



MS ISO 9001:2015

**Tajuk Prosedur:
PROSEDUR
PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN**

**No. Prosedur:
PK(P).DVS.02**

DILULUSKAN OLEH:



[Pengarah]

**TARIKH KUATKUASA:
05 JUNE 2025**

DOKUMEN TERKAWAL

SENARAI EDARAN

NO SALINAN TERKAWAL		PEMEGANG DOKUMEN
PK(P).DVS.02	(01)	Pengarah Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah
PK(P).DVS.02	(02)	Pegawai Dokumen
PK(P).DVS.02	(03)	Ketua Bahagian [Timbalan Pengarah]
PK(P).DVS.02	(04)	Ketua Seksyen [Penolong Pengarah Seksyen/ Wilayah]
PK(P).DVS.02	(05)	Ketua Unit [Pegawai Penguasa/ Pengurus Ladang]

REKOD PINDAAN

TARIKH PINDAAN	NO.PINDAAN/ NO. KELUARAN	RUJUKAN PINDAAN/ MUKA SURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN	DILULUSKAN OLEH
05/06/2025	00/02	Muka surat 1-10	Pengemaskinian tandatangan Pengarah DVS Sabah dan tarikh kuatkuasa pada Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti.	Pengarah DVS Sabah
13/06/2025	01/02	Perkara 7.0 dan 8.0	Tanggungjawab dan tindakan ditambahbaik. Penambahan masa pada Carta Aliran kerja	Pengarah DVS Sabah
		Perkara 9.0	Senarai rekod kualiti ditambahbaik.	
		Perkara 10.0	Terdapat pindaan pada nombor lampiran.	

	NO. DOKUMEN		PK(P).DVS.02	
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			
	NO. KELUARAN	02	NO. PINDAAN	01

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini menyediakan garis panduan bagi memastikan maklum balas pelanggan dikendali dengan teratur dan berkesan serta mengikut keperluan jabatan.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh anggota DVS dalam mengendalikan maklum balas pelanggan semasa menerima aduan, tindakan dan pelaporan dalam MKSP.

3.0 RUJUKAN

3.1	MK.DVS.01	:	MANUAL KUALITI DVS MS ISO 9001:2015
	Klausa 7.5	:	Maklumat Yang Didokumenkan
	Klausa 7.5.2	:	Mewujudkan dan Mengemaskini Maklumat
	Klausa 7.5.3	:	Kawalan Dokumen/ Informasi
	Klausa 8.2.1	:	Komunikasi Dengan Pelanggan
	Klausa 9.1.2	:	Kepuasan Pelanggan

3.2 PKPA Bil. 4 Tahun 1992 (Pengendalian Pengaduan Awam).

3.3 SPKA Bil. 1 Tahun 1994 (Panduan Perlaksanaan Sistem Pemulihan Perkhidmatan).

3.4 Pekeliling Perkhidmatan Bil.5 Tahun 2007 (Berkaitan Pengurusan Pejabat)

	NO. DOKUMEN		PK(P).DVS.02	
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			
	NO. KELUARAN		02	NO. PINDAAN

4.0 DEFINISI

4.1	Pelanggan Semua anggota DVS dan orang awam yang berurusan dengan jabatan.
4.2	Maklum Balas Pelanggan Aduan/ cadangan/ penghargaan yang diterima secara bertulis, bercetak atau media elektronik atau pelanggan (pengadu) hadir ke pejabat untuk membuat maklum balas yang berkaitan.

	NO. DOKUMEN		PK(P).DVS.02	
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			
	NO. KELUARAN		02	NO. PINDAAN

5.0 SINGKATAN

DVS	:	Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah
PDVS	::	Pengarah Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah
KBSU	:	Ketua Bahagian/ Seksyen/ Unit
MKSP	:	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PKP	:	Pegawai Khidmat Pelanggan
HBP	:	Hari Bertemu Pelanggan

	NO. DOKUMEN		PK(P).DVS.02	
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			
	NO. KELUARAN		02	NO. PINDAAN

6.0 PENGURUSAN RISIKO

Rujuk Fail Daftar Pelan Risiko

	NO. DOKUMEN		PK(P).DVS.02	
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			
	NO. KELUARAN	02	NO. PINDAAN	01

7.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	NO	TINDAKAN
	A	MAKLUM BALAS PELANGGAN Nota: Borang Maklum Balas Pelanggan hendaklah disimpan di Kaunter Pertanyaan. Petugas kaunter bertanggungjawab mengurus borang ini untuk diserahkan kepada KBSU yang berkenaan.
PDVS/ PKP/ KBSU/ Petugas Kaunter	1.	Terima Borang Maklum Balas Pelanggan (Lampiran 1) atau memo/ surat melalui e-mel.
	2.	Serah kepada KBSU yang berkenaan untuk tindakan lanjut.
	3.	Kenalpasti masalah/ aduan.
	4.	Lakukan siasatan awal.
	5.	Laksanakan tindakan pembetulan/ penambahbaikan.
	6.	Lapor kepada PKP.
	7.	Analisa maklum balas.
	8.	Sedia laporan dan bentang dalam MKSP.
	B	KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN Nota: Borang Kajian Kepuasan Pelanggan hendaklah disimpan di Kaunter Pertanyaan. Petugas kaunter bertanggungjawab mengurus borang ini untuk diserahkan kepada KBSU yang berkenaan.
PDVS/ PKP/ KBSU/ Petugas Kaunter	1.	Terima Borang Kajian Kepuasan Pelanggan (Lampiran 2).
	2.	Serah kepada KBSU yang berkenaan untuk tindakan lanjut.
	3.	Kenalpasti masalah/ aduan.
	4.	Lakukan siasatan awal.
	5.	Laksanakan tindakan pembetulan/ penambahbaikan.
	6.	Lapor kepada PKP.
	7.	Analisa maklum balas.
	8.	Sedia laporan dan bentang dalam MKSP.
	C	HARI BERTEMU PELANGGAN [HBP] Nota: Hari Bertemu Pelanggan dilaksanakan semasa HBP atau acara rasmi rasmi jabatan. Lantik petugas untuk mengurus HBP ini.

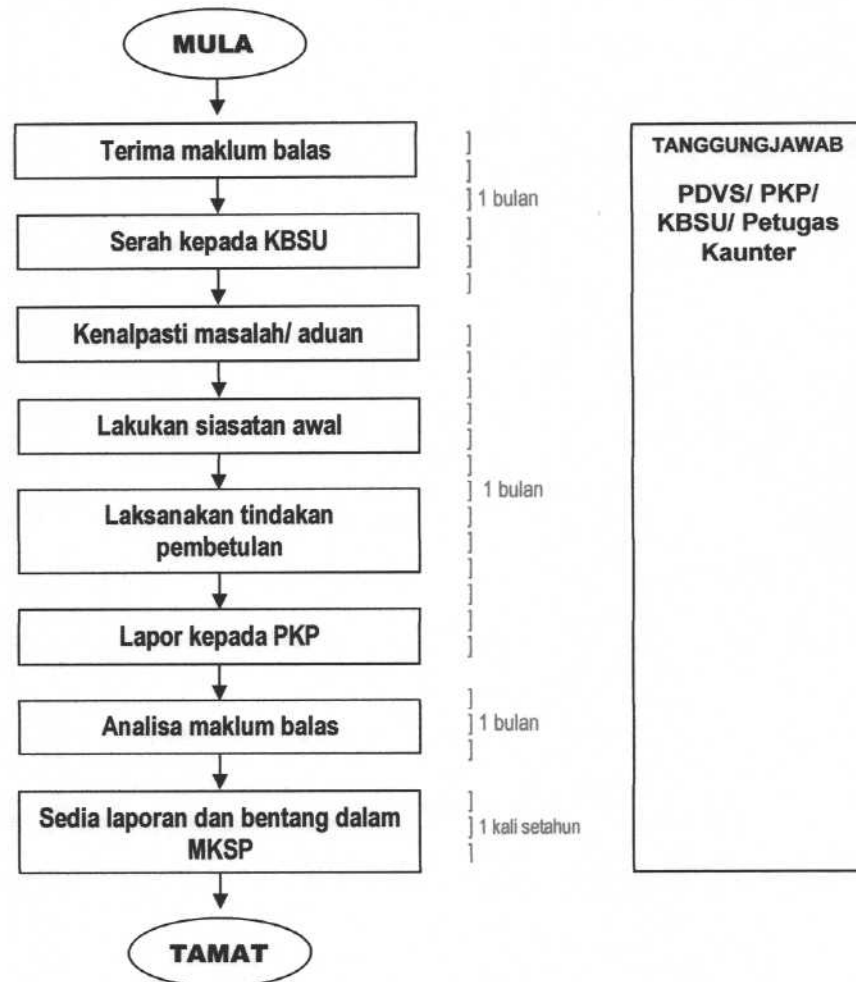
	NO. DOKUMEN		PK(P).DVS.02	
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			
	NO. KELUARAN	02	NO. PINDAAN	01

PDVS/ PKP/ KBSU/ Petugas HBP	1.	Lantik petugas HBP/ acara rasmi jabatan.
	2.	Edar Borang Hari Bertemu Pelanggan (Lampiran 3) kepada pelanggan.
	3.	Dapatkan maklum balas pelanggan.
	4.	Kumpul maklum balas yang diterima.
	5.	Serah kepada KBSU yang berkenaan untuk tindakan lanjut.
	6.	Lakukan siasatan awal.
	7.	Laksanakan tindakan pembetulan/ penambahbaikan.
	8.	Lapor kepada PKP.
	9.	Analisa maklum balas.
	10.	Sedia laporan dan bentang dalam MKSP.

	NO. DOKUMEN		PK(P).DVS.02	
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			
	NO. KELUARAN		02	NO. PINDAAN

8.0 CARTA ALIRAN

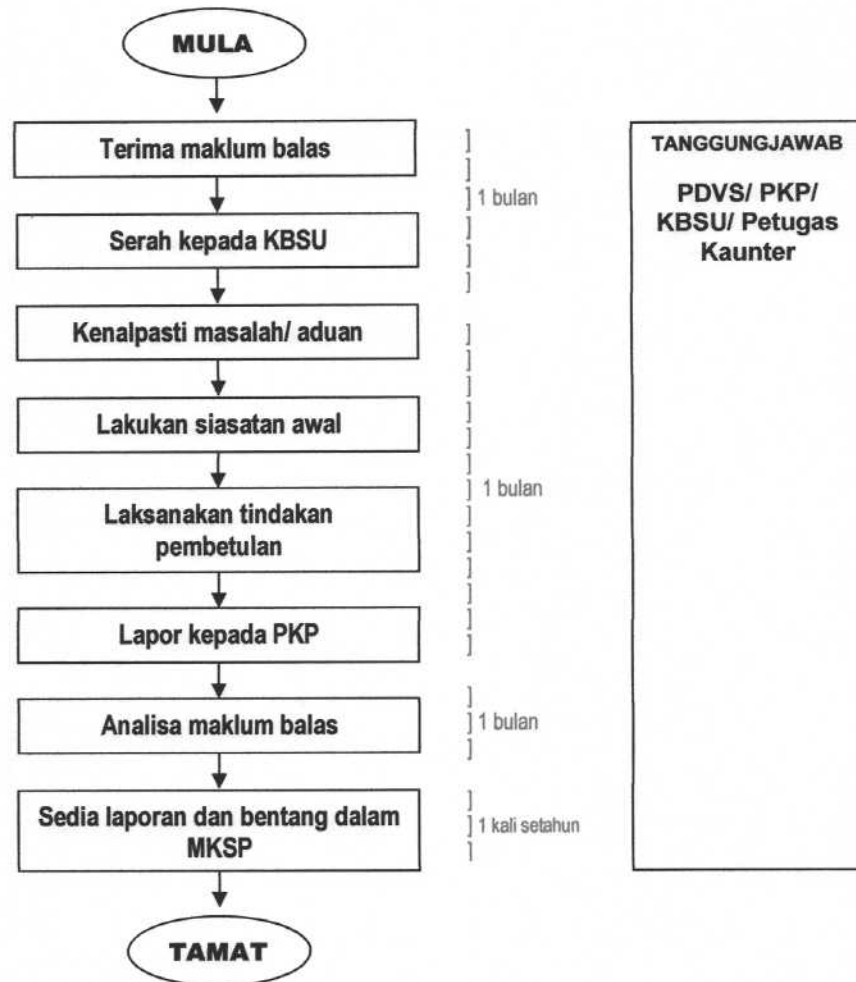
A. MAKLUM BALAS PELANGGAN



	NO. DOKUMEN		PK(P).DVS.02	
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			
	NO. KELUARAN	02	NO. PINDAAN	01

8.0 CARTA ALIRAN

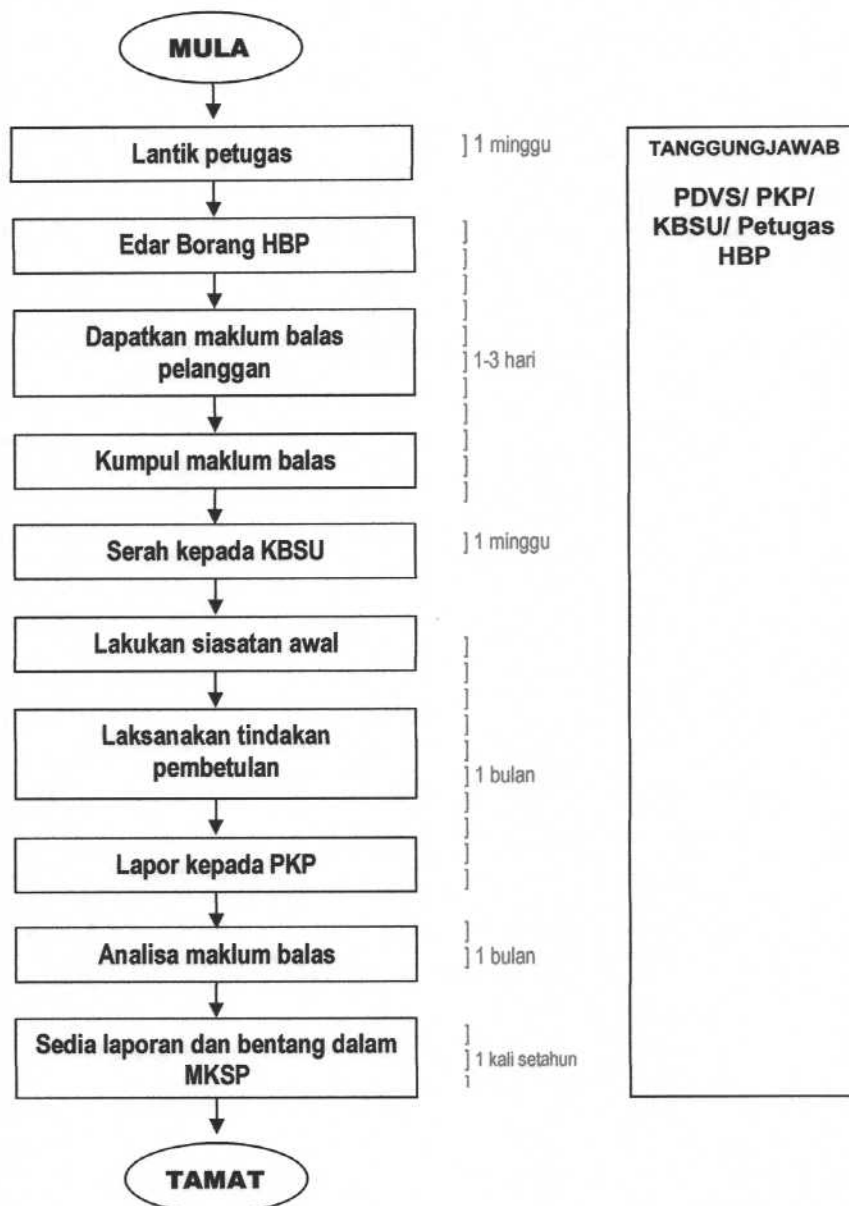
B. KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN



	NO. DOKUMEN		PK(P).DVS.02	
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			
	NO. KELUARAN	02	NO. PINDAAN	01

8.0 CARTA ALIRAN

C. HARI BERTEMU PELANGGAN



	NO. DOKUMEN		PK(P).DVS.02	
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			
	NO. KELUARAN	02	NO. PINDAAN	01

9.0 REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Rekod Maklum Balas Pelanggan	Fail Lokasi	1-3 tahun
2.	Rekod Kajian Kepuasan Pelanggan		
3.	Rekod Hari Bertemu Pelanggan		
4.	Laporan Maklum Balas Pelanggan	Fail PKP	

10.0 LAMPIRAN

BIL	TAJUK	LAMPIRAN	INDEKS
1.	Borang Maklum Balas Pelanggan	Lampiran 1	PK(P).DVS.02(L1)
2.	Borang Kajian Kepuasan Pelanggan	Lampiran 2	PK(P).DVS.02(L2)
3.	Borang Hari Bertemu Pelanggan	Lampiran 3	PK(P).DVS.02(L3)



Lampiran 1
PK(P).DVS.02(L1)

BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN
JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR SABAH

- Catatan : 1. Borang ini hendaklah diisi jika sesuatu maklum balas itu diterima secara lisan atau melalui telefon.
2. Jika pengadu tidak mahu dikenali hanya catatkan LELAKI atau PEREMPUAN pada ruangan Nama Pelanggan.

NAMA PELANGGAN		
TARIKH & MASA ADUAN		

CATATAN ADUAN/ CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

PENERIMA	
JAWATAN	

Kategori Pelanggan: Dalam / Luar
(Sila tandakan)



BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR SABAH

Pelanggan yang kami hormati,

Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah berusaha untuk melaksanakan penambahbaikan berterusan bagi mempertingkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti di jabatan ini. Oleh itu kerjasama dari pihak tuan/ puan untuk melengkapkan borang kajian ini amatlah dialu-alukan bagi penambahbaikan tersebut. Sila berikan penilaian anda berdasarkan kepada skala seperti di bawah:-

1	2	3	4	5
Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Baik	Memuaskan	Amat Memuaskan

Sila nyatakan lokasi dan urusan anda:

- a. Nama Lokasi : _____
b. Urusan : _____
c. Cadangan penambahbaikan (Jika ada) : _____

NO	KRITERIA	TIDAK MEMUASKAN → AMAT MEMUASKAN				
A	PERKHIDMATAN KAUNTER					
1.	Masa menunggu sebelum mendapat layanan	1	2	3	4	5
2.	Layanan yang diberikan	1	2	3	4	5
3.	Penjelasan maklumat yang disampaikan tepat	1	2	3	4	5
4.	Kesediaan memberikan perkhidmatan	1	2	3	4	5
B	MAKLUM BALAS KEHENDAK PELANGGAN					
1.	Bersedia mendengar dan membantu	1	2	3	4	5
2.	Ketelusan	1	2	3	4	5
3.	Sedia menerima kritikan	1	2	3	4	5
4.	Peka dengan cadangan penambahbaikan	1	2	3	4	5
C	KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN					
1.	Sikap yang baik dan positif	1	2	3	4	5
2.	Mudah berkomunikasi dan berkesan	1	2	3	4	5
3.	Memahami kehendak pelanggan	1	2	3	4	5
4.	Kesediaan mendengar dan berbincang	1	2	3	4	5
D	KUALITI PERKHIDMATAN					
1.	Kecekapan pegawai mengendalikan urusan/ kes	1	2	3	4	5
2.	Pematuhan Piagam Pelanggan Jabatan	1	2	3	4	5
3.	Maklum balas positif	1	2	3	4	5
4.	Tahap profesionalisme anggota	1	2	3	4	5
JUMLAH KESELURUHAN A+B+C+D						

Kerjasama anda amatlah kami dihargai dan diucapkan berbilang terima kasih.

Tandatangan pelanggan: _____ Tarikh: _____

Untuk kegunaan pejabat:

Tandatangan penerima: _____ Tarikh terima: _____

Nama Penerima: _____ Kategori Pelanggan: Dalam / Luar
(Sila tandakan)



**BORANG HARI BERTEMU PELANGGAN
JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR SABAH**

Tarikh : _____

Lokasi : _____

Nama : _____

No. K/P : _____

Alamat : _____

No. Tel : _____

Jenis Aduan : _____

Kenyataan : _____

Tandatangan Pelanggan:

Tandatangan Pegawai Bertugas:

Nama : _____

Nama : _____

Kategori Pelanggan: Dalaman / Luaran
(Sila tandakan)

Jawatan : _____

Tarikh : _____

Untuk kegunaan pejabat :

Ulasan : _____
