

SALINAN TIDAK TERKAWAL

PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN & SOKONGAN



JABATAN UKUR DAN PEMETAAN MALAYSIA
www.jupem.gov.my

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI
MS ISO 9001 : 2015**



JABATAN UKUR DAN PEMETAAN MALAYSIA

MS ISO 9001:2015

PROSEDUR KUALITI

PK.JUPEM.07

PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN

DISEDIAKAN OLEH:

URUS SETIA MS ISO 9001:2015
Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia

Tarikh: 16.03.2021

DILULUSKAN OLEH:



(Sr SOHAIME BIN HAJI RASIDI)
Timbalan Ketua Pengarah Ukur dan Pemetaan II

Tarikh: 24/3/2021

No. Edaran:

1. OBJEKTIF

Memastikan semua maklum balas pelanggan yang diterima oleh JUPEM diambil tindakan sewajarnya dengan cekap dan berkesan.

2. SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Ibu Pejabat JUPEM dan JUPEM Negeri dalam mengendalikan maklum balas pelanggan bermula daripada penerimaan aduan sehingga kepada pemantauan keberkesanan tindakan.

3. RUJUKAN

- 3.1 Standard Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015.
- 3.2 Profil Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) JUPEM.
- 3.3 Prosedur Tindakan Pembetulan.
- 3.4 Pelan Analisis Risiko.
- 3.5 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009 - Penambahbaikan Proses Pengurusan Pengaduan Awam

4. DEFINISI

- | | | |
|-----|--------------------|---|
| 4.1 | Pelanggan luar | Pegguna dari Kementerian/Jabatan, Agensi Kerajaan dan swasta serta orang awam. |
| 4.2 | Maklum balas | |
| | a) Aduan | Tindakan reaktif ke atas ketidakpuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan/produk yang diberikan oleh JUPEM. |
| | b) Kajian Kepuasan | Tindakan proaktif ke atas ketidakpuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan/produk yang diberikan oleh JUPEM untuk penambahbaikan. |
| 4.4 | Urus Setia | Urus Setia pelaksanaan MS ISO 9001:2015 JUPEM di Bahagian Perancangan dan Korporat, Ibu Pejabat JUPEM. |

5. SINGKATAN

- 5.1 TPU Timbalan Pengarah Ukur dan Pemetaan Negeri.
- 5.2 PUB (DPP) Pengarah Ukur Bahagian (Dasar dan Penyelarasan Pemetaan).
- 5.3 PUB (K) Pengarah Ukur Bahagian (Kadaster).
- 5.4 PUB (PT) Pengarah Ukur Bahagian (Pemetaan Topografi).
- 5.5 PUS (PKor) Pengarah Ukur Seksyen (Pengurusan Korporat).
- 5.6 PB (C) Pengarah Seksyen (Percetakan).
- 5.7 PUPN Pengarah Ukur dan Pemetaan Negeri.
- 5.8 PAA Pegawai Aduan Awam.
- 5.9 PYB Pegawai Yang Bertanggungjawab

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

| Tanggungjawab | Tindakan |
|---------------|---|
| PYB | <p>A. PENGENDALIAN ADUAN/ MAKLUM BALAS PELANGGAN</p> <p>a. Terima dan rekod aduan/maklum balas dari pelanggan melalui sumber-sumber berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Peti Cadangan; ii) Surat; iii) Faksimili; iv) Telefon; v) Lisan; vi) E-mel; dan vii) Media Sosial (<i>facebook & twitter</i>). |

| Tanggungjawab | Tindakan |
|---|--|
| <p>PAA</p> <p>PUPN/PUB (PT)/ PUS (PKor)/ PS (C)</p> | <p>b. Serahkan Borang Aduan/Maklum Balas Pelanggan seperti di Lampiran A kepada PAA.</p> <p>c. Rekod aduan/maklum balas pelanggan dalam buku Daftar Aduan Pelanggan.</p> <p>d. Sekiranya aduan/maklum balas pelanggan boleh dijawab secara spontan, berikan jawapan secara lisan/telefon dan catat tindakan yang telah diambil di ruangan tindakan dalam Borang Aduan/Maklum Balas Pelanggan.</p> <p>e. Jika aduan/maklum balas pelanggan tidak boleh diberi jawapan secara spontan, kenalpasti pegawai yang akan menyediakan jawapan atau jalankan siasatan, jika perlu.</p> <p>f. Jika jawapan/hasil siasatan tidak melibatkan dasar jabatan, maklumkan jawapan hasil siasatan kepada pengadu.</p> <p>g. Jika jawapan melibatkan dasar jabatan, sediakan jawapan untuk persetujuan dan tandatangan PUB (DPP)/PUB (K) untuk dihantar kepada pengadu.</p> |
| <p>PAA</p> | <p>h. Catatkan tindakan yang telah diambil dalam Borang Aduan/Maklum Balas Pelanggan dan kemaskini rekod dalam Buku Daftar Aduan/Maklum Balas Pelanggan.</p> <p>i. Laksanakan pemantauan keberkesanan terhadap tindakan pembetulan berhubung aduan/maklum balas pelanggan berdasarkan kriteria berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Tiada aduan/maklum balas pelanggan yang sama atau berulang bagi skop aduan yang sama. ii) Terdapat peningkatan perkhidmatan hasil pelaksanaan tindakan pembetulan. <p>j. Kumpul semua Borang Aduan/Maklum Balas Pelanggan dan majukan kepada Urus Setia setiap bulan.</p> |

| Tanggungjawab | Tindakan |
|--|---|
| <p>Urus Setia</p> <p>PUPN/PUB (PT)/ PUS (PKor)/ PS (C)</p> | <p>k. Catatkan status pelaksanaan pemantauan aduan/maklum balas pelanggan dalam Borang Aduan/Maklum Balas Pelanggan.</p> <p>l. Sediakan laporan aduan/maklum balas pelanggan untuk dibincangkan di Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dari segi:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Bilangan aduan mengikut proses; ii) Status tindakan; iii) Ringkasan Aduan dan tindakan pembetulan; dan iv) Punca Penyebab Aduan. <p>m. Ambil tindakan susulan berdasarkan keputusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.</p> |
| <p>PYB</p> <p>Urus Setia</p> | <p>B. KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN</p> <p>a. Edarkan borang soal selidik kajian kepuasan seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Lampiran B - Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan kepada pelanggan yang berurusan di kaunter. ii) Lampiran C - Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pembekal kepada pembekal (sekali dalam tempoh masa 12 bulan). iii) Lampiran D - Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pihak Berkepentingan kepada pihak berkepentingan (sekali dalam tempoh masa 12 bulan). <p>b. Kumpul semua Borang Kajian Kepuasan Pelanggan dan majukan kepada Urus Setia.</p> <p>c. Lakukan analisis yang bersesuaian serta sediakan laporan analisis.</p> |

| Tanggungjawab | Tindakan |
|---------------|---|
| | <p>d. Maklum keputusan analisis kepuasan kepada pihak-pihak yang berkaitan untuk pelan tindakan dan penambahbaikan.</p> <p>e. Bentang analisis kepuasan dan pelaksanaan tindakan pembetulan atau penambahbaikan yang diambil dalam Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan.</p> |

7. REKOD

| Jenis rekod | Tempoh penyimpanan | Tempat simpanan |
|---|--------------------|--------------------|
| 7.1 Rekod Aduan Pelanggan | 3 Tahun | Bahagian Berkenaan |
| 7.2 Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan | 3 Tahun | Bahagian Berkenaan |
| 7.3 Borang Aduan/Maklum Balas Pelanggan | 3 Tahun | Bahagian Berkenaan |
| 7.4 Buku Daftar Aduan Pelanggan | 3 Tahun | Bahagian Berkenaan |
| 7.5 Surat jawapan aduan pelanggan | 3 Tahun | Bahagian Berkenaan |

8. LAMPIRAN

- | | |
|--|--------------------|
| 8.1 Borang Aduan/Maklum Balas Pelanggan | Lampiran A. |
| 8.2 Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan | Lampiran B. |
| 8.3 Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pembekal | Lampiran C. |
| 8.4 Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pihak Berkepentingan | Lampiran D. |

Lampiran A

BORANG ADUAN/MAKLUM BALAS PELANGGAN

| MAKLUMAT ADUAN | |
|--|--|
| Nama Pengadu : | ** Orang awam/kerajaan/swasta |
| Alamat : | No. Telefon/ e-mel: |
| Perincian Aduan : | |
| Nota : ** potong mana-mana yang tidak berkaitan | |
| UNTUK TINDAKAN PEJABAT | |
| STATUS <input type="checkbox"/> Boleh diselesaikan <input type="checkbox"/> Perlu siasatan | Penerima Aduan : Tarikh : Jawatan: |
| Siasatan Punca Penyebab Aduan : | |
| Cadangan Tindakan Pembetulan: | |
| _____ (t.t. & jawatan) | _____ Tarikh: |
| Pengesahan Persetujuan Tindakan Pembetulan: | |
| _____ (t.t. & jawatan) | _____ Tarikh: |
| Pemantauan Keberkesanan Tindakan Pembetulan: | |
| Status: Selesai <input type="checkbox"/> Dalam Tindakan <input type="checkbox"/> | |
| _____ (t.t. & jawatan) | _____ Tarikh: |

Lampiran B

BORANG SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

MAKLUMAT PELANGGAN

Nama Pelanggan:

** Orang awam/kerajaan/swasta

Alamat:

Tarikh:

Nota : ** potong mana-mana yang tidak berkaitan

Sila tandakan \checkmark pada kotak yang disediakan

1) Bagaimanakah perkhidmatan yang disediakan oleh JUPEM semasa anda berurusan di kaunter?

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cemerlang | Amat Baik | Baik | Sederhana Baik | Lemah |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2) Berapa lamakah tempoh yang perlu diambil semasa anda berurusan di Kaunter JUPEM?

- Kurang daripada 15 minit
- 30 minit
- 45 minit
- Melebihi 1 jam. Sila nyatakan _____ jam

3) Sejauh manakah Produk JUPEM dapat memenuhi keperluan anda?

(Adakah Produk JUPEM yang terdiri daripada Peta, Pelan Akui, Data digital dan sebagainya, benar-benar memenuhi keperluan anda)

| | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Melebihi Keperluan | Memenuhi Keperluan | Kurang memenuhi | Tidak memenuhi |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Jika tidak, sila nyatakan _____

4) Bagaimanakah kualiti produk yang disediakan oleh JUPEM?

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cemerlang | Amat Baik | Baik | Sederhana Baik | Lemah |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5) Adakah tempoh masa perkhidmatan Pemetaan/ Kadaster memenuhi keperluan?

| | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | Ya | <input type="checkbox"/> | Tidak |
|--------------------------|----|--------------------------|-------|

Jika tidak, sila nyatakan _____

6) Adakah anda sebagai pelanggan JUPEM, berpuas hati dengan segala perkhidmatan serta produk-produk yang disediakan oleh JUPEM?

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| Ya, saya berpuas hati | <input type="checkbox"/> |
| Tidak berpuas hati | <input type="checkbox"/> |

Jika tidak, sila nyatakan _____

BORANG SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PEMBEKAL**MAKLUMAT PEMBEKAL**

Nama Pembekal:

Alamat:

Tarikh:

Sila tandakan \surd pada kotak yang disediakan

1) Bagaimanakah perkhidmatan yang disediakan oleh JUPEM semasa anda berurusan?

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cemerlang | Amat Baik | Baik | Sederhana Baik | Lemah |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2) Adakah pembayaran dibuat dalam tempoh masa yang ditetapkan (14 hari)?

 Ya Tidak

3) Adakah maklumat pembekalan mencukupi untuk tindakan?

| | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Melebihi Keperluan | Memenuhi Keperluan | Kurang memenuhi | Tidak memenuhi |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Jika tidak, sila nyatakan _____

4) Bagaimanakah keberkesanan komunikasi dalam pembekalan?

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cemerlang | Amat Baik | Baik | Sederhana Baik | Lemah |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5) Adakah kakitangan yang menguruskan perolehan berpengetahuan dan kompeten?

 Ya Tidak

Jika tidak, sila nyatakan _____

6) Adakah anda sebagai pembekal JUPEM, berpuas hati dengan segala perkhidmatan yang disediakan oleh JUPEM?

Ya, saya berpuas hati Tidak berpuas hati

Jika tidak, sila nyatakan _____

BORANG SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PIHAK BERKEPENTINGAN**MAKLUMAT PIHAK BERKEPENTINGAN**

Nama Wakil:

Syarikat/Agensi:

Tarikh:

Sila tandakan \surd pada kotak yang disediakan

1) Bagaimanakah perkhidmatan yang disediakan oleh JUPEM?

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cemerlang | Amat Baik | Baik | Sederhana Baik | Lemah |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2) Sejauh manakah Produk JUPEM dapat memenuhi keperluan anda?

(Adakah Produk JUPEM yang terdiri daripada Peta, Pelan Akui atau Pelan Hakmilik benar-benar memenuhi keperluan anda)

| | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Melebihi Keperluan | Memenuhi Keperluan | Kurang memenuhi | Tidak memenuhi |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Jika tidak, sila nyatakan _____

3) Bagaimanakah kualiti produk yang disediakan oleh JUPEM?

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cemerlang | Amat Baik | Baik | Sederhana Baik | Lemah |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4) Adakah tempoh masa perkhidmatan Pemetaan/Kadaster memenuhi keperluan?

 Ya Tidak

Jika tidak, sila nyatakan _____

5) Adakah anda sebagai pihak berkepentingan JUPEM, berpuas hati dengan segala perkhidmatan serta produk-produk yang disediakan oleh JUPEM?

Ya, saya berpuas hati Tidak berpuas hati

Jika tidak, sila nyatakan _____

6) Adakah JUPEM menyediakan akses yang mencukupi untuk mendapatkan maklumat?

 Ya Tidak