



# MANUAL PENGGUNA

## SISTEM PENGURUSAN AMALAN NILAI (SPAN 2.0)

**Maklum Balas Pelanggan**

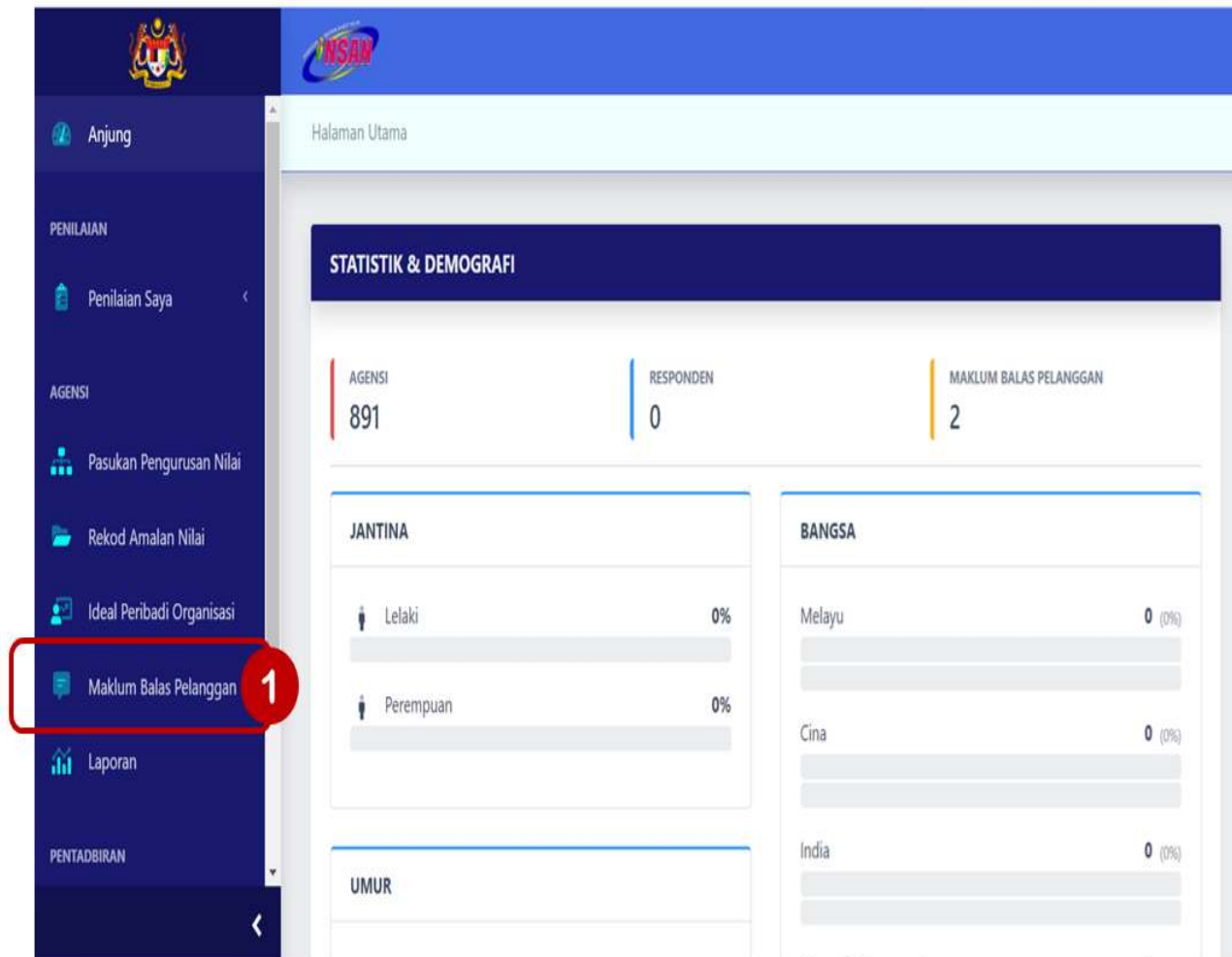
<http://insan.jpa.gov.my>

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM**  
[auditnilai@jpa.gov.my](mailto:auditnilai@jpa.gov.my)

## Proses Kerja : Maklum Balas Pelanggan

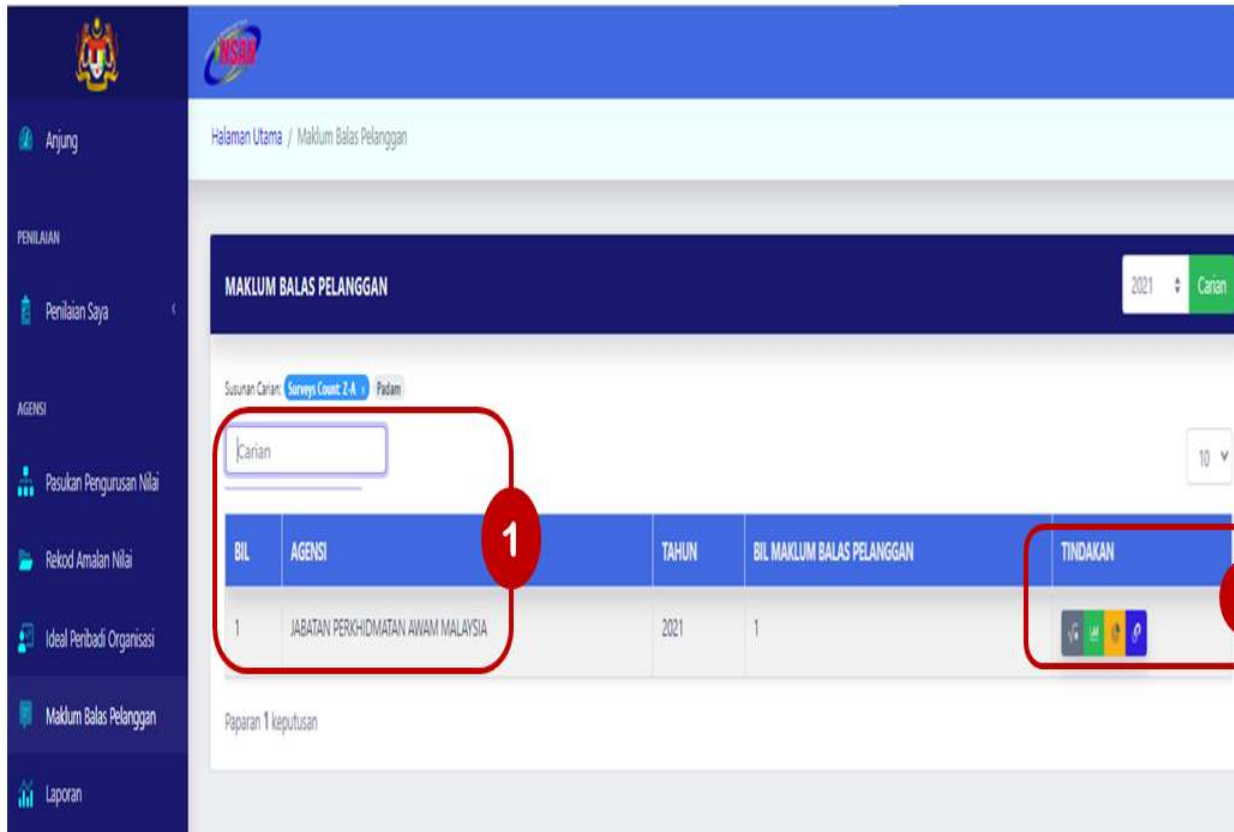
Masuk ke halaman utama

1. Klik <Maklum Balas Pelanggan>



The screenshot shows the SPAN system interface. On the left is a dark blue sidebar menu with the following items: Anjung, PENILAIAN (Penilaian Saya), AGENSI (Pasukan Pengurusan Nilai, Rekod Amalan Nilai, Ideal Peribadi Organisasi), **Maklum Balas Pelanggan** (highlighted with a red box and a '1' in a circle), Laporan, and PENTADBIRAN. The main content area is titled 'Halaman Utama' and features a 'STATISTIK & DEMOGRAFI' section. This section displays three summary cards: 'AGENSI' with a value of 891, 'RESPONDEN' with a value of 0, and 'MAKLUM BALAS PELANGGAN' with a value of 2. Below these are three demographic charts: 'JANTINA' (Gender) showing 0% for 'Lelaki' and 0% for 'Perempuan'; 'BANGSA' (Race) showing 0 (0%) for 'Melayu', 0 (0%) for 'Cina', and 0 (0%) for 'India'; and 'UMUR' (Age) which is partially visible.

## Proses Kerja : Maklum Balas Pelanggan

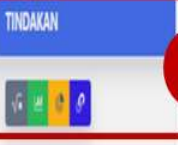


Halaman Utama / Maklum Balas Pelanggan


**MAKLUM BALAS PELANGGAN** 2021

Susunan Carian: **Surveys Count: 2-A** | **Palam**

10 ▾

BIL	AGENSI	TAHUN	BIL MAKLUM BALAS PELANGGAN	TINDAKAN
1	JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA	2021	1	

Paparan 1 keputusan

1. Taip pada kotak <Carian> / ke kotak <AGENSI> dan klik <NAMA AGENSI>
2. Pergi ke <TINDAKAN> dan klik pada  pautan Maklumbalas Pelanggan

## Proses Kerja : Maklum Balas Pelanggan

Muka utama Maklum balas pelanggan

1. Pastikan nama kementerian/ jabatan/ agensi kerajaan tuan/puan (pelanggan dalam) atau yang memberikan perkhidmatan kepada tuan/puan (pelanggan luar) dipaparan.
2. Klik kanan pada <Kod QR Maklum Balas Pelanggan> pilih <copy image> kemudian <paste> pada words untuk cetakan bagi edaran kepada pelanggan.
- Scan pada <Kod QR Maklum Balas Pelanggan> untuk menjawab; atau



Kod QR Maklum Balas Pelanggan

3. Bagi bukan pengguna Kod QR. Klik <Mula Menjawab>



**1** JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

**2**  Kod QR Maklum Balas Pelanggan

**3** Mula Menjawab

**MAKLUM BALAS PELANGGAN 2021**

YBhg. Tan Sri/ Dato' Seri/ Datuk/ Dato' / Datin/ Dr./ Tuan/ Puan,

Soal selidik ini bertujuan untuk mendapatkan maklum balas pelanggan berhubung tahap pengamalan nilai-nilai murni di jabatan/agensi kerajaan yang memberikan perkhidmatan kepada tuan/puan. Berdasarkan pengalaman atau pemerhatian semasa berurusan dengan jabatan/agensi ini, sila beri maklum balas kepada pernyataan-pernyataan yang berikut dalam konteks semasa. Kami menghargai maklum balas yang jujur dan rasional daripada anda. Maklum balas yang diberikan adalah **SULIT**.

Terima kasih kerana sudi meluangkan masa untuk mengisi soal selidik ini.

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

SULIT

Hak Cipta Terpelihara Jabatan Perkhidmatan Awam © 2021 Inventori Sistem Audit Nilai

Privacy - Terms

## Proses Kerja : Maklum Balas Pelanggan

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA**

**MAKLUM BALAS PELANGGAN TAHUN 2021**

Bahagian ini mengandungi 12 Soalan. Sila beri maklum balas kepada pernyataan-pernyataan yang berikut dalam konteks semasa. Kami menghargai maklum balas yang jujur dan rasional daripada anda.

- Pegawai/kakitangan tidak melayan pelanggan dengan baik.
- Pegawai/kakitangan bertimbang rasa semasa membantu pelanggan. Jawapan berjaya disimpan
- Pegawai/kakitangan bertimbang rasa semasa membantu pelanggan. Jawapan berjaya disimpan
- Pegawai/kakitangan bertimbang rasa semasa membantu pelanggan. Jawapan berjaya disimpan
- Pegawai/kakitangan bertimbang rasa semasa membantu pelanggan. Jawapan berjaya disimpan
- Pegawai/kakitangan bertimbang rasa semasa membantu pelanggan. Jawapan berjaya disimpan
- Pegawai/kakitangan bertimbang rasa semasa membantu pelanggan. Jawapan berjaya disimpan
- Pegawai/kakitangan bertimbang rasa semasa membantu pelanggan. Jawapan berjaya disimpan
- Pegawai/kakitangan bertimbang rasa semasa membantu pelanggan. Jawapan berjaya disimpan
- Pegawai/kakitangan bertimbang rasa semasa membantu pelanggan. Jawapan berjaya disimpan
- Pegawai/kakitangan bertimbang rasa semasa membantu pelanggan.**
- Pegawai/kakitangan berniaga di tempat kerja semasa waktu kerja.**
- Pegawai/kakitangan berniaga di tempat kerja semasa waktu kerja.

Hak Cipta Terpelihara Jabatan Perkhidmatan Awam © 2021 Inventori Sistem Audit Nilai

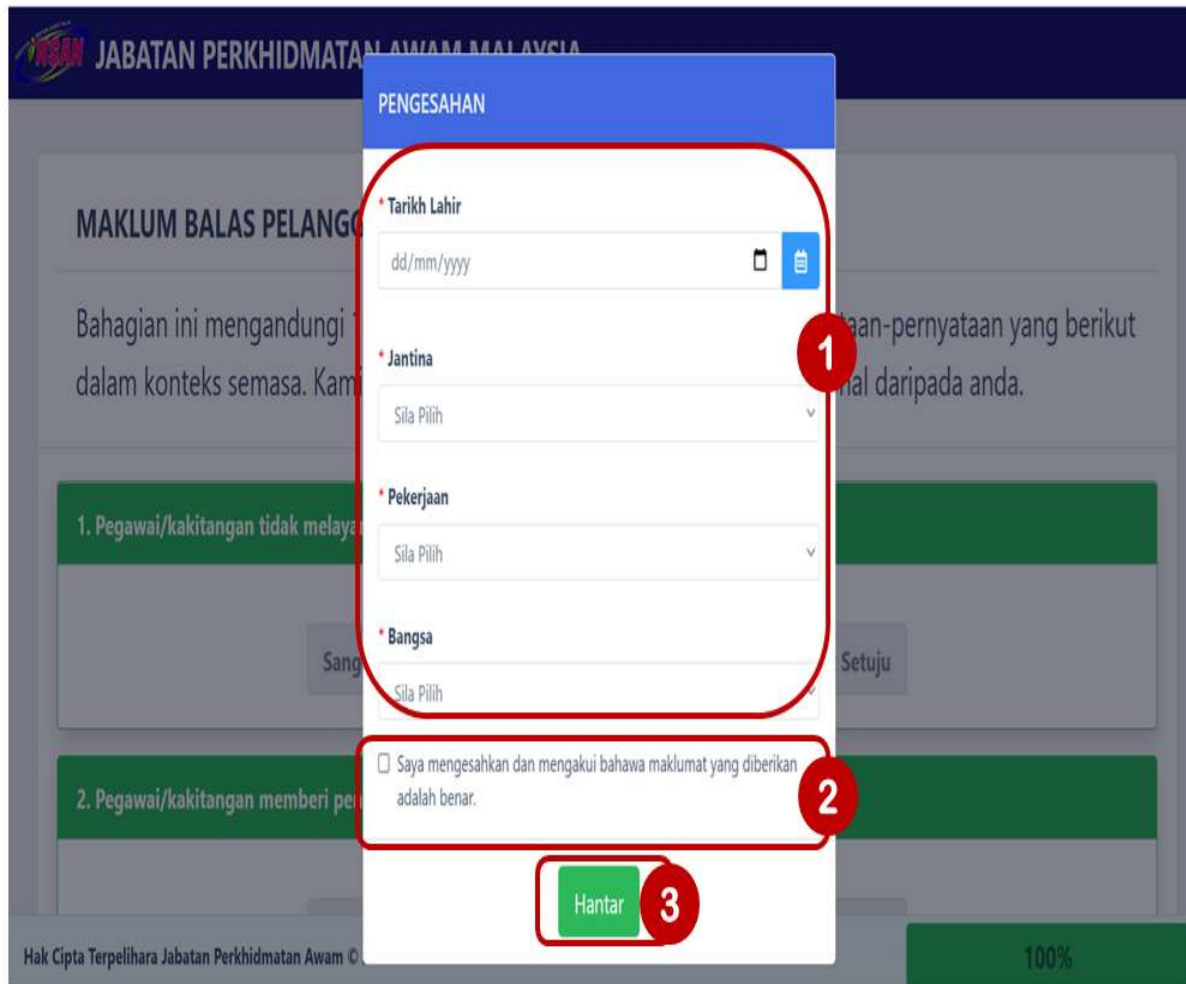
92%

Hak Cipta Terpelihara Jabatan Perkhidmatan Awam © 2021 Inventori Sistem Audit Nilai

- Jawab semua 12 pernyataan Maklum balas Pelanggan



## Proses Kerja : Maklum Balas Pelanggan



**PENGESAHAN**

\* Tarikh Lahir  
dd/mm/yyyy

\* Jantina  
Sila Pilih

\* Pekerjaan  
Sila Pilih

\* Bangsa  
Sila Pilih

Saya mengesahkan dan mengakui bahawa maklumat yang diberikan adalah benar.

Hantar

Untuk <PENGESAHAN>

1. Isikan semua maklumat dikehendaki:

- Tarikh Lahir dd/mm/yy

- Jantina

Sila Pilih
Lelaki
Perempuan

- Pekerjaan

Sila Pilih
Swasta
Kerajaan
Kerja Sendiri
Tidak Bekerja
Pesara
Pelajar

- Bangsa

Sila Pilih
Melayu
Cina
India
Orang Asli Semenanjung
Bumiputera Sabah
Bumiputera Sarawak
Lain-lain

2. Tandakan kotak pengesahan.

3. Klik <HANTAR>

## Proses Kerja : Maklum Balas Pelanggan



**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA**

**MAKLUM BALAS PELANGGAN TAHUN 2021**

Terima kasih atas maklum balas anda.

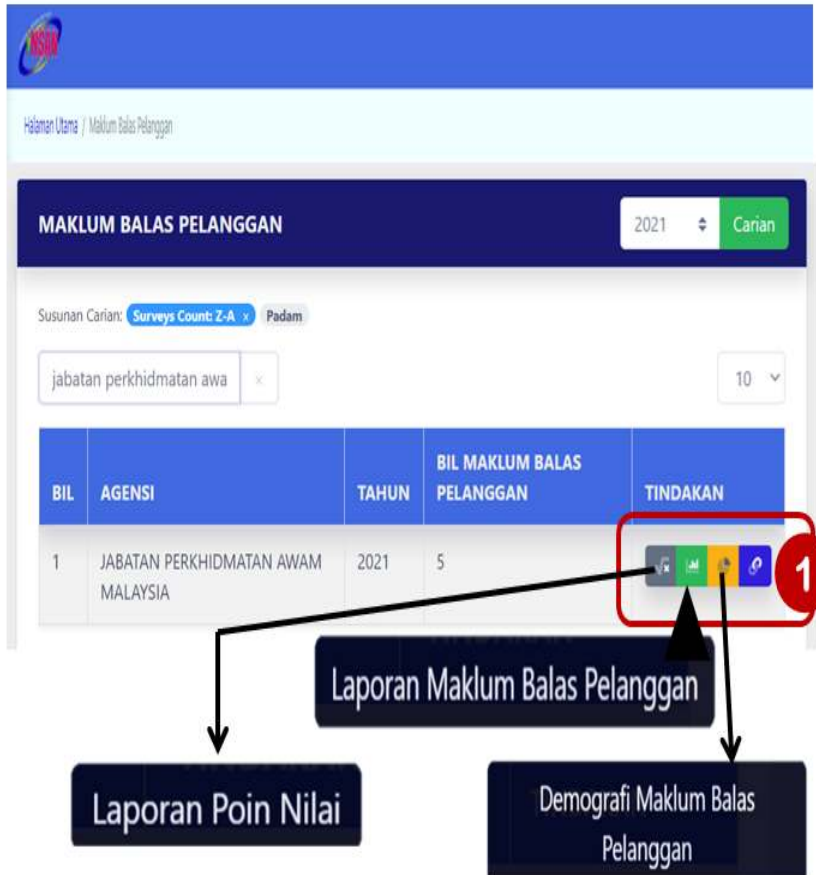
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

[Halaman Utama](#)

Hak Cipta Terpelihara Jabatan Perkhidmatan Awam © 2021 Inventori Sistem Audit Nilai

Selesai sesi menjawab

## Proses Kerja : Maklum Balas Pelanggan




Halaman Utama / Maklum Balas Pelanggan

**MAKLUM BALAS PELANGGAN** 2021

Susunan Carian: **Surveys Count: Z-A**

jabatan perkhidmatan awa  10


BIL	AGENSI	TAHUN	BIL MAKLUM BALAS PELANGGAN	TINDAKAN
1	JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA	2021	5	 <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; font-weight: bold;">1</span>

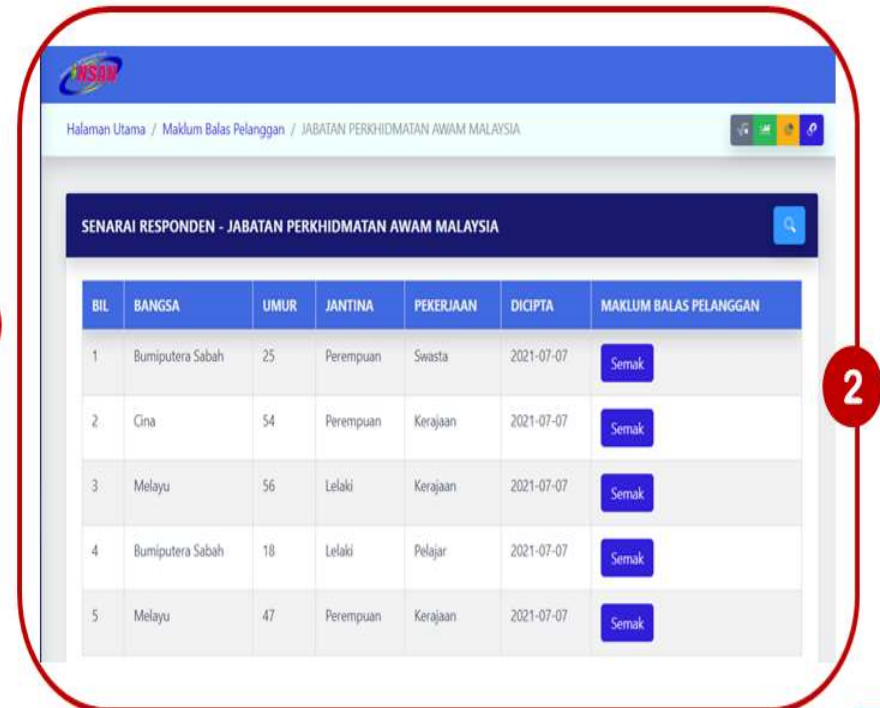
Laporan Maklum Balas Pelanggan

Laporan Poin Nilai

Demografi Maklum Balas Pelanggan

### Pentadbir Agensi,

1. Klik pada  untuk melihat Laporan Maklum Balas Pelanggan
2. Laporan Maklum Balas Pelanggan akan terpapar.



Halaman Utama / Maklum Balas Pelanggan / JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

**SENARAI RESPONDEN - JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA**

BIL	BANGSA	UMUR	JANTINA	PEKERJAAN	DICIPTA	MAKLUM BALAS PELANGGAN
1	Bumiputera Sabah	25	Perempuan	Swasta	2021-07-07	<input type="button" value="Semak"/>
2	Cina	54	Perempuan	Kerajaan	2021-07-07	<input type="button" value="Semak"/>
3	Melayu	56	Lelaki	Kerajaan	2021-07-07	<input type="button" value="Semak"/>
4	Bumiputera Sabah	18	Lelaki	Pelajar	2021-07-07	<input type="button" value="Semak"/>
5	Melayu	47	Perempuan	Kerajaan	2021-07-07	<input type="button" value="Semak"/>

2