



## MS ISO 9001:2015

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

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

DILULUSKAN OLEH:

**SALIHAN**  
[Pengarah]

TARIKH KUAT KUASA:  
**01 MAC 2018**

**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**

PK(P).DVS.02

<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>NO KELUARAN/ PINDAAN</b>	<b>RUJUKAN PINDAAN MUKASURAT TERLIBAT</b>	<b>BUTIR-BUTIR PINDAAN</b>	<b>DILULUSKAN OLEH</b>
25/10/2021	01/00	Perkara 10.0 (Lampiran)	Format Borang Kajian Kepuasan Pelanggan (Lampiran 3) ditambahbaik.	Pengarah DVS Sabah

### REKOD PINDAAN

TARIKH PINDAAN	NO KELUARAN/ PINDAAN	RUJUKAN PINDAAN MUKASURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN	DILULUSKAN OLEH
18/09/2018	01/00	Perkara 1.0 (Lampiran)	Perubahan tajuk, kandungan dan nombor lampiran.	Pengarah

	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).DVS.02</b>		
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			
	<b>NO. KELUARAN</b>	<b>01</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 Pelaksanaan 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	01	NO. PINDAAN	00

#### 4.0 DEFINISI


4.1	<b>Pelanggan</b> Semua anggota DVS dan orang awam yang berurusan dengan jabatan.
4.2	<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.



	<b>NO. DOKUMEN</b>		<b>PK(P).DVS.02</b>	
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>			
	<b>NO. KELUARAN</b>	<b>01</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>01</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>

**6.0 PENGURUSAN RISIKO**



	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.02		
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			
	NO. KELUARAN	01	NO. PINDAAN	00

## 7.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	NO	TINDAKAN
	<b>A</b>	<b>MAKLUMBALAS PELANGGAN</b>
PKP	1.	Terima Maklum balas Pelanggan.
	2.	Semak Maklum balas Pelanggan dan pastikan:- <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan Penambahbaikan</li> <li>• Teguran</li> <li>• Penghargaan</li> </ul>
PKP/ KBSU	3.	Failkan.
	4.	Analisa.
	5.	Lakukan siasatan awal. (Jika berkaitan)
	6.	Bincang bersama KBSU untuk kenalpasti masalah/aduan.
	7.	Tindakan pembetulan/ penambahbaikan.
	8.	Sedia/ Bentang laporan dalam MKSP.
	9.	Minitkan keputusan mesyuarat. Maklumkan pelanggan (Jika perlu).
	10.	Keluarkan surat penghargaan kepada pelanggan. (Jika perlu).
	11.	Pamer di papan kenyataan/ laman web. (Jika perlu).
		<b>B</b>
PKP/ KBSU	1.	Jadualkan Kajian Kepuasan Pelanggan.
	2.	Sedia borang soal selidik.
	3.	Edar kepada KBSU.
	4.	Dapat maklumat daripada responden yang dikenalpasti.
	5.	Hantar kepada PKP.
	6.	Analisa dan laporkan dalam MKSP.
	7.	Tindakan penambahbaikan/ pembetulan.
	<b>C</b>	<b>HARI BERTEMU PELANGGAN [HBP]</b>



NO. DOKUMEN

PK(P).DVS.02

## PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN


NO. KELUARAN

01

NO. PINDAAN

00

PDVS/ PKP	1.	Arahkan PKP membuat persediaan HBP.
	2.	Jadualkan HBP tahunan jabatan.
	3.	Wujudkan jawatankuasa HBP. Pilih pegawai bertugas. Mohon kelulusan PDVS.
	4.	Hebah program HBP jabatan melalui surat/media/laman web/kain rentang.
	5.	Buat semakan akhir persediaan HBP sehari sebelum HBP. Laksana HBP.
	6.	Kumpul semua maklum balas pelanggan. Fail dan rekod.
	7.	Analisa.
	8.	kan kepada KBSU.

	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.02		
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			
	NO. KELUARAN	01	NO. PINDAAN	00

7.0 CARTA ALIRAN

A . MAKLUM BALAS PELANGGAN

