MS ISO 9001:2015

Tajuk Prosedur:
PROSEDUR
PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

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

DILULUSKAN OLEH: [Pengarah]
TARIKH KUAT KUASA: **01 MAC 2018**

SALINAN

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

TARIKH PINDAAN	NO KELUARAN/ PINDAAN	RUJUKAN PINDAAN MUKASURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN	DILULUSKAN OLEH
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

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 digunapakai 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)

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.

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

6.0 PENGURUSAN RISIKO

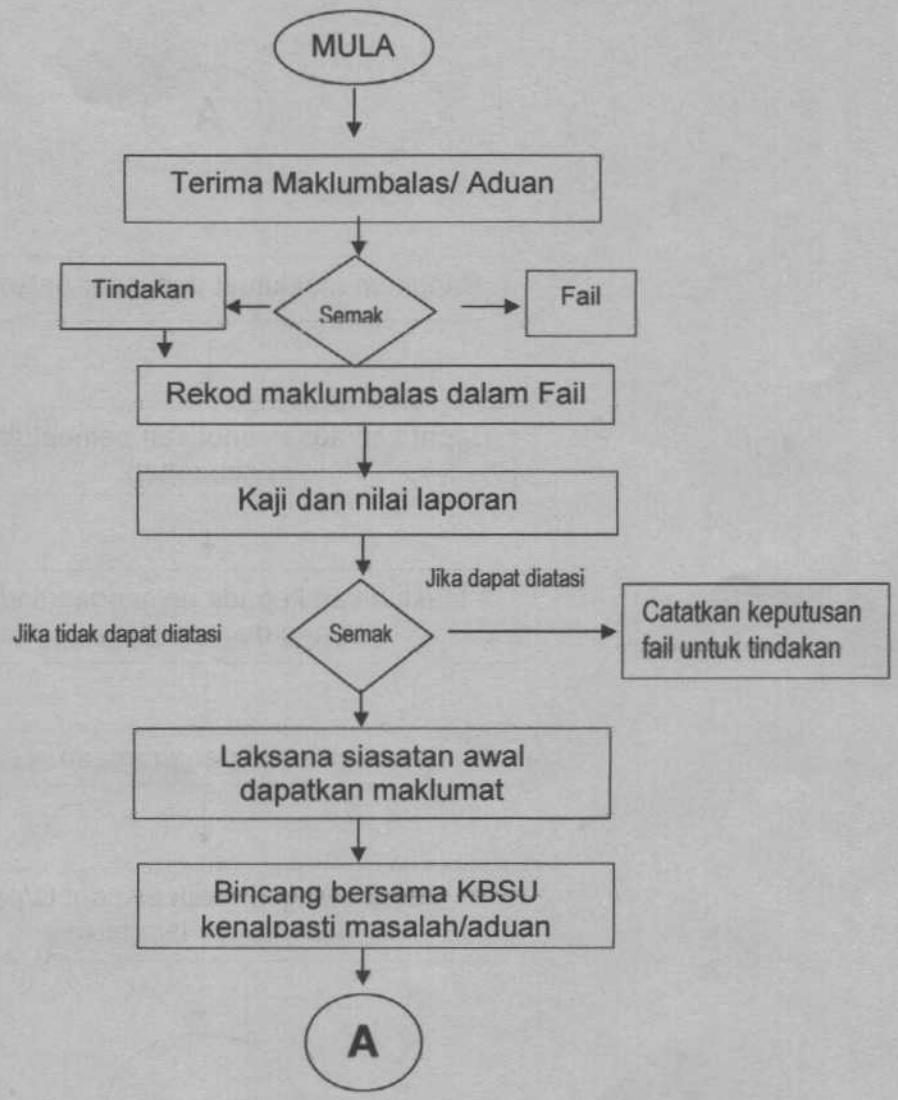
7.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	NO	TINDAKAN
	A	**MAKLUMBALAS PELANGGAN**
PKP	1.	Terima Maklum balas Pelanggan.
	2.	Semak Maklum balas Pelanggan dan pastikan:- • Cadangan Penambahbaikan • Teguran • Penghargaan
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	**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN**
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.
	C	**HARI BERTEMU PELANGGAN [HBP]**

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.

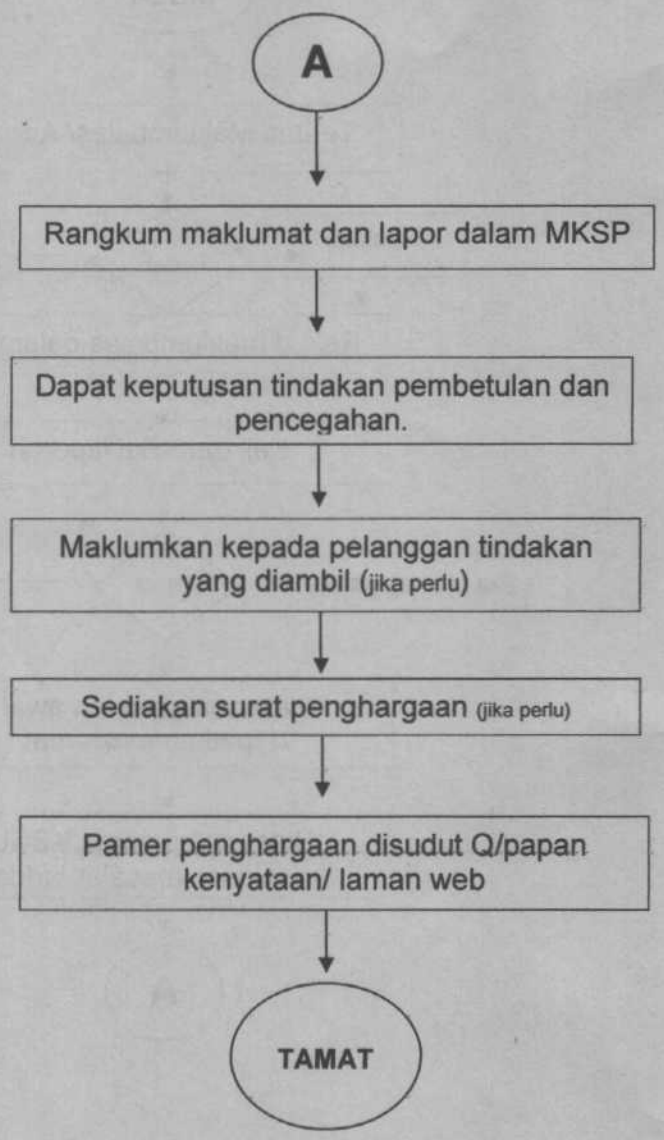
7.0 CARTA ALIRAN

A . MAKLUM BALAS PELANGGAN



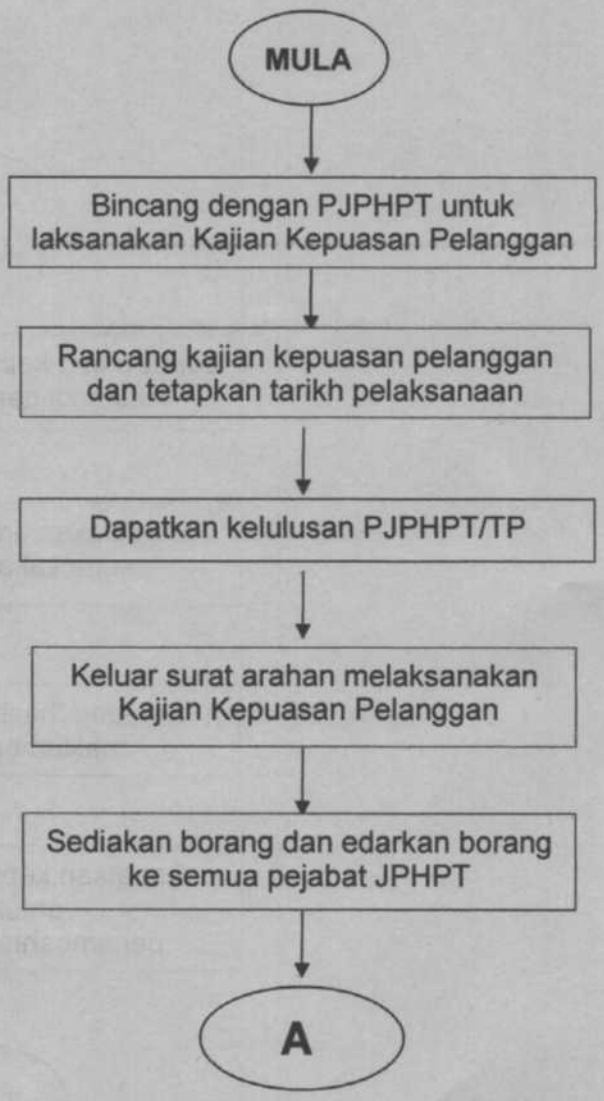
7.0 CARTA ALIRAN

A . MAKLUM BALAS PELANGGAN



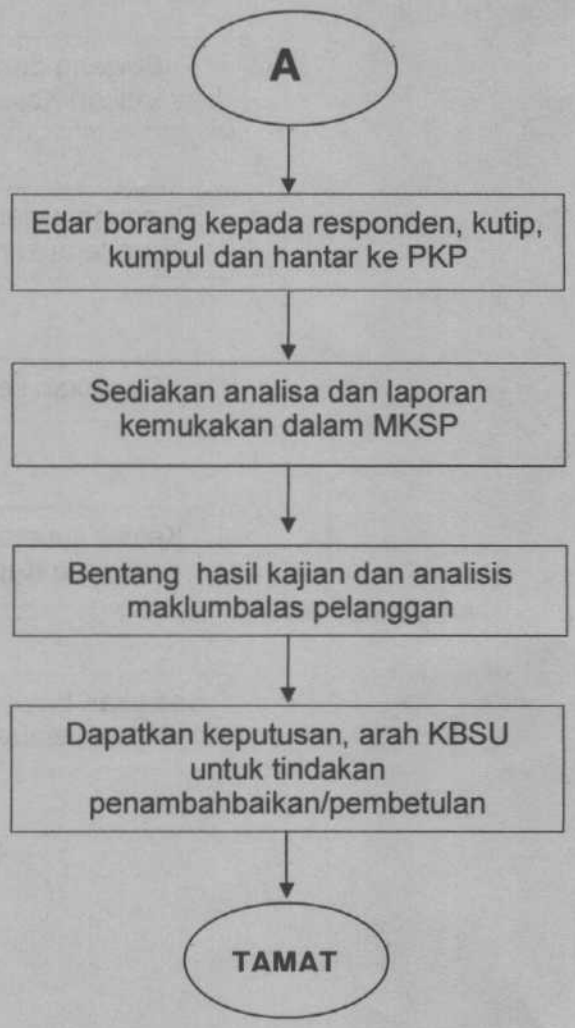
7.0 CARTA ALIRAN

B. KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN



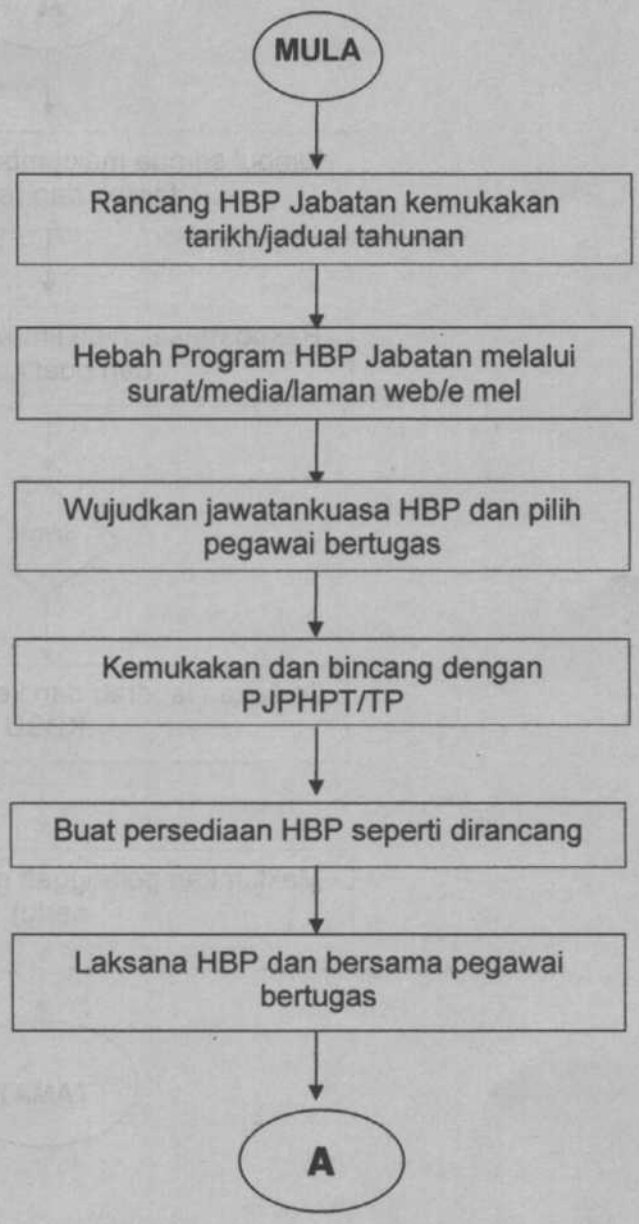
7.0 CARTA ALIRAN

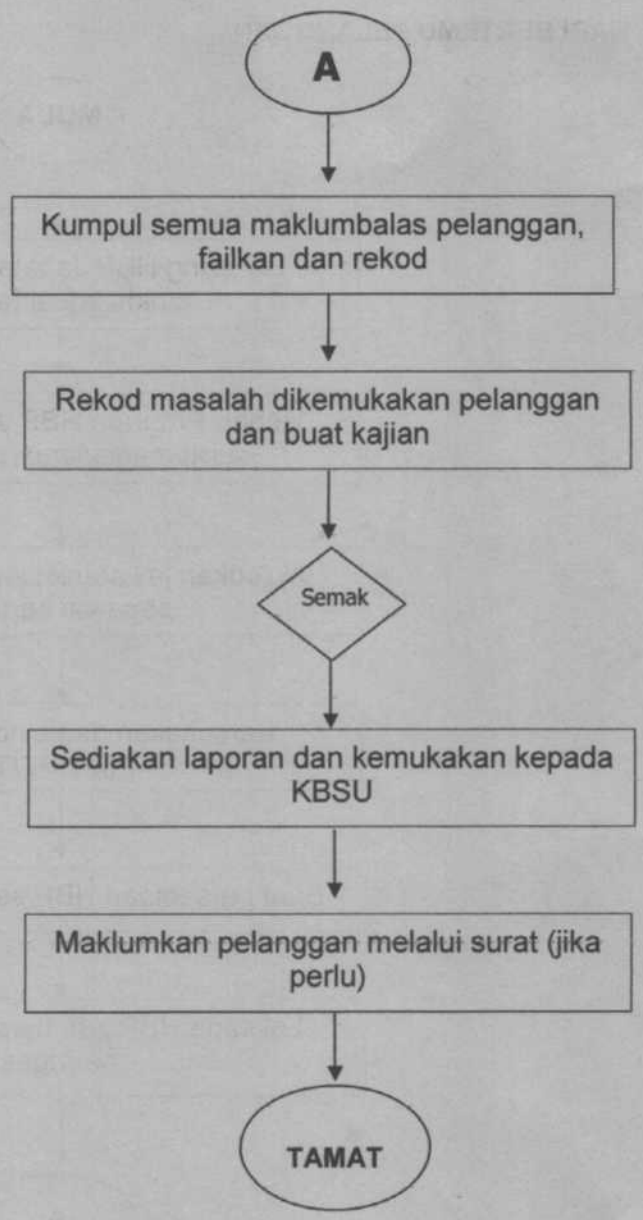
B. KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN



7.0 CARTA ALIRAN

C. HARI BERTEMU PELANGGAN




A
Kumpul semua maklumbalas pelanggan, failkan dan rekod
Rekod masalah dikemukakan pelanggan dan buat kajian
Semak
Sediakan laporan dan kemukakan kepada KBSU
Maklumkan pelanggan melalui surat (jika perlu)
TAMAT

9.0 REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1	Fail Maklum Balas Pelanggan	Bilik Fail	6 tahun
2	Fail Kajian Kepuasan Pelanggan		

10.0 LAMPIRAN

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

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

BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN
JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR SABAH

Catitan :
1. Borang ini hendaklah diisi jika sesuatu maklumbalas itu diterima secara lisan atau melalui telefon.
2. Jika pengadu tidak mahu dikenali hanya catitkan LELAKI atau PEREMPUAN pada ruangan Nama Pelanggan.

NAMA PELANGGAN		
TARIKH & MASA ADUAN		

CATATAN ADUAN/ CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

PENERIMA	
JAWATAN	

Lampiran 2
PK(P).DVS.02(L2)

BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN BAGI HARI BERTEMU PELANGGAN
JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR SABAH

TARIKH: _____ TEMPAT : _____

_____

Nama : _____

No. K/P : _____

Alamat : _____

_____

_____

No. Tel : _____

Jenis Aduan : _____

Kenyataan : _____

_____

_____

_____

Tandatangan Pelanggan:

_____

Nama : _____

Tandatangan Pegawai Bertugas:

_____

Nama : _____

Jawatan : _____

Tarikh : _____

_____

Tindakan Jabatan :

_____

_____

Lampiran 3
PK(P).DVS.02(L3)

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 menggendalikan 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 berbanyak terima kasih.

Tandatangan pelanggan: _____ Tarikh : _____

Untuk kegunaan pejabat:

Tandatangan penerima : _____ Tarikh terima : _____

Nama Penerima : _____

Tarikh dikemaskini: 25 Oktober 2021

BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR SABAH

Pelanggan yang kami hormati,

Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah berusaha untuk meningkatkan pembahagian. Ini adalah bagi memperlengkapkan kecekapannya Sistem Pengurusan Kualiti di jabatan ini. Oleh itu kepuasan dan pilihan tuan untuk melengkapkan borang kajian ini adalah sangat dihargai dan pembahagian akan tersedia. 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 tempat dan tarikh anda:

a. Nama Lokasi _____
b. Tarikh _____
c. Cadangan pembahagian (jika ada) _____

NO	KRITERIA	TIDAK MEMUASKAN → AMAT MEMUASKAN				
A	PERKHIDMATAN KAUNTER					
1.	Masa menunggu sebelum dimulakan layanan	1	2	3	4	5
2.	Layanan yang diberikan	1	2	3	4	5
3.	Pengetahuan maklumat yang disampaikan tepat	1	2	3	4	5
4.	Kesedaran membekalkan pelbagai maklumat	1	2	3	4	5
B	MAKLUM BALAS KENENGAN PELANGGAN					
1.	Tempat mandapat dan membaiki	1	2	3	4	5
2.	Kelajuan	1	2	3	4	5
3.	Sedia menerima kritikan	1	2	3	4	5
4.	Peka dengan cadangan pembahaikan	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.	Tambahan kaunter pelanggan	1	2	3	4	5
4.	Kesedaran mendengar dan berhencang	1	2	3	4	5
D	KUALITI PERKHIDMATAN					
1.	Kecekapan dengan menggunakan [illegible]	1	2	3	4	5
2.	Pemahaman Piagam Pelanggan Jabatan	1	2	3	4	5
3.	Bekalan barang positif	1	2	3	4	5
4.	Tanggungjawab anggota	1	2	3	4	5
JUMLAH KESELURUHAN A+B+C+D						

Pengkomplekan [illegible]

Tandatangan pelanggan _____ Tarikh _____

(Nama Tegunan jawatan)

Tanda tangan pentadbir _____ Cap rasmi _____
Nama Pentadbir _____