

# KERTAS KOMUNIKASI

SETIAUSAHA PEJABAT N27  
&  
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN N17

## SUKATAN PEPERIKSAAN

- o Perkhidmatan Telefon Berkualiti
- o Perkhidmatan Kaunter
- o Pengurusan Aduan Awam
- o Kemudahan Pelanggan
- o Piagam Pelanggan
- o Pengurusan Media

\*Sumber Rujukan **PEKELILING  
PERKHIDMATAN BILANGAN 5 TAHUN 2007  
PANDUAN PENGURUSAN PEJABAT**

## Perkhidmatan Telefon Berkualiti

- o Kualiti layanan perkhidmatan telefon diukur apabila sesebuah jabatan melaksanakan langkah-langkah berikut :
- a) Memastikan layanan perkhidmatan telefon yang diberikan adalah cekap, berkesan dan memenuhi standard kualiti yang ditetapkan.
- b) Memastikan telefonis atau pegawai yang menyambut telefon sentiasa mesra, sopan dan berbudi bahasa semasa melayani panggilan. Jika perlu mereka hendaklah diberi latihan atau latihan semula mengenai etika dan tatacara berkomunikasi melalui telefon.

## Perkhidmatan Telefon Berkualiti

- c) membekalkan maklumat yang tepat, lengkap dan terkini mengenai organisasi kepada telefonis atau pegawai bagi membolehkannya melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan
- d) memastikan sistem telefon yang digunakan boleh diprogramkan supaya panggilan yang telah disambungkan kepada talian yang dikehendaki tetapi tidak dijawab dalam tempoh enam (6) deringan akan dikembalikan semula kepada telefonis

## Perkhidmatan Telefon Berkualiti

e) memastikan mesej rakaman yang digunakan di dalam sistem *answering machine* adalah mesra pelanggan, ringkas, jelas dan tidak memerlukan pemanggil untuk menunggu lama bagi mendapatkan perkhidmatan yang dikehendaki. Sistem telefon yang menggunakan kemudahan *answering machine* ini juga hendaklah diprogram untuk menyambungkan panggilan yang diterima kepada telefonis/operator sebaik sahaja mesej dalam *answering machine* telah diulang sebanyak dua (2) kali.

## Perkhidmatan Kaunter

Semua jabatan Kerajaan, terutamanya yang berurusan terus dengan pelanggan hendaklah mengadakan perkhidmatan kaunter. Kaunter yang disediakan hendaklah sesuai, mesra pelanggan dan menepati peraturan yang ditetapkan. Perkhidmatan kaunter boleh dipertingkatkan dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:

## Perkhidmatan Kaunter

(a) menyediakan jumlah kaunter yang mencukupi berasaskan bilangan pelanggan yang berkunjung agar pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan perkhidmatan.

(b) seberapa boleh memusatkan semua perkhidmatan kaunter di satu lokasi bagi menyenangkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan tanpa perlu ke kaunter yang ditempatkan di beberapa lokasi mengikut bahagian atau jabatan;

## Perkhidmatan Kaunter

(c) menyediakan pelbagai perkhidmatan di setiap kaunter, termasuk penerimaan bayaran

(d) menyediakan kaunter khas untuk memberi perkhidmatan kepada Orang Kurang Upaya, warga emas, ibu mengandung dan yang membawa anak-anak kecil serta kes-kes kecemasan

(e) menyediakan sistem giliran yang boleh memberi keselesaan kepada pelanggan

(f) membuka kaunter pada masa yang ditentukan

## Perkhidmatan Kaunter

(g) menyediakan borang maklum balas kepuasan pelanggan di setiap kaunter bagi membolehkan pelanggan memberi maklum balas terhadap layanan yang diberikan.

(h) menyediakan peti cadangan bagi membolehkan pelanggan memberi cadangan

(i) membuat analisis berkala ke atas maklum balas yang diterima melalui borang maklum balas yang diterima dan mengambil tindakan sewajarnya ke arah meningkatkan lagi kualiti penyampaian perkhidmatan

## Perkhidmatan Kaunter

(j) memastikan pegawai yang bertugas di kaunter sentiasa mesra, berbudi bahasa dan memberi senyuman semasa berurusan dengan pelanggan. Mereka hendaklah diberi latihan sewajarnya;

(k) melantik penyelia kaunter bagi memastikan kelicinan urusan perkhidmatan kaunter dan memantau pelaksanaan peraturan yang ditetapkan dan

(l) Ketua Jabatan hendaklah membuat pemantauan bagi memastikan tahap perkhidmatan kaunter yang cekap dan berkesan diberikan kepada pelanggan.

## Pengurusan Aduan Awam

Ketua Jabatan hendaklah mewujudkan satu sistem pengurusan pengaduan awam yang berkesan seperti berikut:

- a) melantik seorang Pegawai Perhubungan Aduan untuk memastikan setiap aduan yang berkaitan diambil tindakan penyelesaian/ pemulihan dengan cepat, tepat, adil dan berkesan.
- b) mewujudkan pelbagai saluran (kaunter, telefon, emel, laman web interaktif, borang atau surat) yang membolehkan serta memudahkan orang ramai mengemukakan masalah dan sebarang kesulitan apabila berurusan dengan jabatan.

## Pengurusan Aduan Awam

(c) menetapkan tempoh yang munasabah bagi penyelesaian atau pemulihan berpandukan kepada Piagam Pelanggan yang ditetapkan.

(d) sistem aduan yang diadakan hendaklah dipertingkatkan mengikut peraturan yang dikuatkuasakan dari semasa ke semasa.

## Kemudahan Pelanggan

Ketua Jabatan digalakkan menyediakan kemudahan berikut di jabatan masing-masing:

- (a) telefon awam untuk kegunaan orang ramai yang datang berurusan dengan jabatan
- (b) alat siar raya bagi membantu penyampaian maklumat dengan cepat dan berkesan;
- (c) kafeteria untuk kemudahan pegawai dan pelanggan yang berurusan dengan jabatan

## Kemudahan Pelanggan

- (d) galeri untuk mempamerkan aktiviti jabatan
- (e) kemudahan sukan dan riadah.

## Piagam Pelanggan

Ketua Jabatan hendaklah menggubal piagam pelanggan jabatan berdasarkan penyampaian perkhidmatan atau produk kepada pelanggan. Piagam pelanggan yang digubal hendaklah mengikut standard kualiti yang dapat memenuhi kemahuan dan citarasa pelanggan. Piagam pelanggan yang dikeluarkan hendaklah jelas, senang disebar, kebolehpercayaan, praktikal, khusus dan boleh ditambahbaik.

## Piagam Pelanggan

Ketua Jabatan juga hendaklah mengemas kini pelaksanaan piagam pelanggan dengan mengambil tindakan-tindakan berikut:

- (a) menyemak dan mengkaji semula jaminan kualiti perkhidmatan atau produk yang dijanjikan di bawah piagam pelanggan
- (b) memastikan jaminan kualiti perkhidmatan atau produk yang dijanjikan dipatuhi pada setiap masa

## Pengurusan Media

Ketua Jabatan hendaklah sentiasa menjalinkan hubungan secara berterusan dengan pihak media massa ke arah mempromosi dasar, program dan aktiviti jabatan secara positif dan meluas mengikut peraturan yang ditetapkan dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:

## Pengurusan Media

Ketua Jabatan hendaklah sentiasa menjalinkan hubungan secara berterusan dengan pihak media massa ke arah mempromosi dasar, program dan aktiviti jabatan secara positif dan meluas mengikut peraturan yang ditetapkan dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:

- a) melantik seorang Pegawai Perhubungan sebagai perantara dan jurucakap untuk melayani pertanyaan atau permintaan wakil media.
- (b) memantau dan menilai liputan media serta memberi respon kepada isu-isu yang dibangkitkan termasuk membetulkan salah liputan atau persepsi.
- (c) mewujudkan jalinan hubungan yang baik dengan pihak media massa.