



PENGENDALIAN ADUAN ORANG RAMAI

**DISEDIAKAN OLEH:
UNIT PENGADUAN AWAM
BAHAGIAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN
JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
JABATAN PERDANA MENTERI
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**



PENTING

Mengukur keberkesanan sistem pemulihan perkhidmatan

Memastikan maklumat mengenai kecacatan perkhidmatan



WHAT IS A COMPLAINT

ISO 10002:2004

- ◆ A complaint is an expression of dissatisfaction made to an organisation, related to its products, (services) or the complaints-handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected...
- ◆ Aduan adalah ekspresi ketidakpuasan hati yang dibuat kepada organisasi berkaitan dengan produk (perkhidmatan) atau proses pengendalian aduan itu sendiri, yang memerlukan respons atau resolusi disampaikan dengan jelas atau tersirat...



PROSES TINDAKAN

3 PERINGKAT PROSES TINDAKAN





PROSES I

PENERIMAAN ADUAN

- **Menyediakan kemudahan kepada pelanggan**
- **Menyediakan kakitangan yang terlatih dan cekap**
- **Mewujudkan sistem merekod aduan**
- **Mengeluarkan surat pengesahan penerimaan aduan kepada pengadu**



PROSES I **SAMB...**

PENERIMAAN ADUAN

Keperluan maklumat dalam catatan rekod aduan pelanggan :

- No siri aduan
- Masa dan tarikh aduan diterima
- *Detail* aduan (lokasi, masalah, tarikh & masa berlaku)
- Maklumat pengadu (nama, alamat, nombor telefon, dsb)
- Saluran aduan
- Pegawai yang mengambil aduan
- Tindakan yang diambil
- Tarikh tindakan
- Tarikh selesai



PROSES II

MENGAMBIL TINDAKAN KE ATAS ADUAN

- Aduan **DITELITI** dan pastikan apa aduan tersebut:
 - ✧ Perkhidmatan Utama
 - ✧ Kualiti Perkhidmatan
 - ✧ Etika / Pentadbiran
 - ✧ Perkhidmatan Utama dan Kualiti Perkhidmatan
 - ✧ Perkhidmatan Utama dan Kualiti Perkhidmatan dan Etika / Pentadbiran



PROSES II *SAMB...*

MENGAMBIL TINDAKAN KE ATAS ADUAN

- **Menyalurkan aduan kepada unit / bahagian berkenaan untuk tindakan pemulihan (jenis)**
- **Menentukan tindakan pemulihan**
- **Melaksanakan sistem pemulihan**



PROSES III

PENILAIAN DAN SUSULAN

- Mengambil tindakan *follow up* dan *follow through*
- Kecekapan dan keberkesanan sistem respon perlu dinilai sepanjang masa



PROSES III *SAMB...*

PENYEDIAAN LAPORAN ADUAN

- Penelitian terhadap aduan yang diterima / diambil tindakan setiap tahun
- Untuk mengkaji semula pemulihan perkhidmatan
- Sukat-sukat pencapaian perkhidmatan



BAGAIMANA MENANGANI PELANGGAN YANG KASAR

Hendaklah...

TENANG

- Tingkah laku, emosi, sopan santun yang terkawal

YAKIN

- Boleh mengendalikan dengan mahir

KOMPETEN

- Berpengetahuan dan berkemahiran melakukan dengan baik

“Anda menjerit dan bercakap kurang ajar kepada saya. Sila bertenang dan kita berbincang dalam cara tenang. Jika anda tidak berhenti saya akan meninggalkan bilik ini”.

(3 kali)



HOW TO HANDLE A RUDE CUSTOMER?

Stay...

Calm

Confident

Competent

“You are shouting and speaking rude to me. Please calm down and we discuss in calmly manner. If you not stop I will leave the room”.

(3 times)



STRATEGI MENGURANGKAN ADUAN

Melalui Pendidikan Pelanggan

1

Laman web yang sentiasa dikemaskini

2

Menerbitkan risalah, poster dan penggunaan papan kenyataan

3

Penjelasan komprehensif melalui staf kaunter

PENGALAMAN MSD



MANDAT

1998: MANDAT MSD
focal point

Orang ramai
menghadapkan aduan
mengenai
perkhidmatan yang
diberikan / dikeluarkan
oleh kementerian /
jabatan

Dibolehkan membuat
pemeriksaan /
perbincangan dengan
kementerian / jabatan
pada bila-bila masa yang
difikirkan perlu

Termasuklah lawatan
ke premis, dan
pemeriksaan
dokumen yang
difikirkan perlu.



MAKSUD ADUAN





PERANAN MSD

- MSD sebagai *focal point* sejak 1998
- Aduan mengenai perkhidmatan
- Dbolehkan membuat pemeriksaan dan perbincangan dengan agensi berkenaan pada bila-bila masa
- 2 bahagian :
 - Aduan yang diterima oleh MSD
 - Isu dari media massa



JENIS ADUAN

- **Maklum balas lambat / tiada diterima / tiada tindakan**
- **Tindakan yang tidak konsisten**
- **Kelemahan dasar / undang-undang / penguatkuasaan**
- **Maklumat tidak selaras dari jabatan di bawah kementerian yang sama**



JENIS ADUAN SAMB...

- Layanan / sikap kasar warga perkhidmatan awam
- Kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan
- Ketidadaan / kekurangan kemudahan / infrastruktur
- Lain-lain aduan mengenai pemberian perkhidmatan



KATEGORI

DASAR / PERATURAN / UNDANG-UNDANG (DPU)

- Melibatkan dasar, akta, undang-undang, peraturan-peraturan, syarat-syarat dan termasuklah juga penguatkuasaannya

SISTEM / PROSES / PROSEDUR (SPP)

- Kaedah-kaedah atau aliran kerja yang dibuat dalam memproses permohonan, memberi perkhidmatan dan melaksanakan tugas



KATEGORI SAMB...

PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN (PP)

- Mutu atau kualiti penyampaian perkhidmatan yang diberikan tidak memuaskan

ORGANISASI / PENTADBIRAN KAKITANGAN (OPK)

- Hal ehwal anggota perkhidmatan awam / masalah di tempat kerja



KATEGORI SAMB...

INFRASTRUKTUR / KEMUDAHAN / INSENTIF (IKS)

- Kemudahan yang berbentuk kewangan, keistimewaan dan bantuan / infrastruktur yang dibangunkan / sediakan



ALIRAN SISTEM PENGENDALIAN ADUAN





KESIMPULAN

- **Penting mempunyai Pengendalian Aduan**
- **Majoriti isu adalah berkaitan dengan Dasar / Peraturan / Undang-undang dan Sistem / Proses / Prosedur**



PETIKAN TITAH

“Kerana di samping ingin melihat pemberian perkhidmatan kepada orang ramai di negara ini supaya dilakukan dengan cekap dan berkesan serta penuh dengan sifat-sifat pemedulian dan bersopan santun oleh kakitangan Kerajaan di dalam pentadbiran akan digunakan dengan optima...”

**MAJLIS ISTIADAT MENGADAP DAN MENGURNIAKAN BINTANG-BINTANG
KEBESARAN, SEMPENA HARI KEPUTERAAN KEBAWAH DULIYANG MAHA MULIA
PADUKA SERI BAGINDA SULTAN DAN YANG DI-PERTUAN NEGARA BRUNEI
DARUSSALAM KE-44 PADA 15 JULAI 1990 DI BALAI SINGGAHSANA ISTANA
NURUL IMAN**



PETIKAN TITAH

“Tahap kualiti perkhidmatan di beberapa agensi kerajaan yang berkaitan adalah masih perlu ditingkatkan. Malah ianya mestilah dijadikan perkara utama sebab perkhidmatan yang berkualiti tinggi itulah saja yang boleh memuaskan hati orang ramai selaku pelanggan”

SEMPENA SAMBUTAN TAHUN BARU MASEHI 2004



PETIKAN TITAH

“Mana-mana kelembapan di dalam proses pelaksanaan hendaklah dikaji dan diatasi secepatnya. Tahap ko-ordinasi juga perlu selalu dinilai dan dipertingkatkan dari semasa ke semasa”

**MAJLIS ISTIADAT MENGADAP DAN MENGURNIAKAN BINTANG-BINTANG
KEBESARAN, SEMPERA HARI KEPUTERAAN KEBAWAH DULIYANG MAHA MULIA
PADUKA SERI BAGINDA SULTAN DANYANG DI-PERTUAN NEGARA BRUNEI
DARUSSALAM KE-60 PADA 15 JULAI 2006 DI BALAI SINGGAHSANA ISTANA
NURUL IMAN**



TERIMA KASIH

والسلام

JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
Jabatan Perdana Menteri
Bangunan Bahirah, Jalan Menteri Besar
Bandar Seri Begawan BB3910
Negara Brunei Darussalam

Phone : +673-02-382064/5/6
Fax : +673-02-2382062
E-mel : info.msd@msd.gov.bn
Website : www.msd.gov.bn