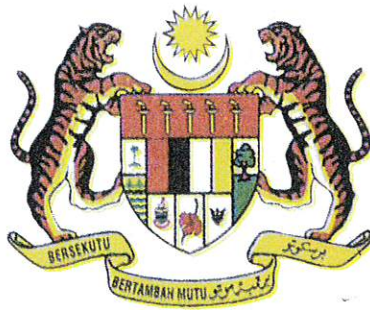




BAHAGIAN PERANCANGAN
KEMENTERIAN KESIHATAN
MALAYSIA

**ADUAN DAN MAKLUM BALAS
PELANGGAN**

Disahkan oleh :

(Tandatangan)

SITI SHAZELA BINTI HASSAN
PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN
SEKSYEN PENTADBIRAN & KEWANGAN
BAHAGIAN PERANCANGAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

NAMA : SITI SHAZELA BINTI HASSAN
JAWATAN : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN
TARIKH : 15/3/2021

Diluluskan oleh :

(Tandatangan)

DR. HJ NORDIN BIN SALEH
(No. Pendaftaran MPM : 27032)
Pengerah
Bahagian Perancangan
Kementerian Kesihatan Malaysia

NAMA : DR HJ NORDIN BIN SALEH
JAWATAN : PENGARAH BAHAGIAN PERANCANGAN
TARIKH : 15/3/2021

REKOD PINDAAN

Bil.	No.Pindaan	Tarikh	Muka Surat	Ringkasan Pindaan
1	01	19 MAC 2021	1 – 7	Pengemaskini Prosedur; 3. Rujukan 4. Definasi 5. Prosedur 7. Lampiran
2	02	29 OKT 2025	6 – 7	Pengemaskinian 6. Rekod Kualiti 7. Lampiran 2

 KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA	BAHAGIAN PERANCANGAN BP - 09 ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 02
		Tarikh kuatkuasa : 29 OKT 2025
		M/Surat : 1

1.0 OBJEKTIF

Tujuan prosedur ini didokumenkan adalah sebagai untuk memastikan langkah-langkah pengurusan aduan dan maklumbalas daripada pelanggan kepada Bahagian Perancangan dijalankan dengan teratur supaya tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan dapat diambil bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan.

2.0 SKOP

Digunakan dalam pengurusan aduan dan maklumbalas pelanggan mengenai perkhidmatan dan anggota di Bahagian Perancangan dengan tujuan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

3.0 RUJUKAN

- Manual Kualiti BP-MK
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 tahun 2008 Mengenai Panduan Pengurusan Pelanggan
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 tahun 2009 Mengenai Penambahbaikan Proses Pengaduan Awam
- Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)
- Garis Panduan Pengurusan Maklumbalas Awam Kementerian Kesihatan Awam (KKM) Tahun 2020

 KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA	BAHAGIAN PERANCANGAN BP - 09 ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 02
		Tarikh kuatkuasa : 29 OKT 2025
		M/Surat : 2

4.0 DEFINISI/SINGKATAN

- Pengurusan Atasan : Kepimpinan Tertinggi Bahagian (Pengarah / Timbalan Pengarah Kanan)
- Aduan : Aduan adalah pengaduan-pengaduan orang ramai/kakitangan mengenai ketidakpuasan mereka mengenai kualiti perkhidmatan.
- Pelanggan : Pelanggan dalaman dan luaran.
- PA : Penyelaras Aduan yang dilantik untuk menyelaras hal-hal berkaitan dengan aduan dan maklumbalas pelanggan.
- PPA : Pembantu Penyelaras Aduan
- PKKP : Penyelaras Kajian Kepuasan Pelanggan Di Peringkat Bahagian dan Seksyen
- P (BP) : Pengarah Bahagian Perancangan
- WP : Wakil Pengurusan
- TPK : Timbalan Pengarah Kanan

 KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA	BAHAGIAN PERANCANGAN BP - 09 ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 02
		Tarikh kuatkuasa : 29 OKT 2025
		M/Surat : 3

- TP : Timbalan Pengarah / Ketua seksyen
- PT : Pembantu Tadbir
- PO : Pembantu Operasi
- Anggota : Semua anggota kerja di Bahagian Perancangan

5.0 PROSEDUR

ADUAN		
BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
5.1.1 A	Menerima sebarang aduan samada melalui telefon, borang aduan, emel dan lain-lain daripada pengadu	Anggota
5.1.2 A	Serahkan maklumat aduan kepada Penyelaras Aduan	Anggota
5.1.3 A	Saring dan daftar aduan kedalam SISPAA	PA/ PPA
5.1.4 A	Semak kelengkapan maklumat aduan	PA/ PPA
5.1.5 A	Keluarkan surat akuan terima (SAT) kepada pengadu dalam tempoh 1 hari bekerja	PA/ PPA
5.1.6 A	Salurkan aduan kepada Pengarah dan TP seksyen yang berkenaan	PA/ PPA
5.1.7 A	Membuat semakan dan penugasan tindakan siasatan aduan bagi seksyen yang terbabit. Menyediakan laporan siasatan dalam	TP

 KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA	BAHAGIAN PERANCANGAN BP - 09 ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 02
		Tarikh kuatkuasa : 29 OKT 2025
		M/Surat : 4

ADUAN		
BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
	tempoh yang ditetapkan	
5.1.8 A	Maklum balas kepada pengadu mengenai laporan siasatan bagi penyelesaian aduan dalam tempoh: 1) Kategori Biasa-15 hari bekerja 2) Kategori Kompleks -16 hingga 365 hari (maklumbalas awal 15 hari bekerja)	TP/PA/PPA
5.1.9 A	Laksanakan tindakan pembetulan jika perlu dan pencegahan aduan	TP
5.1.10 A	Failkan aduan dan laporan siasatan aduan.	PPA

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN		
BIL.	TINDAKAN	TANGGUNG JAWAB
5.1.1 B	Edarkan Borang Maklumbalas Pelanggan kepada pelanggan	PKKP
5.1.2 B	Menerima dan mengumpul borang maklumbalas pelanggan yang diterima.	PKKP
5.1.3 B	Buat analisa maklumbalas yang diterima.	PKKP
5.1.4 B	Bentangkan hasil kajian kepuasan pelanggan semasa Mesyuarat Semakan	PKKP

 KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA	BAHAGIAN PERANCANGAN BP - 09 ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 02
		Tarikh kuatkuasa : 29 OKT 2025
		M/Surat : 5

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN		
BIL.	TINDAKAN	TANGGUNG JAWAB
	Semula Pengurusan/ Mesyuarat Bahagian.	
5.1.5 B	Melaksanakan penambahbaikan yang perlu.	TP
5.1.6 B	Rekodkan dan simpankan ke dalam fail yang berkaitan.	PT

 KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA	BAHAGIAN PERANCANGAN BP - 09 ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	No. Pindaan : 02
		Tarikh kuatkuasa : 29 OKT 2025
		M/Surat : 6

6.0 REKOD KUALITI

NAMA REKOD	NO RUJUKAN	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN
Borang Aduan	KKM.100-2/7/56	Seksyen Berkaitan / Seksyen Pentadbiran	3 Tahun
Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan	KKM.100-2/7/8	Seksyen Berkaitan / Seksyen Pentadbiran	3 Tahun

7.0 LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Borang Aduan
- Lampiran 2 : Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan

**BORANG ADUAN
TENTANG PERKHIDMATAN / KEMUDAHAN
BAHAGIAN PERANCANGAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

1. MAKLUMAT PENGADU	
Nama	:
Alamat	:
No.Telefon	:
eMail	:
2. RINGKASAN ADUAN	
3. PENERIMA ADUAN	
Nama	:
Jawatan	:
4. TARIKH ADUAN DITERIMA	
:	
5. ADUAN DITERIMA MELALUI	
:	

**SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
BAHAGIAN PERANCANGAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA (KKM)**

Terima kasih kerana meluangkan masa untuk memberikan maklumbalas. Soal Selidik ini bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Bahagian Perancangan KKM. Semua maklumat yang diberikan akan dirahsiakan dan hanya digunakan untuk tujuan penambahbaikan.

1. Email:

2. Nama Responden:

3. Jantina:

☐
☐

Lelaki

Perempuan

4. Agensi Responden:

☐	Ibu Pejabat Kementerian Kesihatan Malaysia (IPKKM) (Sila nyatakan; di Other)
☐	Institut di Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)
☐	Jabatan Kesihatan Negeri (JKN)
☐	Lain - lain agensi kerajaan
☐	Agensi Swasta
☐	Badan Berkanun
☐	Non - Governmental Organization (NGO)
☐	International Organization (eg. WHO, UN, etc)
☐	Lain - Lain (Sila nyatakan di 'Other')
☐	Other: _____

5. Berapa kerap anda berurusan dengan Bahagian ini?

☐	1 Minggu Sekali
☐	1 Bulan Sekali
☐	3 Bulan Sekali
☐	6 Bulan Sekali
☐	Setahun Sekali
☐	Jarang-jarang
☐	Tidak Pernah

6. Di antara berikut, seksyen manakah yang selalu anda berurusan?

☐	Seksyen Perancangan Fasiliti Kesihatan (PFK)
☐	Seksyen Perancangan Dasar dan Pelan Kesihatan (PDPK)
☐	Seksyen National Health Financing (NHF)
☐	Seksyen Malaysia National Health Account (MNHA)
☐	Seksyen Pusat Informatik Kesihatan (PIK)
☐	Seksyen Perancangan E-Health
☐	Seksyen Pentadbiran & Kewangan

7. Tujuan berurusan: (Boleh mengisi lebih 1 jawapan)

	Mendapatkan Maklumbalas
	Permohonan Data
	Urusan Panggilan Mesyuarat (Contoh; Bengkel dan lain - lain)
	Pertanyaan Umum
	Urusan berkaitan dengan Fasiliti Kesihatan
	Urusan Kewangan dan Pentadbiran
	Lain - lain (Sila nyatakan di "Other")
	Other:

8. Sila berikan penilaian anda semasa berurusan dengan menandakan (/) di skala yang berkaitan.

KUALITI PERKHIDMATAN

	Cemerlang	Sangat Baik	Baik	Sederhana	Tidak Memuaskan	Tidak Berkenaan
Memenuhi Keperluan / Kehendak Anda						
Menepati Masa						
Maklumat / Perkhidmatan yang disediakan						

9. Sila berikan penilaian anda semasa berurusan dengan menandakan (/) di skala yang berkaitan.

KUALITI PEGAWAI

	Cemerlang	Sangat Baik	Baik	Sederhana	Tidak Memuaskan	Tidak Berkenaan
Mudah Dihubungi						
Mesra Pelanggan						
Berpengetahuan dan Cekap						
Sedia Membantu						

10. Sila berikan penilaian anda semasa berurusan dengan menandakan (/) di skala yang berkaitan.

PERSEKITARAN PEJABAT / KEMUDAHAN AWAM

	Cemerlang	Sangat Baik	Baik	Sederhana	Tidak Memuaskan	Tidak Berkenaan
Bersih						
Selesa						
Teratur						

11. Secara keseluruhan, bagaimana anda menilai perkhidmatan Bahagian Perancangan KKM?

☐	Memuaskan
☐	Sederhana
☐	Tidak memuaskan
☐	Tidak pasti

12. Apakah faktor yang paling mempengaruhi kepuasan anda terhadap perkhidmatan Bahagian Perancangan? (Boleh mengisi lebih dari 1 jawapan)

☐	Kecekapan
☐	Layanan Staf
☐	Kemudahan
☐	Proses yang mudah
☐	Perkhidmatan / Maklumat yang disediakan
☐	Lain-lain (sila nyatakan)
☐	Other: _____

13. Apakah cadangan anda bagi meningkatkan perkhidmatan yang diberikan oleh Bahagian Perancangan KKM?
