

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI
MS ISO 9001:2008**

**BAHAGIAN PENGURUSAN SEKOLAH HARIAN
JABATAN PELAJARAN NEGERI
PEJABAT PELAJARAN WILAYAH
PEJABAT PELAJARAN DAERAH**

PK05

**PENGURUSAN
MAKLUM BALAS
PELANGGAN**

5.1 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan memastikan proses pengurusan maklum balas pelanggan dan tahap kepuasan pegawai dan anggota kumpulan pelaksana diuruskan secara terancang dan berkesan. Analisis hendaklah dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan:

5.1.1 Maklum balas pelanggan sekurang-kurangnya 4 kali setahun.

5.1.2 Tahap kepuasan pegawai dan anggota kumpulan pelaksana sekurang-kurangnya 2 kali setahun.

5.2 SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD.

5.3 RUJUKAN

5.3.1 Manual Kualiti

5.3.2 PKPA 1/2008: Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan

5.4 DEFINISI

5.4.1 Pelanggan

Individu atau kumpulan dalam atau luar organisasi yang mendapat perkhidmatan.

5.4.2 Pelanggan Maklum balas

Maklumat atau data yang diperoleh hasil daripada perkhidmatan di organisasi dan digunakan untuk membolehkan penyelarasan dibuat supaya keadaan pengendalian yang dikehendaki tercapai.

5.5 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	RUJUKAN
KU (BPSH) PP (JPN) TPPW/ TPPD/ KU (PPW/ PPD)	A. MAKLUM BALAS PELANGGAN 1. Menyediakan borang maklum balas pelanggan. 2. Menyediakan Peti Cadangan/ Maklum Balas Pelanggan di tempat yang sesuai dan berkunci. 3. Menyemak dan menganalisis maklum balas pelanggan setiap bulan.	PKU02 - 1 Borang Maklum Balas Pelanggan Peti Cadangan Analisis Maklum Balas

<p>KU (BPSH) PP (JPN) TPPW/ TPPD/ KU (PPW/ PPD)</p>	<p>4. Membentangkan analisis dalam mesyuarat pengurusan untuk tindakan susulan sekurang-kurangnya 4 kali setahun</p> <p>5. Membuat tindakan susulan yang telah diputuskan dan menyerahkannya kepada pihak pengurusan.</p>	<p>Minit mesyuarat</p> <p>Laporan tindakan pembedulan, pencegahan dan penambahbaikan</p>
<p>KU (BPSH) PP (JPN) TPPW/ TPPD/ KU (PPD/ PPW)</p>	<p>B. TAHAP KEPUASAN PEGAWAI DAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</p> <p>1. Menyedia dan mengedarkan Borang Tahap Kepuasan Pegawai dan Anggota Kumpulan Pelaksana 2 kali setahun (Mei dan November).</p> <p>2. Menyediakan laporan analisis tahap kepuasan pegawai dan anggota kumpulan pelaksana untuk dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan sekurang-kurangnya 2 kali setahun</p> <p>3. Membuat tindakan susulan yang telah diputuskan dan menyerahkannya kepada Pihak Pengurusan.</p> <p>Sekiranya terdapat langkah-langkah yang tidak mematuhi spesifikasi ambil tindakan pembedulan merujuk PK 12 – Kawalan Ke Atas Ketidakakuran Produk/ Perkhidmatan.</p>	<p>PK05 - 1 Borang Tahap Kepuasan Pegawai dan Anggota Kumpulan Pelaksana</p> <p>Analisis Tahap Kepuasan Pegawai dan Anggota Kumpulan Pelaksana Minit Mesyuarat</p> <p>Laporan tindakan pembedulan, pencegahan dan penambahbaikan</p>

5.6 REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	TEMPOH SIMPANAN	LOKASI
1	Analisis Maklum Balas Pelanggan	1 Tahun	Pentadbiran
2	Analisis Tahap Kepuasan Pegawai dan Anggota Kumpulan Pelaksana	1 Tahun	Pentadbiran
3	Laporan Tindakan Pembedulan, Pencegahan dan Penambahbaikan	1 Tahun	Pentadbiran