BPS	-	Bahagian Perancangan Strategik
ILPP	-	Institut Latihan Pengembangan Pertanian
KPP	-	Ketua Pengarah Pertanian
MKSP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PAd	-	Pengurus Aduan
PB	-	Pengarah Bahagian
PKP	-	Pegawai Khidmat Pelanggan
PLPP	-	Pusat Latihan dan Pembangunan Pengembangan
PPD	-	Pegawai Pertanian Daerah
PPN	-	Pengarah Pertanian Negeri
PPA	-	Pegawai Penyiasat Aduan
PRO	-	Pegawai Perhubungan Awam
PYP	-	Pihak Yang Bertanggungjawab
UKK	-	Unit Komunikasi Korporat
WP	-	Wakil Pengurusan


	<b>JABATAN PERTANIAN MALAYSIA</b>		
	No. Keluaran : 02	No. Pindaan: 01	Tarikh: 2 Mei 2023
<b>DOA.PK(S).05.PPP</b> <b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			

## 6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan	
	<b>6.1</b>	<b>Pengurusan Aduan (Ibu Pejabat)</b>
<b>UKK</b>	6.1.1	Terima aduan melalui sumber penerimaan aduan (Rujuk 4.3).
<b>UKK</b>	6.1.2	Rekod aduan yang diterima menggunakan Borang Aduan Pelanggan (S05-AP1-Pin1) dan kemukakan kepada Bahagian / Negeri untuk tindakan.
<b>PB / PPN</b>	6.1.3	Lantik PPA untuk menjalankan siasatan.
<b>PPA</b>	6.1.4	Siasat aduan menggunakan Borang Laporan Siasatan Aduan (S05-AP2-Pin1).
<b>PPA</b>	6.1.5	Tentukan syor / cadangan / tindakan yang perlu / telah diambil ke atas aduan. Borang Laporan Siasatan Aduan (S05-AP2-Pin1) dimajukan kepada PB / PPN untuk semakan dan ulasan.
<b>PAd</b>	6.1.6	Kemukakan Borang Laporan Siasatan Aduan (S05-AP2-Pin1) yang lengkap kepada UKK.
<b>UKK</b>	6.1.7	Borang Laporan Siasatan Aduan (S05-AP2-Pin1) dan Borang Maklum Balas Aduan (S05-AP3-Pin1) dimajukan kepada pengadu. Borang Maklum Balas Aduan (S05-AP3-Pin1) perlu dikembalikan dalam tempoh 7 hari bekerja.
<b>UKK</b>	6.1.8	Rekod semua aduan yang diterima dan sediakan laporan.
<b>UKK</b>	6.1.9	Laporan Aduan Pelanggan (Ibu Pejabat) dibentangkan dalam Mesyuarat Piagam Pelanggan Jabatan Pertanian / Mesyuarat PRO Jabatan Pertanian / MKSP.
	<b>6.2</b>	<b>Pengurusan Aduan (Negeri)</b>
<b>PAd / PKP / PPD / PRO Negeri</b>	6.2.1	Terima aduan melalui sumber penerimaan aduan (Rujuk 4.3).
<b>PAd / PKP / PPD</b>	6.2.2	Rekod aduan yang diterima menggunakan Borang Aduan Pelanggan (S05-AP1-Pin1) dan hantar kepada PPN.

	<b>JABATAN PERTANIAN MALAYSIA</b>		
	No. Keluaran : 02	No. Pindaan: 01	Tarikh: 2 Mei 2023
<b>DOA.PK(S).05.PPP</b>			
<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			

Tanggungjawab	Tindakan	
<b>PPN</b>	6.2.3	Lantik PPA untuk menjalankan siasatan.
<b>PPA</b>	6.2.4	Siasat aduan menggunakan Borang Laporan Siasatan Aduan (S05-AP2-Pin1).
<b>PPA</b>	6.2.5	Tentukan syor / cadangan / tindakan yang perlu / telah diambil ke atas aduan. Borang Laporan Siasatan Aduan (S05-AP2-Pin1) dimajukan kepada PPN untuk semakan dan ulasan.
<b>PPA</b>	6.2.6	Kemukan Borang Laporan Siasatan Aduan (S05-AP2-Pin1) yang lengkap kepada PAd Negeri/PRO Negeri.
<b>PAd Negeri / PRO Negeri</b>	6.2.7	Borang Laporan Siasatan Aduan (S05-AP2-Pin1) dan Borang Maklum Balas Aduan (S05-AP3-Pin1) dimajukan kepada pengadu. Borang Maklum Balas Aduan (S05-AP3-Pin1) perlu dikembalikan dalam tempoh 7 hari bekerja.
<b>PAd Negeri / PRO Negeri</b>	6.2.8	Rekod semua aduan yang diterima dan sediakan laporan.
<b>PAd Negeri / PRO Negeri</b>	6.2.9	Laporan Aduan Pelanggan (Negeri) dibentangkan dalam Mesyuarat Pengembangan Negeri dan Mesyuarat PRO.
	<b>6.3</b>	<b>Maklum Balas Pelanggan</b>
<b>PKP</b>	6.3.1	PKP di Bahagian/Negeri/Daerah perlu mengedarkan Borang Maklum Balas Pelanggan (S05-MP4-Pin0) kepada pelanggan.
<b>PB / PPN / PPD</b>	6.3.2	Daerah perlu mengemukakan laporan ke negeri seterusnya negeri menghantar ke BPP. Manakala, bagi bahagian-bahagian perlu mengemukakan laporan terus ke BPP setiap bulan.
<b>PYB</b>	6.3.3	Buat analisis dan sediakan laporan maklum balas pelanggan.
<b>WP</b>	6.3.4	Bentang laporan dalam MKSP.
	<b>6.4</b>	<b>Kajian Penilaian Perkhidmatan Pengembangan</b>
<b>PPD / APT / APIAT</b>	6.4.1	Edar Borang Kajian Penilaian Perkhidmatan Pengembangan (S05-KP5-Pin0) dan kemukakan kepada BPP.


	<b>JABATAN PERTANIAN MALAYSIA</b>		
	No. Keluaran : 02	No. Pindaan: 01	Tarikh: 2 Mei 2023
<b>DOA.PK(S).05.PPP</b>			
<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			

Tanggungjawab	Tindakan	
<b>BPP</b>	6.4.2	Buat analisis Kajian Penilaian Perkhidmatan Pengembangan.
<b>BPP</b>	6.4.3	Sediakan laporan Kajian Penilaian Perkhidmatan Pengembangan dan dibentangkan dalam MKSP.

## 7.0 REKOD KUALITI

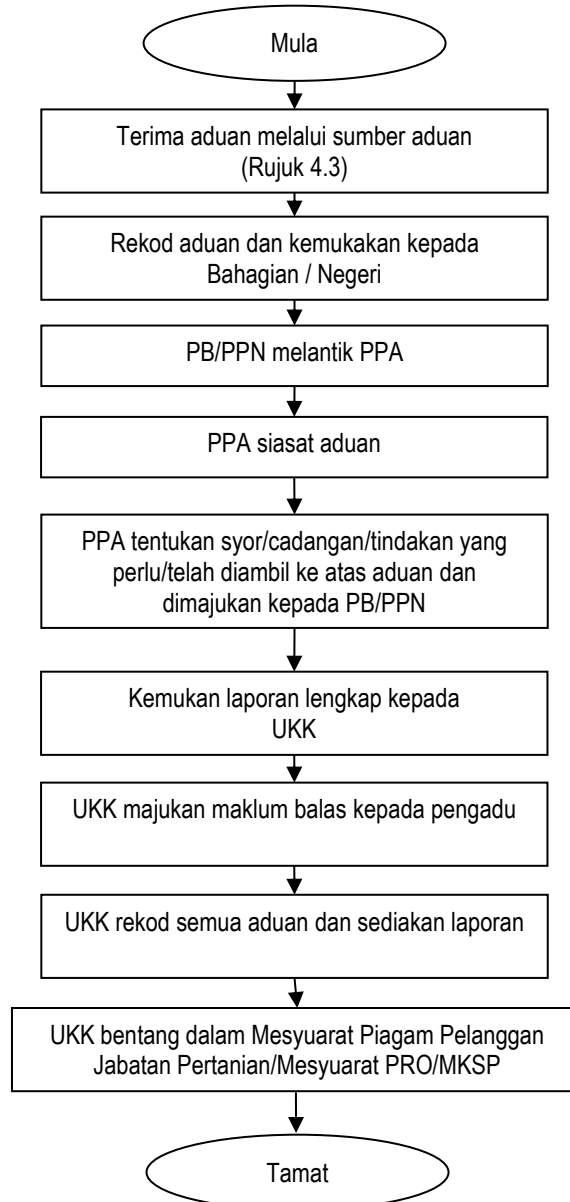
Bil.	Rekod kualiti	Lokasi	Tempoh penyimpanan
1.	Borang Aduan Pelanggan (S05-AP1-Pin1)	Ibu Pejabat, Negeri	3 Tahun
2.	Laporan Siasatan Aduan (S05-AP2-Pin1)	Ibu Pejabat, Negeri	3 Tahun
3.	Borang Maklum Balas Aduan (S05-AP3-Pin1)	Ibu Pejabat, Negeri	3 Tahun
4.	Borang Maklum Balas Pelanggan (S05-MP4-Pin0)	Ibu Pejabat, Negeri, Daerah	3 Tahun
5.	Borang Kajian Penilaian Perkhidmatan Pengembangan (S05-KP5-Pin0)	Ibu Pejabat, Negeri, Daerah	3 Tahun




	<b>JABATAN PERTANIAN MALAYSIA</b>		
	No. Keluaran : 02	No. Pindaan: 01	Tarikh: 2 Mei 2023
<b>DOA.PK(S).05.PPP</b>			
<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			

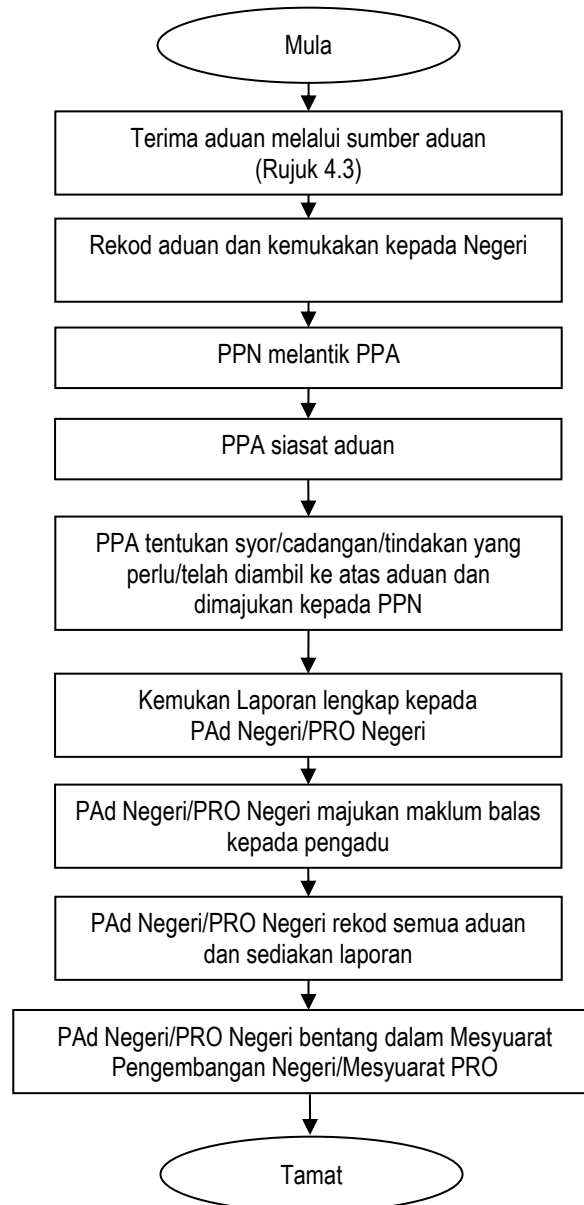
## 8.0 CARTA ALIRAN


### 8.1 Pengurusan Aduan (Ibu Pejabat)



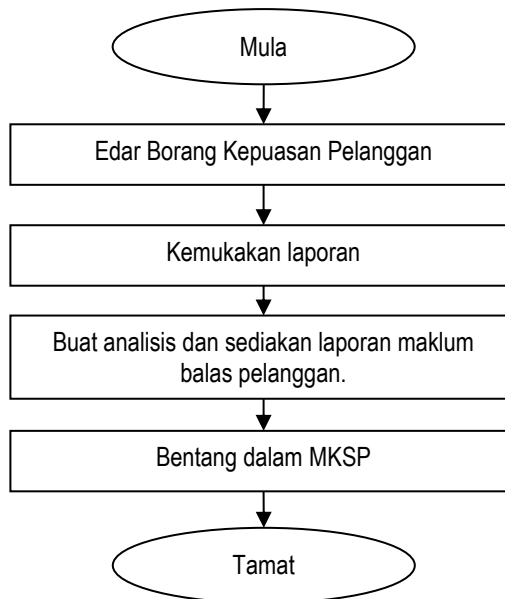
	<b>JABATAN PERTANIAN MALAYSIA</b>		
	No. Keluaran : 02	No. Pindaan: 01	Tarikh: 2 Mei 2023
<b>DOA.PK(S).05.PPP</b>			
<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			


## 8.2 Pengurusan Aduan (Negeri)



	<b>JABATAN PERTANIAN MALAYSIA</b>		
	No. Keluaran : 02	No. Pindaan: 01	Tarikh: 2 Mei 2023
<b>DOA.PK(S).05.PPP</b> <b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			

### 8.3 Maklum Balas Pelanggan



	<b>JABATAN PERTANIAN MALAYSIA</b>		
	No. Keluaran : 02	No. Pindaan: 01	Tarikh: 2 Mei 2023
<b>DOA.PK(S).05.PPP</b> <b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			

#### 8.4 Kajian Penilaian Perkhidmatan Pengembangan

