



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM  
BILANGAN 4 TAHUN 1991**

**GARIS PANDUAN MENGENAI  
STRATEGI-STRATEGI PENINGKATAN  
KUALITI DALAM  
PERKHIDMATAN AWAM**

**JABATAN PERDANA MENTERI  
MALAYSIA  
1 APRIL 1991**

Dikelilingkan kepada:

Ketua-ketua Setiausaha Kementerian  
Ketua-ketua Jabatan Persekutuan  
Ketua-ketua Badan Berkanun Persekutuan  
Y.B. Setiausaha-setiausaha Kerajaan Negeri  
Pihak-pihak Berkuasa Kerajaan Tempatan

## **TUJUAN**

1. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk membantu Ketua-ketua Jabatan bagi melaksanakan strategi-strategi peningkatan kualiti dalam pengurusan di agensi masing-masing. Panduan Mengenai Strategi-strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam adalah seperti di lampiran kepada Pekeliling ini.

## **LATARBELAKANG**

2. Semenjak pelancaran Gerakan Budaya Kerja Cemerlang yang berteraskan kualiti pada 27 November 1989, Kerajaan telah mengadakan beberapa aktiviti untuk meningkatkan lagi kualiti dalam sektor awam, di antaranya ialah pelancaran Buku Panduan Pengurusan dan Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam pada 25 Jun 1990. Buku ini, di antara lain, memberi penekanan kepada penggunaan Model Proses Peningkatan Kualiti untuk melaksanakan usaha-usaha peningkatan kualiti. Agensi-agensi Kerajaan juga dikehendaki menyediakan struktur atau mekanisme yang sesuai bagi mengurus dan mengawasi pelaksanaan program-program kualiti, iaitu pewujudan Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti, Pasukan Petugas Kualiti dan Produktiviti serta Pasukan-pasukan Kerja dan perlantikan Pegawai-pegawai Penyelaras. Adalah juga menjadi tanggungjawab setiap agensi untuk menggubal dasar kualiti sendiri untuk disebarkan kepada semua anggota agensi itu, memilih satu atau lebih jabatan atau bahagian untuk melaksanakan usaha-usaha pengurusan dan peningkatan kualiti dan menyediakan Buku Panduan Kualiti bagi jabatan-jabatan atau bahagian-bahagian yang dipilih.

3. Bagi memperkukuhkan lagi usaha-usaha yang telah diperkenalkan setakat ini dan untuk membantu Ketua-ketua Agensi melaksanakan pengurusan berkualiti, Kerajaan telah memperkenalkan tujuh program tambahan untuk dilaksanakan oleh setiap agensi Kerajaan.

## **PANDUAN TENTANG STRATEGI-STRATEGI PENINGKATAN KUALITI**

4. Panduan ini menggariskan tujuh program peningkatan kualiti yang boleh dilaksanakan. Program-program tersebut ialah:

- Program 1 - Sistem Cadangan Q
- Program 2 - Sistem Proses Q
- Program 3 - Sistem Pemeriksaan Q
- Program 4 - Slogan Q
- Program 5 - Hari Q
- Program 6 - Sistem Maklumbalas Q
- Program 7 - Sistem Maklumat Q

5. Melalui program-program ini, adalah diharapkan bahawa kualiti perkhidmatan/ keluaran agensi-agensi Kerajaan dan perkhidmatan awam secara keseluruhan akan dipertingkatkan lagi.



**TAN SRI DATO' SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID**  
*Ketua Setiausaha Negara*

(Lampiran kepada Pekeliling  
Kemajuan Pentadbiran Awam  
Bilangan 4 Tahun 1991)

**STRATEGI-STRATEGI  
PENINGKATAN KUALITI  
DALAM PERKHIDMATAN AWAM**

## KANDUNGAN

	<i>Muka Surat</i>
I. TUJUAN	1
II. GERAKAN BUDAYA KERJA CEMERLANG DAN AKTIVITI- AKTIVITI PENINGKATAN KUALITI	1
III. STRATEGI-STRATEGI TAMBAHAN BAGI PENINGKATAN KUALITI	5
PROGRAM 1 Sistem Cadangan Q	6
PROGRAM 2 Sistem Proses Q	11
PROGRAM 3 Sistem Pemeriksaan Q	23
PROGRAM 4 Slogan Q	32
PROGRAM 5 Hari Q	35
PROGRAM 6 Sistem Maklumbalas Q	37
PROGRAM 7 Sistem Maklumat Q	46

# **PANDUAN TENTANG STRATEGI-STRATEGI PENINGKATAN KUALITI DALAM PERKHIDMATAN AWAM**

## **I. TUJUAN**

1. Tujuan Panduan ini adalah untuk membantu Ketua-ketua Agensi Kerajaan merancang dan melaksanakan tujuh program tambahan peningkatan kualiti dalam pengurusan kualiti di agensi masing-masing.
2. Panduan ini menggariskan 2 perkara utama iaitu:
  - i. Gerakan Budaya Kerja Cemerlang dan aktiviti-aktiviti peningkatan kualiti yang telah dan sedang dilaksanakan; dan
  - ii. Tujuh program tambahan bagi peningkatan kualiti.

## **II. GERAKAN BUDAYA KERJA CEMERLANG DAN AKTIVITI-AKTIVITI PENINGKATAN KUALITI**

3. Bagi mewujudkan satu budaya kerja yang berteraskan kualiti di kalangan semua pekerja, beberapa aktiviti hendaklah dilaksanakan untuk meningkatkan kualiti dalam sektor awam. Aktiviti-aktiviti ini adalah seperti berikut:

### *i. Anugerah Kualiti Perdana Menteri*

Kerajaan telah pun memberi Anugerah Kualiti Perdana Menteri sebagai satu tanda penghargaan kepada sesuatu agensi yang telah menunjukkan prestasi cemerlang dalam tahun yang berkenaan. Anugerah ini akan disampaikan setiap tahun pada 9hb November sempena Hari Kualiti Sedunia.

### *ii. Panduan Pengurusan dan Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam*

Panduan ini menjadi rujukan asas kepada agensi-agensi Kerajaan dalam usaha mereka untuk menghasilkan perkhidmatan dan keluaran yang berkualiti. Berpanduan kepada Panduan tersebut, kementerian-kementerian dan jabatan-jabatan adalah dikehendaki menyediakan Panduan Pengurusan dan Peningkatan Kualiti masing-masing.

### *iii. Bengkel-bengkel Latihan*

Beberapa Bengkel Pengurusan dan Peningkatan Kualiti telah diadakan bagi Penyelaras-penyelaras Kualiti dan Produktiviti dan Pasukan-pasukan Petugas mereka. Selepas menghadiri latihan ini, Penyelaras-penyelaras Kualiti dan Produktiviti serta Pasukan-pasukan Petugas mereka adalah dikehendaki melaksanakan usaha-usaha peningkatan kualiti di agensi masing-masing. Selain itu mereka juga perlu melatih dan mendidik pegawai-pegawai dan staf di bawah jagaan mereka tentang pengurusan yang berkualiti.

iv. *Ceramah dan Perbincangan*

Ceramah-ceramah dan perbincangan-perbincangan mengenai pengurusan dan peningkatan kualiti dalam perkhidmatan awam hendaklah diberikan iaitu bertujuan untuk membantu meningkatkan lagi kesedaran agensi/agensi ini tentang pengurusan kualiti.

v. *Pita Video Kualiti*

Sebanyak dua pita video berkenaan dengan pengurusan kualiti telah pun disediakan dan digunakan sebagai bahan latihan bagi Bengkel Pengurusan Kualiti. Pita-pita video ini adalah berjudul "Ke Arah Perkhidmatan Awam Yang Produktif" dan "Pengurusan Produktiviti Dan Kualiti Yang Berkesan".

vi. *Pengumuman Melalui Televisyen*

Bagi meningkatkan lagi kesedaran serta menerapkan quality consciousness di kalangan orang ramai, tiga pengumuman telah disiarkan melalui televisyen. Pengumuman-pengumuman tersebut bertajuk:

- Kualiti-Memenuhi Kehendak Pelanggan
- Kualiti Melalui Pencegahan
- Kos Tidak Memenuhi Kehendak Pelanggan

vii. *Siri Panduan Pengurusan Kualiti*

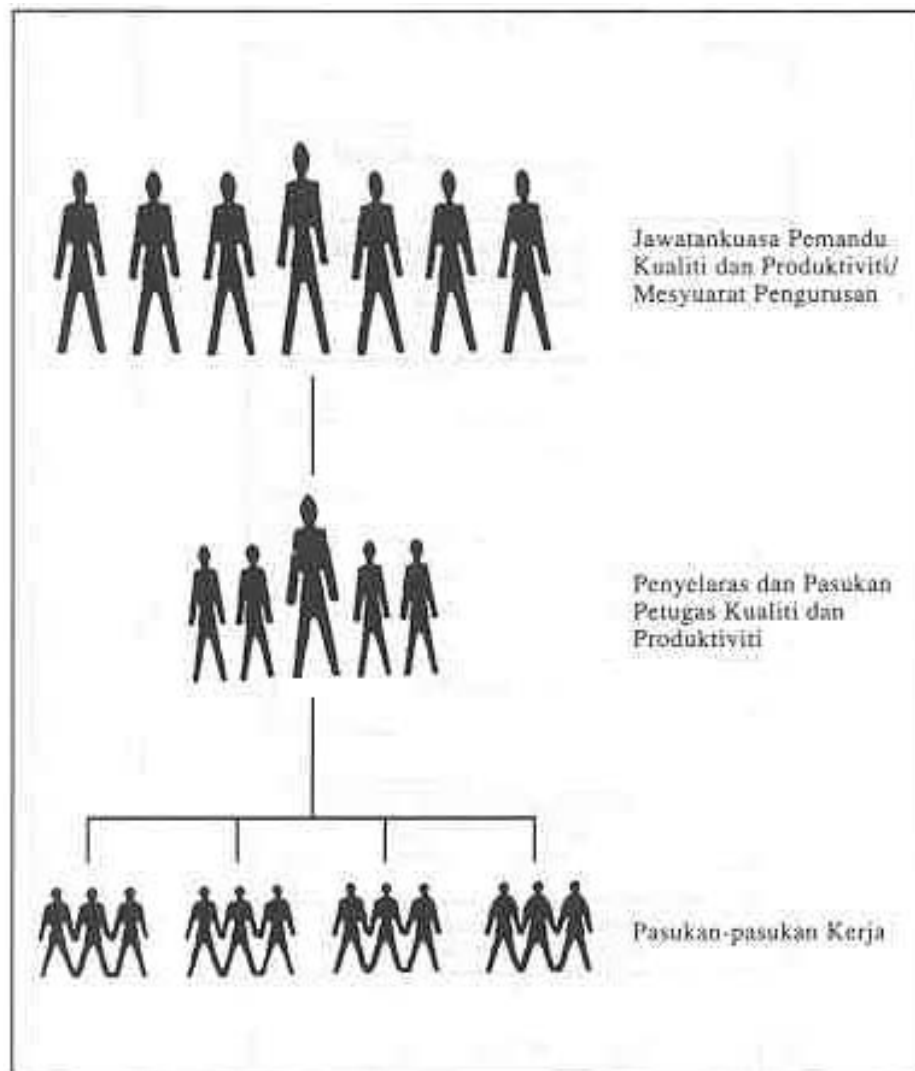
Sebagai sebahagian daripada usaha-usaha untuk meningkatkan kesedaran dan pengetahuan tentang kualiti serta menunjukkan cara-cara yang praktikal untuk mengurus kualiti dan produktiviti secara berkesan, satu siri Panduan Pengurusan Produktiviti telah disediakan. Panduan-panduan ini telah pun diedarkan kepada semua Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Jabatan Persekutuan.

4. Ketua Setiausaha Negara, di dalam suratnya bil. PM. 17479/11 Jld. 2 bertarikh 30 Julai 1990 telah mengarahkan Ketua-Ketua Agensi Kerajaan untuk mengambil beberapa tindakan susulan untuk melaksanakan usaha-usaha peningkatan kualiti di agensi masing-masing. Tindakan-tindakan susulan ini adalah seperti berikut:

- i. Membuat lawatan menjejut ke jabatan-jabatan/bahagian-bahagian di bawah agensi masing-masing bagi memerhati sama ada usaha-usaha peningkatan kualiti dilaksanakan. Kesempatan ini juga boleh digunakan oleh ketua agensi untuk memberi bimbingan bagi mempertingkatkan lagi usaha-usaha yang telah dan akan dijalankan oleh mereka.
- ii. Memilih satu atau lebih jabatan/bahagian untuk melaksanakan usaha-usaha pengurusan dan peningkatan kualiti.
- iii. Memilih Penyelaras Kualiti dan Produktiviti dan ahli-ahli Pasukan Petugasnya untuk diberi latihan sebagai persediaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pengurusan dan peningkatan kualiti di jabatan-jabatan/bahagian-bahagian yang dipilih.

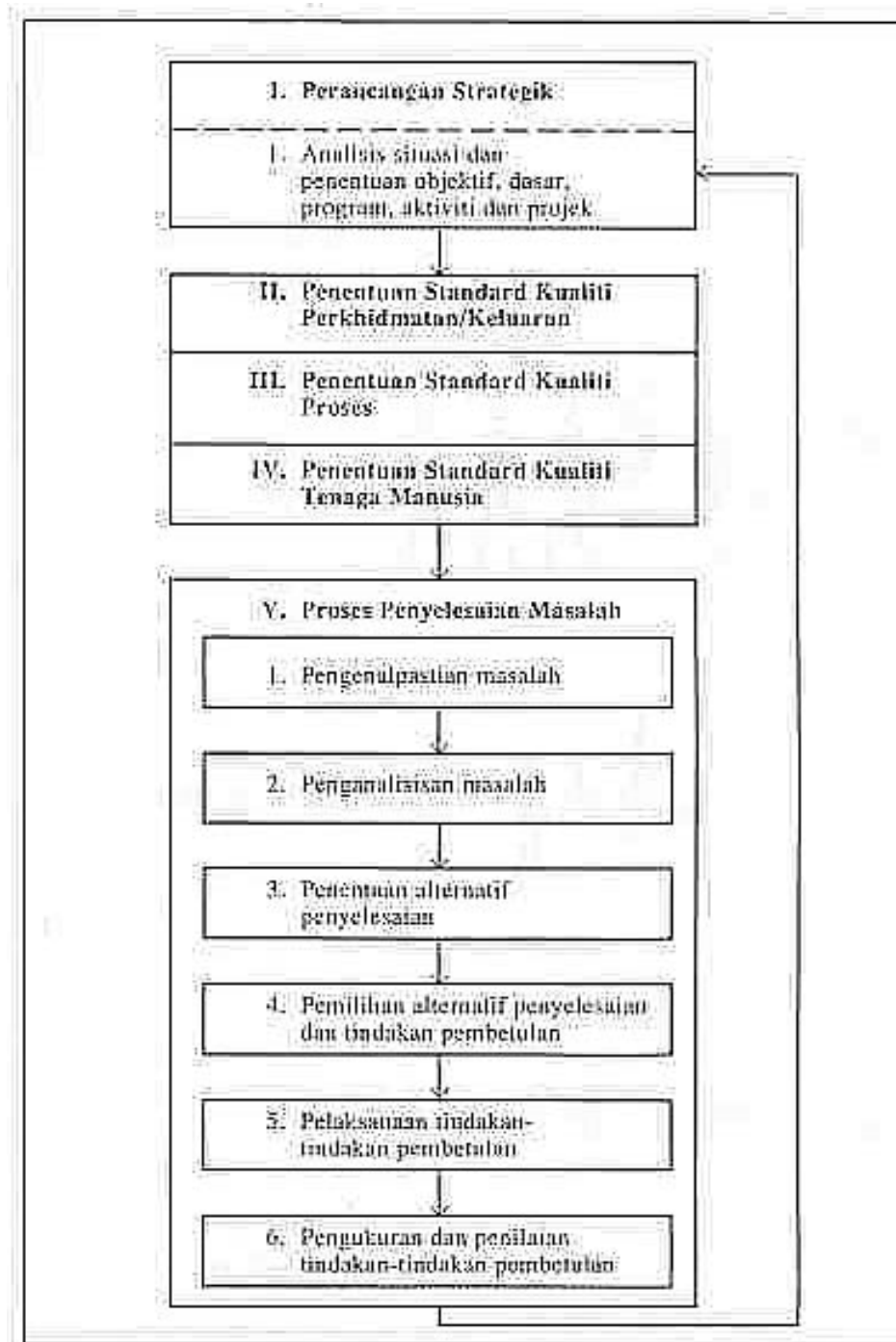
- iv. Menggubal Dasar Kualiti agensi untuk disebarikan kepada semua pegawai dan staf. Tujuannya ialah untuk memberi kefahaman kepada anggota-anggota organisasi tentang tahap kualiti keluaran atau perkhidmatan yang perlu diberikan.
- v. Mewujudkan struktur yang sesuai untuk mengurus dan mengawasi pelaksanaan perkhidmatan berkualiti. Struktur pengurusan kualiti yang dicadangkan adalah seperti dalam Rajah 1.

**RAJAH 1 : STRUKTUR PENGURUSAN KUALITI  
DAN PRODUKTIVITI**



5. Bagi meningkatkan kualiti output yang dihasilkan, agensi-agensi Kerajaan digalakkan menggunakan Model Proses Peningkatan Kualiti seperti dalam Rajah 2.

**RAJAH 2: MODEL PROSES PENINGKATAN KUALITI**





6. Sebagaimana ditunjukkan dalam Rajah 2, Model Proses Peningkatan Kualiti ini menekankan kepada lima aspek. Aspek-aspek tersebut ialah:
- i. Perancangan strategik di mana pihak pengurusan atasan menentukan tujuarah organisasi dengan jelas;
  - ii. Penentuan standard kualiti output di mana output dan standard kualitinya ditetapkan;
  - iii. Penentuan kualiti proses di mana langkah-langkah dalam pengeluaran output ditentukan;
  - iv. Penentuan kualiti tenaga manusia di mana latihan dan pembangunan anggota organisasi diutamakan; dan
  - v. Proses penyelesaian masalah di mana masalah-masalah yang dikenalpasti dikaji dan diatasi dengan segera.

### **III. STRATEGI-STRATEGI TAMBAHAN BAGI PENINGKATAN KUALITI**

7. Bagi memperkukuhkan lagi usaha-usaha yang telah diperkenalkan setakat ini dan membantu pihak pengurusan melaksanakan pengurusan berkualiti, agensi-agensi Kerajaan adalah bertanggungjawab untuk merancang dan melaksanakan tujuh program tambahan yang berikut:
- Program 1: Sistem Cadangan Q;
  - Program 2: Sistem Proses Q;
  - Program 3: Sistem Pemeriksaan Q;
  - Program 4: Slogan Q;
  - Program 5: Hari Q;
  - Program 6: Sistem Maklum Balas Q; dan
  - Program 7: Sistem Maklumat Q;

## PROGRAM 1: SISTEM CADANGAN Q

### RASIONAL

8. Agensi-agensi Kerajaan yang inginkan kejayaan dalam pengurusan kualiti perlu mewujudkan berbagai sistem untuk menyokong usaha-usaha kualiti yang dilaksanakannya. Sistem-sistem sokongan ini akan memastikan usaha-usaha kualiti mendapat input yang secukupnya untuk membolehkan usaha itu berjalan dengan lancar.

9. Salah satu sistem sokongan yang dikenalpasti sebagai penting ialah sistem cadangan kualiti. Ini adalah kerana sistem ini akan membekalkan banyak input yang berguna kepada proses peningkatan kualiti di sesebuah agensi. Input yang dimaksudkan ini adalah berbentuk idea atau buah fikiran yang boleh dijadikan asas bagi membentuk sesuatu konsep atau rangka tindakan usaha-usaha kualiti. Tegasnya sistem cadangan ini adalah mekanisme terpenting untuk melahirkan idea-idea yang akan meningkatkan keupayaan agensi untuk memperkenalkan kaedah-kaedah baru yang kreatif dan inovatif dalam meningkatkan tahap perkhidmatannya kepada orang ramai.

10. Selain daripada itu agensi-agensi Kerajaan juga boleh menjadikan sistem cadangan ini sebagai strategi untuk melibatkan seluruh kakitangannya dalam proses 'error-cause removal' dalam sesuatu proses kerja. Melalui sistem cadangan ini, kakitangan agensi bebas mengemukakan cadangan mereka bagi mencari jalan untuk mengatasi punca masalah-masalah kualiti yang timbul dalam kerja harian mereka. Cadangan seperti ini sangat berguna kerana datangnya daripada kakitangan yang terlibat secara langsung dalam proses kerja yang dibangkitkan. Oleh itu cadangan cadangan akan bersifat realistik dan praktikal.

11. Sistem cadangan yang perlu untuk diwujudkan di agensi-agensi Kerajaan pada asasnya mempunyai tiga fungsi. Fungsi-fungsi itu ialah:

- a. Mengumpul dan mengendalikan cadangan-cadangan daripada kakitangan dengan cara yang sistematik supaya idea-idea yang bernas dapat dikenalpasti untuk tindakan;
- b. Menggalakkan seluruh kakitangan agensi turut serta dalam proses peningkatan kualiti melalui sumbangan berbentuk cadangan, idea dan buah fikiran; dan
- c. Memupuk daya kreativiti dan inovasi di kalangan kakitangan dalam aspek peningkatan kualiti.

12. Fungsi 11a. bertujuan memastikan cadangan-cadangan yang dikemukakan oleh kakitangan dapat diberi perhatian yang sewajarnya daripada pihak pengurusan. Setiap cadangan akan dianalisis dengan teliti dan dipertimbangkan dari berbagai sudut bagi menentukan kesesuaiannya. Melalui proses ini idea-idea yang baik akan dapat dikenalpasti untuk dikembangkan dan seterusnya diterjemahkan kepada pelan-pelan tindakan yang konkrit bagi memperbaiki sesuatu proses kerja.

13. Fungsi 11b. pula bertujuan memberi peluang yang lebih luas kepada kakitangan agensi Kerajaan untuk terlibat secara langsung dalam usaha-usaha kualiti. Melalui penglibatan seperti ini komitmen mereka terhadap usaha-usaha kualiti akan dapat

diperkukuhkan, lebih-lebih lagi apabila cadangan yang mereka kemukakan itu dilaksanakan dengan sepenuhnya. Selain daripada itu penglibatan meluas kakitangan dalam usaha-usaha kualiti akan memudahkan agensi mengamalkan prinsip pengurusan kualiti yang menyeluruh (*Total Quality Management*) yang mana akan meninggalkan kesan yang mendalam dan berterusan ke atas prestasi agensi berkenaan.

14. Fungsi 11c. adalah bertujuan menggalakkan peningkatan daya kreativiti dan inovasi di kalangan kakitangan supaya mereka dapat memberi sumbangan yang berkesan kepada usaha-usaha kualiti. Pewujudan sistem cadangan yang teratur akan membolehkan potensi atau kemampuan kreativiti dan inovasi yang ada dalam diri setiap kakitangan diketengahkan untuk kepentingan organisasi.

#### **BENTUK SISTEM CADANGAN**

15. Bagi mewujudkan sistem cadangan kualiti yang berkesan, agensi-agensi Kerajaan hendaklah melaksanakan sistem ini dalam dua bentuk iaitu:

- a. Sistem cadangan daripada Ketua-ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua-ketua Jabatan Persekutuan kepada Ketua Setiausaha Negara; dan
- b. Sistem cadangan daripada kakitangan kepada pihak pengurusan agensi.

#### **SISTEM CADANGAN DARIPADA KETUA SETIAUSAHA/KETUA JABATAN KEPADA KETUA SETIAUSAHA NEGARA**

16. Sistem ini adalah saluran yang digunakan oleh Ketua-ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua-ketua Jabatan untuk mengemukakan idea-idea atau cadangan-cadangan yang boleh meningkatkan kualiti perkhidmatan agensinya kepada orang ramai. Cadangan yang dikemukakan ini adalah yang menyentuh isu-isu besar yang tidak dapat diputuskan di peringkat agensi. Cadangan ini mempunyai ciri-ciri seperti:

- a. Melibatkan dasar-dasar negara;
- b. Pelaksanaan cadangan memerlukan kerjasama dan input yang banyak daripada agensi-agensi Kerajaan yang lain;
- c. Pelaksanaan cadangan akan memerlukan sumber yang banyak seperti peruntukan kewangan dan perjawatan; dan
- d. Cadangan yang dikemukakan itu boleh juga dipakai oleh agensi-agensi Kerajaan yang lain.

17. Cadangan-cadangan yang dikemukakan kepada Ketua Setiausaha Negara ini perlu dikemukakan dengan jelas, kemas dan terperinci supaya tindakan terhadapnya dapat diambil dengan serta-merta. Selaras dengan maksud ini penggunaan format cadangan seragam adalah penting. Agensi-agensi Kerajaan hendaklah menggunakan format di Lampiran A bagi sistem cadangan ini.

## **SISTEM CADANGAN DARIPADA KAKITANGAN KEPADA PIHAK PENGURUSAN**

18. Sistem ini adalah saluran formal yang diwujudkan untuk kegunaan seluruh lapisan kakitangan di sesebuah agensi bagi mengemukakan cadangan dan pandangan mereka kepada pihak pengurusan agensi tentang cara-cara yang boleh meningkatkan kualiti dan prestasi agensi. Cadangan-cadangan ini termasuklah yang berbentuk inovatif seperti penggunaan kaedah-kaedah baru bagi pengeluaran output ataupun cadangan mengenai cara-cara menyelesaikan masalah-masalah kualiti (*problem solving*).
19. Kejayaan sistem ini adalah bergantung kepada penyertaan seluruh kakitangan dalam sesebuah agensi. Mereka perlu bersifat responsif dan sentiasa bersedia mengemukakan cadangan secara ikhlas dan terbuka. Untuk menggalakkan penyertaan yang sedemikian, agensi-agensi perlu memberi penerangan yang meluas tentang sistem cadangan yang dijalankan, di samping menyediakan insentif yang sesuai. Insentif ini termasuklah memberikan pengiktirafan yang wajar kepada setiap cadangan yang dikemukakan oleh kakitangan. Untuk maksud ini agensi-agensi Kerajaan hendaklah:
  - a. Memberi "suratakuan terima" dengan segera kepada kakitangan yang mengemukakan cadangan; dan
  - b. Memberi hadiah atau surat penghargaan kepada kakitangan yang memberikan cadangan-cadangan yang baik dan telah diterima untuk dilaksanakan.
20. Bagi menjamin sistem ini dapat berjalan dengan lancar, agensi-agensi hendaklah menubuhkan satu jawatankuasa khas bagi mentadbir perjalanan sistem ini. Fungsi yang akan dijalankan termasuklah:
  - a. Menilai semua cadangan yang dikemukakan oleh kakitangan dan memilih cadangan yang sesuai untuk dilaksanakan;
  - b. Merancang pelaksanaan cadangan-cadangan yang diterima dan melakukan *follow-up* serta *follow through*; dan
  - c. Menentukan bentuk pengiktirafan kepada kakitangan yang memberikan cadangan yang baik dan telah disetujuterima untuk dilaksanakan.

Sekiranya sesebuah agensi itu telah pun mempunyai Pasukan Petugas Kualiti dan Produktiviti ketiga-tiga fungsi tersebut bolehlah diserahkan kepada Pasukan Petugas berkenaan. Ini bermakna jawatankuasa khas tidak perlu diwujudkan. Sebarang cadangan hendaklah dikemukakan kepada jawatankuasa ini dengan menggunakan borang di Lampiran B.

**CADANGAN DARIPADA KETUA SETIAUSAHA KEMENTERIAN/  
KETUA JABATAN KEPADA KETUA SETIAUSAHA NEGARA**

(a) NAMA AGENSI:

(b) TAJUK CADANGAN:

(c) LATAR BELAKANG CADANGAN:

(d) DESKRIPSI CADANGAN:

(e) FAEDAH YANG AKAN DIPEROLEHI:

(f) KOS PELAKSANAAN:

(i) Kewangan:

(ii) Perjawatan:

(iii) Lain-lain:

\_\_\_\_\_  
Tandatangan Ketua Setiausaha Kementerian/  
Ketua Jabatan

Tarikh:

<b>BORANG CADANGAN UNTUK PENINGKATAN KUALITI</b>		
NAMA PEGAWAI/STAF:		
JAWATAN:		
NAMA BAHAGIAN/UNIT:	TARIK CADANGAN:	TARIKH:
KEADAAN SEKARANG:		
CADANGAN UNTUK PENINGKATAN KUALITI:		
FAEDAH:		
<p>.....</p> <p><i>Tandatangan Pegawai/Staff</i></p>		
UNTUK KEGUNAAN PEJABAT SAHAJA:		
NAMA: ..... BAHAGIAN/UNIT: .....		
Terima kasih ke atas cadangan anda. Pihak pengurusan ingin terus mendapatkan cadangan-cadangan daripada anda bagi tujuan meningkatkan kualiti dalam berbagai-bagai bidang serta meningkatkan imej jabatan ini.		
Idea diterima	<input type="checkbox"/>	
Idea tidak diterima	<input type="checkbox"/>	
<p>.....</p> <p><i>Pengerusi J/Kuasa Sistem Cadangan</i></p>		

## **PROGRAM 2 - SISTEM PROSES Q**

### **OBJEKTIF PROSES Q**

21. Proses Q adalah rangkaian tindakan yang lengkap bagi menjalankan sesuatu kerja. Proses Q disediakan dalam bentuk carta dan gambarajah bagi memberi gambaran yang lebih jelas tentang langkah-langkah yang perlu dijalankan. Ia perlu dipamerkan di tempat kerja dan mudah dilihat oleh pekerja- pekerja organisasi khusus bagi staf-staf kaunter. Proses Q yang disediakan untuk staf organisasi perlu mengandungi jangka masa bagi menyelesaikan tiap-tiap tindakan. Ini adalah penting kerana jangka masa ini adalah standard yang ditetapkan bagi tindakan berkenaan. Gambarajah atau carta Proses Q perlu juga disediakan dan dipamerkan bagi kegunaan dan kemudahan pelanggan- pelanggan organisasi. Dari carta ini pelanggan-pelanggan akan memahami apakah peraturan-peraturan yang perlu dipatuhi semasa berurusan dengan agensi ini. Selain daripada langkah- langkah dan peraturan yang perlu diikuti, Proses Q perlu juga mempamerkan borang-borang yang perlu diisi dan dokumen- dokumen yang perlu disertakan.

### **CIRI-CIRI PROSES Q**

22. Proses Q hendaklah disediakan dalam bentuk carta dan gambarajah yang mudah difahami serta dalam bentuk yang menarik perhatian. Ia boleh disediakan dalam bentuk foto atau dilukis. Ciri-ciri Proses Q yang sesuai adalah seperti berikut:

- a. Menggunakan simbol-simbol seperti empat segi dan bulatan bagi melambangkan langkah-langkah yang perlu dijalankan. Bagi sesuatu tindakan yang tertentu lain-lain simbol, seperti gambar posmen bermotosikal sebagai lambang penghantaran surat atau gambar borang yang menunjukkan perlunya pengisian borang, boleh digunakan.
- b. Menulis langkah-langkah yang perlu dijalankan dengan ringkas dan jelas.
- c. Menggunakan saiz huruf yang besar bagi memudahkan pembacaan.
- d. Menggunakan warna yang sesuai pada simbol-simbol.
- e. Mempamerkan carta Proses Q di pintu masuk ke kaunter-kaunter perkhidmatan atau di tempat-tempat menunggu yang disediakan.
- f. Mempamerkan carta Proses Q melalui skrin komputer di mana sesuai.

### **CONTOH PROSES Q**

23. Beberapa agensi Kerajaan telahpun menyediakan Proses Q di jabatan masing-masing. Agensi-agensi Kerajaan bolehlah menggunakan contoh-contoh ini sebagai panduan di dalam menyediakan Proses Q di agensi masing-masing.

- a. Klinik Ibu-ibu Mengandung Hospital Besar Kuala Lumpur

Klinik ini mempamerkan carta aliran Proses Q dengan menggunakan simbol empat segi bagi menggambarkan proses rawatan ibu mengandung. Ia dipamerkan di

bahagian hadapan kaunter rawatan sebagai panduan kepada ibu-ibu mengandung. Proses Q yang dipamerkan itu adalah seperti di Lampiran C dan Lampiran D.

b. Bahagian Mel Pejabat Pos Besar Kuala Lumpur

Bahagian ini telah menyediakan Proses Q bagi aktiviti penyerahan mel. Contoh Proses Q ini adalah seperti di Lampiran E, Lampiran F, Lampiran G dan Lampiran H. Simbol-simbol yang digunakan dalam Proses Q ini ialah empat segi dan gambar-gambar lukisan yang menarik. Walau bagaimanapun untuk pameran kepada orang ramai, carta-carta dan lukisan-lukisan ini perlu diperbesarkan.

c. Pejabat Tanah Wilayah Persekutuan

Bahagian Pengambilan Balik Tanah pejabat ini telah menyediakan Proses Q bagi permohonan pengambilan balik tanah. Contohnya adalah seperti di Lampiran I. Carta ini dipamerkan di papan kenyataan bilik pegawai bertugas.

d. Ibu Pejabat Imigresen Kuala Lumpur

Bahagian Pasport Malaysia Jabatan Imigresen telah mempamerkan Proses Q bagi permohonan pasport Malaysia. Proses-proses ini telah dibingkai dan dipamerkan di ruang menunggu berhadapan dengan kaunter. Contoh proses ini adalah seperti di Lampiran J dan Lampiran K. Di Bahagian Pasport Antarabangsa pula, terdapat satu papan kenyataan yang besar yang mempamerkan proses kerja permohonan pasport antarabangsa. Proses kerja ini telah ditulis dengan tulisan yang besar, berwarna keemasan dan menarik perhatian orang untuk membacanya.

## **FAEDAH PROSES Q**

24. Tindakan mempamerkan carta dan gambarajah Proses Q memberi beberapa faedah kepada pekerja dan pelanggan organisasi. Di antara faedah-faedah ini ialah:

- a. Memberi gambaran lengkap mengenai aktiviti-aktiviti yang perlu dijalankan;
- b. Memudahkan kerja-kerja penyeliaan terhadap tugas-tugas yang dijalankan;
- c. Memendekkan masa latihan bagi pekerja-pekerja baru;
- d. Mengurangkan arahan-arahan berbentuk lisan mengenai cara menjalankan tugas;
- e. Menyenangkan usaha mengkaji semula proses-proses bagi meperkemaskan lagi prosedur kerja;
- f. Mengurangkan kesilapan-kesilapan operasi;
- g. Mengurangkan kesilapan dalam pengisian borang; dan
- h. Memudahkan orang awam mendapatkan penjelasan mengenai prosedur-prosedur yang perlu diikuti tanpa berbaris di kaunter.



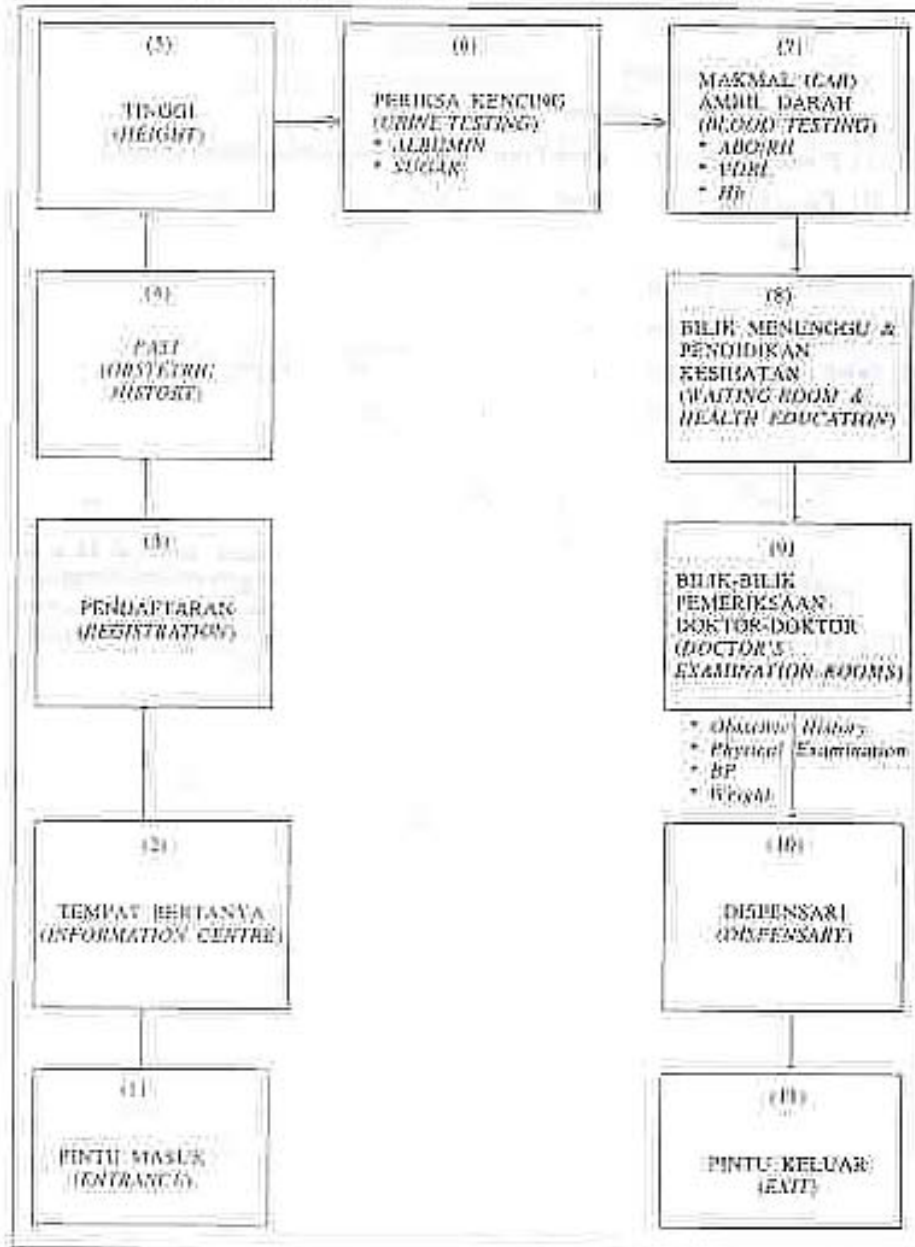
## KESIMPULAN

25. Penyediaan Proses Q sangat penting bagi agensi-agensi Kerajaan khususnya agensi-agensi yang memberi perkhidmatan kaunter. Di antara agensi-agensi Kerajaan yang perlu menyediakan Proses Q ini adalah seperti berikut:

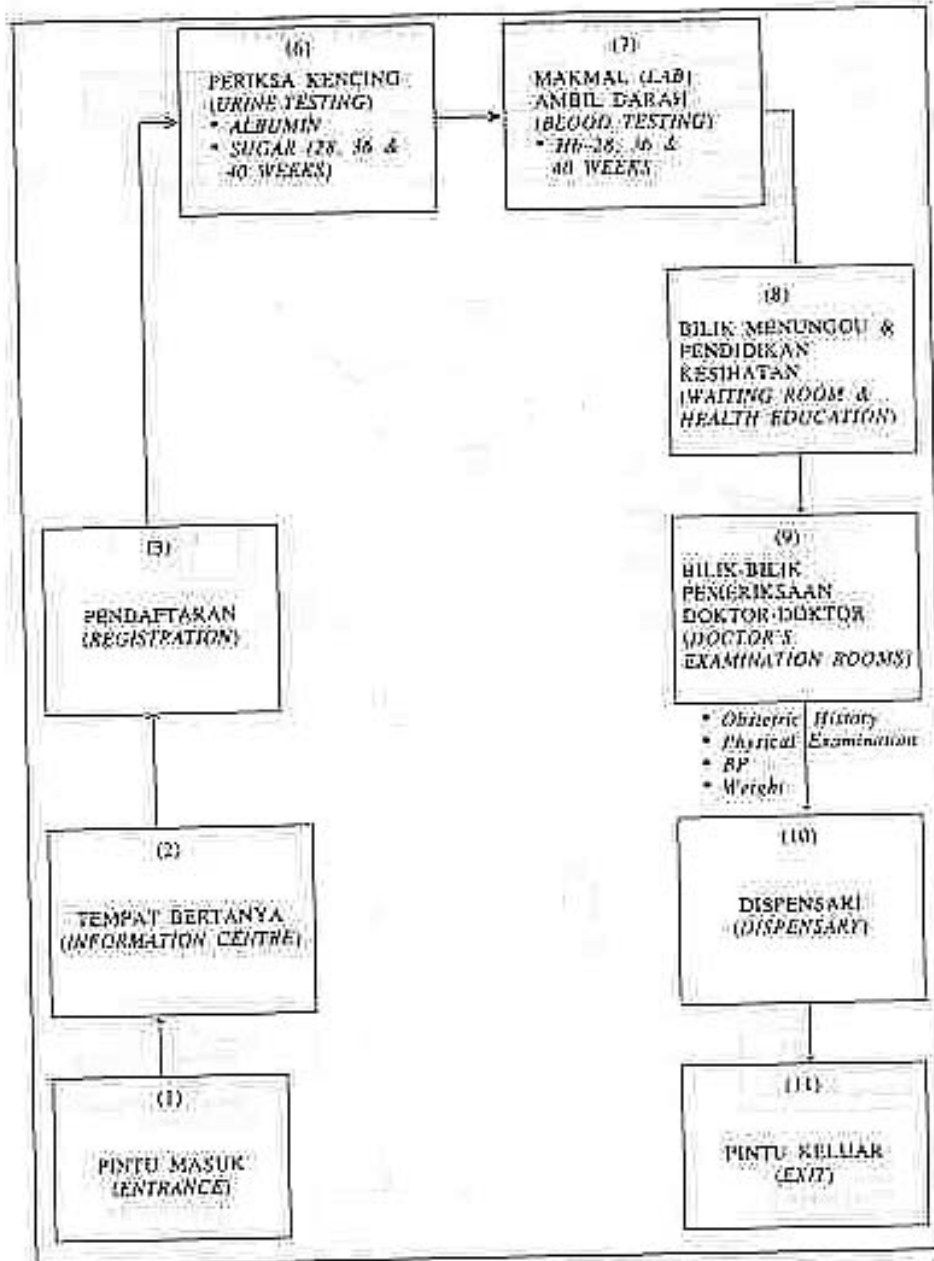
- a. Pejabat Daerah dan Pejabat Tanah
- b. Jabatan Pengangkutan Jalan
- c. Jabatan Imigresen
- d. Jabatan Pendaftaran Negara
- e. Jabatan Hasil Dalam Negeri
- f. Jabatan Tenaga Rakyat
- g. Jabatan Buruh
- h. Jabatan/Balai Polis
- i. Jabatan Penerangan j. Hospital/Pusat Kesihatan
- j. Pihak Berkuasa Kemajuan Pekebun Kecil Perusahaan Getah (RISDA)
- k. Pusat Khidmat Kontraktor
- l. Lembaga Padi dan Beras Negara (LPN)
- m. Bahagian Pendaftaran Perniagaan
- n. Jabatan Kebajikan Masyarakat
- o. Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara
- p. Perbadanan Kemajuan Pelancongan Malaysia
- r. Lembaga Pelesenan Kenderaan
- s. Dewan Bandaraya Kuala Lumpur

26. Proses Q yang disediakan harus membantu agensi membuat semakan ke atas kualiti perkhidmatan yang diberikan. Ini boleh dilakukan dengan membandingkan standard yang telah ditetapkan bagi tiap-tiap perkhidmatan dengan apa yang sebenarnya berlaku. Penyemakan kualiti perkhidmatan secara berterusan akan membantu organisasi mencapai tahap kualiti perkhidmatan yang tinggi.

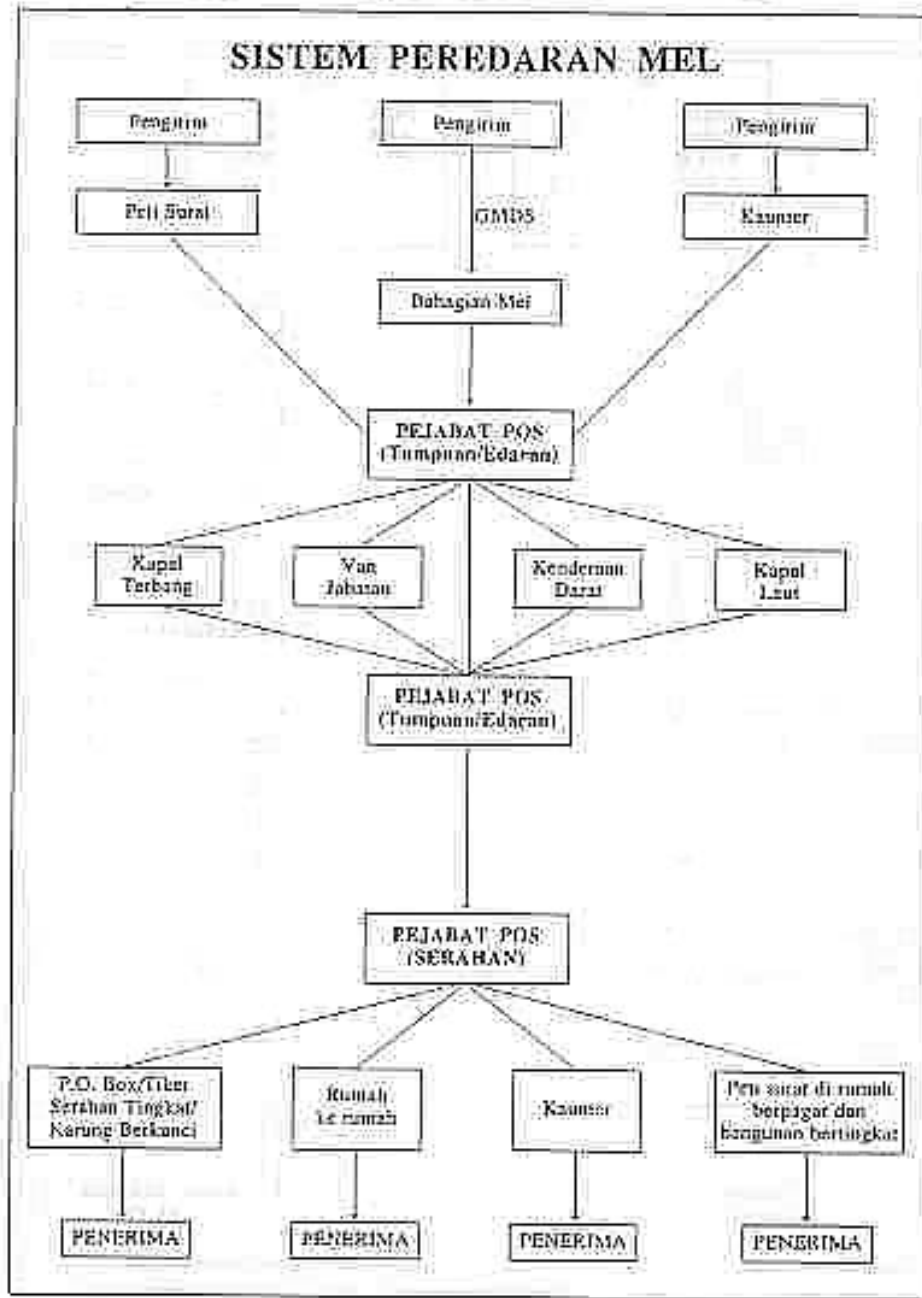
CARTA ALIRAN PROSES RAWATAN BAGI KES BARU  
 YANG DIPAMERKAN UNTUK ORANG AWAM  
 DI KLINIK IBU-IBU MENGANDUNG,  
 HOSPITAL BERSALIN KUALA LUMPUR  
 (ANTENATAL CLINIC FLOW CHART NEW CASE)



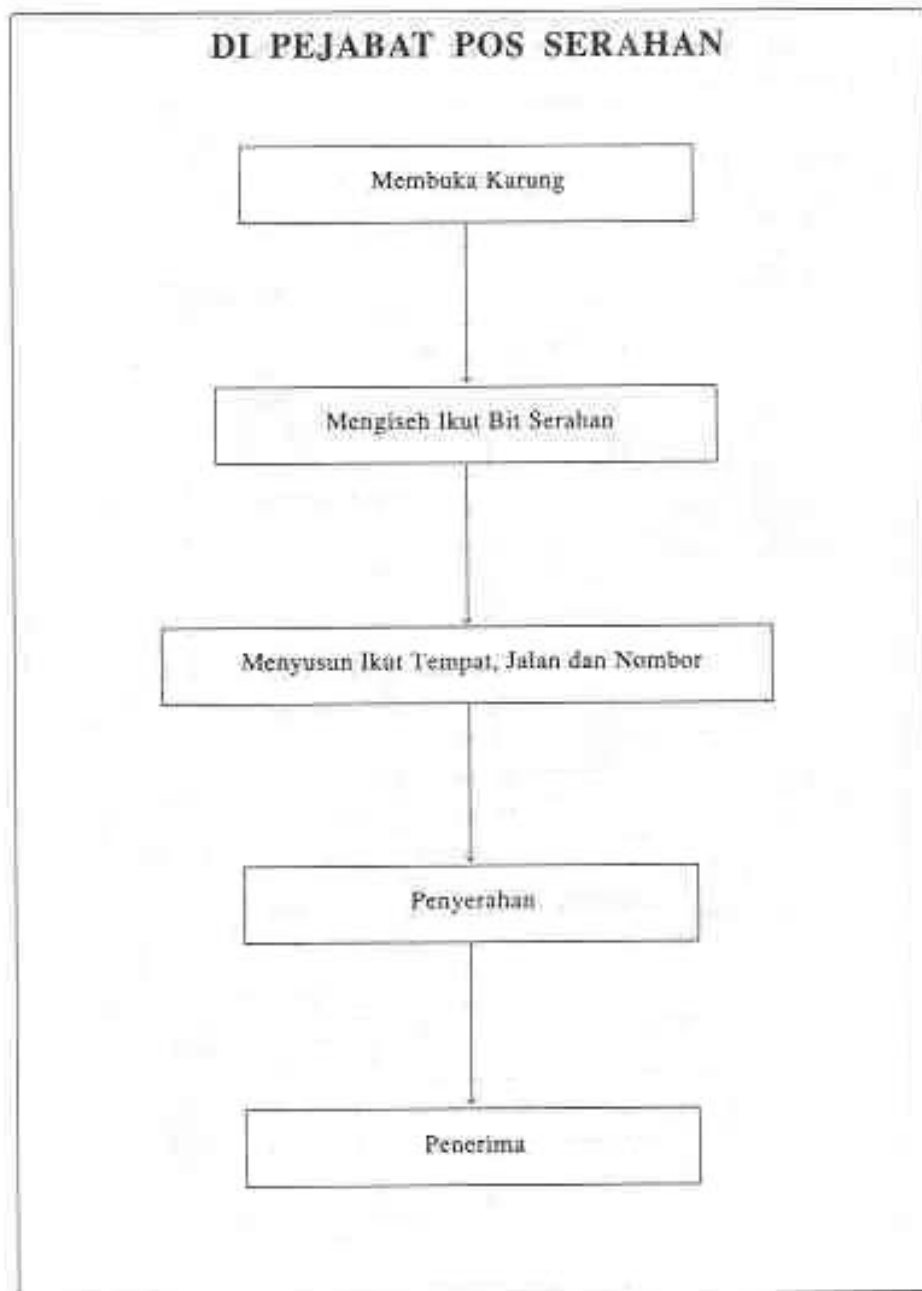
CARTA ALIRAN PROSES RAWATAN BAGI KES LAMA  
 DI KLINIK IBU-IBU MENGANDUNG.  
 HOSPITAL BERSALIN KUALA LUMPUR.  
 (ANTENATAL CLINIC FLOW CHART OLD CASE)



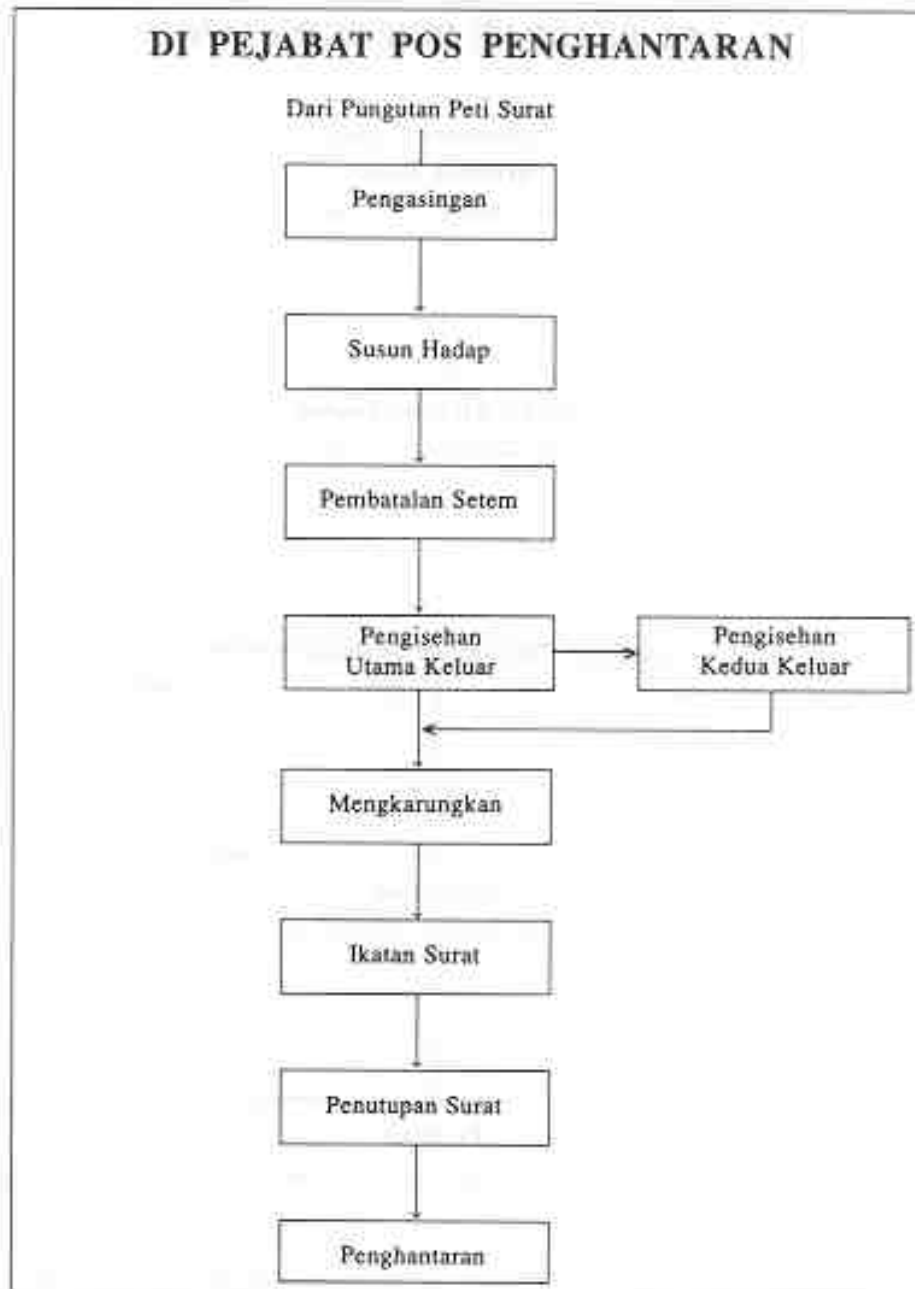
**CARTA ALIRAN PROSES SISTEM PEREDARAN  
MEL YANG BOLEH DIPAMERKAN UNTUK RUJUKAN  
JABATAN POS**



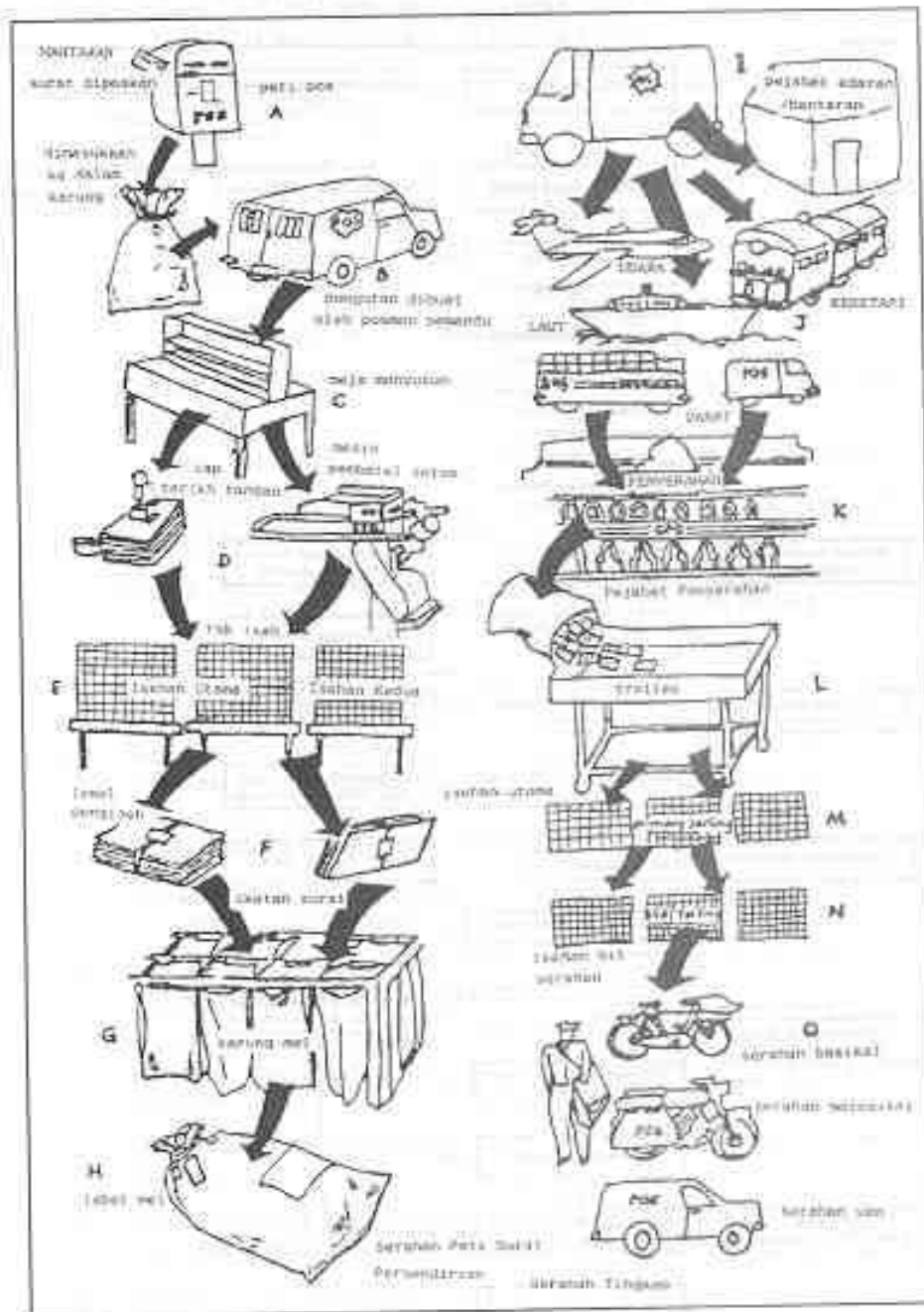
PROSES UTAMA SERAHAN MEL YANG BOLEH  
DIPAMERKAN UNTUK PANDUAN ANGGOTA  
PEJABAT POS SERAHAN



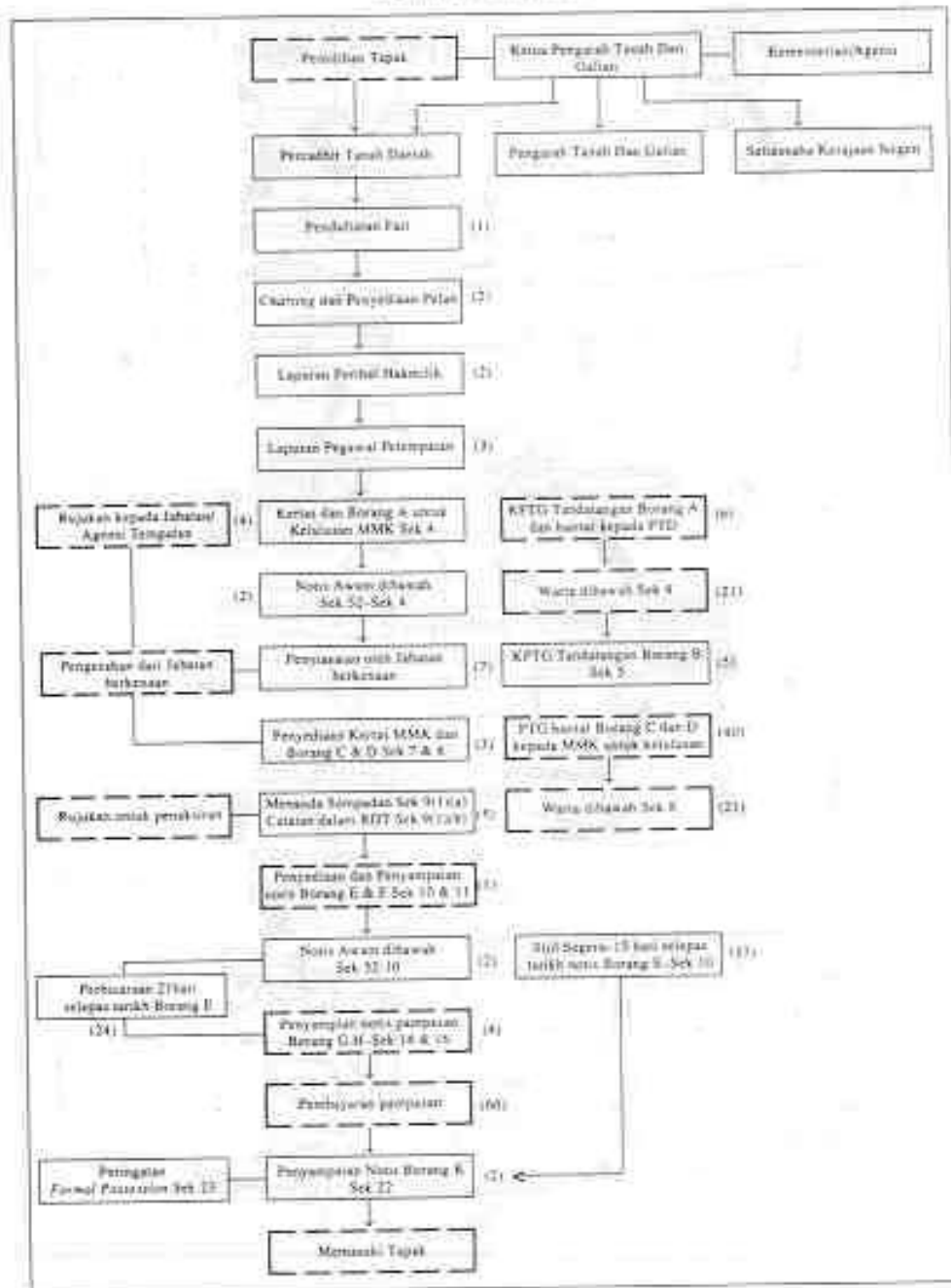
PROSES UTAMA SERAHAN MEL YANG BOLEH  
DIPAMERKAN UNTUK PANDUAN ANGGOTA  
PEJABAT POS PENGHANTARAN



PROSES ALIRAN KERJA SERAHAN MEL YANG BOLEH  
DIJADIKAN PANDUAN KERJA—ANGGOTA PEJABAT POS



**CARTA ALIRAN KERJA PROSES  
PENGAMBILAN BALIK TANAH DI WILAYAH PERSEKUTUAN  
KUALA LUMPUR**





PROSES KERJA UNTUK ORANG AWAM YANG DIPAMERKAN DI TINGKAT 1 IBU  
PEJABAT JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA

**LANGKAH-LANGKAH YANG PERLU ANDA TAHU KETIKA  
MEMOHON PASPORT MALAYSIA**

- ⊗ Dapatkan borang permohonan Pasport Malaysia (Borang A) di KAUNTER BORANG tingkat 1.
- ⊗ Sila beratur di KAUNTER-MENGAMBIL NOMBOR untuk menyerahkan borang permohonan yang telah lengkap diisi. Borang permohonan hendaklah disertakan dengan dokumen-dokumen berikut:
  - 2 keping gambar berukuran 3.5 x 5sm
  - Salinan sijil beranak
  - Salinan Kad Pengenalan
  - Salinan Sijil Warganegara (jika berkaitan)
- ⊗ Pastikan anda mendapat NOMBOR GILIRAN setelah menyerahkan borang permohonan.
- ⊗ Anda bolehlah duduk sementara menunggu nombor giliran anda dipanggil.
- ⊗ Segeralah ke Kaunter A, B atau C apabila lampu menyala di kaunter menunjukkan nombor giliran anda.
- ⊗ Semasa berurusan di kaunter A, B dan C cap ibu jari kanan anda akan diambil. Sila tunjukkan dokumen-dokumen ASAL seperti berikut:
  - (A) Sijil beranak
  - (B) Kad pengenalan
  - (C) Sijil warganegara (jika berkaitan)
- ⊗ Anda bolehlah duudk sementara menunggu nombor giliran anda dipanggil sekali lagi untuk membuat pembayaran. Bayaran adalah secara wang tunai.
  - (A) Pasport 32 mukasurat - \$60.00
  - (B) Pasport 64 muka surat - \$100.00
- ⊗ Setelah pembayaran pasport dibuat di kaunter bayaran, anda diberi resit dan slip yang mencatatkan tarikh pengambilan pasport.
- ⊗ Pasport yang telah siap boleh diambil di KAUNTER PENGAMBILAN PASPORT, Aras 2 sebelah kanan lif.
- ⊗ Tunjukkan resit dan slip bayaran di kaunter Penyerahan Resit Pasport dan anda kan diberi nombor giliran. Tunggu sehingga nombor giliran anda dipanggil.
- ⊗ Sebelum anda menandatangani pasport sila semak butir-butir diri anda di dalamnya.
- ⊗ Anda dikehendaki menandatangani pasport dan borang permohonan sekali lagi sebagai tanda penerimaan pasport diserahkan kepada anda.
- ⊗ Pasport diserahkan kepada anda dan anda boleh beredar.

**PROSES KERJA UNTUK ORANG AWAM YANG DIPAMERKAN  
DI TINGKAT 1 IBU PEJABAT JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA**

**LANGKAH-LANGKAH YANG PERLU ANDA TAHU KETIKA  
MEMOHON PASPORT MALAYSIA**



### **PROGRAM 3 - SISTEM PEMERIKSAAN Q**

#### **KONSEP PEMERIKSAAN KUALITI**

27. Pemeriksaan kualiti merujuk kepada penilaian yang dijalankan ke atas sesuatu output untuk menentukan sama ada output berkenaan telah menepati standard-standard kualiti yang ditetapkan. Output yang menepati standard-standard kualiti akan diterima. Sebaliknya, output yang tidak menepati standard-standard kualiti, iaitu *defects* akan diperbaiki atau dibuang. Justeru itu, pemeriksaan kualiti merupakan satu langkah quality assurance bagi menjamin setiap output yang dihasilkan oleh sesebuah agensi sentiasa berkualiti.

28. Pada masa lampau, pemeriksaan kualiti biasa dijalankan di langkah terakhir dalam proses pengeluaran sesuatu output. Sebagai contoh, buku-buku yang dicetak akan hanya diperiksa kualitinya selepas dijilid. Buku-buku yang cacat kerana mempunyai muka surat kosong, cetakan yang pudar dan susunan muka surat yang salah akan dipulangkan ke bahagian tertentu untuk diperbaiki atau dibuang. Oleh kerana kerja-kerja ulangan dan pembaziran seperti ini, kos operasi sesebuah agensi akan meningkat.

29. Menyedari hakikat bahawa proses penghasilan sesuatu output melibatkan beberapa langkah, maka perjalanan setiap langkah tersebut perlu diawasi dengan teliti. Sekiranya daripada pemeriksaan itu kecacatan output dapat dikesan di mana-mana langkah, maka tindakan pembaikan dapat dilakukan dengan serta merta kepada langkah yang berkenaan. Melalui tindakan seperti ini, sesebuah agensi akan dapat mengesan masalah-masalah kualiti dengan lebih awal sebelum masalah-masalah itu menjadi lebih serius lagi. Tindakan awal ini akan dapat mengelakkan sesebuah agensi daripada kemungkinan menanggung kos operasi tambahan yang berpunca daripada penghasilan output yang tidak menepati standard-standard kualiti.

#### **SISTEM PEMERIKSAAN KUALITI**

30. Tujuan sesuatu sistem pemeriksaan kualiti adalah untuk menentukan setiap output yang dihasilkan menepati standard-standard kualiti yang ditetapkan. Bagi mewujudkan suatu sistem pemeriksaan kualiti yang berkesan sesebuah agensi perlu mengambil empat tindakan seperti berikut:

- a. Mengenalpasti langkah-langkah yang terlibat dalam proses penghasilan output-output utamanya. Langkah-langkah ini hendaklah ditunjukkan dalam bentuk carta aliran kerja. Langkah-langkah yang dianggap kritikal dan harus diperiksa perlu juga ditandakan dalam carta aliran kerja ini. Carta aliran kerja ini perlu dipamerkan di tempat di mana output itu dikeluarkan. Sebagai contoh, proses membuat keputusan ke atas permohonan pelan-pelan bangunan oleh Majlis Perbandaran Petaling Jaya melibatkan 15 langkah. Langkah-langkah ini antara lain adalah pendaftaran pelan-pelan bangunan, perkiraan bayaran pelan, rujukan pelan-pelan bangunan kepada jabatan-jabatan tertentu dan pembuatan keputusan. Justeru itu, adalah penting bagi Majlis Perbandaran Petaling Jaya menyediakan carta aliran kerja dan mengenalpasti langkah-langkah yang kritikal.
- b. Menentukan standard-standard kualiti bagi langkah-langkah kritikal yang dikenalpasti itu. Sekiranya boleh, contoh output yang berkualiti perlu ditunjukkan dalam bentuk gambar atau output sebenar untuk dijadikan panduan bagi pekerja-pekerja. Sebagai contoh, Jabatan Pendaftaran Negara boleh

mempamerkan gambar kad pengenalan yang telah diisi dengan betul. Majlis Perbandaran Petaling Jaya boleh menyediakan dan menyebarkan senarai semakan kepada setiap kerani yang bertanggungjawab untuk menerima pelan-pelan bangunan. Senarai semakan ini akan mengandungi perkara-perkara yang perlu disemak oleh seseorang kerani sebelum menerima sesuatu permohonan pelan bangunan.

- c. Menjalankan pemeriksaan ke atas langkah-langkah yang kritikal untuk mengenalpasti standard-standard kualiti yang tidak dicapai. Apabila standard-standard kualiti tidak dicapai, maka ia merupakan suatu '*defect*' atau kelemahan yang patut diatasi. Justeru itu, adalah perlu supaya diwujudkan suatu sistem bagi mengesan dan mengukur pencapaian standard-standard kualiti yang ditetapkan di tiap-tiap langkah yang kritikal itu.
- d. Mewujudkan pasukan-pasukan kerja untuk mengatasi '*defect*' atau masalah yang dikenalpasti. Selepas mengenalpasti sesuatu masalah, sesebuah agensi hendaklah menubuhkan sebuah pasukan kerja untuk mengkaji dan mengatasinya. Sesebuah pasukan kerja boleh menyelesaikan sesuatu masalah yang dikenalpasti itu dengan mengambil tindakan-tindakan berikut:
  - i. **Mengenalpasti** sebab-sebab timbulnya masalah yang dikenalpasti itu;
  - ii. **Menilai** beberapa alternatif bagi menyelesaikan masalah yang dikenalpasti;
  - iii. **Memilih** alternatif penyelesaian yang paling sesuai dan merangka tindakan-tindakan pembetulan yang patut diambil untuk mengatasi masalah itu;
  - iv. **Melaksanakan** tindakan-tindakan pembetulan; dan
  - v. **Mengesan dan mengukur** kesan tindakan-tindakan pembetulan yang telah diambil untuk mengatasi masalah yang telah dikenalpasti.

31. Pemeriksaan kualiti boleh dilakukan di mana-mana sahaja dalam proses penghasilan sesuatu output, iaitu bermula daripada peringkat permulaan sesuatu kerja sehinggalah output akhir sedia untuk diserahkan kepada pengguna. Lazimnya pemeriksaan kualiti boleh dijalankan di **tiga** peringkat seperti berikut:

- (a) Pemeriksaan kualiti ke atas input yang diterima oleh sesebuah agensi;
- (b) Pemeriksaan kualiti ke atas proses penghasilan sesuatu output; dan
- (c) Pemeriksaan kualiti ke atas output yang dihasilkan

**(a) Pemeriksaan Kualiti Ke Atas Input Yang Diterima Oleh Sesebuah Agensi (*Incoming Inspection*)**

Pemeriksaan kualiti ini dijalankan ke atas input yang diterima oleh sesebuah agensi. Input yang dimaksudkan ini meliputi bahan-bahan seperti kertas dan pen, alat-alat kelengkapan seperti mesin-mesin pejabat dan komputer dan tenaga pekerja. Kualiti tenaga manusia boleh dinilai dari segi sama ada mereka mempunyai kelayakan, pengalaman dan sikap yang sesuai dengan kehendak tugas-tugas yang perlu dijalankan. Tujuan pemeriksaan kualiti di peringkat ini adalah untuk mencegah input yang tidak berkualiti memasuki proses pengeluaran sesuatu output. Ini adalah kerana penerimaan dan seterusnya penggunaan input yang tidak berkualiti akan mengancam standard kualiti output yang dihasilkan. Contoh borang yang boleh digunakan oleh sesebuah agensi untuk memeriksa sebuah kereta yang diterima sebagai inputnya adalah seperti di Lampiran L.

**(b) Pemeriksaan Kualiti Ke Atas Proses Penghasilan Sesuatu Output (*Process Inspection*)**

Pemeriksaan kualiti ini dijalankan ke atas langkah- langkah yang terlibat dalam penghasilan sesuatu output. Tujuan pemeriksaan kualiti di peringkat ini adalah untuk mencegah penghasilan output yang cacat. Contoh borang yang boleh digunakan bagi pemeriksaan proses pengeluaran cek tuntutan perjalanan adalah seperti di Lampiran M.

**(c) Pemeriksaan Kualiti Ke Atas Output Terakhir (*Final Inspection*)**

Pemeriksaan kualiti ini dibuat ke atas output terakhir (*final output*) yang dihasilkan. Tujuannya ialah untuk mencegah output yang tidak berkualiti diberikan kepada pelanggan di luar organisasi. Contoh borang yang boleh digunakan untuk menjalankan pemeriksaan ke atas output terakhir adalah seperti di Lampiran N dan Lampiran O.

## **KAEDAH PEMERIKSAAN**

Pemeriksaan kualiti boleh dilakukan ke atas sebahagian barangan / perkhidmatan (sample) atau ke atas kesemuanya. Pemeriksaan kualiti juga boleh dilaksanakan melalui pemerhatian (observation) di mana output dibandingkan dengan standard- standard yang telah ditetapkan atau melalui penggunaan mesin-mesin khas. Cara pemeriksaan kualiti yang digunakan oleh sesebuah agensi bergantung kepada output yang dikeluarkan.

## **PIHAK YANG MELAKUKAN PEMERIKSAAN KUALITI**

33. Lazimnya pemeriksaan kualiti adalah dianggap sebagai tanggungjawab penyelia. Pekerja-pekerja menganggap diri mereka sebagai operator yang bertanggungjawab untuk menghasilkan sesuatu output tanpa menghiraukan persoalan kualiti. Walau bagaimanapun, bagi sesebuah agensi yang ingin menghasilkan output yang berkualiti, pemeriksaan kualiti hendaklah dilihat sebagai tanggungjawab bersama penyelia dan pekerja-pekerja. Adalah menjadi tanggungjawab setiap pekerja yang mengawasi sesuatu langkah untuk memeriksa dan menentukan output yang dihasilkan olehnya menepati standard-standard kualiti output yang ditetapkan untuk langkah tersebut. Hanya output yang berkualiti sahaja akan disampaikan untuk langkah seterusnya. Sekiranya pekerja bagi sesuatu langkah itu telah menghasilkan

output yang cacat, maka adalah menjadi tanggungjawabnya untuk mengambil tindakan pembetulan serta merta untuk memperbaiki segala kecacatan yang telah timbul. Walau bagaimanapun pengurus pengurus/ penyelia-penyelia masih lagi perlu menjalankan pemeriksaan kualiti.

## **KESIMPULAN**

34. Dengan mewujudkan satu sistem pemeriksaan kualiti, sesebuah agensi akan dapat menentukan semua output yang dihasilkan adalah berkualiti. Sistem ini membolehkan tindakan serta merta diambil apabila timbulnya sesuatu masalah di dalam mana-mana langkah penghasilan sesuatu output. Melalui sistem ini sesuatu masalah dapat dikawal pada peringkat awal sebelum ia merebak kepada langkah-langkah lain.

## Pemeriksaan Kualiti Ke Atas Input Yang Diterima

1.	<i>Nama barang:</i>		
	Kereta Jenis X		
2.	<i>Standard diperiksa</i>		
		Ya	Tidak
1.	4 Penutup hab	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	2 Kunci nyalaan ignition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	3 Buku Panduan dan buku servis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	2 Talipinggang keledar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	1 Alat hawa dingin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	1 Pencucuh api rokok	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	4 Getah pengalas lantai/kaki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	3 Cermin pandang belakang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	1 Roda gantian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	4 <i>Mud flaps</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Barang ini memenuhi/tidak memenuhi standard-standard kualiti dan boleh/tidak boleh diterima.</p> <p>.....</p> <p><i>Tandatangan Pegawai Pemeriksa</i></p> <p>.....</p> <p><i>Tarikh</i></p>			

### Pemeriksaan Kualiti Ke Atas Proses

1. Nama Output: Cek bagi tuntutan perjalanan

2. Nyatakan langkah-langkah terlibat:



3. Nyatakan langkah-langkah kritikal untuk pemeriksaan: 1, 3, 4, 5 dan 6

Langkah-langkah	Pegawai Pemeriksa	Standard-standard yang diperiksa	Tindakan-tindakan susulan bagi langkah-langkah yang tidak mematuhi standard
1. Terimaan tuntutan elaun perjalanan	Kerani Kewangan	1. Nama pegawai yang menuntut 2. Jawatan dan peringkat 3. No. Kad Pengenalan  4. Gaji 5. Kuasa kereta 6. Alamat rumah dan pejabat 7. Tempat yang ditujui 8. Tandatangan pegawai menuntut 9. Tandatangan pegawai yang mengesahkan 10. Dokumen-dokumen sokongan	No. Kad Pengenalan tidak dicatatkan  <i>Tindakan Pembetulan:</i>  Minta pegawai berkenaan mengisikannya



Langkah-langkah	Pegawai Pemeriksa	Standar/standar yang diperiksa	Tidak-tidaknya rumusan bagi langkah-langkah yang tidak mematuhi standar
3. Sediakan haucar kewangan	Ketua Kewangan/ Pegawai Kerja Kewangan	1. Ketiga-tiga borang (KEW 302, 303 dan 304) telah disediakan  2. Jumlah tuntutan adalah betul	
4. Pendaftaran haucar	Ketua Kewangan/ Pegawai Kerja Kewangan	1. Sama ada nombor haucar telah dimasukkan ke dalam borang KEW 302, 303 dan 304	
5. Catatan dalam buku vot	Ketua Kewangan/ Pegawai Kerja Kewangan	1. Sama tarikh catatan dibuat dalam buku vot  2. Nama pegawai yang membuat tuntutan 3. Nombor haucar 4. Jumlah tuntutan	
6. Haucar ditandatangani oleh pegawai	Ketua Kewangan/ Pegawai Kerja Kewangan	1. Sama ada ada cek telah ditandatangani  2. Sama ada tandatangan pegawai dalam buku vot	

## Pemeriksaan Kualiti Ke Atas Output Terakhir

Nama Output Terakhir: Majalah KHIDMAT

Pegawai Pemeriksa	Standard-standard yang diperiksa	Tindakan susulan bagi output yang tidak mematuhi standard-standard
Ketua Editor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kulit yang menarik</li> <li>2. Bahan-bahan yang memenuhi selera pembaca</li> <li>3. Susun atur (<i>layout</i>) yang telah dipersetujui</li> <li>4. Penggunaan bahasa yang mudah difahami</li> <li>5. Tidak ketinggalan ejaan</li> <li>6. Penggunaan bahasa yang betul seperti yang ditetapkan oleh Dewan Bahasa dan Pustaka</li> <li>7. Bentuk huruf yang sesuai: <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>italic</i> bagi perkataan Inggeris</li> <li>— huruf <i>bold</i> bagi perkataan penting</li> </ul> </li> </ol>	<p>Terdapat kesilapan ejaan di dalam kedua-dua keluaran KHIDMAT</p> <p><i>Tindakan Pembetulan:</i></p> <p>Melantik dua pegawai untuk membaca <i>proof</i> sebelum dicetak.</p>

## Pemeriksaan Kualiti Ke Atas Output Terakhir

Nama Output Terakhir: Pasport Antarabangsa

Pegawai Pemeriksa	Standard-standard yang diperiksa	Tidaklah sukar hagi output yang tidak meniatuhi standard-standard
Timbalan Penguasa Imigrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama</li> <li>2. Nombor Kad Pengenalan</li> <li>3. Tarikh lahir</li> <li>4. Gambar pemohon</li> <li>5. Tarikh dikeluarkan</li> <li>6. Tempoh sah Pasport Antarabangsa</li> </ol>	<p>Tempoh sah Pasport Antarabangsa tertinggi</p> <p><i>Tindakan Pembedaan:</i></p> <p>Memulangkan Pasport Antarabangsa kepada kerani yang bertanggungjawab untuk mengisinya</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Ejaan butir-butir yang disal</li> <li>8. Nombor yang dicup dan nombor yang di perfoliated dalam Pasport Antarabangsa adalah sama</li> <li>9. Filem keselamatan yang digunakan untuk mengalaa gambar pemohon tidak koyak atau terlipat</li> <li>10. Butir-butir anak (sekitarnya dimasukkan dalam Pasport Antarabangsa ibu bapa) seperti:               <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) Nama anak</li> <li>(b) Gambar</li> <li>(c) Nombor surat beranak</li> </ol> </li> </ol>	

## PROGRAM 4 - SLOGAN Q

### RASIONAL PEWUJUDAN SLOGAN-SLOGAN Q

35. Penggubalan dan penggunaan slogan-slogan kualiti adalah satu strategi bagi mewujudkan kesedaran yang menyeluruh di kalangan kakitangan agensi-agensi Kerajaan tentang kualiti. Kesedaran ini akan menjadi dorongan kepada mereka untuk mengamalkan nilai-nilai kualiti yang ditetapkan oleh agensi dan menerapkan ke dalam kerja-kerja seharian. Slogan-slogan ini juga akan memberi fokus tentang visi yang ingin dicapai oleh sesebuah agensi dalam pengurusan kualitinya. Fokus ini akan menjadi sumber rujukan di kalangan kakitangan dalam menilai peranan mereka supaya sentiasa sejajar dengan matlamat agensi.

36. Di dalam menggubal slogan-slogan kualiti, pihak agensi boleh menyatakan dengan jelas akan matlamat pengurusan kualitinya supaya mudah dihayati oleh setiap kakitangan. Slogan-slogan ini juga boleh digunakan sebagai alat komunikasi untuk menyatakan sistem nilai kualiti yang ingin diterapkan sebagai ciri-ciri budaya korporatnya.

### PENGAMALAN SLOGAN-SLOGAN DI SEKTOR AWAM DAN SWASTA

37. Penggunaan slogan-slogan di sektor awam dan swasta bukanlah satu perkara yang baru tetapi telah pun diamalkan di masa lalu. Lazimnya slogan kualiti digubal untuk memberi tumpuan yang khusus terhadap misi sesebuah organisasi. Slogan-slogan kualiti yang dirangka adalah berdasarkan kepada tumpuan kualitinya atau sasaran (*target*) yang hendak dicapai. Contoh-contoh tumpuan tersebut adalah seperti pengurangan keluaran yang cacat, peningkatan kepuasan hati pelanggan, pengurangan kos dan seumpamanya. Di kalangan sektor swasta, slogan merupakan mekanisme yang penting untuk menggembeling tenaga pekerja-pekerja ke arah pencapaian matlamat yang tertentu. Di antara contoh-contoh slogan yang telah digubal oleh sektor swasta adalah seperti berikut:

- a. Matsushita Industrial Corporation Sdn. Bhd.
  - i. Challenge Zero Defect-Build Customer Trust
  - ii. Quality Up Fifty-Percent
- b. Matsushita Industrial (M) Sdn. Bhd.
  - i. Quality Is Our Tradition
  - ii. Do It Right The First Time
  - iii. Quality Is Everybody's Business
- c. NEC Sales (M) Sdn. Bhd.
  - i. Better Products, Better Service
- d. Rank Xerox Limited Malaysia
  - i. Leadership Through Quality
  - ii. Quality Improvement Is The Job of Every Xerox Employee
  - iii. We Succeed Through Satisfied Customers

- iv. Every Xerox Employee Must Resolve That His Most Important Duty Is To Our Customer
- v. Always Consider The Customer First, And Act With Sincerity
- vi. Our No.1 Corporate Priority Is to Achieve Customer Satisfaction Through Dedication To Quality In Everything We Do

e. Hewlett Packard Sales (M) Sdn. Bhd.

- i. Make Our Customers Happy Today
- ii. Doing It The Better Way
- iii. No Repeat Customer Problem

f. Texas Instruments Malaysia Sdn. Bhd.

- i. Do It Right The First Time
- ii. Excellence In Everything We Do

g. Motorola Sdn. Bhd.

- i. Total Customer Satisfaction

38. Di sektor awam pula, contoh slogan-slogan yang telah digubalkan oleh agensi-agensi Kerajaan ialah:

a. Institut Penyelidikan Getah Malaysia

- i. Responsiveness To The Customer

b. Kumpulan Wang Simpanan Pekerja

- i. Kami Sedia Membantu

c. Perbadanan Kemajuan Pembangunan Ekonomi Negeri Johor

- i. Membina dan Membela
- ii. Anda Diutamakan
- iii. Service With Care

d. Bank Simpanan Nasional

- i. We Do More For You
- ii. Banyak Kelebihannya
- iii. Senyum Selalu

39. Slogan-slogan lain yang boleh digunakan adalah seperti berikut:

- a. Perubahan Bermula Dari Diri Sendiri;
- b. Elakkan Pembaziran Dan Kesilapan;
- c. Peningkatan Kualiti Merupakan Tanggungjawab Setiap Pekerja; dan
- d. Amalkan Kualiti Ke Arah Kesejahteraan Hidup.

## **CARA PELAKSANAAN**

40. Agensi-agensi Kerajaan harus memberi perhatian kepada 3 faktor penting dalam penggubalan dan pengamalan slogan- slogan kualiti. Faktor-faktor ini adalah:

a. Pewujudan Slogan

Pihak pengurusan hendaklah menyediakan slogan-slogan kualiti sama ada atas inisiatif mereka sendiri ataupun dengan menggalakkan setiap pegawai dan staf mencipta slogan-slogan kualiti yang sesuai. Pertandingan untuk slogan yang terbaik boleh diadakan dari semasa ke semasa dan satu jawatankuasa boleh ditubuhkan khusus untuk menilai dan memilih slogan-slogan kualiti yang terbaik. Selain ini, pengiktirafan boleh diberi kepada mana-mana pekerja yang telah berjaya menghasilkan slogan yang menarik dan sesuai. Ini akan menggalakkan lebih banyak lagi penyertaan daripada pekerja-pekerja pada masa hadapan. Pengiktirafan tersebut boleh diberi dalam bentuk kewangan atau hadiah-hadiah tertentu seperti buku-buku, alat tulis yang istimewa, beg eksekutif dan lain-lain.

b. Penyebaran Slogan

Untuk menentukan keberkesanan slogan-slogan tersebut, adalah menjadi tanggungjawab setiap agensi Kerajaan untuk menerangkan slogan-slogan itu kepada setiap anggota pekerja supaya mesej kualiti yang hendak disampaikan difahami dengan jelas.

c. Lokasi Slogan

Slogan-slogan ini harus dipamerkan di tempat-tempat yang strategik seperti di tempat kerja, di bilik mesyuarat dan tempat masuk ke pejabat. Selain ini slogan-slogan ini boleh diadakan dalam beberapa bentuk seperti di transparensi- transparensi, banners, poster-poster, *badge*, dicetak di sampul surat atau di bahagian kepala surat dan diiklankan di majalah-majalah agensi berkenaan.

## **PROGRAM 5 - HARI Q**

### **KONSEP HARI KUALITI**

41. Pewujudan Hari Kualiti adalah bertujuan untuk memperkukuhkan nilai-nilai budaya kualiti dalam sesebuah organisasi. Di samping itu ia juga bertujuan memberi pengiktirafan dan memperbaharui komitmen dan dedikasi pekerja dan pihak pengurusan kepada usaha-usaha yang dijalankan oleh agensi-agensi mereka ke arah peningkatan kualiti. Hari tersebut adalah merupakan satu acara bagi mewujudkan kesedaran para pekerja bahawa satu perubahan telah berlaku dalam organisasinya dan pengiktirafan diberi untuk perubahan-perubahan tersebut. Perubahan yang dimaksudkan ini adalah dari segi kejayaan dalam usaha-usaha peningkatan kualiti keluaran/perkhidmatan yang berkualiti. Agensi-agensi Kerajaan adalah diminta memilih satu hari yang sesuai pada setiap tahun khusus untuk merayakan kejayaan mereka dalam usaha-usaha kualiti.

### **Perancangan Hari Kualiti**

42. Perancangan Hari Kualiti adalah untuk meneliti aktiviti-aktiviti yang perlu dilakukan pada hari tersebut yang merupakan hari komitmen kepada usaha-usaha peningkatan kualiti. Dalam merancang Hari Kualiti, Jawatankuasa Penganjur perlu memberi perhatian kepada perkara-perkara berikut:

- a. Menentukan jangka masa apabila organisasi bersedia untuk mengadakan hari tersebut;
- b. Peruntukan kewangan;
- c. Penglibatan para pekerja di semua peringkat;
- d. Budaya sesebuah organisasi; dan
- e. Tindakan-tindakan lanjutan selepas acara Hari Kualiti.

### **AKTIVITI-AKTIVITI HARI KUALITI**

43. Di antara aktiviti-aktiviti yang dicadangkan sempena Hari Kualiti adalah seperti berikut:

- a. Ucapan oleh Ketua Jabatan yang menunjukkan komitmennya terhadap usaha-usaha peningkatan kualiti;
- b. Ceramah oleh pakar-pakar kualiti;
- c. Seminar kualiti;
- d. Upacara angkat sumpah oleh pekerja-pekerja bagi menunjukkan tanda dedikasi mereka ke arah peningkatan kualiti;
- e. Pembentangan pelan kualiti bagi masa akan datang;
- f. Sesi latihan kualiti;

- g. Memberi cenderamata kualiti;
- h. Memberi anugerah seperti Anugerah Khidmat Cemerlang kepada pekerja-pekerja yang dicalonkan;
- i. Mengadakan tayangan video mengenai aktiviti-aktiviti yang telah dijalankan oleh agensi di dalam usaha peningkatankualiti;
- j. Membuat rakaman video mengenai acara pada hari tersebut;
- k. Mengadakan tayangan video mengenai *success stories* Jabatan-jabatan lain; dan
- l. Persembahan oleh Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja.

44. Selain dari merancang dan melaksanakan aktiviti-aktiviti yang tersebut di atas, Jawatankuasa Penganjur Hari Kualiti hendaklah menentukan senarai jemputan yang hadir. Selain dari keseluruhan anggota-anggota agensi yang berkenaan, Jawatankuasa tersebut boleh menjemput pekerja-pekerja dari organisasi lain yang berminat, wakil dari pembekal dan juga pelanggan. Ini adalah bertujuan untuk memupuk perasaan persefahaman sesama mereka dan untuk menerapkan nilai-nilai kualiti serta menyebarkan maklumat tentang hasil-hasil yang telah dicapai.

## **KESIMPULAN**

45. Hari Kualiti yang telah diadakan tidak tamat begitu sahaja. Pihak pengurusan khasnya perlu menilai pencapaian yang diperolehi hasil dari Hari Kualiti. Selain itu peluang-peluang perlu dikaji untuk memperbaiki acara tersebut di masa akan datang. Pihak pengurusan juga boleh membuat publisiti tentang acara yang telah diadakan itu untuk mendorong pekerja-pekerja menyumbangkan kepada peningkatan kualiti.



## **PROGRAM 6 – SISTEM MAKLUMBALAS Q**

### **SISTEM MAKLUM BALAS**

46. Setiap organisasi yang ingin mengejar kualiti sentiasa berhasrat untuk memberikan mutu perkhidmatan yang cemerlang kepada para pelanggannya pada setiap masa. Dalam pada itu, organisasi yang terlibat dalam pemberian perkhidmatan, berbanding dengan organisasi yang mengeluarkan sesuatu keluaran, menghadapi masalah yang besar dalam menentukan perkhidmatannya adalah sentiasa berkualiti tinggi. Ini adalah kerana pemberian perkhidmatan lebih bergantung kepada aspek-aspek tabiat manusia yang nyata sukar dikawal. Maka proses pengawalan kualiti dalam organisasi yang melibatkan secara langsung dalam penyampaian perkhidmatan mempunyai masalah yang agak berlainan. Masalah pengawalan kualiti bertambah rumit apabila perkhidmatan yang diberi adalah diuruskan oleh pejabat/bahagian di bawah organisasi tersebut di berbagai lokasi. Sebagai contoh adalah perkhidmatan yang diberi oleh pejabat-pejabat tempatan Jabatan Pengangkutan Jalan, Jabatan Pendaftaran Negara, Pertubuhan Keselamatan Sosial dan Kumpulan Wang Simpanan Pekerja.

### **SISTEM MAKLUM BALAS PELANGGAN**

47. Bagi mengatasi masalah yang diuraikan di atas, agensi-agensi Kerajaan hendaklah mewujudkan satu sistem maklum balas pelanggan. Sistem ini adalah berdasarkan prinsip asas kualiti bahawa penyampaian perkhidmatan hendaklah memenuhi kehendak sebenar pelanggan. Oleh yang demikian, para pelanggan agensi berkenaan hendaklah diberi peluang yang sewajarnya bagi mengutarakan pandangan mereka terhadap perkhidmatan yang dinikmati. Dengan berbuat demikian sesuatu agensi dapat mengetahui tanggapan pelanggannya mengenai prestasi agensi berkenaan. Secara khusus, agensi itu dapat mengukur tahap kepuasan pelanggannya terhadap perkhidmatan yang disampaikan.

48. Sistem Maklum Balas Pelanggan telah diamalkan oleh sektor swasta seperti syarikat-syarikat penerbangan, hotel dan bank. Pelbagai kaedah digunakan oleh pihak swasta untuk mendapatkan maklumbalas supaya kualiti perkhidmatan mereka dapat ditingkatkan secara berterusan. Di antaranya adalah penggunaan borang-borang yang mudah difahami dan diisi oleh pelanggan-pelanggan. Terdapat juga syarikat-syarikat yang menyediakan sampul surat berselem yang mana akan memudahkan dan menggalakkan pelanggan menghantar maklum balas kepada syarikat berkenaan. Dalam sektor awam beberapa agensi telah pun mempunyai sistem mendapat maklum balas melalui penggunaan borang-borang penilaian. Salah satu contoh adalah borang yang digunakan oleh Bank Simpanan Nasional seperti di Lampiran P.

### **PELAKSANAAN SISTEM**

49. Sistem Maklum Balas Pelanggan dapat dilaksanakan dengan mengambil langkah-langkah berikut:

- a. Pemilihan kaedah tertentu;
- b. Pengumpulan pendapat pelanggan;

- c. Penganalisaan dan penilaian data/maklumat;
- d. Perancangan tindakan pembetulan/inovasi atau pembaharuan; dan
- e. Pelaksanaan tindakan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan.

50. Pelaksanaan sistem ini dapat dilihat dalam Rajah 3. Sistem ini mengandungi dua peringkat, iaitu pelaksanaan di peringkat pejabat tempatan dan di Ibu Pejabat. Pelaksanaan sistem di pejabat tempatan adalah dianggap penting oleh kerana pihak pengurusan tempatan dapat bertindak untuk menambahbaikkan perkhidmatan berdasarkan cadangan-cadangan pelanggan yang boleh dilaksanakan dengan sertamerta, tanpa dirujuk kepada Ibu Pejabat. Tambahan pula pengurus pejabat tempatan perlu mengubahsuaikan perkhidmatan berdasarkan kehendak pelanggan tempatan. Dalam pada itu, pihak pengurusan Ibu Pejabat perlu mengumpul, menganalisa dan menilai semua data/maklumat yang diterima dari pejabat-pejabat tempatan supaya dapat mengubahsuaikan sistem, prosedur dan jenis perkhidmatan secara menyeluruh.

51. Kejayaan sistem maklum balas adalah bergantung kepada beberapa faktor penting. Di antaranya ialah:

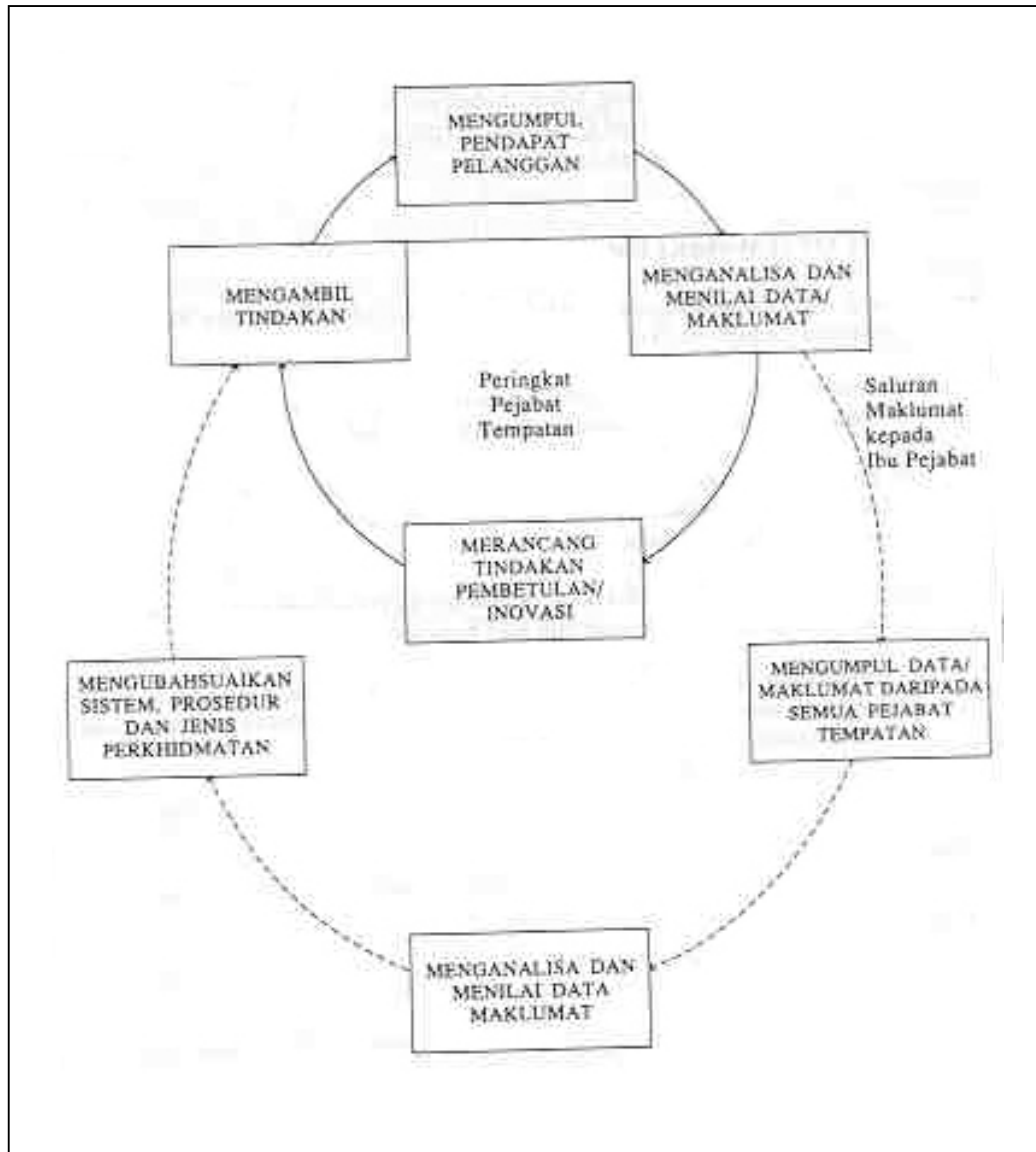
- a. Komitmen pihak pengurusan agensi untuk memastikan bahawa sistem yang diwujudkan dapat dilaksanakan dengan tertib dan teratur oleh semua pihak yang terlibat, secara berkekalan. Seorang pegawai tertentu perlu dilantik dan dipertanggungjawabkan untuk mengendalikan sistem ini. Segala pandangan pelanggan hendaklah dibincangkan di peringkat tertinggi agensi dan tindakan harus diambil dengan secepat mungkin untuk melaksanakan cadangan yang difikir sesuai dan wajar. +-
- b. Pengurus-pengurus tempatan perlu diwakilkan dengan kuasa yang jitu bagi menguruskan sumber-sumber supaya sistem maklum balas dapat dilaksanakan dengan cekap dan berkesan. Ini adalah penting oleh kerana pengurus tempatan merupakan pegawai yang paling rapat dengan pelanggan agensi berkenaan, dan perlu bertindak dengan cepat dan tepat bagi memenuhi kehendak pelanggannya.
- c. Satu sistem pengiktirafan perlu diwujudkan supaya pelanggan yang mencadangkan sesuatu penambahbaikan terhadap perkhidmatan agensi dapat diberi penghargaan yang sewajarnya. Dengan ini perhubungan antara agensi dan pelanggan dapat dieratkan untuk manfaat kedua-dua pihak. Ini juga akan menggalakkan pelanggan untuk mengutarakan lebih banyak idea terhadap meningkatkan kualiti perkhidmatan agensi berkenaan.

52. Berbagai kaedah boleh digunakan untuk melaksanakan sistem maklum balas seperti berikut:

- a. Borang Maklum Balas Pelanggan (Customer Feedback Form)
- b. Peti Cadangan
- c. Pengesanan Berita (News Monitoring)

RAJAH 3

SISTEM MAKLUM BALAS PELANGGAN



- d. Kajian oleh Pakarunding
- e. Panel/Jawatankuasa Penasihat terdiri dari klientel agensi.
- f. Perkhidmatan telefon 'tollfree' untuk memudahkan saluran maklum balas.

53. Bagi melaksanakan sistem maklum balas ini di peringkat ermulaan, kaedah Borang Maklum Balas Pelanggan hendaklah digunakan oleh agensi-agensi Kerajaan khususnya agensi-agensi yang berurusan secara langsung dengan klientel tertentu dan orang ramai. Contoh borang yang boleh diubahsuaikan mengikut kehendak agensi tertentu adalah seperti di Lampiran Q. Senarai agensi yang boleh mengamalkan sistem ini adalah seperti disyorkan dalam Lampiran R.

### **MANFAAT SISTEM MAKLUM BALAS**

54. Secara umum agensi-agensi yang melaksanakan sistem maklum balas dapat menikmati faedah seperti berikut:

- a. Pembinaan sikap positif di kalangan pelanggan terhadap perkhidmatan agensi oleh kerana pandangan mereka dipelawa dan diambilkira.
- b. Para pekerja agensi akan menyedari hasrat agensi untuk menyampaikan perkhidmatan berkualiti dan ini akan membantu dalam pewujudan satu budaya kerja cemerlang.
- c. Pandangan serta idea-idea pelanggan boleh dipelawa bagi mengenalpasti dan menguji jenis perkhidmatan lain atau baru sebelum pelaksanaan.
- d. Penglibatan para pelanggan melalui sistem ini akan juga secara tidak langsung menyumbang kepada peningkatan imej Kerajaan dari kacamata orang ramai.

SULIT



LAMPIRAN P

Sila masukkan borang yang telah diisi dalam Peti Cadangan di Cawangan Bank ini.

## BANK SIMPANAN NASIONAL BORANG PENILAIAN BAGI KERANI KAUNTER/TELLER

Para pelanggan yang dihormati,

Pihak kami mengucapkan ribuan terima kasih kerana berurusan dengan kami. Kami sentiasa menganggap para pelanggan sekalian sebagai orang yang terpenting. Kerani Kaunter/Teller kami akan terus berusaha untuk memberi perkhidmatan yang baik dan secekap mungkin kepada para pelanggan. Bagi menilai mutu dan prestasi perkhidmatan yang diberikan, pihak kami memohon kerjasama tuan/puan untuk membuat penilaian terhadap mana-mana Kerani Kaunter/Teller Bank Simpanan Nasional dengan mengisi Borang Penilaian ini. Borang yang telah diisi hendaklah dimasukkan dalam Peti Cadangan yang disediakan di Cawangan Bank ini. Butir-butir dan maklumat-maklumat yang tuan/puan berikan akan dianggap sebagai SULIT oleh pihak Bank.

2. Kerjasama tuan/puan dalam hal ini terlebih dahulu diucapkan terima kasih. Sekian.

BANK SIMPANAN NASIONAL

Nama Kerani Kaunter/Teller yang dinilai : ..... Cawangan Bank Simpanan Nasional : .....	(Untuk Kegunaan Pejabat)
--	--------------------------

Sila tandai (✓) dalam petak-petak yang disediakan.

1. LAYANAN	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Skala: 1 = Tidak Memuaskan 2 = Kurang Memuaskan 3 = Memuaskan 4 = Baik 5 = Sangat Baik
2. KERJASAMA	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
3. PERSONALITI	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
4. SIKAP SABAR DAN BERTIMBANG RASA	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
5. PAKAIAN	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
6. KOMUNIKASI (PERTUTURAN)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
7. HAL-HAL LAIN/ULASAN (JIKA ADA)						

\*NOMBOR AKAUN PELANGGAN .....

(Tandatangan Pelanggan)

\* Sila catatkan nombor akaun tuan/puan

Tarikh: .....

## CONTOH BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN

KEMENTERIAN/IABATAN/UNIT/PEJABAT

---



---

 Alamat 

---



---



---

Tuan/Puan yang dihormati:

Kami berasa amat bertuah dan terhutang budi kerana tuan/puan sudi berurusan dengan kami. Kami sentiasa berusaha untuk memperbaiki lagi perkhidmatan yang diberikan kepada tuan/puan. Dalam hubungan ini kami memerlukan bantuan tuan/puan. Pihak kami percaya tuan/puan boleh membantu dengan melapangkan sedikit masa untuk mengisi borang ini. Dalam mengisi borang ini, sila catatkan (✓) dalam ruang berkenaan dan isikan kod nombor bagi jawapan untuk soalan tertentu. Kod nombor adalah seperti berikut:

Kod:	1 = Amat Buruk	2 = Kurang baik
	3 = Memuaskan	4 = Baik
	5 = Sangat Baik	

1. Urusan: \_\_\_\_\_  
(Nyatakan)
2. Secara menyeluruh, perkhidmatan yang kami beri adalah:

Sangat Baik

☐

Baik

☐

Memuaskan

☐

Kurang Baik

☐

Amat Buruk

☐

3. Sekiranya perkhidmatan kami didapati kurang baik atau amat buruk, apakah cadangan tuan/puan supaya ia dapat diperbaiki?

---



---



---



---

4. (a) Masa yang diambil untuk urusan ini ialah ..... minit/jam.

(b) Pada pendapat tuan/puan masa yang diambil adalah:

Terlalu lama

☐

Lama

☐

Memadui

☐

Singkat

☐

(c) Jika tuan/puan berpendapat berurusan dengan kami memakan masa, apakah cadangan tuan/puan supaya urusan ini dapat dipercepatkan:

---

---

---

---

5. (a) Pada pendapat tuan/puan adakah waktu pembukaan kami untuk berurusan:

Sesuai

☐

Tidak sesuai

☐

(b) Jika tidak sesuai, apakah cadangan tuan/puan mengenai waktu pembukaan:

---

---

---

---

(c) Selain dari perkhidmatan yang kami sediakan, perlukah diadakan perkhidmatan-perkhidmatan yang lain. Jika ya, nyatakannya:

---

---

---

---

7. Apakah penilaian ulasan serta cadangan tuan/puan mengenai aspek-aspek berkenaan Pegawai/Kerani/Petugas yang berurusan dengan tuan/puan.

Kod: 1 = Amat Buruk      2 = Kurang Baik      3 = Memuaskan  
4 = Baik      5 = Sangat Baik

	1	2	3	4	5	Ulasan dan Cadangan
Kesopanan dan Budi Bahasa						
Kecekapan						
Penyampaian Maklumat/ Penerangan Penjelasan						

8. Apakah penilaian dan cadangan tuan/puan mengenai kemudahan yang kami telah sediakan untuk orang ramai?

Kod: 1 = Amat Buruk      2 = Kurang Baik      3 = Memuaskan  
4 = Baik      5 = Sangat Baik

	1	2	3	4	5	Ulasan dan Cadangan
Kaunter						
Tempat Menunggu						
Tempat Letak Kenderaan						
Perkhidmatan Lain (seperti kebersihan dan tandas)						

Atas kerjasama tuan/puan dalam mengisi borang ini diucapkan ribuan terima kasih. Sekiranya tuan/puan mempunyai sebarang ulasan dan cadangan untuk memperbaiki lagi perkhidmatan kami sila hubungi:

Pegawai Perhubungan  
Jabatan: \_\_\_\_\_  
(Alamat) \_\_\_\_\_

No. Telefon: \_\_\_\_\_



## **LAMPIRAN R**

### **CADANGAN AGENSI KERAJAAN YANG BOLEH MENGUNAKAN SISTEM MAKLUM BALAS**

1. Jabatan Pendaftaran Negara
2. Jabatan Imigresen
3. Jabatan Perkhidmatan Pos
4. Jabatan Hasil Dalam Negeri
5. Jabatan Penerangan
6. Jabatan Tenaga Rakyat
7. Jabatan Perpustakaan Negara
8. Jabatan Perkhidmatan Jalan
9. Jabatan Tanah dan Galian
10. Jabatan Kastam dan Eksais DiRaja
11. Pejabat Pendaftaran Syarikat
12. Pejabat Pendaftaran Perniagaan
13. Lembaga Kemajuan Perindustrian Malaysia (MIDA)
14. Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan
15. Lembaga Pertubuhan Peladang (LPP)
16. Perbadanan Kemajuan Pelancongan Malaysia (TDC)
17. Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO)
18. Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP)
19. Bank Pertanian Malaysia
20. Biro Bantuan Guaman Malaysia
21. Semua Hospital
22. Semua Penguasa Tempatan

## PROGRAM 7 – SISTEM MAKLUMAT Q

### OBJEKTIF SISTEM MAKLUMAT Q

55. Sistem Maklumat Q bertujuan untuk menyebarkan maklumat kepada orang ramai tentang perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah agensi. Maklumat-maklumat ini boleh disampaikan dalam bentuk risalah-risalah yang mudah dibaca dan difahami. Keterangan-keterangan dalam risalah ini dihuraikan atau disenaraikan secara ringkas dan jelas.

### MAKLUMAT-MAKLUMAT DI DALAM RISALAH

56. Maklumat-maklumat penting berhubung dengan organisasi yang perlu dimuatkan di dalam risalah ialah:

- a. Objektif organisasi;
- b. Perkhidmatan yang disediakan;
- c. Bagaimana perkhidmatan boleh didapatkan;
- d. Di mana dan bila perkhidmatan boleh didapatkan;
- e. Perundangan dan peraturan yang berkaitan dengan perkhidmatan; dan
- f. Borang-borang yang perlu diisi.

Maklumat-maklumat ini hendaklah dikemaskinikan dari semasa ke semasa selaras dengan sebarang perubahan dalam organisasi.

### CIRI-CIRI RISALAH

57. Bagi menentukan ciri-ciri risalah, kehendak pengguna risalah perlu difahami terlebih dahulu. Adalah penting risalah yang disediakan memberi perincian yang cukup bagi pelanggan berurusan dengan sesebuah organisasi. Kandungan risalah hendaklah mempunyai ciri-ciri berikut:

- a. *Tajuk*
  - i. Ringkas, tepat dan jelas.
  - ii. Hendaklah diletakkan di muka hadapan.
  - iii. Gunakan huruf bercetak tebal (bold)
  - iv. Saiz dan jenis huruf hendaklah sesuai dan menarik.
- b. *Butir-butir maklumat*

Maklumat-maklumat mestilah:

- i. Terkini
- ii. Ringkas, padat dan jelas

- iii. Dikumpul mengikut keutamaan dan tajuk perkara.

c. *Rekabentuk*

- i. Logo, lambang dan nama organisasi hendaklah diletakkan di muka hadapan.
- ii. Nama organisasi hendaklah dicetak dengan huruf besar dan tebal.
- iii. Sertakan gambar-gambar yang menarik untuk menerangkan dan menjelaskan lagi maklumat.
- iv. Risalah mestilah berwarna. Gunakan warna-warna yang menarik.
- v. Saiz dan jenis huruf (Italic, Pica, Elite) yang digunakan hendaklah berbeza mengikut keperluan seperti tajuk, tajuk kecil dan isi kandungan.

d. *Bentuk*

Risalah boleh dicetak dalam bentuk:

- i. Buku kecil.
- ii. Lipatan helaian

Terdapat juga agensi yang mengeluarkan lebih dari satu risalah secara bersiri atau berasingan mengikut jenis aktiviti/peraturan dan sebagainya. Untuk menyenangkan pelanggan, risalah-risalah tersebut hendaklah dikumpulkan dan dimasukkan ke dalam sampul kecil.

## CONTOH-CONTOH RISALAH

58. Beberapa buah agensi Kerajaan telah menerbitkan risalah untuk memberi penerangan mengenai organisasi dan perkhidmatan masing-masing. Di antaranya ialah:

- a. Lembaga Kemajuan Perindustrian Malaysia (MIDA). Risalah-risalah yang dikeluarkan ialah:
  - i. *Malaysia-Incorporating a Manufacturing Company*
  - ii. *Malaysia Infrastructure for Industry*
  - iii. *Malaysian Industrial Development Authority*
  - iv. *Malaysia, The Facts - Investment in the Manufacturing Sector.*
- b. Jabatan Kastam dan Eksais DiRaja. Risalah-risalahnya ialah:
  - i. Prosedur Import dan Eksport
  - ii. Gudang Berlesen Awam, Kota Bharu, Kelantan
  - iii. Kedai Bebas Cukai (Duty Free Shop)
  - iv. Panduan Kastam bagi Pelabuhan Bebas Langkawi.

- c. Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri. Risalah-risalah yang dikeluarkan ialah:
  - i. Industrial Technical Assistance Fund (ITAF) for Small and Medium Scale Industries
  - ii. Market Development Scheme
- d. Jabatan Perkhidmatan Pos. Risalah-risalahnya ialah:
  - i. Pos Laju Malaysia
  - ii. Panduan Pos untuk Sektor Perniagaan di Wilayah Persekutuan, Kuala Lumpur
  - iii. Persekutuan, Kuala Lumpur
- e. SIRIM. Risalah-risalahnya ialah:
  - i. Quality and Productivity Improvement Scheme
  - ii. Product Development and Design Scheme

## **FAEDAH**

59. Melalui risalah, organisasi dapat menyebarkan maklumat penting kepada pelanggan dengan:

- a. Cepat
- b. Tidak melibatkan kos yang tinggi dari segi:
  - i. kos percetakan
  - ii. kos kakitangan kerana organisasi tidak perlu
  - iii. menugaskan ramai staf di kaunter pertanyaan/unit
  - iv. perhubungan awam
- c. Meluas kerana pelanggan boleh memberikan risalah ini kepada pelanggan lain dan membantu dalam penyebaran maklumat.

60. Pelanggan boleh mendapatkan perkhidmatan dengan cepat kerana semua maklumat atau syarat-syarat yang perlu telah dipenuhi hasil dari pengetahuan yang diperolehi dari risalah.

## **KESIMPULAN**

61. Agensi-agensi Kerajaan, khususnya agensi yang memberikan perkhidmatan kepada orang ramai, hendaklah menerbitkan risalah bagi kegunaan pelanggan masing-masing. Risalah ini dapat membantu organisasi memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan tepat. Agensi-agensi Kerajaan, selain daripada yang telah disebutkan, yang perlu menyediakan risalah- risalah ini adalah seperti berikut:

- a. Pejabat Daerah dan Pejabat Tanah
- b. Jabatan Pengangkutan Jalan

- c. Jabatan Imigresen
- d. Jabatan Pendaftaran Negara
- e. Jabatan Hasil Dalam Negeri
- f. Jabatan Tenaga Rakyat
- g. Jabatan Buruh
- h. Jabatan/Balai Polis
- i. Jabatan Penerangan
- j. Hospital/Pusat Kesihatan
- k. Pihak Berkuasa Kemajuan Pekebun Kecil Perusahaan Getah (RISDA)
- l. Pusat Khidmat Kontraktor
- m. Lembaga Padi dan Beras Negara (LPN)
- n. Pendaftaran Perniagaan
- o. Jabatan Kebajikan Masyarakat
- p. Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara
- q. Perbadanan Kemajuan Pelancongan Malaysia
- r. Lembaga Pelesenan Kenderaan
- s. Dewan Bandaraya Kuala Lumpur

62. Bagi kesenangan pelanggan-pelanggan agensi, risalah-risalah ini perlu diletakkan di kaunter pertanyaan. Bagi agensi yang tidak mempunyai kaunter, risalah-risalah ini hendaklah dibekalkan melalui pegawai perhubungan awam agensi berkenaan.