	PKS-JKSNK-03 Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/7/2025

JABATAN KEHAKIMAN SYARIAH NEGERI KEDAH DARUL AMAN

PROSEDUR KUALITI

PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

	DISEDIAKAN	DILULUSKAN
JAWATAN	Pegawai Dokumen	Ketua Hakim Syarie
TARIKH	24 April 2025	20 Julai 2025
TANDATANGAN	t.t.	t.t.

	PKS-JKSNK-03 Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/7/2025

1. OBJEKTIF


Prosedur ini bertujuan untuk memastikan proses pengendalian aduan pelanggan dan maklum balas pelanggan dilaksanakan dengan cekap dan teratur.

2. SKOP

Prosedur ini diguna pakai di Ibu Pejabat, Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman (JKSNK), Mahkamah Tinggi Syariah (MTS) dan Mahkamah Rendah Syariah Daerah (MRSD) dalam mengendalikan setiap aduan yang diterima daripada pelanggan.

3. DEFINISI

BIL.	ISTILAH	PENGERTIAN
3.1.	Pelanggan Dalaman	Terdiri daripada anggota kerja yang bertugas di Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman.
3.2.	Pelanggan Luaran	Pelanggan selain daripada pelanggan dalaman yang memerlukan perkhidmatan di Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman.
3.3.	Buku Rekod Aduan	Buku yang merekodkan aduan yang diterima daripada pelanggan sama ada secara lisan/bertulis atau media cetak/media elektronik (termasuk telefon, fax dan e-mail) atau datang sendiri. Antara perkara-perkara penting yang direkodkan ialah: <ul style="list-style-type: none"> i. Tarikh aduan diterima; ii. Nama dan alamat pengadu; iii. Butiran aduan.
3.4.	Laporan Penyiasatan Aduan Pelanggan	Laporan hasil siasatan yang disediakan oleh Pegawai Aduan.
3.5.	Aduan	Semua aduan yang diterima daripada pelanggan secara lisan atau tulisan yang berkaitan dengan pengurusan dan pengendalian kes-kes syariah di Jabatan Kehakiman Syariah Kedah Darul Aman.

	PKS-JKSNK-03 Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/7/2025

BIL.	ISTILAH	PENGERTIAN
3.6.	Maklum Balas Pelanggan	Analisis yang dibuat hasil daripada maklum balas yang diterima daripada pelanggan.
3.7.	Pegawai Aduan	Pegawai yang dilantik untuk mengendalikan aduan pelanggan.

4. SINGKATAN

BIL.	SINGKATAN	PENGERTIAN
4.1.	KHS	Ketua Hakim Syarie
4.2.	H	Hakim Syarie
4.3.	KP	Ketua Pendaftar
4.4.	P	Pendaftar/Penolong Pendaftar
4.5.	Pemb.P	Pembantu Pendaftar
4.6.	MTS	Mahkamah Tinggi Syariah
4.7.	MRSD	Mahkamah Rendah Syariah Daerah
4.8.	PA	Pegawai Aduan

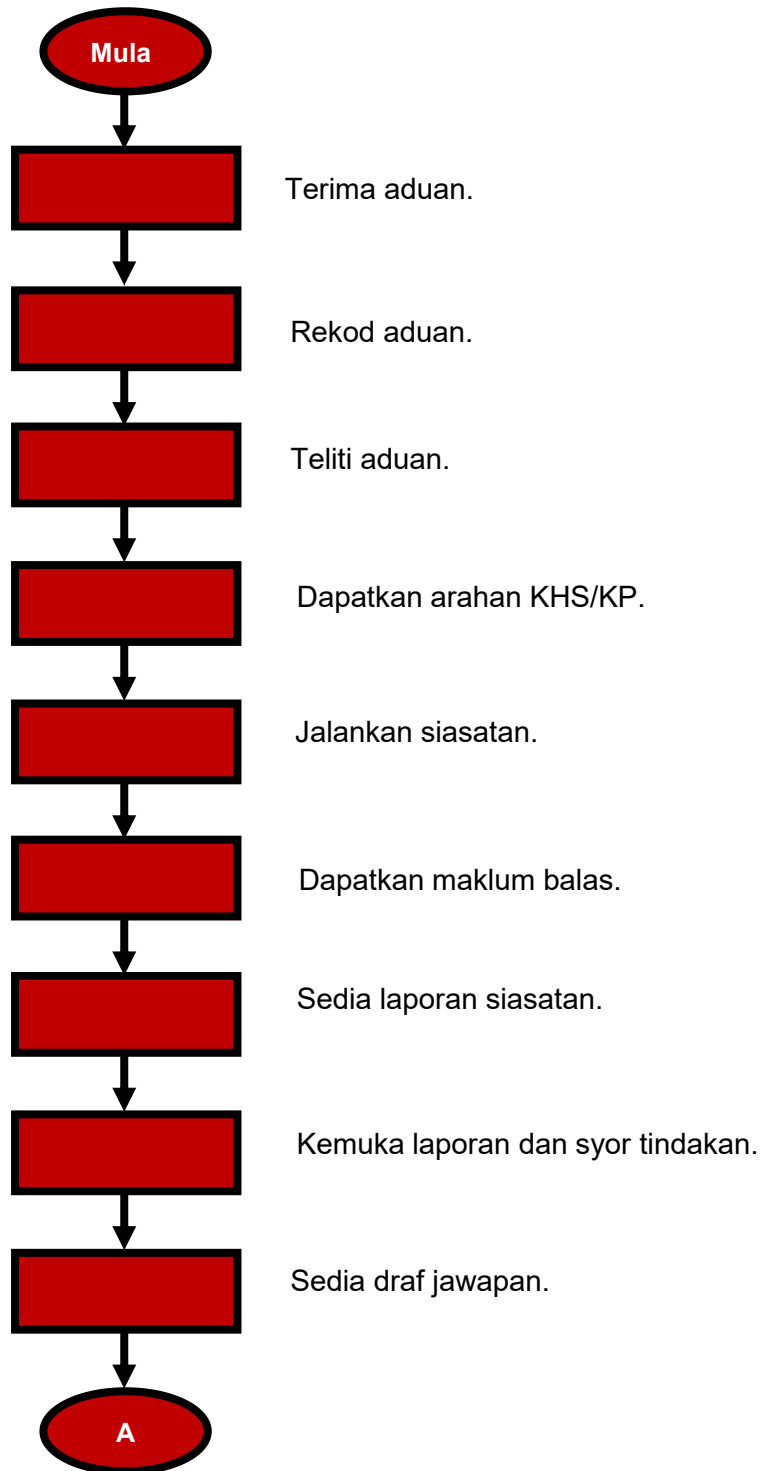
5. RUJUKAN

- 5.1 MK-JKSNK: MS ISO 9001: 2015: Klausu 5.1.2:
Fokus Kepada Pelanggan
- 5.2 MK-JKSNK: MS ISO 9001: 2015: Klausu 9.2.1:
Kepuasan Pelanggan
- 5.3 MK-JKSNK: MS ISO 9001: 2015: 9.1.3:
Analisis dan Penilaian
- 5.4 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam 1 tahun 1997

	PKS-JKSNK-03 Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/7/2025

6. CARTA ALIR

A. Aduan Pelanggan





PKS-JKSNK-03
Prosedur Kualiti
MS ISO 9001:2015

Keluaran

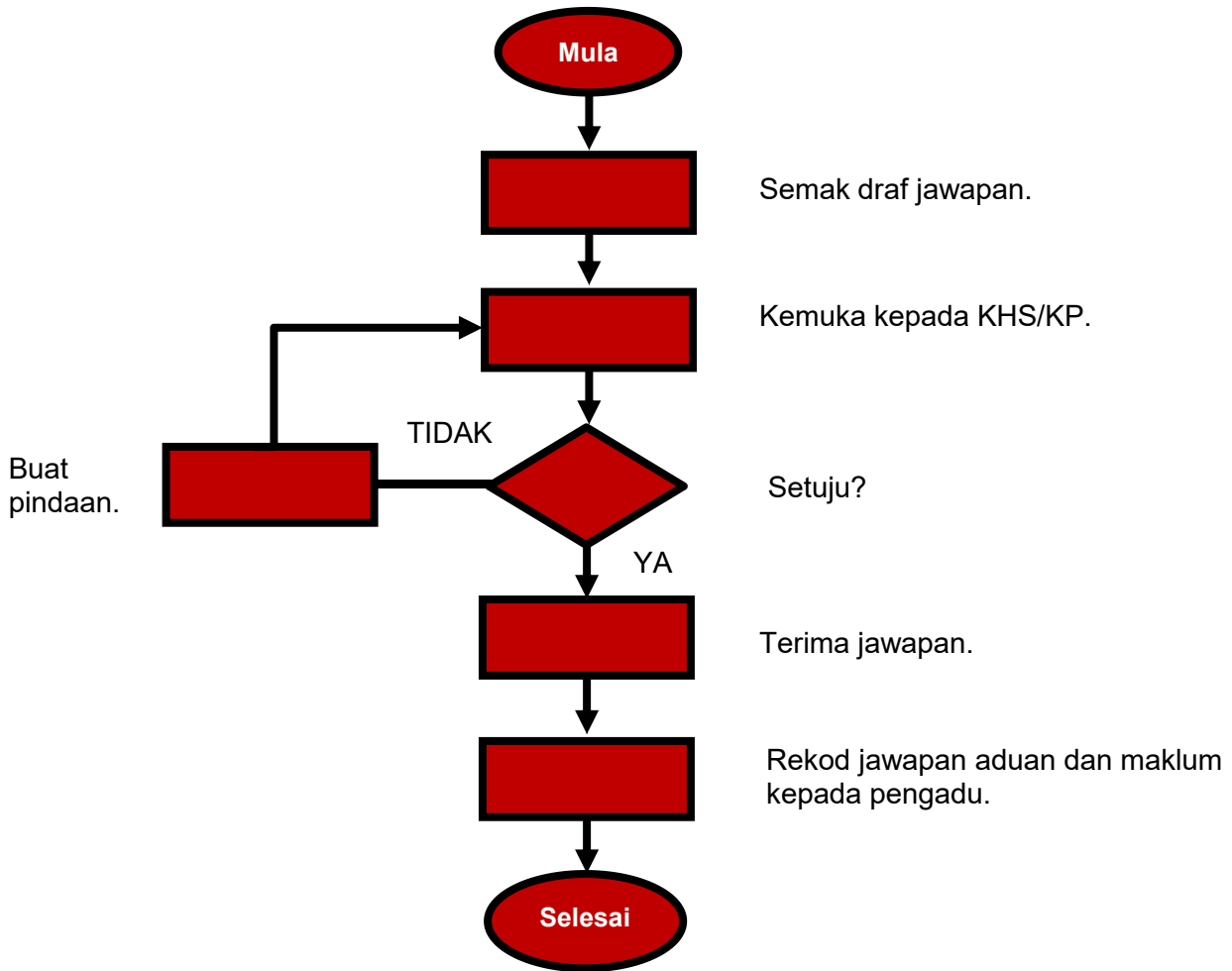
03


Pindaan

00

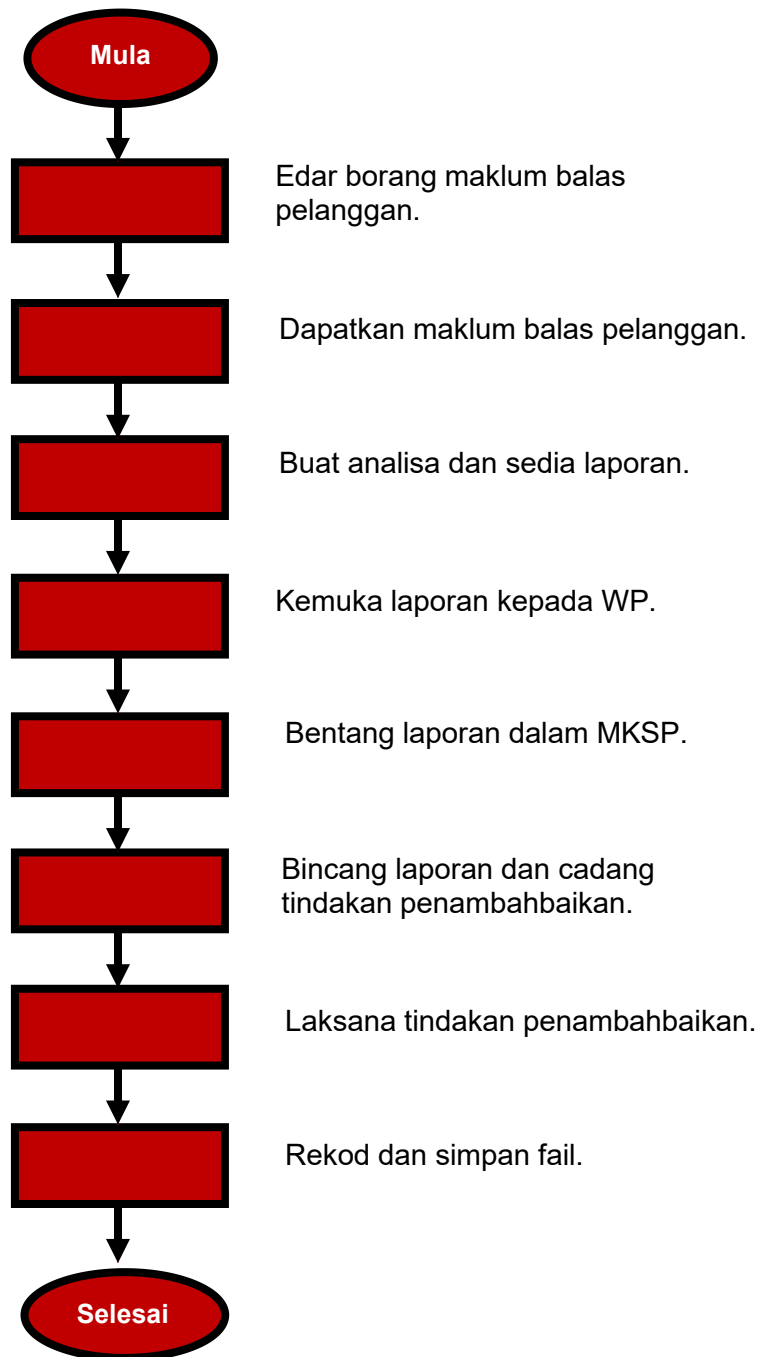
Tarikh Berkuatkuasa


20/7/2025



	PKS-JKSNK-03 Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/7/2025


B. Maklum Balas Pelanggan



	PKS-JKSNK-03 Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/7/2025

7. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PA	<p>A. Aduan Pelanggan</p> <p>Aduan Melalui Surat, Media Cetak dan Media Elektronik (Kecuali Telefon)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima aduan daripada pelanggan. 2. Merekod aduan ke dalam Buku Rekod Aduan Pelanggan. (PKS-JKSNK-03-01) 3. Meneliti aduan untuk menentukan kesahihannya dan mengambil tindakan susulan yang sewajarnya. 4. Mendapatkan arahan daripada KHS/KP untuk menjalankan siasatan. 5. Menjalankan siasatan bagi aduan yang berasas. 6. Mendapatkan maklum balas berkaitan aduan daripada Mahkamah/Bahagian/Unit (jika perlu). 7. Menyedia Laporan Penyiasatan Aduan Pelanggan dalam borang PKS-JKSNK-03-02. 8. Mengemuka laporan dan syor tindakan yang perlu diambil kepada KHS/KP. 9. Menyedia deraf jawapan dan mengemukakan kepada KHS/KP untuk kelulusan.
KHS/KP	<ol style="list-style-type: none"> 10. Menyemak deraf jawapan. Jika tidak bersetuju, mengarahkan PA berkenaan membuat pindaan. 11. Mengemukakan aduan kepada KHS untuk kelulusan, jika berkaitan dasar Jabatan.
PA	<ol style="list-style-type: none"> 12. Membuat pindaan jika ada dan mengemukakan semula kepada KHS/KP.

	PKS-JKSNK-03 Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/7/2025

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
Pen.P	17. Membuat analisa dan menyediakan laporan maklum balas pelanggan dan cadangan penambahbaikan. 18. Mengemukakan laporan maklum balas pelanggan kepada WP untuk dilaporkan dalam MKSP.
WP	19. Membenteng laporan maklum balas pelanggan dalam MKSP.
MKSP	20. Membincangkan laporan dan mencadangkan tindakan penambahbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
KP/H	21. Melaksanakan tindakan penambahbaikan berdasarkan keputusan mesyuarat MKSP. 22. Merekod dan menyimpan fail yang berkaitan.

8. REKOD

BIL.	TAJUK	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
8.1.	Buku Rekod Aduan Pelanggan	MTS/MRS Daerah	2 Tahun
8.2.	Jawapan Kepada Pengadu		
8.3.	Laporan Penyiasatan Aduan Pelanggan		

	PKS-JKSNK-03 Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/7/2025

9. LAMPIRAN

- | | | |
|--|---|-----------------|
| 9.1. Format Buku Rekod Aduan Pelanggan | - | PKS-JKSNK-03-01 |
| 9.2. Laporan Penyiasatan Aduan Pelanggan | - | PKS-JKSNK-03-02 |
| 9.3. Borang Maklum Balas Pelanggan | - | PKS-JKSNK-03-03 |