

# Taklimat Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan JPKN

Oleh  
Bahagian Perhubungan Korporat  
22 Julai 2010

# *Agenda*

- Pengenalan
- Maklumbalas Pelanggan
- MS ISO 9001:2008
- Prosedur Pengendalian Maklumbalas
  - Pengendalian Aduan Pelanggan
  - Pengendalian Kajian Kepuasan Pelanggan
- Skop Kerja Pegawai Aduan
- Perbincangan

# *Pengenalan*

- Bahagian Perhubungan Korporat
  - Fungsi
    - Pengurusan Komunikasi
    - Pengurusan Kualiti
  - Pengurusan Komunikasi – “Ke Arah Keunggulan Perkhidmatan”

# *Pengenalan*

- Bahagian Perhubungan Korporat
  - Objektif:
    - Meningkatkan tahap keprihatinan jabatan terhadap keperluan pelanggan.
    - Meningkatkan imej jabatan ke arah keunggulan.
    - Menumpukan jaminan kualiti perkhidmatan melalui pengurusan standard yang mantap.

# *Pengenalan*

- Misi Bahagian Perhubungan Korporat

**Bertekad dalam usaha untuk meningkatkan keunggulan perkhidmatan jabatan melalui keprihatinan terhadap keperluan pelanggan, pengurusan imej yang mapan dan penumpuan kepada jaminan kualiti**

- Visi Bahagian Perhubungan Korporat

**Ke arah Keunggulan Perkhidmatan Berkualiti**

# *Maklum Balas Pelanggan*

- Definisi Maklum Balas
- Kategori:
  - Aduan
  - Cadangan
  - Komen
  - Penghargaan
  - Keluhan
- Maklumbalas → Kepuasan Pelanggan → Keunggulan Perkhidmatan → Visi Jabatan

# *MS ISO 9001:2008*

- Sistem Pengurusan Kualiti – MSISO 9001:2008
  - 8 Prinsip
    1. Tumpuan kepada pelanggan
    2. Kepimpinan
    3. Penglibatan anggota organisasi
    4. Pendekatan proses
    5. Amalan pengurusan melalui pendekatan sistem
    6. Penambahbaikan secara berterusan
    7. Pendekatan membuat keputusan berasaskan fakta
    8. Hubungan dengan pembekal

# *Tumpuan Kepada Pelanggan*

- Kebergantungan Organisasi kepada Pelanggan
- Memahami keperluan pelanggan – semasa dan bakal
- Memenuhi keperluan pelanggan
- Berusaha melebihi jangkaan pelanggan



# *Tumpuan Kepada Pelanggan*

- Manfaat:
  - Kesetiaan Pelanggan
  - Peningkatan Produk – peluang
  - Peningkatan Keberkesanan Kerja
- Kaedah:
  - Kajian dan Pengukuran
  - Penetapan objektif
  - Komunikasi – keperluan pelanggan
  - Keseimbangan pelaksanaan

# *Prosedur Maklum Balas Pelanggan JPKN*

- Tujuan:
  - Panduan mengendali **Aduan Pelanggan** dan **Kajian Kepuasan Pelanggan**.
  - Memudahkan penentuan tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan

# *Prosedur Maklum Balas Pelanggan JPKN*

- Skop:
  - Semua Bahagian, Cawangan dan KSIT
  - Anggota terlibat:
    - Pengarah
    - Pegawai Perhubungan Aduan Awam
    - Pegawai BPK
    - PTM dan PPTM

# *Prosedur Maklum Balas Pelanggan JPKN*

- Rujukan:
  - Prosedur Kualiti JPKN - JPKN.PK(S).05
  - Rujuk: [www.jpkn.sabah.gov.my/iso](http://www.jpkn.sabah.gov.my/iso)
  - Prosedur Kualiti berkaitan:
    - JPKN.PK(W).05 – Prosedur Tindakan Pembaikan
    - JPKN.PK(W).06 – Prosedur Tindakan Pencegahan
    - JPKN .PK(S).07 – Prosedur Analisa Statistik

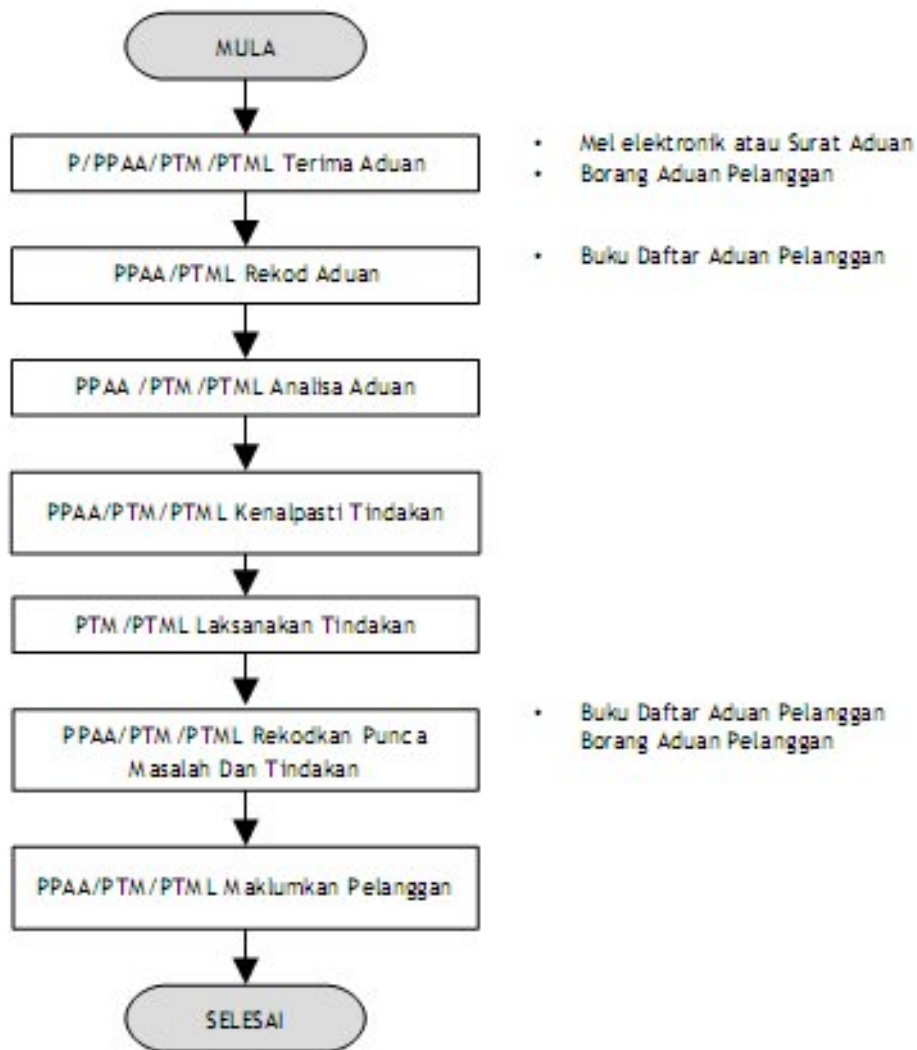
# *Prosedur Maklum Balas Pelanggan JPKN*

- Definisi:
  - **Pelanggan Proses:**
    - Kementerian, Jabatan, Pejabat Daerah, Kuasa-kuasa Tempatan, Badan-badan Berkanun Kerajaan Negeri Sabah
    - Pembekal Jabatan
  - **Pelanggan Dalaman:**
    - Warga JPKN yang terlibat dengan proses pelaksanaan sistem kualiti.

# *Pengendalian Aduan Pelanggan*

- Sumber Aduan:
  - Lisan
  - Bertulis
  - Mel Elektronik
  - SMS
  - Sistem e-Aduan Pelanggan
- Jenis Aduan:
  - Berkaitan Kualiti Proses/Produk
  - Ketidakpuasan, Keluhan, Cadangan, Penghargaan

# *Pengendalian Aduan Pelanggan*



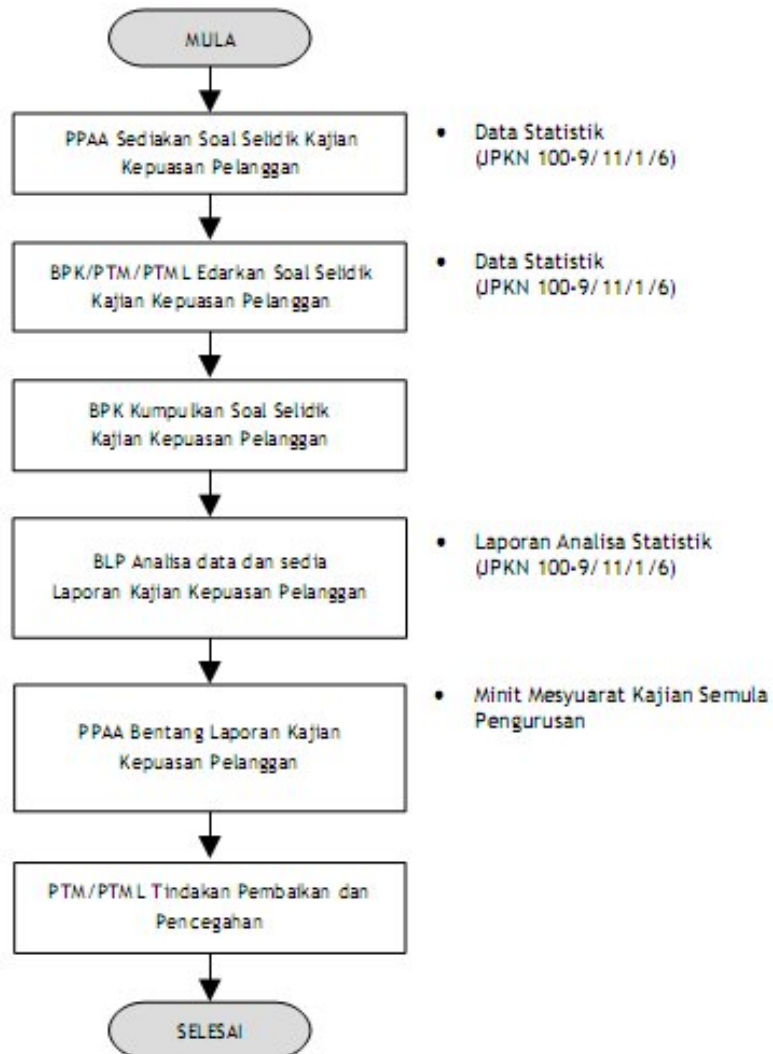
**Tempoh memberi maklum balas kepada Pelanggan – 2 hari bekerja**

# *Pengendalian Kajian Kepuasan Pelanggan*

- Rasional:
  - Pengukuran tahap perkhidmatan
  - Berdasarkan fakta
  - Ke arah penambahbaikan



# *Pengendalian Kajian Kepuasan Pelanggan*



## *Skop Kerja Pegawai Aduan*

- Dilantik dari Bahagian/Cawangan/KSIT
- Bertindak untuk menerima dan merekod aduan pelanggan yang dikemukakan melalui bahagian/cawangan/KSIT .
- Mengemukakan aduan yang diterima ke pihak yang berkenaan untuk tindakan.
- Menjadi pegawai perhubungan untuk Bahagian Perhubungan Korporat dalam hal-hal berkaitan maklum balas pelanggan.

# *Perbincangan*

- Soalan
- Cadangan Penambahbaikan
- Keperluan Pegawai Aduan