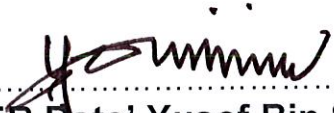




**JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT
MALAYSIA**

**PENGENDALIAN SOAL SELIDIK PELANGGAN
JBPM/PS/20**

Disediakan Oleh:


.....
PKPJ B Dato' Yusof Bin Sidek
Penolong Ketua Pengarah
Bahagian Perancangan dan
Penyelidikan

Tarikh : 19.07.2019

Diluluskan Oleh:


.....
Dato' Soiman Bin Jahid
Timbalan Ketua Pengarah
(Pembangunan)

Tarikh : 19.07.2019

NO. KELUARAN/PINDAAN:09

TARIKH: 19.07.2019

SALINAN TERKAWAL

REKOD PINDAAN

**JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA**

**PENGENDALIAN SOAL SELIDIK
PELANGGAN
JBPM/PS/20**

MUKA SURAT : 2 | 7
TARIKH : 19.07.2019

BIL.	KELUARAN / PINDAAN	TARIKH	BAHAGIAN / MUKA SURAT	KETERANGAN RINGKAS PINDAAN
1.	02	01.09.2003	Keseluruhan JBPM/PS/20	Pindaan dibuat berdasarkan kepada Audit Dokumen oleh MAMPU.
2.	03	26.05.2005	Keseluruhan JBPM/PS/20	Pindaan dibuat berdasarkan teguran semasa Audit Pematuhan Oleh MAMPU pada 28.02.2005 – 14.05.2005.
3.	04	31.10.2008	Para 4.2 – m/s 10 Borang Soal Selidik: Lampiran 3A Lampiran 3B Lampiran 3C Lampiran 3D Lampiran 3E	Pindaan dibuat berdasarkan pematuhan kepada skop penilaian pihak SIRIM dan keperluan pindaan semasa
4.	05	18.05.2010	Keseluruhan JBPM/PS/20	Pindaan dibuat berdasarkan kepada penambahbaikan
5.	06	01.08.2013	Para 6.3.1 Para 6.6 Lampiran 2 - Para 4.2, 4.5, 4.6 & 4.7 Lampiran 3B Lampiran 3C	Pindaan dibuat berdasarkan kepada perubahan fungsi bahagian dalam jabatan dan penambahbaikan.
6	07	30.04.2015	Muka hadapan Para 5.9 – m/s 3 Para 6.3 – m/s 4 Para 6.7.1 dan 6.7.2 – m/s 5 Lampiran 2 Para 4.2.3 dan Para 4.6	Pindaan dibuat berdasarkan keputusan MKSP induk terkini.

**JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA**

PENGENDALIAN SOAL SELIDIK
PELANGGAN
JBPM/PS/20

MUKA SURAT : 3 | 7
TARIKH : 19.07.2019

REKOD PINDAAN

BIL.	KELUARAN / PINDAAN	TARIKH	BAHAGIAN / MUKA SURAT	KETERANGAN RINGKAS PINDAAN
7.	08	18.07.2016	Para 5.10 – m/s 4 Lampiran 2 – para 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.4, 4.7 Lampiran 3A & 3B	Pindaan dibuat berdasarkan kepada penambahbaikan prosedur
8.	09	19.07.2019	Para 7.2 digugurkan Para 4.3 & 4.4 dalam lampiran 2 digugurkan	Pindaan dibuat berdasarkan kepada penambahbaikan prosedur



1. OBJEKTIF

Mendapatkan maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan kebombaam dan penyelamatan dalam menilai tahap kepuasan pelanggan.

2. SKOP

Prosedur ini digunapakai oleh Ibu Pejabat Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia dan Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia Negeri bagi mengendalikan soal selidik pelanggan Jabatan.

3. RUJUKAN

3.1 Prosedur PS01 – Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

3.2 Prosedur PS11 – Pengendalian Aduan Pelanggan

4. DEFINISI

4.1 **Soal Selidik:** Proses mendapatkan maklumat secara bertulis/lisan daripada pelanggan terhadap perkhidmatan yang telah diberikan oleh Jabatan.

4.2 **Maklumbalas:** Penilaian / reaksi pelanggan terhadap perkhidmatan yang telah diberikan.

4.3 **Pegawai Bertanggungjawab:** Pegawai di bahagian/negeri yang dipertanggungjawabkan bagi melaksanakan pengendalian soal selidik pelanggan.

4.4 **Aktiviti:** Merujuk kepada tugas dan tanggungjawab Bahagian-bahagian yang ada dalam JBPM.

5. SINGKATAN

5.1	WP	- Wakil Pengurusan
5.2	TWP	- Timbalan Wakil Pengurusan
5.3	PPA	- Pegawai Perhubungan Awam
5.4	PBJ	- Pegawai Bertanggungjawab
5.5	MKSP	- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
5.6	SK	- Semua Kakitangan
5.7	JBPM	- Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia
5.8	BPP	- Bahagian Perancangan dan Penyelidikan

**6. TINDAKAN DAN TANGGUNGJAWAB**

BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
6.1	Kenalpasti Keperluan Maklum Balas Pelanggan Arahan secara bersurat / memo / mesyuarat daripada Ketua Jabatan untuk mengenalpasti maklum balas keperluan / kepuasan pelanggan mengenai perkhidmatan yang diberikan kepada kumpulan sasar yang telah ditetapkan.	TWP/PPA
6.2	Makluman kepada pelanggan Makluman mengenai pelaksanaan proses soal selidik pelanggan ke atas perkhidmatan yang telah diberikan melalui: 6.2.1 Perkhidmatan kaunter 6.2.2 Penyebaran risalah 6.2.3 Media massa	TWP/SK/PPA
6.3	Penyediaan Soal Selidik Menyediakan soalan-soalan soal selidik mengikut aktiviti yang dilaksanakan, seterusnya diedar dan ditadbir dari ibu pejabat, negeri, zon dan balai terlibat.	PBJ
6.4	Pengedaran Borang Soal Selidik Pengedaran borang soal selidik mengikut bahagian, zon atau balai dilakukan melalui kaedah yang dinyatakan di para 4.2 dalam arahan kerja di Lampiran 2	TWP/SK/PPA
6.5	Maklum Balas Pelanggan Mengumpul semua maklum balas yang diperolehi dari pelanggan bagi tujuan analisa.	TWP/PBJ/PPA
6.6	Analisa Maklumat Membuat analisa maklum balas soal selidik hasil dari pengumpulan maklumat berkaitan seperti di Lampiran 2 – Kaedah Analisa Sampel.	TWP/PBJ/PPA



6.7	Laporan Analisa	
	6.7.1 Semua maklumat dan hasil analisa yang diperolehi dilaporkan dalam MKSP negeri dan induk seperti Laporan Analisa Maklumat di Lampiran 4A dan 4B. 6.7.2 Laporan Analisa Maklumat di Lampiran 4A dan 4B hendaklah dihantar kepada Bahagian Perancangan dan Penyelidikan sebelum atau pada 28 Januari setiap tahun untuk dibuat analisa keseluruhan.	BPP/PPA
6.8	Makluman Kepada Bahagian/ Negeri/ Zon/ Balai	
	Makluman kepada bahagian/ negeri/ zon/ balai yang terlibat dengan tindakan pembetulan yang perlu dibuat (jika ada).	TWP/PPA
6.9	Tindakan Pembetulan	
	Memastikan supaya tindakan pembetulan dibuat ke atas syor yang dikemukakan.	TWP/PPA
6.10	Penilaian Terhadap Keberkesanan Tindakan Pembetulan	
	Penilaian perlu dibuat bagi memastikan keberkesanan tindakan pembetulan dan mengelakkan berulangnya ketidakakuran.	PBJ/PPA
6.11	Rekod	
	Rekodkan segala maklumat yang diperolehi bagi rujukan dan tindakan lanjut.	PBJ



JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA

PENGENDALIAN SOAL SELIDIK
PELANGGAN
JBPM/PS/20

MUKA SURAT : 7 | 7
TARIKH : 19.07.2019

7. REKOD KUALITI

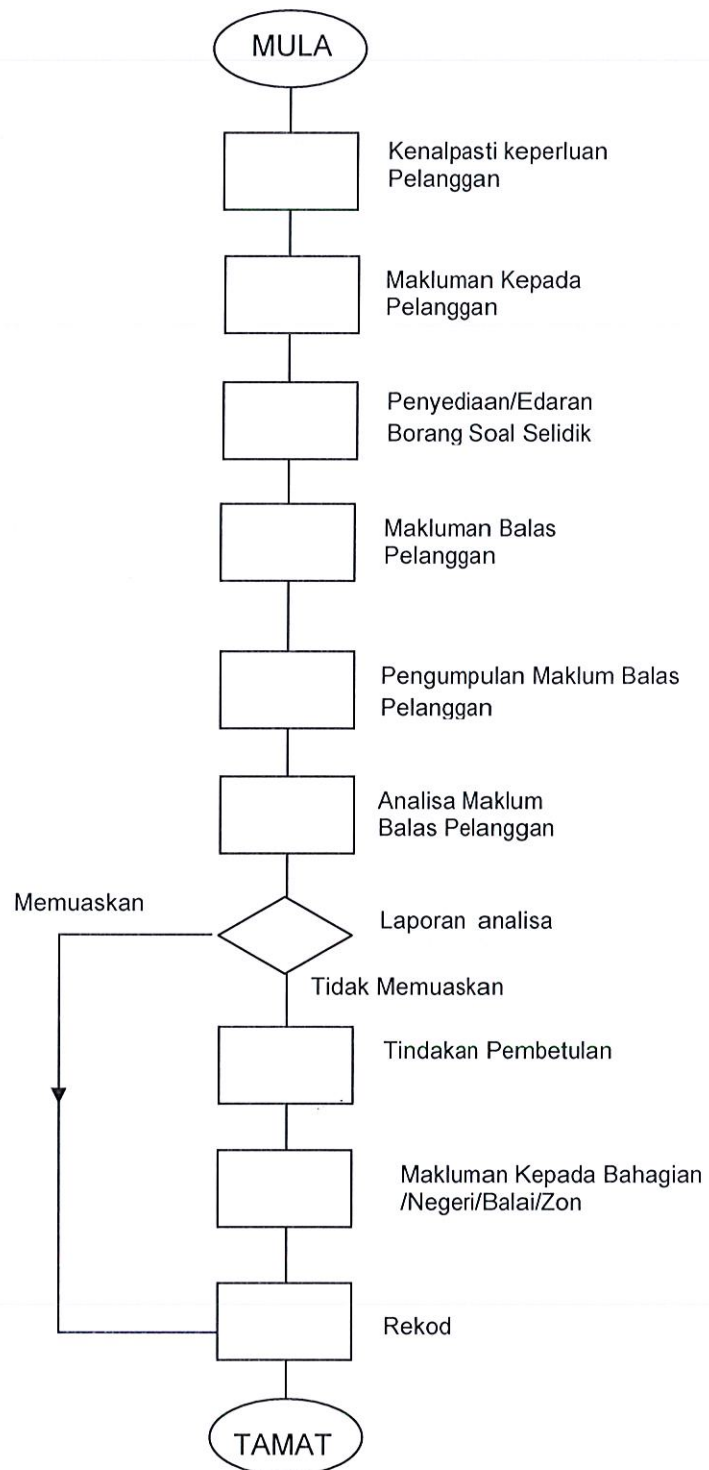
Bil.	Jenis Rekod	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
7.1	Borang Soal Selidik	Pejabat Bahagian / Zon / Balai / Unit Perhubungan Awam	5 Tahun
7.2	Laporan Analisa Maklumat	Ibu Pejabat Negeri/BPP	5 Tahun



8. LAMPIRAN

- | | | |
|-----|--|-------------|
| 8.1 | Carta Aliran Prosedur Pengendalian Soal Selidik Pelanggan | Lampiran 1 |
| 8.2 | Kaedah Analisa Sampel | Lampiran 2 |
| 8.3 | Borang Soal Selidik Bahagian Operasi Kebombaan dan Penyelamat | Lampiran 3A |
| 8.4 | Borang Soal Selidik Bahagian Keselamatan Kebakaran | Lampiran 3B |
| 8.5 | Laporan Analisa Maklumat Soal Selidik Bahagian Operasi | Lampiran 4A |
| 8.6 | Laporan Analisa Maklumat Soal Selidik Bahagian Keselamatan Kebakaran | Lampiran 4B |

CARTA ALIRAN PROSEDUR PENGENDALIAN SOAL SELIDIK PELANGGAN



Kaedah Analisa Sampel**1. OBJEKTIF**

Menjalankan kajian/analisa ke atas maklumbalas yang telah dikenalpasti berdasarkan borang soal selidik yang telah diedar dan dikembalikan semula oleh pelanggan.

2. SKOP

Kaedah ini akan digunapakai oleh Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia bagi mengendalikan proses analisa soal selidik terhadap kesan perkhidmatan mengikut status di negeri-negeri seluruh Malaysia.

3. RUJUKAN

Manual Kualiti

4. TINDAKAN DAN TANGGUNGJAWAB

BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
4.1	Kumpulan sasar ditentukan bergantung kepada keperluan seperti : - 4.1.1 Masyarakat umum 4.1.2 Pelanggan yang berurusan dengan JBPM 4.1.3 Pelajar 4.1.4 Kakitangan Kerajaan / Swasta	TWP/PBJ
4.2	Edaran borang soalselidik perlu dilaksanakan sepanjang masa di kaunter bahagian masing-masing seperti ketetapan berikut ; 4.2.1 Borang 3A - Bahagian Operasi dan Balai 4.2.2 Borang 3B- Bahagian Keselamatan Kebakaran dan zon Atau pengumpulan soal selidik dilakukan dua (2) kali setahun melalui program-program Jabatan seperti :- 4.2.4 Seminar atau: 4.2.5 Taklimat atau; 4.2.6 Ceramah dan demonstrasi atau: 4.2.7 Pameran atau: 4.2.8 Kursus atau: 4.2.9 Perkhidmatan kaunter/ pejabat (Dilaksanakan secara berterusan)	PBJ/PPA

BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
4.3	Pengumpulan input soal selidik dari setiap Negeri, Bahagian, Balai dan Zon untuk dianalisa sebagai laporan kajian kepuasan tahunan.	TWP/PBJ/PPA/BPP
4.4	Menilai borang soal selidik dengan memberi nilai wajaran bagi setiap jawapan yang diberikan mengikut bahagian seperti:-	TWP/PBJ/PPA/BPP
4.5	Menetapkan wajaran iaitu bagi bagi setiap jawapan yang diberikan seperti berikut ; 4.5.1 Amat Memuaskan - 4 Markah 4.5.2 Memuaskan - 3 Markah 4.5.3 Kurang Memuaskan - 2 Markah 4.5.4 Tidak Memuaskan - 1 Markah	TWP/PBJ/PPA/BPP
4.6	Penetapan tahap pengukuran Responden yang memberi peratusan wajaran akan mencerminkan perkhidmatan yang diberikan adalah seperti berikut:- 4.6.1 Skor 91 % - 100% - Cemerlang 4.6.2 Skor 81 % - 90% - Baik 4.6.3 Skor 75 % - 80% - Memuaskan 4.6.4 Skor 74 % ke bawah - Lemah	TWP/PBJ/PPA/BPP
4.7	Analisa soal selidik Sekiranya responden memberikan wajaran/peratusan sebanyak 75% ke atas, tindakan pembetulan tidak diperlukan. Tetapi sekiranya wajaran/peratusan yang diberikan sebanyak 74% ke bawah, maka tindakan pembetulan perlu diambil. Walau bagaimanapun sekiranya kekerapan skor 1 dan 2 bagi setiap soalan terlalu banyak iaitu melebihi 10% daripada jumlah responden maka ianya juga perlu dikaji dan dibuat analisa dan tindakan pembetulan.	TWP/PBJ/PPA/BPP
4.8	Tindakan Pembetulan 4.8.1 Kenalpasti kelemahan perkhidmatan berdasarkan analisa yang dibuat. 4.8.2 Cadangan tindakan pembetulan 4.8.3 Kemukakan kepada pihak pengurusan untuk pelaksanaan 4.8.4 Penilaian terhadap keberkesanan tindakan pembetulan	TWP/PBJ/PPA



BORANG SOAL SELIDIK BAHAGIAN OPERASI KEBOMBAAN DAN PENYELAMAT

LAMPIRAN 3A

Untuk Kegunaan Pejabat	
Tahun	
Bulan	
Negeri	
No.Siri	

Tuan/puan yang dihormati,

Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM) amat mengharapkan kerjasama dan bantuan anda untuk memberikan maklum balas terhadap mutu dan keberkesanan perkhidmatan yang diberikan. Penilaian ikhlas anda amat berharga untuk kami mempertingkatkan mutu perkhidmatan. Terima kasih.

A. Sila tandakan (✓) mana yang berkenaan:

Umur:	☐ 50 tahun ke atas	Pendidikan:	☐ Ijazah
	☐ 30 – 49 tahun		☐ Diploma
	☐ Bawah 30 tahun		☐ SPM
			☐ PMR/lain-lain
Tempat Tinggal:	☐ Bandar	Pekerjaan:	☐ Kakitangan Kerajaan
	☐ Pekan		☐ Swasta
	☐ Kampung		☐ Lain-lain

B. Sila tandakan (✓) pada kotak penilaian mengikut skala berikut:

1	2	3	4
Amat tidak memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Amat Memuaskan

1. Layanan panggilan telefon (operator telefon)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2. Operasi pemadaman dan penyelamatan / khidmat khas				
2.1 Tempoh masa tiba di tempat kejadian	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2.2 Kepantasan tindakan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2.3 Keberanian anggota	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
3. Keadaan pili bomba di kawasan anda	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
4. Tempoh masa mendapatkan Salinan Laporan Kejadian Kebakaran (SLKK)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4



BORANG SOAL SELIDIK BAHAGIAN KESELAMATAN KEBAKARAN

LAMPIRAN 3B

Untuk Kegunaan Pejabat	
Tahun	
Bulan	
Negeri	
No.Siri	

Tuan/puan yang dihormati,

Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM) amat mengharapkan kerjasama dan bantuan anda untuk memberikan maklum balas terhadap mutu dan keberkesanan perkhidmatan yang diberikan. Penilaian ikhlas anda amat berharga untuk kami mempertingkatkan mutu perkhidmatan. Terima kasih.

A. Sila tandakan (✓) mana yang berkenaan:

Umur:	☐ 50 tahun ke atas	Pendidikan:	☐ Ijazah
	☐ 30 – 49 tahun		☐ Diploma
	☐ Bawah 30 tahun		☐ SPM
			☐ PMR/lain-lain
Tempat Tinggal:	☐ Bandar	Pekerjaan:	☐ Kakitangan Kerajaan
	☐ Pekan		☐ Swasta
	☐ Kampung		☐ Lain-lain

B. Sila tandakan (✓) pada perkhidmatan yang dinilai:

☐ Perakuan pelan	☐ Pemeriksaan Bangunan	☐ Perakuan Bomba
☐ Menghapuskan Bahaya Kebakaran	☐ Perlesenan/JRP	☐ eFEIS
☐ Program Kesedaran Keselamatan Awam	☐ Perakuan Bahan	☐ Piawaian

C. Sila tandakan (✓) pada kotak penilaian mengikut skala berikut:

1	2	3	4
Amat tidak memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Amat Memuaskan

1. Persiapan / persekitaran tempat kerja	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2. Penyampaian perkhidmatan				
2.1 Kesopanan dan keterampilan pegawai	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2.2 Kemahiran berinteraksi semasa berurusan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2.3 Berpengetahuan berkaitan bidang tugas	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2.4 Berkeupayaan memberi penjelasan dan maklumat dengan jelas	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2.5 Peka berkenaan keperluan pelanggan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2.6 Berkemampuan memberi khidmat nasihat yang dikemukakan berkaitan kebombaan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2.7 Perkhidmatan yang disediakan pada masa/ tempoh masa yang ditetapkan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2.8 Maklumbalas/ jawapan yang diberikan melalui saluran komunikasi (telefon/faks/email dan sebagainya)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
3. Penyampaian maklumat berkaitan perkhidmatan yang disampaikan melalui laman laman sesawang / televisyen / radio / akhbar / brosur / flyers dan sebagainya	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4

Nota: i) JRP = Jawatankuasa Ruang Pejabat

ii) eFEIS = electronic Fire Extinguisher Inspection System

LAMPIRAN 4A**LAPORAN ANALISA MAKLUMAT SOAL SELIDIK BAHAGIAN OPERASI**

Negeri / Bahagian / Balai :

Tahun :

Bil	Soalan	Pilihan	Jumlah	Peratus (%)
1.	Umur	50 tahun ke atas		
		30-49 tahun		
		Bawah 30 tahun		
		Jumlah		100
2.	Pendidikan	Ijazah		
		Diploma		
		SPM		
		PMR/lain-lain		
		Jumlah		100
3.	Tempat tinggal	Bandar		
		Pekan		
		Kampung		
		Jumlah		100
4.	Pekerjaan	Kakitangan kerajaan		
		Swasta		
		Lain-lain		
		Jumlah		100

Bil	Soalan	Jumlah & peratus pilihan responden								Jumlah	%
		1	%	2	%	3	%	4	%		
1.	Layanan panggilan telefon (operator telefon)										
2.1	Tempoh masa tida di tempat kejadian										
2.1	Kepantasan tindakan										
2.3	Keberanian anggota										
3.	Keadaan pili bomba di kawasan anda										
4.	Tempoh masa mendapatkan laporan SLKK										
Jumlah											

BORANG/ AKTIVITI	JUMLAH BORANG DIEDARKAN	JUMLAH BORANG DIKEMBALIKAN	STATUS PENCAPAIAN			
			A	B	C	D
3A Operasi Kebombaan dan Penyelamatan						

Nota :

- (i) Status pencapaian adalah berdasarkan kepada varian berikut:-
A: Cemerlang B: Memuaskan C: Sederhana D: Lemah
- (ii) Jumlah peratusan hendaklah berdasarkan kepada jumlah borang yang dikembalikan.
- (iii) Contoh pengiraan borang 3a: $3+4+4+3+4+4+4 = 26/28 \times 100 = 92.9\%$
- (iv) Jumlah edaran borang semasa aktiviti ceramah/pameran/demonstrasi perlu diagihkan sekurang-kurang kepada 40 peserta atau mengikut jumlah kehadiran sekiranya jumlah kurang daripada 40 peserta

6. Tindakan pembetulan yang dicadangkan

.....

.....

(Timbalan Wakil Pengurusan /Pegawai Bertanggungjawab)

.....

LAPORAN ANALISA MAKLUMAT SOAL SELIDIK BAHAGIAN KESELAMATAN

Negeri / Bahagian / Balai :

Tahun :

Bil	Soalan	Pilihan	Jumlah	Peratus (%)
1.	Umur	50 tahun ke atas		
		30-49 tahun		
		Bawah 30 tahun		
	Jumlah			100
2.	Pendidikan	Ijazah		
		Diploma		
		SPM		
		PMR/lain-lain		
	Jumlah			100
3.	Tempat tinggal	Bandar		
		Pekan		
		Kampung		
	Jumlah			100
4.	Pekerjaan	Kakitangan kerajaan		
		Swasta		
		Lain-lain		
	Jumlah			100
5.	Perkhidmatan yang dinilai	Perakuan pelan		
		MBK		
		Kesedaran awam		
		Pemeriksaan bangunan		
		Perlesenan/JRP		
		Perakuan bahan		
		Perakuan bomba		
		eFEIS		
		Piawaian		
	Jumlah			

Bil	Soalan	Jumlah & peratus pilihan responden								Jumlah	%
		1	%	2	%	3	%	4	%		
1.	Persiapan/ persekitaran tempat kerja										
2.1	Kesopanan dan ketrampilan pegawai										
2.1	Kemahiran berinteraksi semasa berurusan										
2.3	Berpengetahuan berkaitan bidang tugas										
2.4	Berupaya memberi penjelasan dengan jelas										
2.5	Peka keperluan pelanggan										
2.6	Berkemampuan memberi khidmat nasihat										
2.7	Perkhidmatan disediakan dalam tempaoh ditetapkan										
2.8	Maklumbalas melalui saluran komunikasi										
3.	Penyampaian maklumat berkaitan perkhidmatan										
Jumlah											

BORANG/ AKTIVITI	JUMLAH BORANG DIEDARKAN	JUMLAH BORANG DIKEMBALIKAN	STATUS PENCAPAIAN			
			A	B	C	D
3B Keselamatan Kebakaran						
JUMLAH PERATUSAN						

Nota :

- (i) Status pencapaian adalah berdasarkan kepada varian berikut:-
A: Cemerlang B: Memuaskan C: Sederhana D: Lemah
- (ii) Jumlah peratusan hendaklah berdasarkan kepada jumlah borang yang dikembalikan.
- (iii) Contoh pengiraan borang 3a: $3+4+4+3+4+4+4 = 26/28 \times 100 = 92.9\%$
- (iv) Jumlah edaran borang semasa aktiviti ceramah/pameran/demonstrasi perlu diagihkan sekurang-kurang kepada 40 peserta atau mengikut jumlah kehadiran sekiranya jumlah kurang daripada 40 peserta

6. Tindakan pembetulan yang dicadangkan

(Timbalan Wakil Pengurusan /Pegawai Bertanggungjawab)

.....