



**JABATAN KEHAKIMAN SYARIAH  
NEGERI JOHOR**

**PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN  
SOKONGAN  
PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN  
MAKLUMBALAS  
PKPS-JKSNJ-04**

**DISEMAK OLEH**

**WAKIL PENGURUSAN**

.....  
**YA TUAN SAHUL HAMID BIN  
MOIDEEN**

**Ketua Pendaftar**

**Jabatan Kehakiman Syariah  
Negeri Johor**

**DILULUSKAN OLEH**

**KETUA HAKIM SYARIE**

.....  
**YAA TUAN HAJI MUHAMMAD  
KHALDUN BIN MOHAMAD SHARIF**

**Ketua Hakim Syarie**

**Jabatan Kehakiman Syariah  
Negeri Johor**



## PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS

MS ISO 9001:2015

PKPS-JKSNJ-04

### 1. OBJEKTIF

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

### 2. SKOP

Prosedur ini digunakan di Bahagian Pentadbiran Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Johor untuk mengendalikan setiap aduan/maklum balas yang diterima daripada pelanggan merujuk kepada mana-mana proses di Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Johor yang dibuat melalui :

- a) Sistem Pengurusan Aduan Awam
- b) Borang Maklumbalas Pelanggan

Prosedur ini menerangkan proses pengendalian aduan/ maklumbalas bermula daripada penerimaan aduan/ maklumbalas tersebut sehingga diambil tindakan.

### 3. DEFINISI

BIL	ISTILAH	PENGERTIAN
3.1	Pelanggan	<i>Stake holder</i> (Pemegang taruh) yang mendapatkan khidmat di JKSNJ
3.2	Aduan	Bermaksud ketidakpuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan oleh Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Johor yang disalurkan melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam
3.3	Maklum Balas Pelanggan	Bermaksud cadangan penambahbaikan atau komen yang bukan berbentuk ketidakpuas hati pelanggan.

<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 2 DARI 11 MUKASURAT</b>			



## PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS

MS ISO 9001:2015

PKPS-JKSNJ-04

3.4	Pegawai yang Bertanggungjawab	Merujuk kepada mana-mana pegawai atau kakitangan Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Johor yang diberi tanggungjawab mengendalikan aduan/maklumbalas
3.5	Rekod Maklumbalas	Bermaksud sebuah fail yang menyimpan Borang Maklumbalas Pelanggan
3.6	Laporan Penyiasatan Aduan Pelanggan	Bermaksud laporan hasil siasatan yang disediakan oleh Pegawai yang Bertanggungjawab. Antara perkara-perkara penting yang terkandung dalam laporan ini ialah: i) Jenis aduan yang diterima; ii) Tarikh siasatan dimulakan; iii) Sebab-sebab masalah/ isu itu berlaku; iv) Cadangan tindakan pembetulan/ pencegahan yang diperakukan.

#### 4. SINGKATAN

BIL	SINGKATAN	PENGERTIAN
4.1	KHS	Ketua Hakim Syarie
4.2	KP	Ketua Pendaftar
4.3	PSA	Penyelia Sistem Aduan
4.4	H	Hakim Syarie
4.5	PP	Penolong Pendaftar
4.6	PPT	Penolong Pegawai Tadbir
4.7	PTPO	Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)
4.8	DE	Data Entry
4.9	PO	Pembantu Operasi
4.10	PYB	Pegawai yang Bertanggungjawab.

<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 3 DARI 11 MUKASURAT</b>			



## PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS

**MS ISO 9001:2015**

**PKPS-JKSNJ-04**

4.11	MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
4.12	PPs	Pegawai Penyiasat

### 5. RUJUKAN

- 5.1 MS ISO 9001:2015 (Sistem Pengurusan Kualiti)
- 5.2 MK-JKSNJ
- 5.3 PKPS-JKSNJ-04 Kawalan Rekod
- 5.4 PKPS-JKSNJ-03 Tindakan Pembetulan
- 5.5 PKPS-JKSNJ-01 Kawalan Pkhidmatan Yang Tidak Menepati Keperluan
- 5.6 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam 1/2009
- 5.7 Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam

<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 4 DARI 11 MUKASURAT</b>			



## PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS

MS ISO 9001:2015

PKPS-JKSNJ-04

### 6. PROSES KERJA

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PSA  PPs  PSA/PPs	<b>A. ADUAN PELANGGAN</b>  1. Menerima aduan daripada pelanggan melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam  2. Meneliti aduan untuk menentukan kesahihannya dan mengambil tindakan dengan mengarahkan siasatan kepada Pegawai Penyiasat.  3. Menjalankan siasatan dan menjawab aduan  4. Mengemaskini aduan kepada selesai dalam Sistem Pengurusan Aduan Awam  5. Menutup aduan dalam Sistem Pengurusan Aduan Awam setelah berpuashati dengan laporan Pegawai Penyiasat
PTPO	<b>B. MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>  1. Menyediakan <b>Borang Maklumbalas Pelanggan (Lampiran 1)</b> yang mengandungi kriteria penilaian yang telah ditetapkan oleh Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Johor.  2. Mengedar dan mendapatkan kembali borang maklumbalas pelanggan sekiranya ada.  3. Menganalisis maklum balas yang diterima daripada pelanggan berhubung perkara berikut:

<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 5 DARI 11 MUKASURAT</b>			



## PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS

MS ISO 9001:2015

PKPS-JKSNJ-04

PSA	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kepuasan hati pelanggan ke atas perkhidmatan, kemudahan dan prosiding kes yang diberikan.</li><li>b. Cadangan penambahbaikan</li></ol> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Sediakan laporan hasil analisis maklum balas pelanggan dan cadangan penambahbaikan</li><li>5. Mengemukakan laporan hasil analisis maklum balas pelanggan kepada Penyelia Sistem Aduan dan bahagian-bahagian serta unit-unit untuk diambil tindakan pembetulan, pencegahan atau penambahbaikan keatas kelemahan yang dikenalpasti.</li><li>6. Bentangkan laporan hasil analisis maklum balas pelanggan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.</li></ol>
PYB	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Bincangkan laporan dan cadangan tindakan penambahbaikan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan.</li><li>8. Melaksanakan tindakan penambahbaikan ke atas keputusan mesyuarat Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Johor.</li></ol>
PTPO	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Sediakan laporan dan kemukakan laporan keberkesanan tindakan penambahbaikan kepada Penyelia Sistem Aduan untuk dimaklumkan kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang akan datang.</li><li>10. Failkan semua rekod yang berkaitan.</li></ol>

<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 6 DARI 11 MUKASURAT</b>			



## PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS

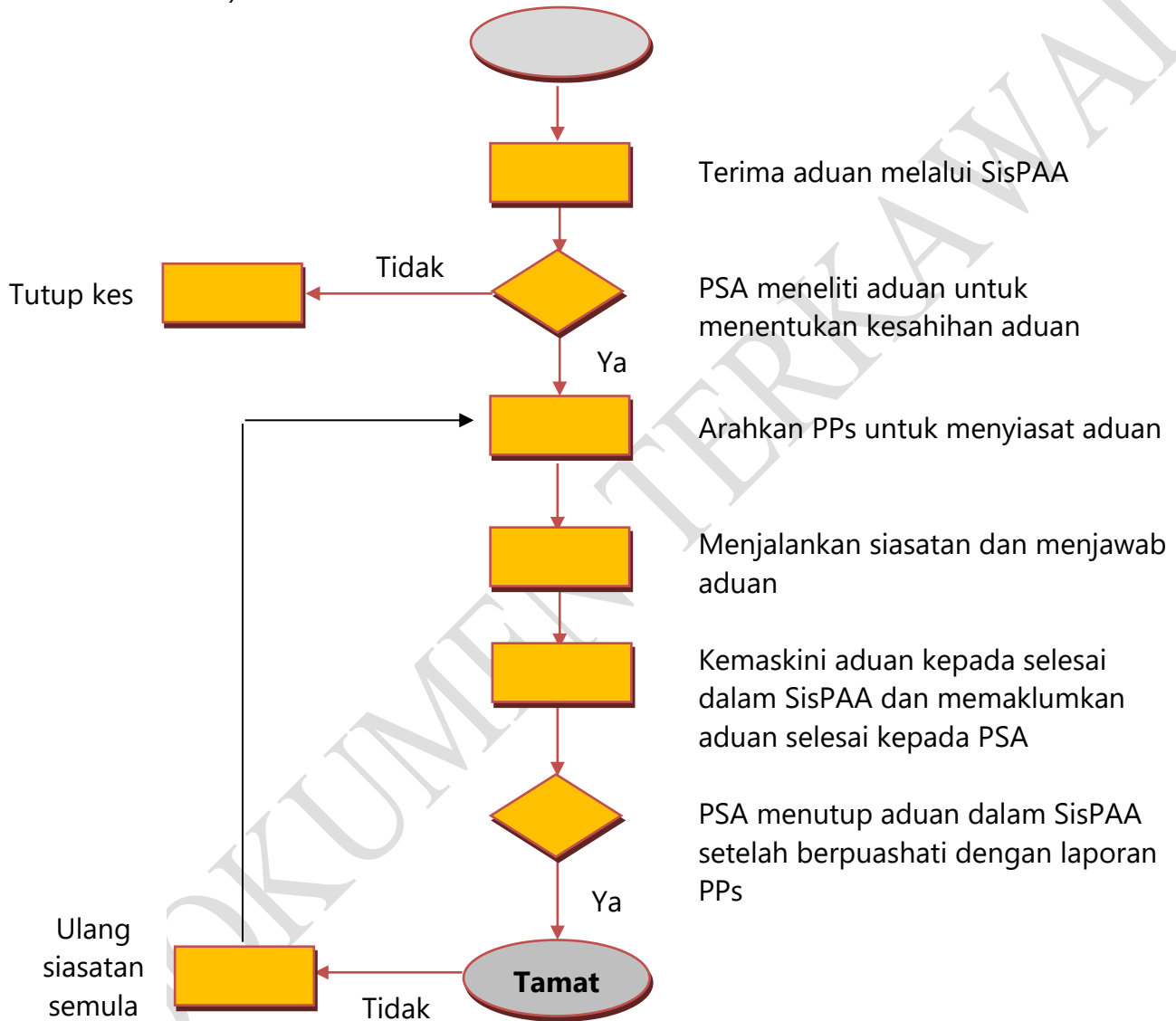
**MS ISO 9001:2015**

**PKPS-JKSNJ-04**

### 7. CARTA ALIRAN

#### A. ADUAN PELANGGAN

i) Aduan Melalui surat dan media elektronik



<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 7 DARI 11 MUKASURAT</b>			

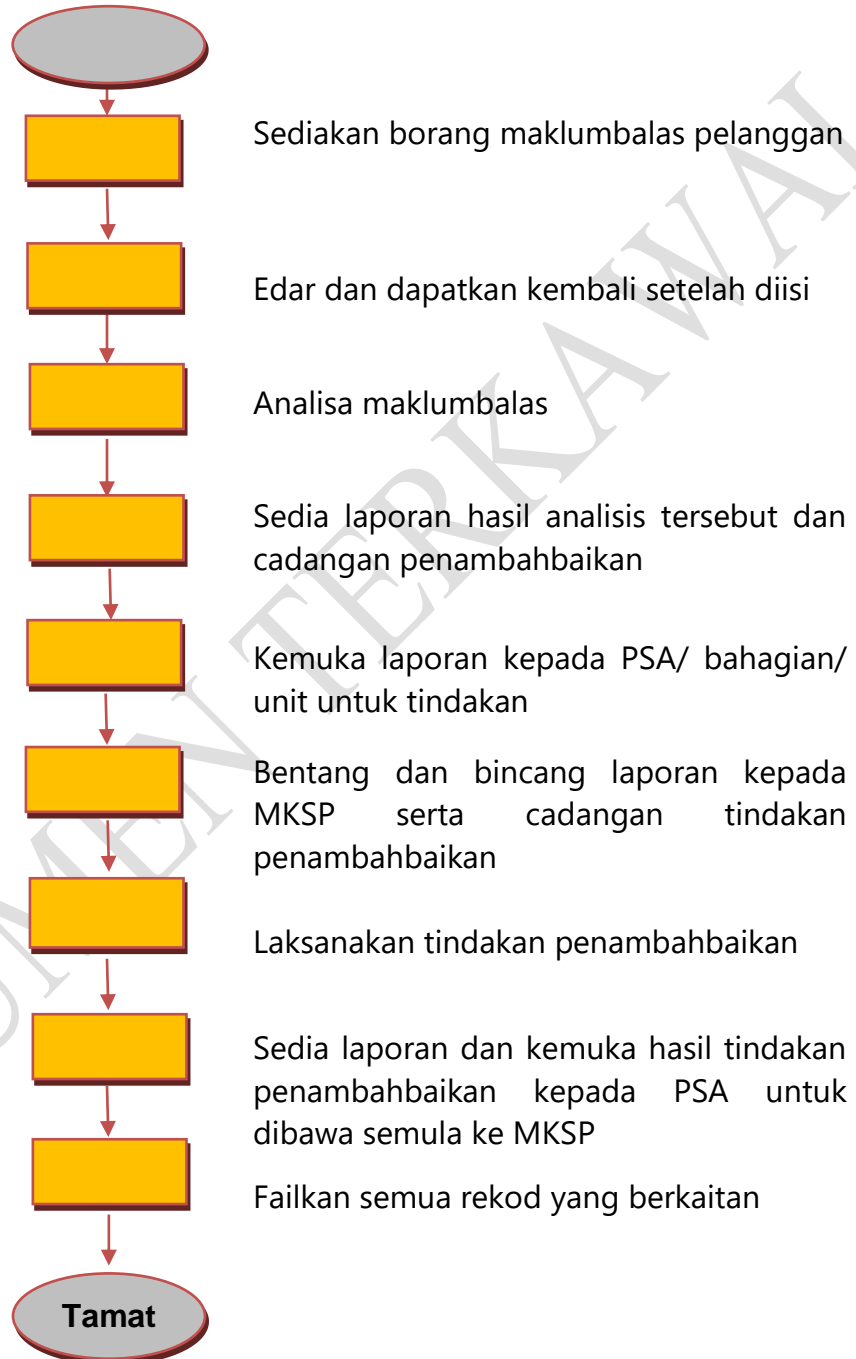


## PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS

MS ISO 9001:2015

PKPS-JKSNJ-04

### B. MAKLUMBALAS PELANGGAN



<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 8 DARI 11 MUKASURAT</b>			





## PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS

MS ISO 9001:2015

PKPS-JKSNJ-04

### 8. REKOD

BIL	KETERANGAN	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN
8.1	Sistem SisPAA	Unit Pentadbiran	3 Tahun
8.2	Jawapan Kepada Pelanggan	Unit Pentadbiran	3 Tahun
8.3	Laporan Penyiasatan Aduan Pelanggan	Unit Pentadbiran	3 tahun
8.4	Fail Aduan	Unit Pentadbiran	3 tahun
8.5	Laporan aduan dan maklumbalas	Unit Pentadbiran	3 tahun

### 9. LAMPIRAN.

9.3 Borang Maklumbalas Pelanggan

- Lampiran 1

<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 9 DARI 11 MUKASURAT</b>			



# PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS

MS ISO 9001:2015

PKPS-JKSNJ-04

## Lampiran 1: Borang maklumbalas pelanggan

### D. PERJALANAN PROSIDING / KES

1. Prosiding dimulakan pada waktu yang telah ditetapkan :

1 2 3 4 5

2. Arahan atau perintah Hakim dapat didengar dengan jelas dan terang :

1 2 3 4 5

3. Kes ditangguh dengan tarikh :

1 2 3 4 5

4. Pembantu hakim memberi maklumat mengenai tindakan selepas sebutan / bicara :

1 2 3 4 5

5. Notis atau makluman diberikan kepada pelanggan apabila kes terpaksa ditangguh :

1 2 3 4 5

6. Menerima panggilan telefon dengan sopan dan mesra pelanggan :

1 2 3 4 5

7. Prosiding dijalankan dalam tempoh masa yang bertepatan :

1 2 3 4 5

8. Hakim bersikap telus dan adil dalam memberi keputusan :

1 2 3 4 5

Cadangan penambahbaikan / komen :

.....  
.....  
.....  
.....

Jutaan terima kasih diucapkan atas kesudian anda meluangkan masa mengisi borang ini. Sekiranya anda mempunyai sebarang ulasan atau cadangan bagi memperbaiki lagi mutu

#### Ketua Pendaftar

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Johor

No Tel : 07-219 9000

Emel : tadbirsyariah@johor.gov.my

Tarikh : .....

Jika perlu anda boleh melengkapkan maklumat peribadi di bawah ini :

Nama :

.....

No Tel :

.....



"KE ARAH KEADILAN DAN KESEJAHTERAAN"



JABATAN KEHAKIMAN SYARIAH NEGERI JOHOR

## BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

URUSAN :  
PENDAFTARAN KES, MAHKAMAH RAYUAN SYARIAH, MAHKAMAH TINGGI SYARIAH DAN MAHKAMAH RENDAH SYARIAH

Jabatan Kehakiman Syariah negeri Johor  
Lot 259, Jalan Abu Bakar  
80100 Johor Bahru, Johor Darul Ta'zim

No. Tel : 07-2199000  
No Tel : 07-2213133

<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 10 DARI 11 MUKASURAT</b>			



# PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS

**MS ISO 9001:2015**

**PKPS-JKSNJ-04**

Datuk / Dato' / Datin / Tuan / Puan yang dihormati,

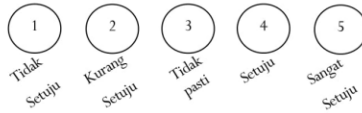
Jabatan ini dalam usaha untuk memperbaiki sistem perkhidmatan yang diberikan. Justeru itu, segala pandangan, kritikan dan maklumbalas anda amatlah diharapkan bagi memantapkan lagi mutu perkhidmatan kami dimasa hadapan. Segala maklumat yang diberikan dalam borang ini adalah dirahsiakan.

SILA ISI RUANGAN ATAU TANDAKAN ( / ) DIPETAK YANG DISEDIAKAN.

**A. MAKLUMAT ASAS PELANGGAN**

1. Tarikh anda berurusan.....
2. Anda berurusan dengan mahkamah daerah.....
3. Jantina :  
( ) Lelaki                      ( ) Perempuan
4. Umur :  
( ) 18 tahun dan ke bawah  
( ) 19-25 tahun  
( ) 26-40 tahun  
( ) 41-55 tahun  
( ) 55 tahun dan ke atas
5. Anda berurusan sebagai :  
( ) Plaintiff  
( ) Defendan  
( ) Peguam Syarie  
( ) Pendakwa Syarie  
( ) Lain-lain, Nyatakan.....

Sila bulatkan nombor mengikut skala yang dinyatakan :



**B. PERKHIDMATAN**

1. Bersifat mesra pelanggan :  
1    2    3    4    5
2. Berbudi Bahasa dan bersopan :  
1    2    3    4    5
3. Berusaha memudahkan pelanggan :  
1    2    3    4    5
4. Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas :  
1    2    3    4    5
5. Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan :  
1    2    3    4    5
6. Bijak mengawal emosi atau bersikap profesional :  
1    2    3    4    5
7. Tempoh urusan diselesaikan :  
1    2    3    4    5
8. Pegawai menggunakan bahasa yang sopan semasa memberi penjelasan :  
1    2    3    4    5
9. Bersikap adil dan bertanggungjawab terhadap pelanggan:  
1    2    3    4    5
10. Secara keseluruhan, adakah perkhidmatan kami memuaskan?:  
1    2    3    4    5

**C. KEMUDAHAN**

1. Tanda arah yang difahami :  
1    2    3    4    5
2. Tanda kebersihan :  
1    2    3    4    5
3. Susun atur kemas dan tersusun :  
1    2    3    4    5
4. Kaunter penyambut tetamu :  
1    2    3    4    5
5. Penyediaan risalah :  
1    2    3    4    5
6. Papan kenyataan :  
1    2    3    4    5
7. Ruang menunggu yang mencukupi :  
1    2    3    4    5
8. Surau :  
1    2    3    4    5
9. Kafeteria :  
1    2    3    4    5
10. Tandas :  
1    2    3    4    5
11. Tempat meletak kenderaan mencukupi :  
1    2    3    4    5
12. Kemudahan untuk OKU dan warga emas :  
1    2    3    4    5
13. Kemudahan dalam dewan bicara berfungsi dengan baik :  
1    2    3    4    5

<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 11 DARI 11 MUKASURAT</b>			