

**KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
JABATAN TENAGA MANUSIA**

**GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM
BALAS PELANGGAN**

9 FEBRUARI 2025

**REKOD PINDAAN DOKUMEN (RPD)**

Sebarang perubahan kepada dokumen ini hendaklah direkodkan di dalam Rekod Pindaan Dokumen (RPD) seperti di bawah.

Bil	Bil Pindaan	Butiran Pindaan	Perkara Terlibat	Muka Surat	Tarikh Kuat Kuasa
1	01	Pindaan nama Pusat Latihan Teknologi Tinggi (ADTEC) ke Kolej Teknologi Termaju Jabatan Tenaga Manusia (ADTEC JTM) dan ILJTM kepada ADTEC JTM	-	2-8	Feb 2025
2	02	Pindaan pada Akronim : SAT- Surat Akuan Terima, SKP – Surat Kepada Pengadu & SMP – Surat Maklum Pengadu	-	3	Feb 2025
3	03	Pindaan Perkara 2 (Latar Belakang) Rujukan Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam	2	3	Feb 2025
4	04	Pindaan nama dan Borang Aduan Pelanggan (BAP 1)	4	5	Feb 2025
5	05	Pindaan nama dan Borang Rekod Aduan Pelanggan (BAP 2)	4	6	Feb 2025
6	06	Pindaan nama dan Borang Laporan Siasatan Aduan Pelanggan (BAP 3)	4	6	Feb 2025
7	07	Pindaan nama dan Borang Maklum Balas Pelanggan (BAP 4)	4	7	Feb 2025
8	08	Pindaan pada Carta Alir Proses Kerja & Tanggungjawab Pengurusan Aduan Pelanggan	Lampiran 1	9	Feb 2025

ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
TUJUAN	4
LATAR BELAKANG	4
TAKRIFAN	5
PENGURUSAN ADUAN	5
PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	7
KUAT KUASA GARIS PANDUAN	7
PEMBATALAN	7
LAMPIRAN	7

AKRONIM

ADTEC JTM	Kolej Teknologi Termaju Jabatan Tenaga Manusia
BPA	Biro Pengaduan Awam
JPM	Jabatan Perdana Menteri
JTM	Jabatan Tenaga Manusia
KESUMA	Kementerian Sumber Manusia
MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
P (ADTEC JTM)	Pengarah (Kolej Teknologi Termaju Jabatan Tenaga Manusia)
SAT	Surat Akuan Terima
SISPAA	Sistem Pengurusan Aduan Awam
SKP	Surat Kepada Pengadu
SMP	Surat Maklum Pengadu

1. TUJUAN

Garis Panduan ini disediakan untuk memastikan aduan dan maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan dapat dikendalikan dalam **tempoh dua (2) minggu** bagi memenuhi kehendak dan kepuasan hati pelanggan.

2. LATAR BELAKANG

- 2.1 Pengurusan aduan yang berkualiti adalah penting kepada organisasi bagi menyampaikan maklum balas terhadap sebarang aduan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.
- 2.2 Kerajaan telah menetapkan Biro Pengaduan Awam (BPA) yang berperanan sebagai badan pemantau di mana aduan terhadap Jabatan akan disalurkan oleh BPA untuk tindakan penyelesaian. Bagi tujuan ini, Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam perlu dirujuk oleh Jabatan dan ADTEC JTM atau mana-mana pekeliling yang sedang berkuat kuasa dari semasa ke semasa.
- 2.3 Selain daripada aduan yang dikemukakan oleh BPA, orang awam juga boleh membuat aduan terus kepada Jabatan. Sehubungan dengan itu, garis panduan ini disediakan agar segala aduan, pertanyaan dan cadangan yang diterima sama ada secara lisan, bertulis atau elektronik dapat diurus selari dengan pekeliling pengurusan aduan yang sedang berkuat kuasa.

3. TAKRIFAN

“**Kolej Teknologi Termaju Jabatan Tenaga Manusia (ADTEC JTM)**” bermaksud institusi latihan yang terdiri daripada Kolej Teknologi Termaju Jabatan Tenaga Manusia (ADTEC JTM), Institut Teknologi Automotif Termaju PROTON (PROTON Institute) dan Institut Teknikal Jepun-Malaysia/ *Japan- Malaysia Technical Institute* (JMTI) di bawah JTM.

“**Ketua Jabatan**” bermaksud pegawai yang mengetuai Jabatan termasuk mana-mana pegawai yang diberi kuasa dengan sewajarnya secara bertulis oleh pegawai yang bertanggungjawab untuk bertindak bagi pihaknya.

“**Aduan Awam**” bermaksud pernyataan orang awam mengenai ketidakpuasan mereka terhadap tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh Jabatan yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi peraturan/undang-undang termasuk salah laku, penyelewangan, salah guna kuasa dan salah tadbiran.

“**Maklum Balas**” bermaksud pernyataan selain aduan yang merangkumi penghargaan, cadangan dan pertanyaan oleh orang awam terhadap Jabatan.

4. PENGURUSAN ADUAN

- 4.1 Jabatan perlu melantik seorang pegawai yang bertanggungjawab menguruskan aduan awam. Pegawai Aduan perlu memastikan kesemua aduan yang diterima sama ada secara bertulis atau lisan telah direkodkan di dalam **Borang Aduan Pelanggan** seperti di **BAP 1** kecuali aduan yang menggunakan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) yang mana rekodnya telah berada dalam sistem.
- 4.2 Bagi aduan yang diterima secara lisan daripada pengadu sama ada melalui panggilan telefon atau dialog, pegawai penerima aduan perlu menasihatkan pengadu merekodkan dalam Borang Aduan Pelanggan.

- 4.3 Bagi aduan yang diterima melalui surat, e-mel, peti cadangan, laman sesawang dan media massa, pegawai yang menerima aduan akan merekodkan segala maklumat dalam fail Aduan Pelanggan Jabatan mengikut keperluan.
- 4.4 Kesemua aduan yang telah dikelas perlu direkodkan dengan mengisi **Borang Rekod Aduan Pelanggan** seperti di **BAP 2** tidak termasuk aduan secara elektronik yang diterima melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) di bawah Jabatan Perdana Menteri.
- 4.5 Pegawai aduan mengambil tindakan seterusnya dengan mengedarkan aduan kepada pegawai bertanggungjawab dalam tempoh 24 jam untuk tindakan lanjut. Ini termasuk jika aduan melibatkan pihak luar atau ADTEC JTM lain.
- 4.6 Pegawai bertanggungjawab perlu meneliti dan menyemak kesahihan aduan dengan mengambil tindakan-tindakan berikut:
- i. jalankan siasatan ke atas aduan berkenaan;
 - ii. putuskan tindakan yang perlu diambil berdasarkan hasil siasatan;
 - iii. kemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja; dan
 - iv. sediakan laporan hasil siasatan dengan menggunakan **Borang Laporan Siasatan Aduan Pelanggan** seperti **BAP 3**.
- 4.7 Aduan yang diterima akan dianalisa dan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

5. PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

- 5.1 Jabatan perlu mengedarkan **Borang Maklum Balas Pelanggan** seperti **BAP 4** kepada pelanggan yang datang berurusan dan mohon dikembalikan pada hari yang sama. Borang maklum balas dikumpulkan setiap tiga (3) bulan untuk dianalisa.
- 5.2 Maklum balas terhadap cadangan yang diterima perlu diberikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja sebagai penghargaan Jabatan kepada pelanggan.
- 5.3 Analisa maklum balas pelanggan akan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

6. KUAT KUASA GARIS PANDUAN

Garis Panduan ini berkuat kuasa mulai 9 Februari 2026.

7. PEMBATALAN

Dengan berkuat kuasanya garis panduan ini, Garis Panduan Pengurusan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan bertarikh 28 Oktober 2022 adalah dibatalkan.

Ketua Pengarah
Jabatan Tenaga Manusia
Kementerian Sumber Manusia

**JADUAL PROSES KERJA DAN CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN
PELANGGAN**

Bil.	Proses Kerja	Tanggungjawab
1.	Admin terima aduan/Hantar Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu.	Pengurus Aduan KESUMA
2.	Hantar kepada Jabatan/Bahagian berkenaan.	Penyelaras Aduan JTM /ADTEC JTM
3.	Terima maklum balas awal daripada pengadu melalui Surat Maklum Pengadu (SMP).	Pegawai Aduan JTM/ ADTEC JTM
4.	Panggil Mesyuarat di Ibu Pejabat JTM/kampus.	Pengarah Bahagian JTM/Pengarah ADTEC JTM
5.	Adakan mesyuarat/siasatan.	Pegawai Integriti JTM/Pengarah ADTEC JTM
6.	Semak hasil siasatan.	Pengarah Bahagian JTM/Pengarah ADTEC JTM
7.	Hantar Surat Kepada Pengadu (SKP) melalui SISPAAsurat rasmi.	Pegawai Aduan JTM/ ADTEC JTM

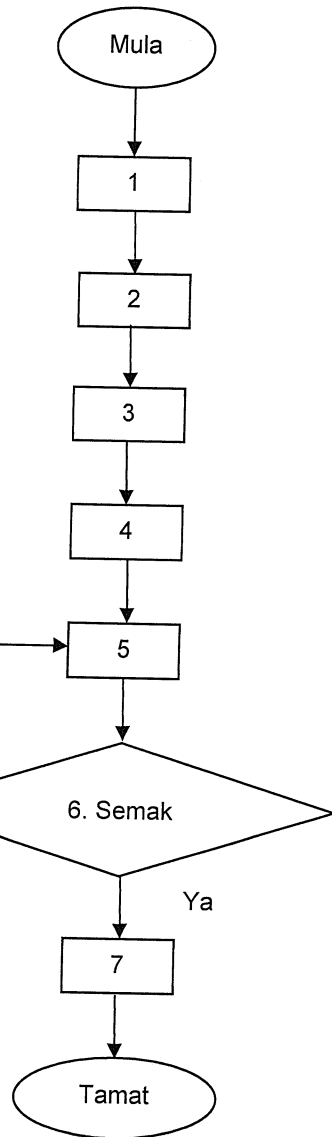
GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

TANGGUNGJAWAB

- Pengurus Aduan KESUMA
- Penyelaras Aduan JTM /ADTEC JTM
- Pegawai Aduan JTM/ ADTEC JTM
- Pengarah Bahagian JTM/Pengarah ADTEC JTM
- Pegawai Integriti JTM/Pengarah ADTEC JTM
- Pengarah Bahagian JTM/Pengarah ADTEC JTM
- Pegawai Aduan JTM/ ADTEC JTM

PROSES KERJA

1. Admin terima aduan/Hantar Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu.
2. Hantar kepada Jabatan/Bahagian berkenaan.
3. Terima maklum balas awal daripada pengadu melalui Surat Maklum Pengadu (SMP).
4. Panggil Mesyuarat di Ibu Pejabat JTM/kampus.
5. Adakan mesyuarat/siasatan.
6. Semak hasil siasatan.
7. Hantar Surat Kepada Pengadu (SKP) melalui SISPA/surat rasmi.





JABATAN TENAGA MANUSIA

BORANG ADUAN PELANGGAN

NAMA PELANGGAN : _____
NO. PENDAFTARAN/ KP : _____
NO. TELEFON : _____
ALAMAT E-MEL : _____
ALAMAT : _____

BUTIRAN ADUAN : _____

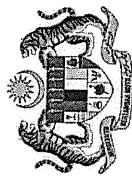
SUMBER ADUAN : _____

Tarikh : _____ Tandatangan :

--

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

Cop Tarikh Terima aduan :		Tandatangan Penerima :	
		Nama Penerima :	
		Jawatan Penerima :	
No. Rujukan Aduan :			
Status / Tindakan Aduan :			



JABATAN TENAGA MANUSIA

REKOD ADUAN PELANGGAN

Bil.	Tarikh Aduan Diterima	No. Rujukan Aduan	Nama dan Alamat Pelanggan	Butiran Aduan	Nama Penerima Aduan	Tarikh maklum balas awal kepada Pelanggan	Nombor Rujukan Maklum balas	Tempoh Penyelesaian



JABATAN TENAGA MANUSIA

LAPORAN SIASATAN ADUAN PELANGGAN

1. BUTIR-BUTIR ADUAN

Tarikh Terima Aduan : _____
No. Rujukan Aduan : _____
Kategori Aduan : _____

2. RINGKASAN ADUAN

3. HASIL SIASATAN

Punca Ketidakpatuhan : _____

Status aduan: BERASAS / TIDAK BERASAS

Tindakan Pembetulan : _____

Tindakan Penambahbaikan : _____

STATUS TINDAKAN

Tandatangan Pegawai Siasatan : _____
Nama dan Jawatan : _____
Tarikh : _____

* Catatan: potong mana yang tidak berkenaan



JABATAN TENAGA MANUSIA

BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN

Penilaian Terhadap Perkhidmatan Diberikan		Memuaskan	Tidak Memuaskan
a.	Mesra, sopan dan memberi layanan yang adil		
b.	Cepat dan responsif		
c.	Kakitangan membantu dan memberi maklumat dengan tepat		
d.	Kondusif		

* Sila tandakan (√) maklum balas anda

Cadangan anda untuk menambah baik perkhidmatan yang diberikan.

Terima kasih di atas **maklum balas** anda.

Tarikh: _____