



KANDUNGAN

BIL	PERKARA	MUKA SURAT
1.	Kandungan	1
2.	Keterangan Pindaan	2
3.	Objektif	3
4.	Skop	3
5.	Rujukan	3
6.	Definisi	3
7.	Singkatan	4
8.	Tanggungjawab dan Proses Kerja	5
9.	Rekod Kualiti	6

NO. KELUARAN	NO. PINDAAN	TARIKH	MUKA SURAT
01	01	9 OGOS 2018	1 DARIPADA 6



KETERANGAN PINDAAN

Pindaan		Muka surat/ Klausa/ Perenggan	Butir-Butir Pindaan Yang Dibuat	Pindaan Diluluskan Oleh
No	Tarikh			
1.	9/8/2018	Jadual Pengurusan Risiko	Jadual Pengurusan Risiko dikemaskini berdasarkan teguran Audit SIRIM.	Wakil Pengurusan
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

PERINGATAN

**PINDAAN HANYA DIBENARKAN SEHINGGA 6 (ENAM) PINDAAN SAHAJA
DOKUMEN MESTI DIKELUARKAN DENGAN SEPENUHNYA SELEPAS ITU**

NO. KELUARAN	NO. PINDAAN	TARIKH	MUKA SURAT
01	01	9 OGOS 2018	2 DARIPADA 6



1.0 OBJEKTIF

Menerangkan tatacara pengurusan aduan/ maklum balas oleh pelanggan berkaitan perkhidmatan yang diberikan bagi tujuan meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan kepada pelanggan.

2.0 SKOP

2.1 Prosedur ini diguna pakai:-

- i. Oleh Bahagian Pengurusan Latihan (BPL) dan Institut Latihan Kementerian Kesihatan Malaysia (ILKKM);
- ii. Untuk mengendalikan semua aduan pelanggan secara lisan, bertulis atau media elektronik; dan
- iii. Bermula dari terima aduan dari pelanggan sehingga memberikan maklum balas kepada pengadu.

3.0 RUJUKAN

- 3.1 Manual Kualiti Bahagian Pengurusan Latihan.
- 3.2 BPL.KKM.PK (S) 04 : Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Menepati Spesifikasi
- 3.2 BPL.KKM.PK (S) 05 : Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan.
- 3.3 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2015.

4.0 DEFINISI

4.1 Pelanggan Luaran

Terdiri daripada bahagian-bahagian KKM, agensi sektor awam, agensi sektor swasta dan keluarga para pelatih.

4.2 Pelanggan Dalaman

Terdiri daripada anggota BPL, anggota ILKKM dan para pelatih.

4.3 Aduan

Rasa tidak puas hati pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Jabatan sama ada melalui telefon, faks, surat, peti aduan, media cetak, media elektronik, laman web atau kaunter.

4.4 Maklum Balas

Maklumat mengenai tahap kualiti perkhidmatan yang diterima daripada pelanggan sama ada dalam bentuk cadangan, pujian dan komen.

NO. KELUARAN	NO. PINDAAN	TARIKH	MUKA SURAT
01	01	9 OGOS 2018	3 DARIPADA 6



4.5 Tindakan Pembetulan

Tindakan yang diambil untuk mengenal pasti punca berlakunya ketidakakuran dan tindakan yang diambil untuk memastikan ketidakakuran yang sama tidak berulang.

4.6 Tindakan Pencegahan

Tindakan yang diambil untuk mengenal pasti potensi punca ketidakakuran dan tindakan yang diambil untuk memastikan ketidakakuran yang sama tidak berulang.

4.7 Tindakan Penambahbaikan

Tindakan yang diambil untuk memperbaiki Sistem Pengurusan Kualiti (seperti proses kerja, tempoh masa dan norma masa) bagi tujuan menambahbaik tahap kualiti sedia ada.

4.8 Pegawai Aduan

Pegawai yang dilantik oleh SUB (PL)/ Pengarah ILKKM untuk menyelaraskan aduan yang diterima.

5.0 SINGKATAN

KKM	:	Kementerian Kesihatan Malaysia
BPL	:	Bahagian Pengurusan Latihan
ILKKM	:	Institut Latihan KKM
SUB (PL)	:	Setiausaha Bahagian, Bahagian Pengurusan Latihan
TSUB	:	Timbalan Setiausaha Bahagian
KPSU	:	Ketua Penolong Setiausaha
TPHEP	:	Timbalan Pengarah Hal Ehwal Akademik
TPP	:	Timbalan Pengarah Pengurusan
PA	:	Pegawai Aduan

NO. KELUARAN	NO. PINDAAN	TARIKH	MUKA SURAT
01	01	9 OGOS 2018	4 DARIPADA 6



6.0 TANGGUNGJAWAB DAN PROSES KERJA.

TANGGUNGJAWAB	PROSES KERJA
Semua anggota BPL/ ILKKM	<ol style="list-style-type: none">1. Terima aduan/ maklum balas dari sumber-sumber berikut sama ada:<ol style="list-style-type: none">i. Telefon;ii. Laporan media cetak/ media elektronik;iii. Surat/ E-mel/ Laman web;iv. Peti cadangan; danv. Kaunter.<p>Nota:</p><ol style="list-style-type: none">i. Jika aduan diterima melalui telefon, media cetak, media elektronik dan peti cadangan, catatkan maklumat aduan ke dalam Aplikasi Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam (i-SPAAA).ii. Jika aduan diterima di kaunter, minta pelanggan mengisi Borang Aduan Pelanggan seperti di BPL.KKM.PK (S) 08A/17 dan rekod dalam i-SPAAA.
	DI ILKKM
Semua anggota ILKKM	<ol style="list-style-type: none">2. Kemukakan borang BPL.KKM.PK (S) 08A/17 kepada PA ILKKM untuk Penyelarasan.
PA ILKKM	<ol style="list-style-type: none">3. Kemukakan borang BPL.KKM.PK (S) 08A/17 kepada PA BPL melalui Pengarah ILKKM.
	DI BPL
PA BPL	<ol style="list-style-type: none">4. Rekod semua aduan ke dalam i-SPAAA.5. Aduan penerimaan aduan/ maklum balas akan dihantar kepada pengadu melalui i-SPAAA.6. Failkan semua aduan ke dalam Fail Aduan (selain aduan secara atas talian).7. Bincang dengan TSUB / KPSU (Nazir)/ TPHEP/ TPP/ Unit berkaitan.

NO. KELUARAN	NO. PINDAAN	TARIKH	MUKA SURAT
01	01	9 OGOS 2018	5 DARIPADA 6



TANGGUNGJAWAB	PROSES KERJA
PA BPL	<ol style="list-style-type: none">8. Sedia dan kemukakan jawapan aduan kepada pengadu melalui i-SPAAA.9. Sekiranya perlu membuat siasatan lanjut, sedia dan kemukakan jawapan kepada pengadu untuk memberitahu bahawa tindakan sedang diambil melalui i-SPAAA.10. Rekod tindakan yang telah diambil dan tarikh dimaklumkan kepada pengadu di dalam i-SPAAA.11. Sediakan analisis aduan pelanggan (cetakan laporan aduan melalui i-SPAAA) untuk dibentangkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

7.0 REKOD KUALITI.

BIL	REKOD KUALITI	TEMPOH SIMPANAN	LOKASI	LAMPIRAN
1.	Aduan Pelanggan/ Keratan Akhbar.	5 Tahun	Unit Pengurusan Dasar Korporat, BPL/ Unit Pentadbiran, ILKKM	
2.	Borang Rekod Aduan Pelanggan.	5 Tahun	Unit Pengurusan Dasar Korporat, BPL/ Unit Pentadbiran, ILKKM	BPL.KKM. PK (S) 08A/17
3.	Surat Aduan Terima.	5 Tahun	Unit Pengurusan Dasar Korporat, BPL/ Unit Pentadbiran, ILKKM	
4.	Surat Jawapan Aduan.	5 Tahun	Unit Pengurusan Dasar Korporat, BPL/ Unit Pentadbiran, ILKKM	
5.	Laporan Siasatan.	5 Tahun	Unit Pengurusan Dasar Korporat, BPL/ Unit Pentadbiran, ILKKM	

NO. KELUARAN	NO. PINDAAN	TARIKH	MUKA SURAT
01	01	9 OGOS 2018	6 DARIPADA 6