




## MS ISO 9001:2015

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

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

DILULUSKAN OLEH:

  
[Pengarah]

TARIKH KUATKUASA:  
**26 FEBRUARI 2026**


**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
26/02/2026	00/03	Muka Depan & Semua muka surat	1.Tandatangan Pengarah yang Baharu (Dr. Zul Bahar Abdul Rashid).  2.Pindaan tarikh kuatkuasa kepada 26 Februari 2026.  3.Pindaan No.Keluaran  4.Lain-lain pindaan yang berkaitan	Pengarah DVS Sabah

	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).DVS.02</b>		
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			
	<b>NO. KELUARAN</b>	<b>03</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>

### 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini menyediakan garis panduan bagi memastikan maklum balas pelanggan dikendalikan 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

<b>3.1</b>	<b>MK.DVS.01</b>	<b>:</b>	<b>MANUAL KUALITI DVS MS ISO 9001:2015</b>
	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)

	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).DVS.02</b>		
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			
	<b>NO. KELUARAN</b>	<b>03</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>


#### 4.0 DEFINISI

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

	<b>NO. DOKUMEN</b>		<b>PK(P).DVS.02</b>	
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			
	<b>NO. KELUARAN</b>	<b>03</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>

## 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

	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).DVS.02</b>		
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			
	<b>NO. KELUARAN</b>	<b>03</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>

## 6.0 PENGURUSAN RISIKO

- Rujuk Fail Pengurusan Risiko



NO. DOKUMEN

PK(P).DVS.02

**PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN**

NO. KELUARAN

03

NO. PINDAAN

00

**7.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN**

TANGGUNGJAWAB	NO	TINDAKAN
	<b>A</b>	<b>MAKLUM BALAS PELANGGAN</b> Nota: Borang Maklum Balas Pelanggan hendaklah disimpan di Kaunter Pertanyaan. Petugas kaunter bertanggungjawab mengurus borang ini untuk diserahkan kepada KBSU yang berkenaan.
<b>PDVS/ PKP/ KBSU/ Petugas Kaunter</b>	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>B</b>	<b>KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN</b> Nota: Borang Kajian Kepuasan Pelanggan hendaklah disimpan di Kaunter Pertanyaan. Petugas kaunter bertanggungjawab mengurus borang ini untuk diserahkan kepada KBSU yang berkenaan.
<b>PDVS/ PKP/ KBSU/ Petugas Kaunter</b>	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.
	<b>C</b>	<b>HARI BERTEMU PELANGGAN [HBP]</b> 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****03****NO. PINDAAN****00****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. Laporkan 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

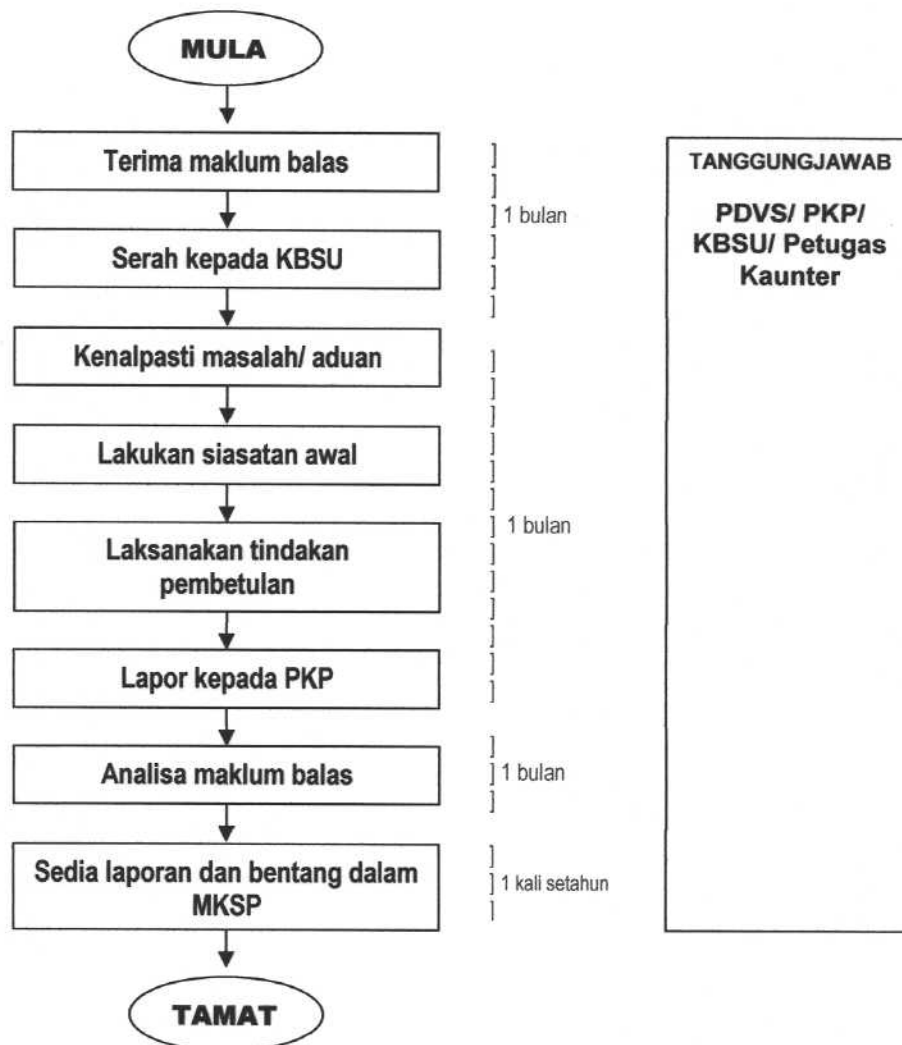
03

NO. PINDAAN

00

## 8.0 CARTA ALIRAN

### A. MAKLUM BALAS PELANGGAN





NO. DOKUMEN

PK(P).DVS.02

PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

NO. KELUARAN

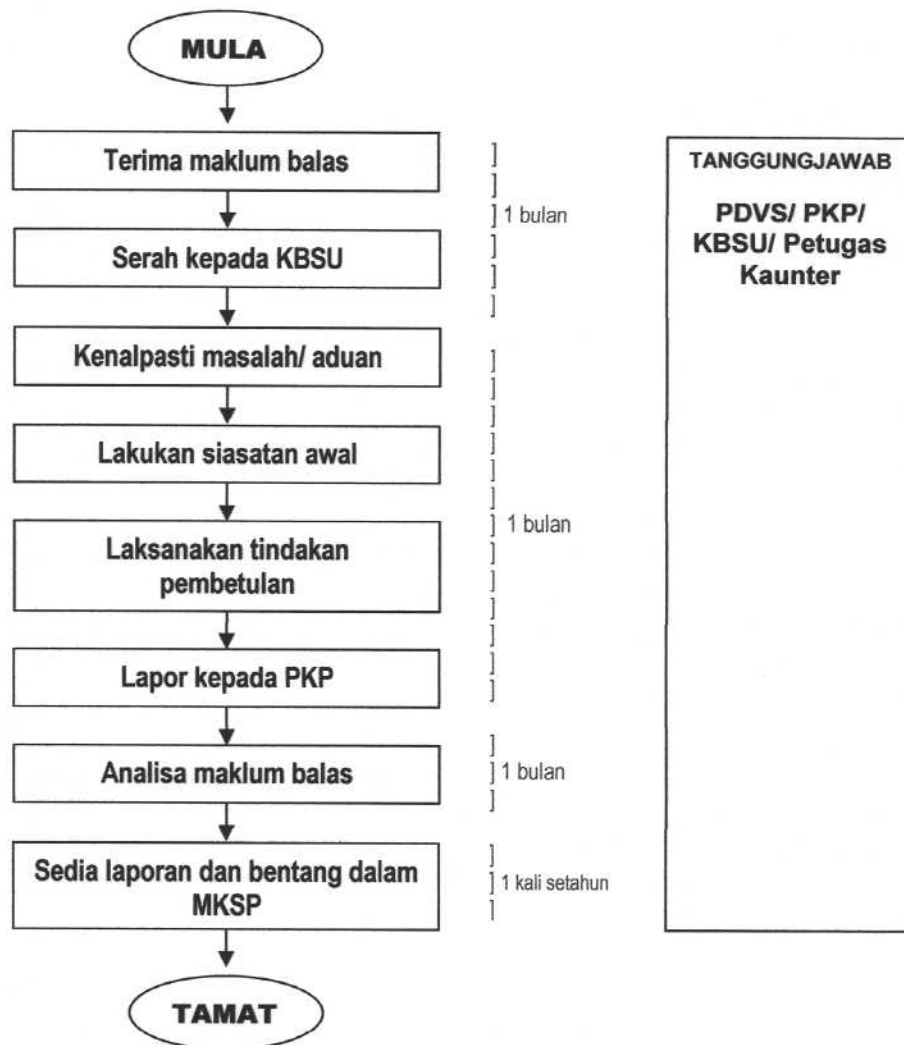
03

NO. PINDAAN

00

8.0 CARTA ALIRAN

B. KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN





NO. DOKUMEN

PK(P).DVS.02

**PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN**

NO. KELUARAN

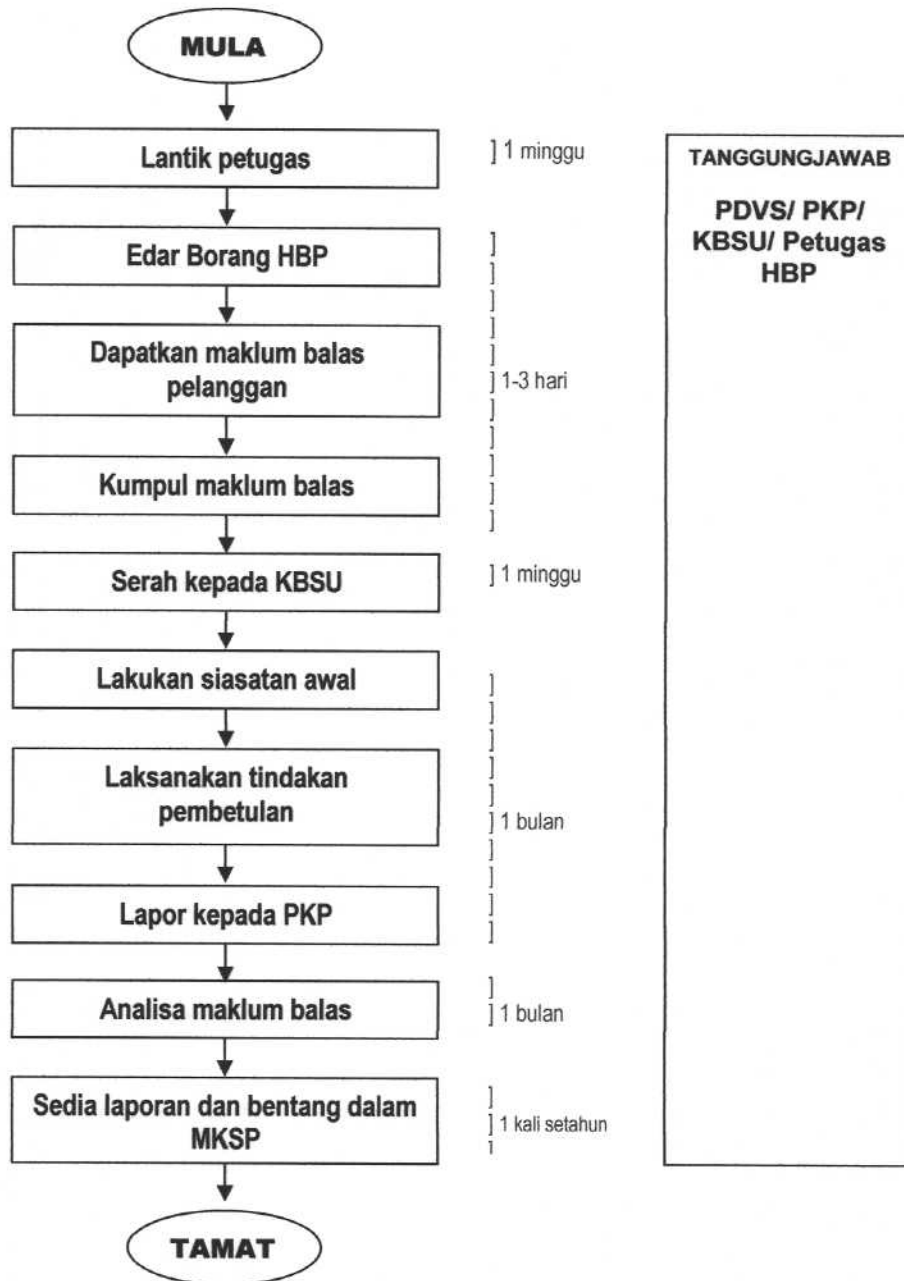
03


NO. PINDAAN

00

**8.0 CARTA ALIRAN**

**C. HARI BERTEMU PELANGGAN**



	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).DVS.02</b>		
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			
	<b>NO. KELUARAN</b>	<b>03</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>

### 9.0 REKOD KUALITI

<b>BIL</b>	<b>JENIS REKOD</b>	<b>LOKASI</b>	<b>TEMPOH PENYIMPANAN</b>
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

<b>BIL</b>	<b>TAJUK</b>	<b>LAMPIRAN</b>	<b>INDEKS</b>
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.

<b>NAMA PELANGGAN</b>		
<b>TARIKH &amp; MASA ADUAN</b>		

**CATATAN ADUAN/ CADANGAN PENAMBAHBAIKAN**

<b>PENERIMA</b>	
<b>JAWATAN</b>	

Kategori Pelanggan: Dalaman / Luaran  
(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:-

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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				
<b>A</b>	<b>PERKHIDMATAN KAUNTER</b>					
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>B</b>	<b>MAKLUM BALAS KEHENDAK PELANGGAN</b>					
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
<b>C</b>	<b>KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN</b>					
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
<b>D</b>	<b>KUALITI PERKHIDMATAN</b>					
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
<b>JUMLAH KESELURUHAN A+B+C+D</b>						

*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 / Luaran  
(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: Dalam / Luaran  
(Sila tandakan)

Jawatan : \_\_\_\_\_

Tarikh : \_\_\_\_\_

**Untuk kegunaan pejabat :**

Ulasan : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_