

PROGRAM TRANSFORMASI MINDA



BUDAYA KERJA KELAS PERTAMA (PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN)



ISI KANDUNGAN

1. DEFINISI BUDAYA KERJA KELAS
PERTAMA

2. LATARBELAKANG

3. PANDUAN PENGURUSAN
PERHUBUNGAN PELANGGAN

-PENYAMPAIAN

-EMOSI

-FIZIKAL

4. EKSPEKTASI *STAKEHOLDER* VS
PELANGGAN

5. INTERAKSI PELANGGAN:

-LAYANAN MELALUI TELEFON

-PERKHIDMATAN KAUNTER

-PERKHIDMATAN HELPDESK

-ADUAN DAN MAKLUMBALAS

6. PIAGAM PELANGGAN

7. AMALAN 8S

BERMULANYA BUDAYA KERJA KELAS PERTAMA.....



1989



BUDAYA KERJA CEMERLANG
-Dilancarkan Pada
27 Nov 1989



2003



MINDA KELAS PERTAMA



2006



- Konsep Minda Kelas Pertama telah diutarakan semasa RM Ke-9
- Menjadi teras ke-2 dalam Misi Nasional iaitu untuk Meningkatkan Keupayaan Pengetahuan dan Inovasi Negara serta Memupuk Minda Kelas Pertama

BUDAYA KERJA KELAS PERTAMA

**MERUPAKAN AMALAN TERPUJI DAN
TERBAIK YANG LEBIH DARIPADA
KEBIASAAN.**

Tiga (3) perkara penting:-

1. Cara berfikir dan pemikiran,
2. Cara merasa dan menghayati dan
3. Cara bertindak dan berperilaku.



“1ST WORLD INFRASTRUCTURE, BUT THIRD MIND MENTALITY”



LATARBELAKANG

- 1991-2007
 - PKPA Bil.1/1991– Q urusan melalui Telefon
 - PKPA Bil 10/1991 – Q perkhidmatan Kaunter
 - PKPA Bil. 3/1993 – Piagam Pelanggan
 - PKPA Bil. 1/1994 – Sistem Pemulihan Perkhidmatan
 - 8/10/2001 – Surat arahan KSN program Hari Bertemu Pelanggan
 - PKPA Bil. 1/2005– Wujudkan Pejabat Khidmat Pelanggan

LATARBELAKANG

- 24/4/2004 – Surat Arahan KSN Meningkatkan keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan
- 9/07/2007 – Surat Arahan daripada Pengarah MAMPU.
 - ❑ Langkah-langkah meningkatkan keberkesanan Sistem Penyampaian kerajaan menerusi pemantapan pengurusan dan pengendalian perkhidmatan **Helpdesk** unit khidmat pelanggan
 - Kajian – MAMPU

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia / The Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit

LATARBELAKANG

➤ PKPA Bil. 1 Tahun 2008 –

Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan.

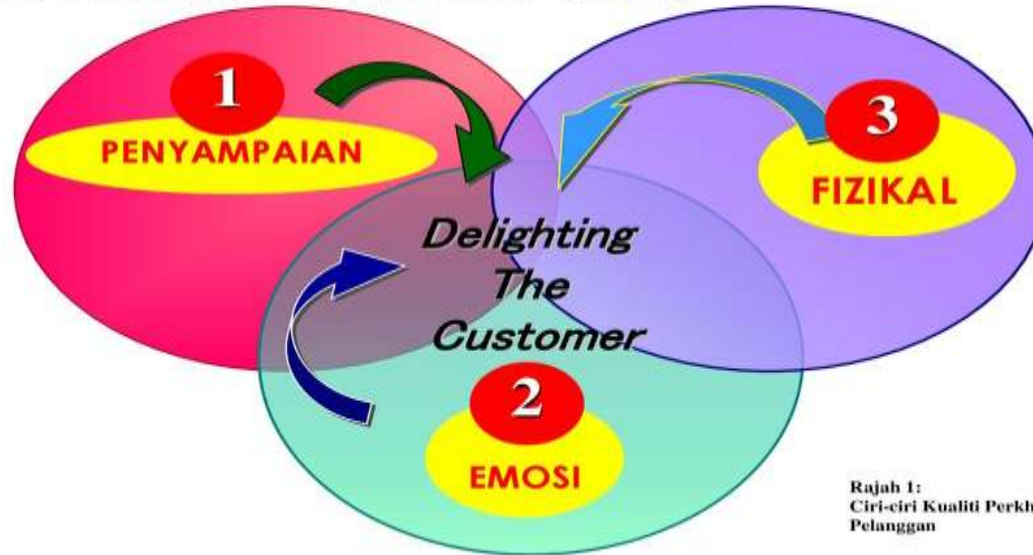
- Kuat kuasa 06 Ogos 2008

- ❑ Untuk memberi panduan bagi membantu jabatan/agensi Kerajaan untuk memperkemaskan Pengurusan Perhubungan Pelanggan supaya lebih

responsif, cekap dan berkesan.

PANDUAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN

KERANGKA PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PELANGGAN YANG BERKUALITI (PKPA BIL. 1/2008)



Rajah 1:
Ciri-ciri Kualiti Perkhidmatan
Pelanggan

PENYAMPAIAN

1. **KEBOLEHPERCAYAAN**
2. **RESPONSIF**
3. **MENEPATI MASA**
4. **KETEPATAN**
5. **MUDAH DIPEROLEHI**
6. **MUDAH DIFAHAMI**
7. **KOMPETEN**
8. **KREDIBILITI**
9. **KESELAMATAN**





KEBOLEHPERCAYAAN

- ❏ Perkhidmatan yang konsisten, berkualiti dan menepati Piagam Pelanggan yang ditetapkan



MENEPATI MASA

- ❏ Menyampaikan perkhidmatan yang menepati standard masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan



RESPONSIF

- ❏ Cepat memberi respons dan memaklumkan perkembangan sehingga urusan selesai



KETEPATAN

- Maklumat yang tepat dan betul bagi memudahkan urusan pelanggan



MUDAH DIPEROLEHI

□ menyediakan perkhidmatan yang mudah diperolehi dan pelanggan tidak perlu menunggu lama atau perlu ke lokasi yang jauh untuk berurusan.

KOMPETEN

□ Cepak dan berpengetahuan luas mengenai tugas yang dilaksanakan



MUDAH DIFAHAMI

□ arahan, borang, panduan perkhidmatan dan maklumat yang mudah difahami pelanggan





KREDIBILITI

- ❏ Kredibiliti perkhidmatan hendaklah sentiasa dipelihara supaya mengukuhkan kepercayaan pelanggan bagi mendapatkan perkhidmatan



KESELAMATAN

- ❏ Semua maklumat dan transaksi pelanggan terjamin keselamatannya dan tidak berlaku sebarang pencerobohan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab

EMOSI

1. **HORMAT**
2. **MESRA DAN ADIL**
3. **EMPATI**





HORMAT

- ❑ Memastikan semua pelanggan diberi layanan dengan penuh rasa hormat & kedatangan yang dialukan



MESRA DAN ADIL

- ❑ Perkhidmatan yang mesra & saksama kepada semua pelanggan tanpa mengira pangkat & kedudukan.



EMPATI

- ❑ Bersedia mendengar & memahami perkara yang dibangkitkan oleh pelanggan & mengambil tindakan bersesuaian.

FIZIKAL

1. PERSEKITARAN YANG KONDUSIF
2. KEMUDAHAN SOKONGAN





PERSEKITARAN YANG KONDUSIF

Menyediakan tempat & ruang untuk keselesaan pelanggan yang berurusan (spt. ruang menunggu yang selesa, tempat duduk dan bilangan kaunter yang mencukupi dan tandas yang bersih)

KEMUDAHAN SOKONGAN

Menyediakan kemudahan sokongan untuk keperluan pelanggan seperti kantin, telefon awam, tempat riadah untuk kanak-kanak, mesin ATM & sebagainya.



★

★ **PEMEGANG TARUH
(*STAKEHOLDER*) VS
PELANGGAN**

APAKAH EKSPEKTASI MEREKA?

★



PEMEGANG TARUH

1. **Memberikan perkhidmatan yang responsif, cepat dan adil**
2. **Berintegriti dan mengamalkan nilai-nilai murni**
3. **Meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran**
4. **Merasakan perlu untuk mengubah cara bekerja**

E K S P E K T A S I



PELANGGAN

1. **Perkhidmatan yang CEPAT**
2. **Maklumat yang TEPAT**
3. **Layanan yang MESRA**
4. **Kakitangan yang PEKA/PRIHATIN**
5. **Pengendalian yang PROFESIONAL**
6. **Proses kerja yang ADIL**

INTERAKSI PELANGGAN



LAYANAN MELALUI TELEFON



1. Panggilan telefon dijawab dalam tempoh tidak melebihi 10 saat atau tidak melebihi tiga (3) deringan.
2. Kakitangan barisan hadapan sentiasa mesra, sopan dan berbudi bahasa melayani panggilan.
3. Bekalkan maklumat tepat, lengkap dan terkini.
4. Pastikan panggilan pelanggan disambung kepada pegawai yang betul.
5. Maklumkan pelanggan terlebih dahulu dengan nama pegawai/kakitangan, bahagian, nombor sambungan dan maklumat lain berkaitan sebelum sesuatu panggilan disambungkan.
6. Maklumkan pelanggan setiap 20 saat sehingga panggilan mereka dilayani.
7. Pastikan panggilan yang tidak berjawab, dikembalikan semula kepada petugas barisan hadapan.
8. Benarkan pelanggan meninggalkan pesanan untuk dihubungi semula.

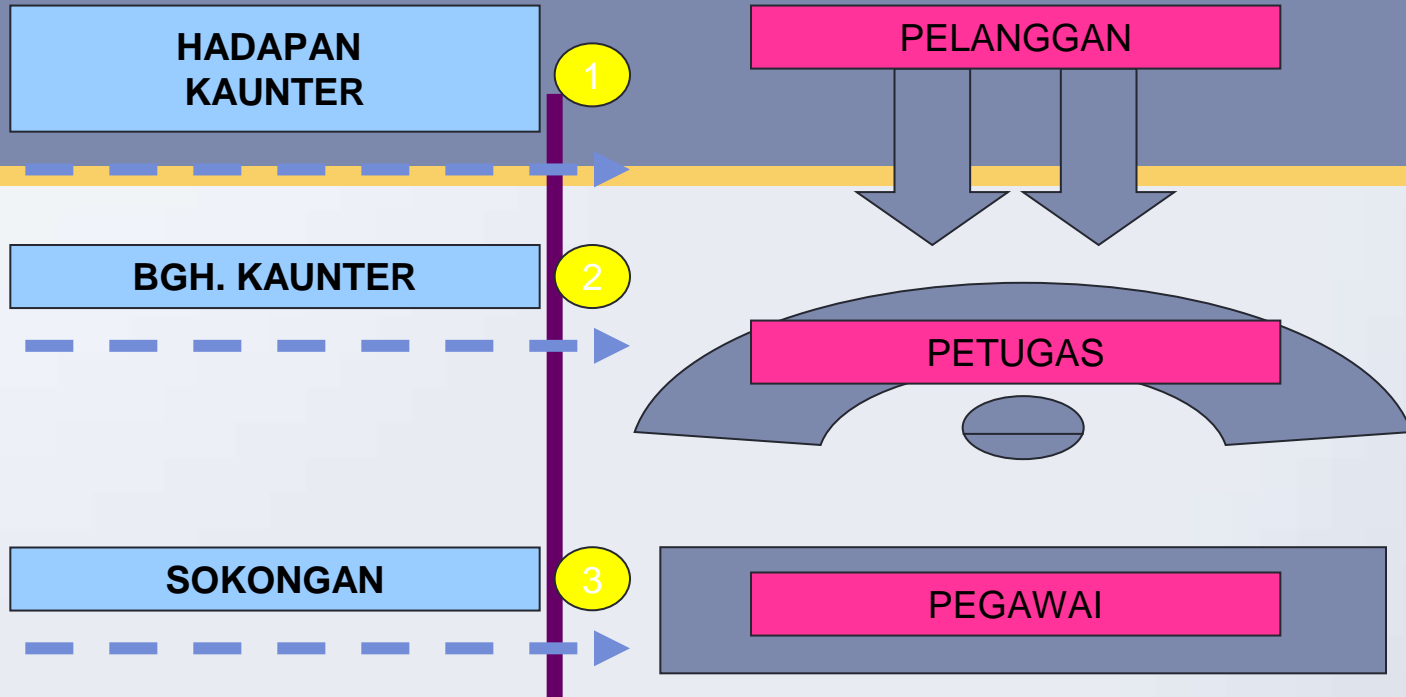


PERKHIDMATAN KAUNTER



1. Buka kaunter di waktu rehat dan buka semua kaunter pada waktu puncak
2. Sediakan nombor giliran dan maklumat masa menunggu
3. Paparkan nombor giliran di tempat yang sesuai selain ruang menunggu
4. Sediakan sistem siar raya untuk buat pengumuman yang luas dan menyeluruh
5. Panjangkan waktu operasi selepas pejabat atau di hujung minggu

KOMPONEN DALAM PERKHIDMATAN KAUNTER



BAHAGIAN HADAPAN KAUNTER (PELANGGAN)

- PAPAN TANDA DAN TUNJUK ARAH**
- KAUNTER PERTANYAAN**
- TEMPAT MENUNGGU**
- PETI CADANGAN/MAKLUMBALAS PERKHIDMATAN**
- SISTEM GILIRAN**
- LAIN-LAIN KEMUDAHAN UNTUK PELANGGAN**

BAHAGIAN KHIDMAT DIKAUNTER

MELALUI PENDEKATAN EMPAT PERINGKAT

🕒 PERINGKAT PERSEDIAAN

🕒 PERINGKAT SAMBUTAN

🕒 PERINGKAT PROSESAN

🔄 PERINGKAT AKHIR PERKHIDMATAN



BAGIAN DIBELAKANG KAUNTER (KHIDMAT SOKONGAN) ★

STAF SOKONGAN

- ❑ MEMBERI PERKHIDMATAN SOKONGAN KEPADA PETUGAS KAUNTER
- ❑ MEMATUHI STANDARD PRESTASI, PERATURAN DAN PANDUAN KERJA
- ❑ MENINGKATKAN KEMAHIRAN DALAM MEMBERIKAN PERKHIDMATAN
- ❑ MENGAMALKAN BUDAYA KERJA CEMERLANG



HELPDESK



PERKHIDMATAN DITAWARKAN

- ✓ Pertanyaan Pelanggan
- ✓ Aduan Pelanggan
- ✓ Khidmat Nasihat
- ✓ Maklum balas Pelanggan

ADUAN DAN MAKLUM BALAS



Sediakan mekanisme proaktif untuk galakan pelanggan beri maklum balas

Sediakan borang aduan dan maklum balas di semua kaunter perkhidmatan

Sediakan peti aduan dan maklum balas berhampiran kaunter perkhidmatan

Pelbagaikan saluran aduan dan maklum balas

Tugaskan pegawai/staf untuk uruskan aduan/maklum balas pada setiap hari

Wujudkan mekanisme rundingan dan khidmat nasihat untuk tingkatkan kerjasama organisasi & pelanggan

MYSTERY SHOPPING



MYSTERY SHOPPING

Satu kaedah penilaian prestasi perkhidmatan berdasarkan perspektif pelanggan iaitu satu kumpulan atau seseorang individu dilantik sebagai pelanggan oleh organisasi tertentu untuk mendapat perkhidmatan dari bahagian atau jabatan di bawahnya atau organisasi lain.

TUJUAN: Membuat penilaian ke atas standard kualiti perkhidmatan sesebuah organisasi dari perspektif pelanggan. Dilaksanakan secara mengejut tanpa memaklumkan tarikh sebenar kepada organisasi

MYSTERY SHOPPER:

Terdiri daripada kalangan orang luar atau kakitangan dalaman organisasi dengan syarat tujuan sebenar *Mystery Shopper* tidak diketahui oleh pihak yang dinilai.

PIAGAM PELANGGAN

Tiga (3) Aspek
Utama dalam
Piagam
Pelanggan

Definisi

- Komitmen bertulis
- Dipamerkan
- Jaminan penyampaian perkhidmatan mengikut standard
- Memberi tahu hak-hak pengguna

Fokus

- Pelanggan
- Standard
- Sikap

Ciri-ciri

- Jelas
- Kebolepercayaan
- Praktikal
- Khusus
- Boleh ditambahbaik

CIRI-CIRI PIAGAM PELANGGAN

JELAS

- Jelas, ringkas & mudah difahami

KEBOLEHPERCAYAAN

- ditetapkan mengikut kapasiti dan keupayaan organisasi
- Satu jaminan yang dapat memenuhi janji kepada pelanggan dan mampu disampaikan oleh organisasi

PRAKTIKAL

- **praktikal dan bersesuaian dengan kapasiti & keupayaan organisasi.**

KHUSUS

- mempunyai ketepatan dari segi masa, bilangan, tempat atau harga

BOLEH DITAMBAH BAIK

- Ditambahbaik dari semasa ke semasa mengikut keperluan pelanggan, persekitaran & perubahan teknologi.

Apakah amalan-amalan yang diperkenalkan semasa berurusan dengan pelanggan bagi mencapai aspirasi Kerajaan supaya perkhidmatan kita dapat menyenangkan rakyat , memantapkan kualiti dan melahirkan nilai-nilai terpuji dalam diri penjawat awam?

Amalan

8S

Amalan

8S

SALAM

SAYANG

SEGAK

SEGERA

SEMPURNA

SENSITIF

SENYUM

SOPAN

Amalan 8S

❑ Amalan 8S Semasa Berurusan Dengan Pelanggan

- ❖ Meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan agensi Kerajaan;
- ❖ Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh agensi Kerajaan secara keseluruhan;
- ❖ Menerapkan nilai-nilai murni dalam amalan harian penjawat awam;
- ❖ Meningkatkan imej sektor awam ke arah perkhidmatan bertaraf dunia; dan
- ❖ Memupuk budaya kerja yang mesra pelanggan di agensi Kerajaan dalam berurusan dengan orang ramai.



Amalan S1

SALAM

Boleh dipraktikkan seperti yang berikut:

- Menerima pelanggan dengan mesra disusuli ucapan salam dengan nada lembut dan sopan;
- Membalas salam dengan mesra;
- Memperkenalkan diri dengan memberitahu nama; dan
- Menanyakan dengan jelas jenis urusan yang diperlukan menggunakan nada yang sesuai.



Amalan S2

SAYANG

Boleh dipraktikkan seperti yang berikut:

- Menjalankan tanggungjawab dengan amanah;
- Sentiasa bersikap profesional dan mengikut etika ketika melaksanakan tugas;
- Menjaga perilaku dan disiplin sepanjang masa; dan
- Mengamalkan sikap terbuka seperti saling menegur sesama penjawat awam supaya kualiti perkhidmatan awam dapat ditingkatkan.



Amalan S3

SEGAK

Boleh dipraktikkan seperti yang berikut:

- Memastikan pakaian sentiasa bersih dan kemas;
- Memakai pakaian yang lengkap ketika menjalankan tugas;
- Memakai pakaian yang sesuai mengikut masa dan tempat; dan
- Menunjukkan keyakinan ketika menjalankan tugas.



Amalan S4

SEGERA

Boleh dipraktikkan seperti yang berikut:

- Memberi perhatian kepada pelanggan tanpa berlengah;
- Menjawab telefon dengan segera; dan
- Mengambil tindakan mengikut keutamaan serta peraturan yang ditetapkan.





Amalan S5

SEMPURNA

- Memastikan setiap pelanggan mendapat perkhidmatan dan layanan yang sempurna dan lengkap tanpa mengira latar belakang pelanggan;
- Menyediakan persekitaran yang kondusif dan kemudahan yang sempurna untuk pelanggan;
- Meningkatkan tahap kompetensi diri dan produktiviti organisasi untuk memenuhi permintaan pelanggan.



Amalan S6

SENSITIF

Boleh dipraktikkan seperti yang berikut:

- Mengetahui profil pelanggan;
- Mempunyai sikap menghormati dan mengutamakan pelanggan, serta prihatin, peka dan responsif terhadap keperluan pelanggan;
- Mengambil tindakan mengikut kesesuaian; dan
- Memastikan maklumat yang diberikan adalah tepat dan betul.



Amalan S7

SENYUM

Boleh dipraktikkan seperti yang berikut:

- Mengarahkan pandangan kepada pelanggan yang datang sambil memberikan senyuman yang ikhlas;
- Memberi senyuman ketika bercakap walaupun melalui telefon agar pihak yang mendengar dapat merasai kemesraan; dan
- Memberi senyuman mengikut kesesuaian situasi walaupun dalam keadaan sibuk dan penat.





Amalan S8

SOPAN

- Memberikan layanan yang mesra dan sopan kepada pelanggan;
- Menggunakan intonasi yang sesuai dan mengarahkan pandangan mata ketika bercakap dengan pelanggan;
- Menyapa pelanggan dengan panggilan yang sesuai;
- Mengawal nada suara dan bersabar dengan kerenah pelanggan walaupun sedang marah; dan
- Memakai pakaian yang kemas, sesuai dan sopan mengikut peraturan-peraturan berpakaian yang telah ditetapkan.



PENUTUP

Perhubungan pelanggan perlu diurus secara menyeluruh dan bersepadu sebagai langkah ke arah memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan kerana pelanggan sebagai golongan yang menerima perkhidmatan menjadi faktor utama dalam mencorak bentuk dan tahap penyampaian perkhidmatan organisasi sejajar dengan pendekatan

Delighting The Customer.

TERIMA KASIH!

