

 KOLEJ KOMUNITI JASIN	KKJS-PK-PS-04 PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Keluaran : 06
		Tarikh Berkuatkuasa : 28/08/2009

DOKUMEN KUALITI MS ISO 9001:2008

KKJS-PK-PS-04  
**PENGENDALIAN MAKLUMBALAS  
PELANGGAN**

Diluluskan Oleh:

  
**PENGARAH KOLEJ KOMUNITI JASIN**  
**TARIKH : 17 OGOS 2009**

KOLEJ KOMUNITI JASIN  
Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia

REKOD PINDAAN DOKUMEN KUALITI

BIL	DOKUMEN KUALITI LAMA			DOKUMEN KUALITI BARU			KETERANGAN PINDAAN
	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	
1	01	00	15.01.2006	02	00	01.03.2006	Memasukkan kod pada setiap lampiran dalam prosedur.
2	02	00	01.03.2006	03	00	10.10.2006	Muka hadapan semua prosedur ditukar dari disediakan oleh "Abd Rahman bin Khalid, Pengerusi Sekretariat Kualiti" kepada "Abd. Rahman Bin Khalid, Timbalan Pengerusi Sekretariat Kualiti" dan diluluskan oleh dari "Ir. Ashah binti Ab. Rahman" kepada "Md. Shukor Bin Ab. Wahab".
3	02	00	01.03.2006	03	00	10.10.2006	1. Menukar "Pengetua" kepada "Pengarah KK". 2. Menukar "Pengarah" kepada "Pengarah SPKK". 3. Menambah klausa 4.2.4 pada rujukan Manual Kualiti di bahagian 3.0 RUJUKAN.
4	02	00	01.03.2006	03	00	10.10.2006	Semua prosedur disemak dan dipinda semula dari segi: 1. ejaan 2. format 3. definisi dan singkatan. 4. susunan langkah dalam prosedur.
5	02	00	01.03.2006	03	00	10.10.2006	1. Keseluruhan prosedur disemak dan dipinda oleh pemilik proses. 2. Menambah klausa 7.2.1 pada rujukan Manual Kualiti di bahagian 3.0 RUJUKAN.
6	03	00	10.10.2006	04	00	15.07.2007	Prosedur ini disemak dan dipinda semula dari segi: 1. Ejaan 2. Format 3. Definisi dan singkatan 4. Susunan langkah dalam prosedur

BIL	DOKUMEN KUALITI LAMA			DOKUMEN KUALITI BARU			KETERANGAN PINDAAN
	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	
7	03	00	10.10.2006	04	00	15.07.2007	<b>4.0 DEFINASI DAN SINGKATAN</b> 1. Memasukkan definisi Pelanggan. 2. Menggabungkan definisi Maklumbalas Pelanggan Secara Lisan dan Maklumbalas Secara Bertulis. 3. Memansuhkan definisi Maklumbalas Sahih. 4. Mengubah definisi Penyelaras Maklumbalas Pelanggan kepada definisi Pegawai Khidmat Pelanggan 5. Memasukkan definisi Pegawai Hal Ehwal Pelajar.
8	03	00	10.10.2006	04	00	15.07.2007	<b>A. MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN KAJI SELIDIK KK KPTM</b> <b>I. MAKLUMBALAS PELANGGAN</b> 1. Menggabungkan langkah 1 dan 2. 2. Langkah 2 ialah "Merekodkan semua maklumbalas yang diterima dalam Borang Rekod Maklumbalas Pelanggan." 3. Langkah 5 dimansuhkan. 4. Langkah 6 dan 7 digabungkan. 5. Langkah 8 diringkaskan kepada "Menyediakan Laporan Tindakan." 6. Langkah 9 dimansuhkan. 7. Tanggungjawab Pengurus Kualiti diubah kepada tanggungjawab PKP.
9	03	00	10.10.2006	04	00	15.07.2007	<b>II. KAJISELIDIK TERHADAP PENDAFTARAN PELAJAR DAN MINGGU SUAIAKENAL DI KK KPTM</b> 1. Tanggungjawab Pegawai Pengambilan diubah kepada PHEP bagi langkah 1 hingga 4. 2. Memansuhkan ayat "...Garis Panduan Pengambilan Pelajar Kolej Komuniti KPTM.." dan menambah perkataan "...yang minimum.." dalam langkah 1.

BIL	DOKUMEN KUALITI LAMA			DOKUMEN KUALITI BARU			KETERANGAN PINDAAN
	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	
							3. Memansuhkan langkah 4 dan langkah 6. 4. Menggabungkan Langkah 3 dan 5.
10	03	00	10.10.2006	04	00	15.07.2007	<b>III. KAJISELIDIK TERHADAP PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN DI KK KPTM</b> 1. Langkah 1 diubah ayat "...dengan mengambil bilangan sampel secara rawak (Rujuk Lampiran 4)." kepada ayat "...secara persampelan rawak dengan menggunakan Jadual Menentukan Saiz Sampel." 2. Memansuhkan langkah 4 dan langkah 6. 3. Menggabungkan langkah 3 dan 5.
11	03	00	10.10.2006	04	00	15.07.2007	<b>IV. PENYEDIAAN LAPORAN MAKLUMBALAS PELANGGAN</b> 1. Mengubah tanggungjawab Pengurus Kualiti kepada tanggungjawab PKP dalam langkah 1. 2. Memurnikan ayat pada langkah 1.
12	03	00	10.10.2006	04	00	15.07.2007	<b>B. MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN KAJISELIDIK SPKK</b> 1. Memansuhkan tajuk "I. MAKLUMBALAS PELANGGAN SECARA LISAN DAN BERTULIS." 2. Menggabung dan meringkaskan langkah 1 dan langkah 2. 3. Memansuhkan langkah 5, langkah 7 dan langkah 8. 4. Menggabung dan meringkaskan langkah 6 dan langkah 9. 5. Mengubah langkah 10 kepada "...menerima Laporan Analisis Maklumbalas Pelanggan dan Laporan Kajiselidik Maklumbalas Bakal Majikan daripada ...". 6. Mengubah ayat pada langkah 12 kepada "...Menyedia Laporan Analisis Maklumbalas Pelanggan dan Laporan Kajiselidik Maklumbalas Bakal Majikan..".
13	03	00	10.10.2006	04	00	15.07.2007	<b>6.0 REKOD KUALITI</b> 1. Memansuhkan rekod kualiti "Borang Laporan Siasatan". 2. Memansuhkan ruangan Lampiran.

BIL	DOKUMEN KUALITI LAMA			DOKUMEN KUALITI BARU			KETERANGAN PINDAAN
	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	
							3. Meminda borang-borang dari format dan kandungan terkawal kepada borang-borang kandungan terkawal.
14	04	00	15.07.2007	05	00	01.01.2008	Jawatan Pengarah BPKK diubah kepada Timbalan Ketua Pengarah ( Kolej Komuniti).
15	04	00	15.07.2007	05	00	01.01.2008	Bahagian Pengurusan Kolej Komuniti (BPKK) diubah kepada Sektor Pengurusan Kolej Komuniti (SPKK).
16	04	00	15.07.2007	05	00	01.01.2008	Nama dokumen seperti BPKK-PK-PS-05 diubah kepada SPKK-PK-PS-05
17	04	00	15.07.2007	05	00	01.01.2008	Definisi Pengurus Kualiti dipinda kepada Pegawai Kanan yang dilantik oleh Timbalan Ketua Pengarah ( Kolej Komuniti) / Pengarah Kolej Komuniti untuk menyelaras dan memantau pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti di SPKK / KK KPTM.
18	04	00	15.07.2007	05	00	01.01.2008	<b>Bahagian 3.0 RUJUKAN</b> ditambah kepada Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2002 Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam.
19	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	Keseluruhan perkataan KK KPTM di pinda kepada perkataan KKJS
20	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	Menukar "Dokumen Kualiti MS ISO 9001:2000" kepada "Dokumen Kualiti MS ISO 9001:2008"
21	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	Muka hadapan semua prosedur ditukar diluluskan oleh "Timbalan Ketua Pengarah Kolej Komuniti" kepada "Pengarah Kolej Komuniti Jasin"

BIL	DOKUMEN KUALITI LAMA			DOKUMEN KUALITI BARU			KETERANGAN PINDAAN
	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	
22	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	Sektor Pengurusan Kolej Komuniti (SPKK) ditukar kepada Kolej Komuniti Jasin (KKJS)
23	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	<b>Bahagian 3.0 RUJUKAN</b> SPKK-PK-PS-01 Kajian Semula Pengurusan, SPKK-PK-PS-06 Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan dan Garis Panduan Pengambilan Pelajar Kolej Komuniti KPTM dimansuhkan.
24	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	<b>Bahagian 4.0 Definisi dan Singkatan</b> i. Meminda definisi Pelanggan. ii. Memansuhkan definisi Maklumbalas Firma/Jabatan Kerajaan, Pengurus Kualiti dan Pegawai Hal Ehwal Pelajar. iii. Menambah definisi KKJS, Pengurus Kualiti, Ketua Jabatan Pembelajaran Sepanjang Hayat. Kakitangan KKJS dan Pegawai Penyiasat.
25	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	<b>A. MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN KAJI SELIDIK KK KPTM</b> <b>I. MAKLUMBALAS PELANGGAN</b> i. Mengubah Langkah 1 kepada tanggungjawab Pelanggan ii. Mengubah Langkah 4 dan seterusnya kepada Langkah 5 dan seterusnya. iii. Langkah 4 "Melantik pegawai penyiasat untuk menjalankan siasatan" di bawah tanggungjawab Pengurus Kualiti iv. Langkah 5 dan 6 dibawah tanggungjawab Pegawai Penyiasat/PKP v. Langkah 7 dan 8 di bawah tanggungjawab PKP

BIL	DOKUMEN KUALITI LAMA			DOKUMEN KUALITI BARU			KETERANGAN PINDAAN
	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	
26	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	<b>II. KAJISELIDIK TERHADAP PENDAFTARAN PELAJAR DAN MINGGU SUAI KENAL DI KK KPTM</b> i. Bahagian ini dimansuhkan
27	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	<b>III. KAJI SELIDIK TERHADAP PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN DI KK KPTM</b> i. Bahagian ini dipinda ke Bahagian II ii. Menukar Ketua Jabatan kepada Ketua Jabatan PSH
28	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	<b>III. PENYEDIAAN LAPORAN MAKLUMBALAS PELANGGAN</b> i. Bahagian ini dipinda ke Bahagian II ii. Langkah 1(b) Kaji Selidik Pendaftaran & Minggu Suai Kenal dimansuhkan
29	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	<b>B. MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN KAJI SELIDIK SPKK</b> i. Bahagian ini dimansuhkan ii. Bahagian ini digantikan kepada "Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan".
30	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	<b>B. TINDAKAN PEMBETULAN, PENCEGAHAN DAN PENAMBAHBAIKAN</b> i. Langkah 1 mengenalpasti tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan yang perlu diambil serta melaksanakan dan memantau keberkesanan tersebut dari semasa ke semasa.
31	05	00	01.01.2008	06	00	28.08.2009	<b>6.0 REKOD KUALITI</b> i. Memansuhkan rekod kualiti "Maklumbalas Pelanggan SPKK / KK KPTM" ii. Memansuhkan rekod kualiti "Borang Soal Selidik Proses Pendaftaran Pelajar Baru" iii. Memansuhkan rekod kualiti "Borang Kaji Selidik

BIL	DOKUMEN KUALITI LAMA			DOKUMEN KUALITI BARU			KETERANGAN PINDAAN
	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	KELUARAN	PINDAAN	TARIKH KUATKUASA	
							<p>Perlaksanaan Minggu Suai Kenal”</p> <p>iv. Menukar rekod kualiti “Laporan Kaji Selidik” kepada “Laporan Kaji Selidik Terhadap Kemudahan dan Perkhidmatan”</p> <p>v. Meminda semua tempoh simpanan Salinan Surat Jawapan Maklumbalas daripada 2 tahun kepada 1 tahun</p> <p>vi. Meminda tempoh simpanan Laporan Analisis Maklumbalas Pelanggan daripada 1 tahun kepada 2 tahun.</p> <p>vii. Meminda tempoh simpanan Minit Mesyuarat Pengurusan daripada 2 tahun kepada 1 tahun</p> <p>viii. Meminda borang kandungan terkawal</p> <p>ix. Memansuhkan lokasi Pejabat SPKK untuk Laporan Kaji Selidik Terhadap Kemudahan dan Perkhidmatan.</p>

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan untuk memastikan maklum balas pelanggan yang berkaitan dengan perkhidmatan Pemberian Latihan Teknikal dan Vokasional dikendalikan dengan terancang supaya perkhidmatan yang diberi dapat memenuhi kehendak pelanggan.

## 2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Kolej Komuniti Jasin semasa mengendalikan semua maklum balas pelanggan mengenai perkhidmatan yang diberikan.

## 3.0 RUJUKAN

- 3.1 Manual Kualiti 4.2.2, 4.2.4, 5.2, 5.6.2, 7.1, 7.2.1, 7.2.3, 7.5.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5.1
- 3.2 Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2002: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam.

#### 4.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

##### **KKJS**

Kolej Komuniti Jasin, Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia

##### **Pelanggan**

Pelanggan kepada Sistem Pengurusan Kualiti di Kolej Komuniti Jasin (KKJS) adalah pelajar sepenuh masa, organisasi, dan ibu bapa / penjaga pelajar.

##### **Maklum balas Pelanggan**

Maklum balas yang diterima secara lisan (melalui telefon, pelanggan datang sendiri dan maklum balas daripada sesi perjumpaan/dialog) dan secara bertulis (melalui peti cadangan, surat rasmi, faks, mel elektronik dan media cetak).

##### **Kaji selidik**

Kaedah yang digunakan untuk mengumpul data bagi mendapatkan maklum balas pelanggan.

##### **Pengurus Kualiti**

Pegawai Kanan/Pensyarah Kanan yang dilantik oleh Pengarah KKJS untuk menyelaras dan memantau pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti di peringkat KKJS.

##### **Ketua Jabatan Pembelajaran Sepanjang Hayat (KJPSH)**

Pegawai yang dilantik oleh Ketua Pengarah Jabatan Pengajian Politeknik Dan Kolej Komuniti untuk mengetuai Jabatan Pembelajaran Sepanjang Hayat.

##### **PKP**

Pegawai Khidmat Pelanggan adalah pegawai yang menguruskan maklumbalas dan khidmat pelanggan.



KKJS-PK-PS-04  
PENGENDALIAN  
MAKLUM BALAS PELANGGAN

Keluaran : 06

Tarikh Berkuatkuasa : 28/08/2009

### **Kakitangan KKJS**

Kakitangan KKJS adalah staf yang bertugas di Kolej Komuniti Jasin.

### **Pegawai Penyiasat**

Pegawai yang dilantik oleh Pengarah KKJS untuk menjalankan siasatan berdasarkan kepada maklumbalas pelanggan

## 5.0 PROSEDUR KERJA

Tanggungjawab	Tindakan
<p>Pelanggan</p> <p>PKP</p> <p>Pengurus Kualiti</p> <p>PKP/Pegawai Penyiasat</p> <p>PKP</p>	<p><b>A. MAKLUM BALAS PELANGGAN DAN KAJI SELIDIK KKJS</b></p> <p><b>I. MAKLUM BALAS PELANGGAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima borang dan menghantar maklum balas pelanggan kepada PKP (sekiranya ada aduan).</li> <li>2. Merekodkan semua maklum balas yang diterima dalam Rekod Maklum balas Pelanggan.</li> <li>3. Mengeluarkan surat akuan terima maklum balas pelanggan dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan diterima.</li> <li>4. Mencadangkan pegawai penyiasat untuk menjalankan siasatan untuk dilantik oleh Pengarah.</li> <li>5. Membuat siasatan dan mengambil tindakan.</li> <li>6. Menyediakan laporan tindakan.</li> <li>7. Memaklumkan status maklum balas kepada pelanggan.</li> <li>8. Menyedia dan membentangkan laporan maklum balas pelanggan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.</li> </ol>
	<p><b>II. KAJI SELIDIK TERHADAP PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN</b></p>
<p>PKP</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengurus dan memastikan kaji selidik terhadap perkhidmatan dan kemudahan dilaksanakan sebelum pertengahan setiap semester secara pensampelan rawak dengan menggunakan Jadual Menentukan Saiz Sampel.</li> <li>2. Menganalisis data kaji selidik dengan menggunakan teknik-</li> </ol>

Tanggungjawab	Tindakan
	<p>teknik statistik yang sesuai.</p> <p>3. Menyedia dan membentangkan laporan terperinci kaji selidik dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.</p>
<p>PKP</p>	<p><b>III. PENYEDIAAN LAPORAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b></p> <p>1. Menyediakan Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan untuk tujuan Kajian Semula Pengurusan yang meliputi perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan Maklum Balas Pelanggan.</li> <li>b. Kaji selidik Perkhidmatan &amp; Kemudahan.</li> </ul>
<p>PKP</p>	<p><b>B. TINDAKAN PEMBETULAN, PENCEGAHAN DAN PENAMBAHBAIKAN</b></p> <p>1. Mengenalpasti tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan yang perlu diambil serta melaksanakan dan memantau keberkesanan tersebut dari semasa ke semasa.</p>

## 6.0 REKOD KUALITI

Bil.	Nama Rekod	Tempoh Simpanan	Lokasi
1.	Borang Maklum balas Pelanggan	1 Tahun	Unit Kualiti
2.	Rekod Maklum balas Pelanggan	2 Tahun	Bilik Kualiti / Bilik Kualiti
3.	Salinan Surat Jawapan Maklum balas	1 Tahun	Bilik Kualiti / Bilik Kualiti
4.	Laporan Analisis Maklum balas Pelanggan	2 Tahun	Bilik Kualiti / Bilik Kualiti
5.	Borang dan Laporan Kaji Selidik Terhadap Kemudahan dan Perkhidmatan	2 Tahun	Bilik Pengurus Kualiti / Bilik Kualiti
6.	Minit Mesyuarat Pengurusan	1 Tahun	Pejabat Pentadbiran
7.	Minit Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Kualiti	2 Tahun	Bilik Kualiti / Pejabat Pentadbiran



KOLEJ KOMUNITI JASIN, MELAKA  
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI MALAYSIA

BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

<b>Nama</b>			
<b>No Pendaftaran</b> (jika berkaitan)		<b>No. Telefon</b>	
<b>Alamat</b>			
<b>Butir-butir Maklumbalas</b>	<b>CONTOH</b>		
<b>Cadangan</b>			

Tarikh : .....

Tandatangan : .....

Untuk Kegunaan Pejabat			
<b>Nama Penerima</b>			
<b>Tandatangan Penerima</b>		<b>Tarikh Terima</b>	
<b>No Rujukan Maklumbalas</b>	KKJS/800-4/1( )		



KOLEJ KOMUNITI JASIN, MELAKA  
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI MALAYSIA

LAPORAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

No Rujukan Maklumbalas	KKJS/800-4/1( )		
Nama Pegawai Penyiasat			
Tandatangan Penerima		Tarikh Terima	
<b>BUTIRAN MAKLUMBALAS PELANGGAN</b>			
Aduan Pelanggan			
Punca Ketidapatuhan			
Tindakan Pembedulan (Segera)	<b>CONTOH</b>		
Cadangan Pencegahan			
Cadangan Penambahbaikan (Jangka Panjang)			
<b>TINDAKAN SUSULAN (jika perlu)</b>		Di Terima oleh:	
Unit/Jabatan		Nama Pegawai :	
Nama Pegawai		Tarikh	

**KOLEJ KOMUNITI  
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI MALAYSIA**

**REKOD MAKLUM BALAS PELANGGAN**

<b>Bil.</b>	<b>Tarikh Maklum balas Diterima</b>	<b>No. Rujukan Maklum balas</b>	<b>Nama dan Alamat Pelanggan</b>	<b>Perkara</b>	<b>Nama Penerima Maklum balas</b>	<b>Tarikh Surat Akuan Terima Dikeluarkan Kepada Pelanggan</b>
<b>CONTOH</b>						

<b>JADUAL MENENTUKAN SAIZ SAMPEL</b>					
<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1,200	291
15	14	230	144	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	306
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
65	56	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	346
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	214	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	226	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370
150	108	750	254	15,000	375
160	113	800	260	20,000	377
170	118	850	265	30,000	379
180	123	900	269	40,000	380
190	127	950	274	50,000	381
200	132	1,000	278	75,000	382

Nota :

*N* = Bilangan keseluruhan

*S* = Saiz sampel

Rujukan : Krejcie and Morgan (1970)

**KOLEJ KOMUNITI JASIN, MELAKA  
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI MALAYSIA**

**BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN**

<b>Nama</b>			
<b>No Pendaftaran</b> (jika berkaitan)		<b>No. Telefon</b>	
<b>Alamat</b>			
<b>Butir-butir Maklumbalas</b>	<b>CONTOH</b>		
<b>Cadangan</b>			

Tarikh : .....

Tandatangan : .....

Untuk Kegunaan Pejabat			
<b>Nama Penerima</b>			
<b>Tandatangan Penerima</b>		<b>Tarikh Terima</b>	
<b>No Rujukan Maklumbalas</b>	KKJS/800-4/1( )		

**KOLEJ KOMUNITI JASIN, MELAKA  
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI MALAYSIA**

**LAPORAN MAKLUMBALAS PELANGGAN**

<b>No Rujukan Maklumbalas</b>	KKJS/800-4/1( )		
<b>Nama Pegawai Penyiasat</b>			
<b>Tandatangan Penerima</b>		<b>Tarikh Terima</b>	
<b>BUTIRAN MAKLUMBALAS PELANGGAN</b>			
<b>Aduan Pelanggan</b>			
<b>Punca Ketidakpatuhan</b>			
<b>Tindakan Pembetulan (Segera)</b>			
<b>Cadangan Pencegahan</b>			
<b>Cadangan Penambahbaikan (Jangka Panjang)</b>			
<b>TINDAKAN SUSULAN (jika perlu)</b>		<b>Di Terima oleh:</b>	
<b>Unit/Jabatan</b>		<b>Nama Pegawai :</b>	
<b>Nama Pegawai</b>		<b>Tarikh</b>	