



**KEMENTERIAN  
PENDIDIKAN  
MALAYSIA**

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

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

**PK05**

**PENGURUSAN  
MAKLUM BALAS**

## 5.1 TUJUAN

Maklum balas perkhidmatan yang dinilai merangkumi semua program/ aktiviti utama di organisasi.

## 5.2 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 Maklum balas

Maklumat yang diperoleh daripada pelanggan selepas menerima perkhidmatan daripada organisasi.

### 5.4.3 Maklum balas pelanggan yang berurusan di kaunter

Maklumat yang diperoleh daripada pelanggan yang hadir ke kaunter organisasi bagi mendapatkan perkhidmatan yang diperlukan.

### 5.4.4 Maklum balas perkhidmatan yang diberikan

Maklumat yang diperoleh daripada pelanggan yang telah menerima perkhidmatan daripada organisasi.

## 5.5 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
KU (BPSH) PP (JPN) TPPW/ TPPD/ KU (PPW/ PPD)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengedarkan Borang Maklum Balas kepada pelanggan yang telah menerima perkhidmatan.</li><li>2. Mengumpul dan menganalisis maklum balas pada setiap bulan.</li><li>3. Mengambil tindakan segera terhadap tindakan penambahbaikan bagi item yang mendapat skor di bawah 4.</li><li>4. Membentangkan analisis dan penilaian tindakan penambahbaikan dalam Mesyuarat Pengurusan sekurang-kurangnya 2 kali setahun.</li><li>5. Membuat tindakan susulan yang telah diputuskan.</li></ol> <p>Sekiranya terdapat langkah-langkah yang tidak mematuhi spesifikasi ambil tindakan pembetulan merujuk PK 11.</p>

## 5.6 REKOD KUALITI

<b>BIL</b>	<b>JENIS REKOD</b>	<b>TEMPOH SIMPANAN</b>	<b>LOKASI</b>
1	Analisis Maklum Balas Pelanggan	1 Tahun	Unit Berkenaan
2	Analisis Tahap Kepuasan Pegawai dan Anggota Kumpulan Pelaksana	1 Tahun	Unit Berkenaan
3	Laporan Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan	1 Tahun	Unit Berkenaan