

ARAHAN PERKHIDMATAN AWAM NEGERI SABAH

BAB 10 PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN

**Lama sudah kami berbaris
ni...Mana pegawai bertugas
di kaunter ni ??**




**Lambatlah servis pejabat
ni... Saya mau mengadu
dengan ketua mereka lah!**



Kasarnya bahasa mereka ni. Memang tiada rasa hormat dengan pelanggan...





**Selamat datang,
tuan/puan
semua!**

ER SERVICE



Red	Blue	Red
Orange	Green	Orange
White	Blue	Green
Grey	Blue	Red
Cyan	Blue	Green



Adakah anda faham dengan masalah situasi tadi?

CUSTOMER SERVICE

Red	Blue	Red
Orange	Green	Orange
White	Blue	Green
Grey	Blue	Red
Cyan	Blue	Green



**Begitulah
persepsi orang
terhadap imej
jabatan kita...**



**Jikalau kita
tidak melayani
mereka dengan
baik dan adil.**

Mengutamakan Pelanggan

Ketua Jabatan hendaklah memberikan penekanan terhadap kepentingan perkhidmatan berkualiti kepada pelanggan seperti yang berikut:



Memberikan layanan mesra dan adil kepada pelanggan;



Mewujudkan pejabat perkhidmatan pelanggan;



Meluaskan mekanisme penyebaran dan penyampaian kemudahan perkhidmatan; dan



Mengurangkan karenah birokrasi dalam urusan Jabatan dengan pelanggan.

Kemudahan Pelanggan



Kemudahan Pelanggan

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

- **Telefon awam untuk kegunaan orang ramai yang datang berurusan dengan pejabat;**
- **Alat siar raya yang membantu penyampaian maklumat dengan cepat dan berkesan;**
- **Kafeteria untuk kemudahan pegawai dan pelanggan yang berurusan dengan Jabatan;**



Kemudahan Pelanggan

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

- Galeri untuk mempamerkan aktiviti Jabatan;
- Kios maklumat atau informasi disediakan; dan
- Ruang menunggu yang selesa untuk pelanggan.



Lanskap dan Persekitaran Pejabat

Lanskap dan persekitaran pejabat, lobi dan ruang menunggu, serta tandas hendaklah sentiasa kelihatan bersih, teratur, kemas dan ceria, dan tunjuk arah pejabat hendaklah jelas.

58.00	28.60
28.00	28.30
0.35	0.40

Piagam Pelanggan



Piagam Pelanggan

Ketua Jabatan hendaklah menggubal piagam pelanggan Jabatan berdasarkan penyampaian perkhidmatan atau produk kepada pelanggan. Piagam pelanggan yang digubal hendaklah mengikuti standard kualiti yang dapat memenuhi kehendak pelanggan. Piagam pelanggan hendaklah mempunyai ciri-ciri berikut:



Piagam Pelanggan

- a) Jelas;
- b) Kebolehpercayaan;
- c) Praktikal;
- d) Khusus; dan
- e) Boleh Ditambah baik.



Piagam Pelanggan

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



Piagam Pelanggan

- Menyemak dan mengkaji semula jaminan kualiti perkhidmatan atau produk yang dijanjikan di bawah piagam pelanggan;

- Memastikan jaminan kualiti perkhidmatan atau produk yang dijanjikan dipatuhi pada setiap masa;



Piagam Pelanggan

- Menyediakan sistem pemulihan perkhidmatan bagi mengukuhkan keyakinan pelanggan terhadap jaminan kualiti perkhidmatan atau produk yang disediakan; dan

- Mempamerkan piagam pelanggan di tempat strategik di persekitaran pejabat untuk makluman pelanggan.



Pengurusan Aduan Awam



Pengurusan Aduan Awam

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



Pengurusan Aduan Awam

Melantik seorang Pegawai Perhubungan Aduan untuk memastikan setiap aduan yang berkaitan diambil tindakan penyelesaian atau pemulihan dengan cepat, tepat, adil dan berkesan;



Pengurusan Aduan Awam

Mewujudkan pelbagai saluran (kaunter, telefon, e-mel, laman web interaktif, borang atau surat) yang membolehkan atau memudahkan orang ramai mengemukakan masalah atau aduan dan sebarang kesulitan apabila berurusan dengan Jabatan;



Pengurusan Aduan Awam

An isometric illustration of a public complaint management office. In the foreground, a large yellow rounded rectangle contains text. The background shows several people working at desks with computers, and others standing and talking. The scene is set in a bright, modern office environment with a light blue floor and white walls.

Menetapkan tempoh yang munasabah bagi penyelesaian atau pemulihan berpandukan Piagam Pelanggan yang ditetapkan ; dan

Pengurusan Aduan Awam

Sistem aduan yang diadakan hendaklah dipertingkatkan mengikut peraturan yang dikuatkuasakan dari semasa ke semasa.



Perkhidmatan Kaunter

Semua Jabatan, 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

Menyediakan jumlah kaunter yang mencukupi berasaskan bilangan pelanggan yang berkunjung agar pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan perkhidmatan;



Perkhidmatan Kaunter

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

Menyediakan pebagai perkhidmatan di setiap kaunter, termasuk penerimaan bayaran;



Perkhidmatan Kaunter

Menyediakan kaunter khas untuk memberikan perkhidmatan kepada orang kurang upaya, warga emas, ibu mengandung dan yang membawa anak-anak kecil serta kes-kes kecemasan;



Perkhidmatan Kaunter

Menyediakan sistem giliran yang oleh memberikan keselesaan kepada pelanggan dan membuka kaunter pada masa yang ditentukan;



Perkhidmatan Kaunter

Menyediakan borang maklum balas kepuasan pelanggan di setiap kaunter bagi membolehkan pelanggan memberikan maklum balas terhadap layanan yang diberikan;



Perkhidmatan Kaunter

Menyediakan peti cadangan bagi membolehkan pelanggan memberikan cadangan serta membuat analisis berkala ke atas maklum balas yang diterima melalui borang maklum balas yang diterima dan mengambil tindakan sewajarnya ke arah meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan;



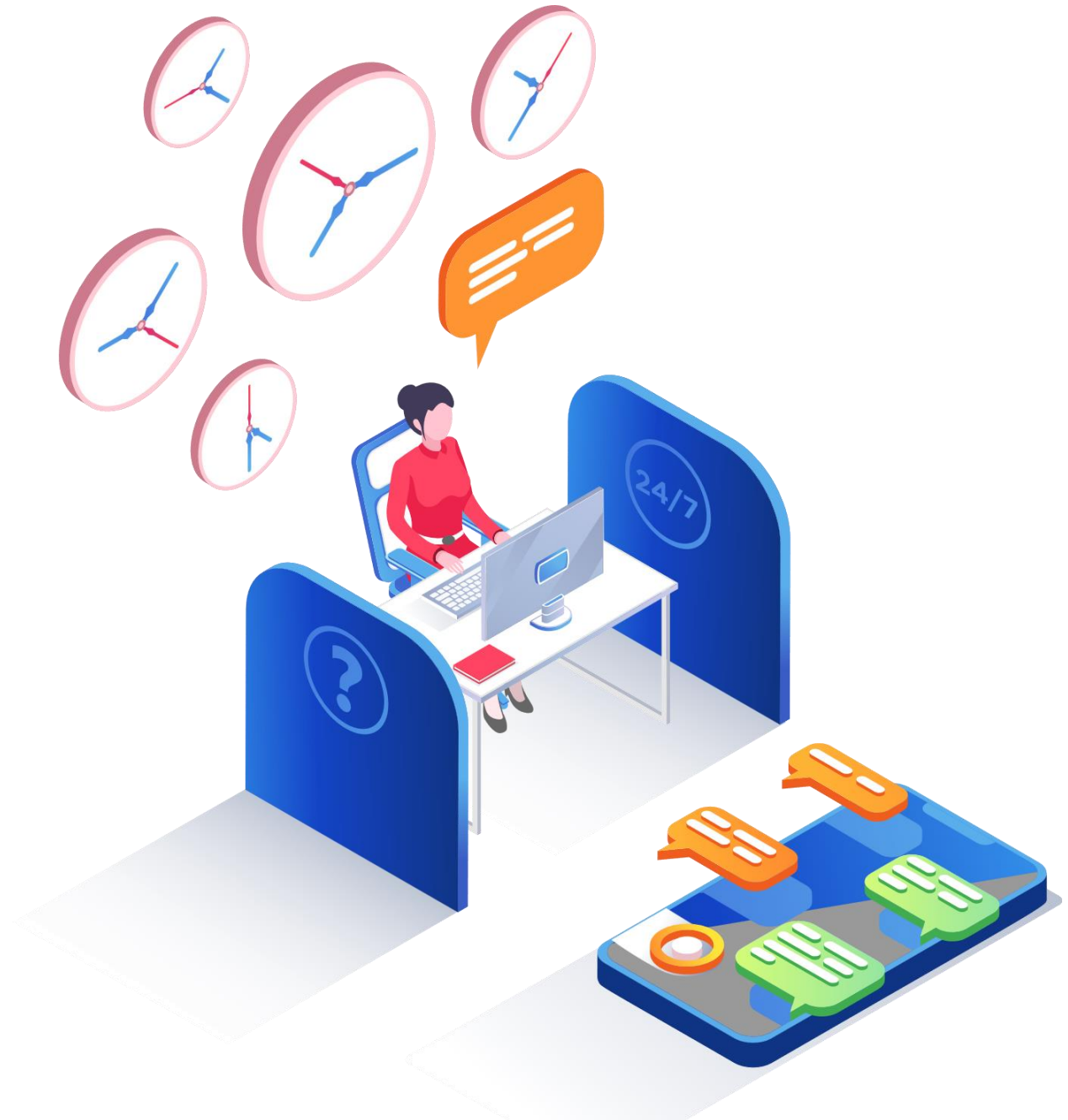
Perkhidmatan Kaunter

Memastikan pegawai yang bertugas di kaunter sentiasa mesra, berbudi bahasa serta memberikan senyuman semasa berurusan dengan pelanggan;



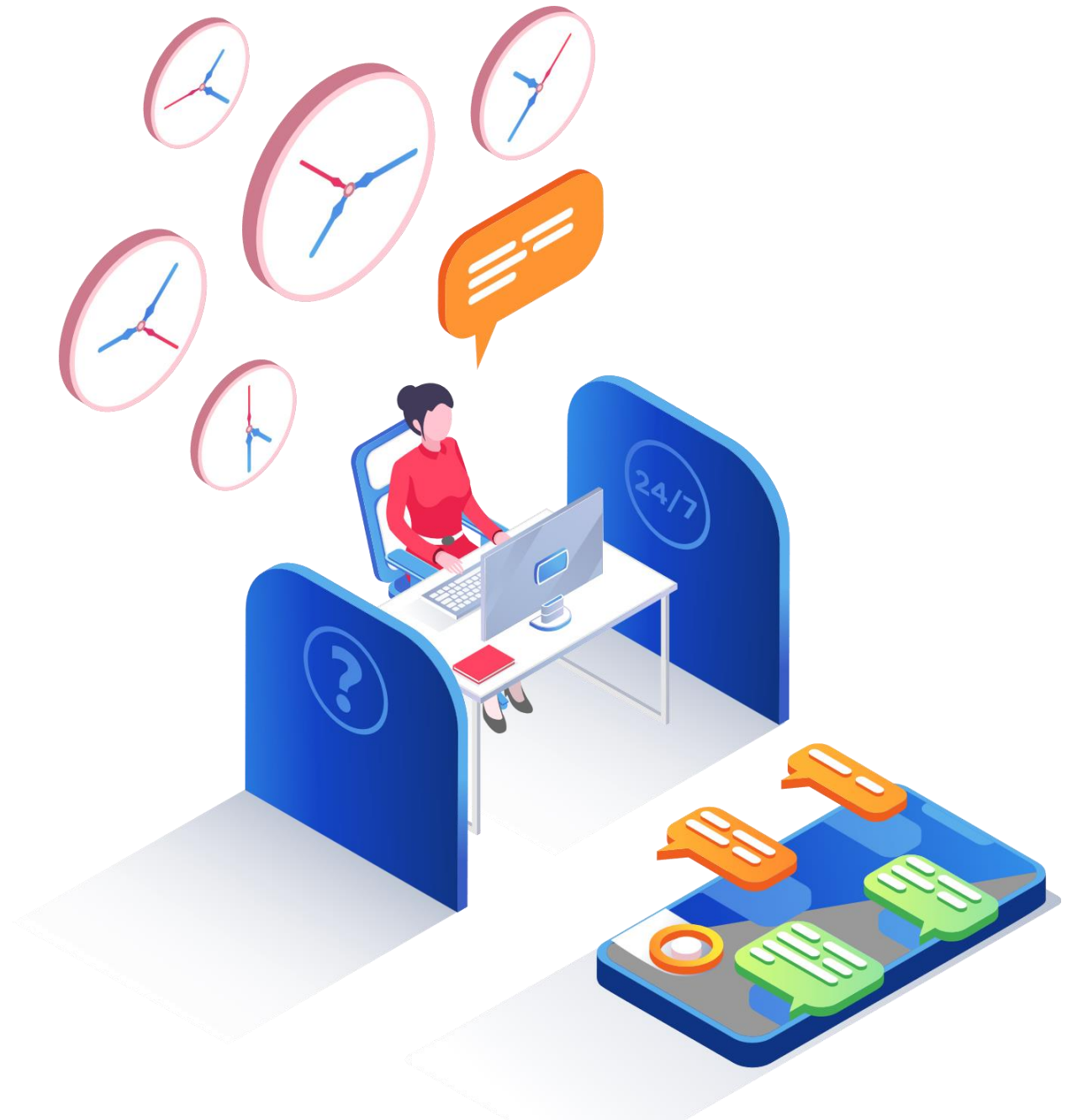
Perkhidmatan Kaunter

Ketua Jabatan menugaskan penyelia kaunter bagi memastikan kelicinan urusan perkhidmatan kaunter dan memantau pelaksanaan peraturan yang ditetapkan; dan



Perkhidmatan Kaunter

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



Layanan Melalui Telefon Berkualiti

Interaksi melalui telefon yang baik di antara kakitangan barisan hadapan dengan pelanggan akan dapat meningkatkan imej dan persepsi pelanggan terhadap organisasi. Kualiti layanan perkhidmatan telefon dapat ditingkatkan melalui pelaksanaan langkah-langkah yang berikut:

RECEPTION

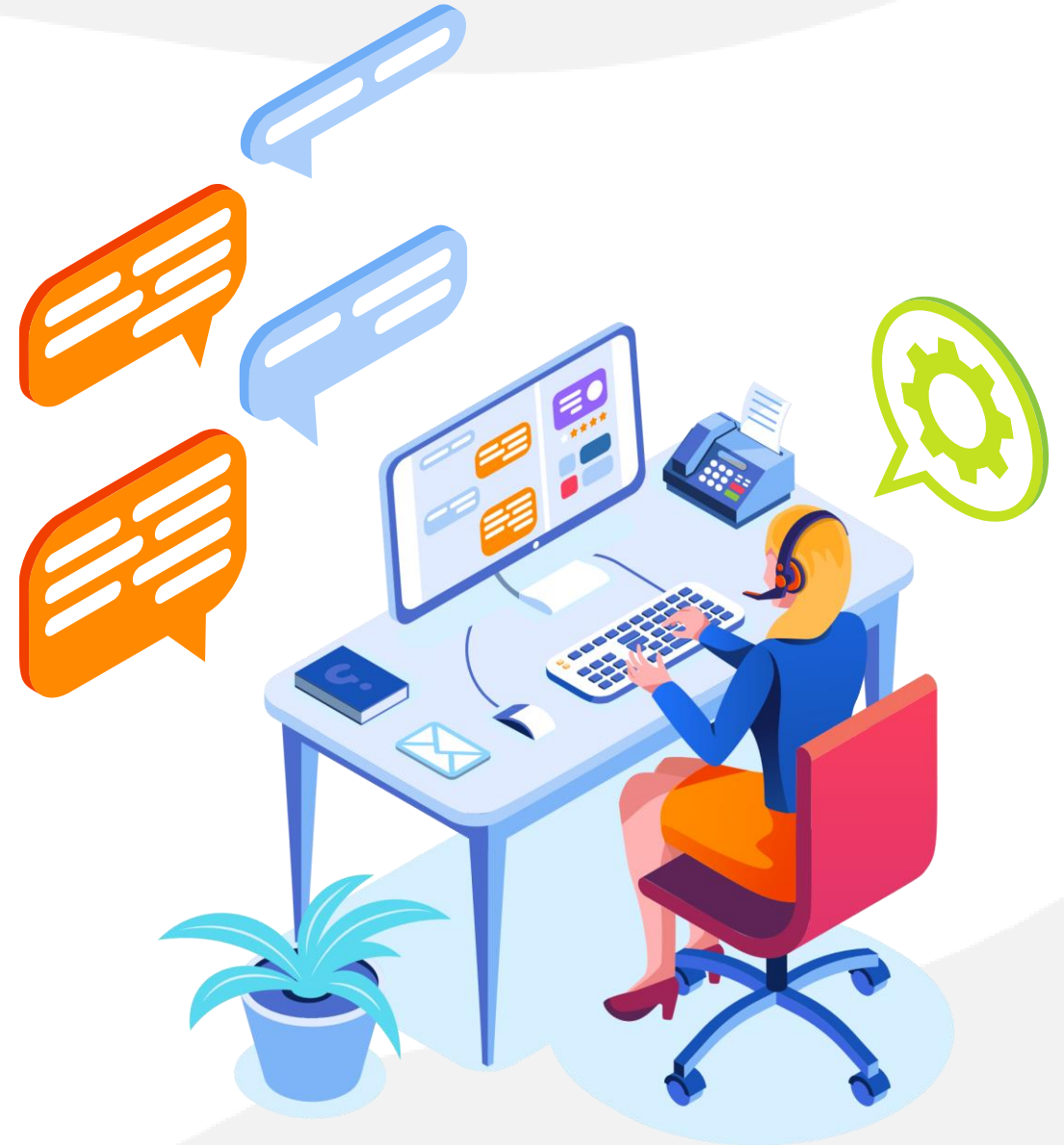
Layanan Melalui Telefon Berkualiti

Memastikan panggilan telefon diangkat tidak melebihi 10 saat dan memastikan kakitangan barisan hadapan yang bertugas sentiasa mesra, sopan dan berbudi bahasa semasa melayani panggilan;



Layanan Melalui Telefon Berkualiti

Membekalkan maklumat yang tepat, lengkap dan terkini mengenai organisasi masing-masing kepada kakitangan barisan hadapan yang bertugas bagi membolehkan mereka melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan;



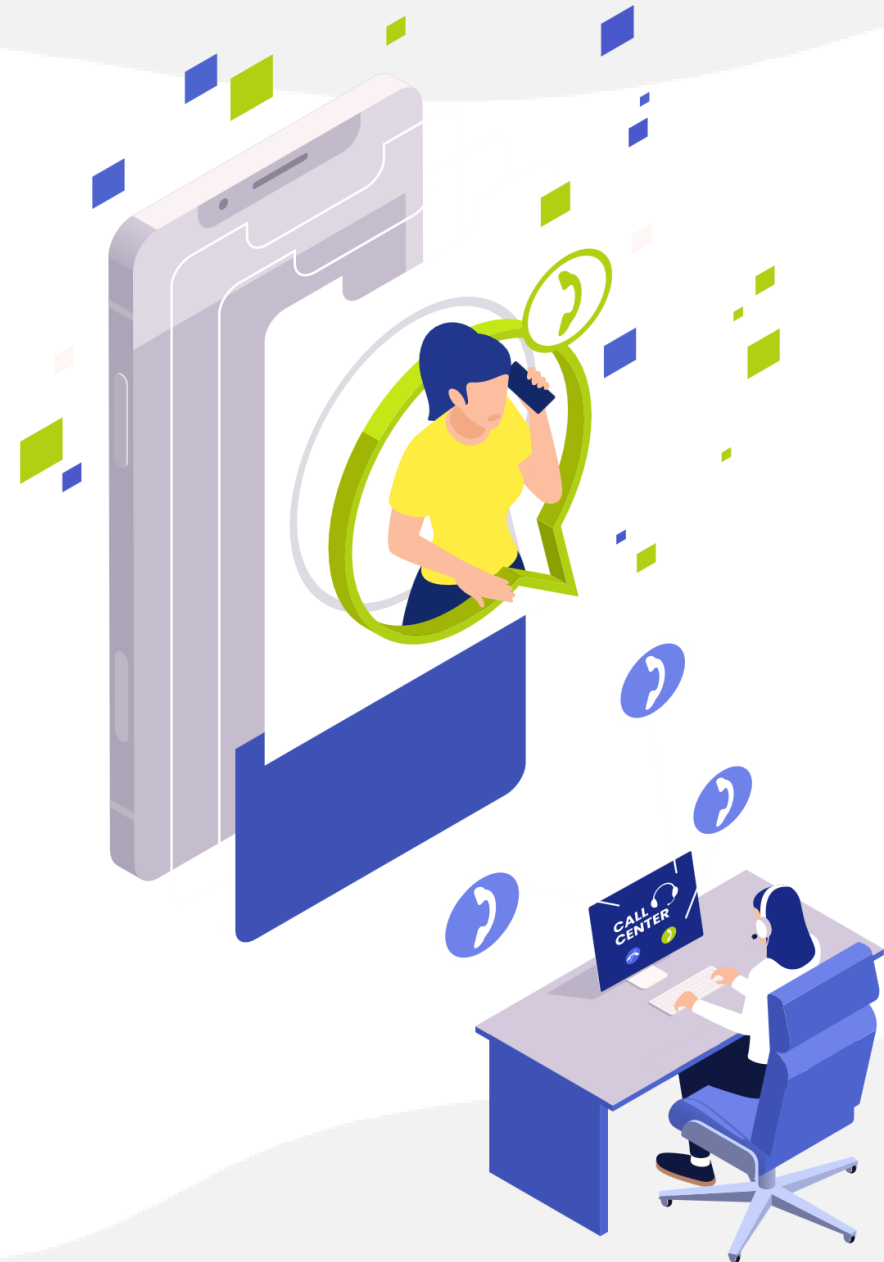
Layanan Melalui Telefon Berkualitas

**Memastikan panggilan
pelanggan
disambungkan kepada
pegawai atau
kakitangan yang betul
dan sesuai dengan
perkhidmatan yang
dipohon;**



Layanan Melalui Telefon Berkualiti

**Memaklumkan
pelanggan terlebih
dahulu maklumat seperti
nama pegawai atau
kaikitangan, bahagian,
nombor sambungan dan
maklumat-maklumat lain
yang berkaitan sebelum
sesuatu panggilan
disambungkan;**



Layanan Melalui Telefon Berkualitas

Memastikan pelanggan yang dalam giliran menunggu untuk mendapat perkhidmatan ketika sambungan sibuk dimaklumkan status panggilan setiap 20 saat sehingga panggilan mereka dilayani;



Layanan Melalui Telefon Berkualiti


Memastikan panggilan yang telah disambungkan kepada talian yang dikehendaki tetapi tidak terjawab, dikembalikan semula kepada petugas barisan hadapan; dan




Layanan Melalui Telefon Berkualitas

Membenarkan pelanggan meninggalkan pesan apabila pegawai atau kakitangan yang ingin dihubungi tidak berada di pejabat supaya tindakan dapat diambil untuk menghubungi kembali pelanggan.





**Nampakkan?
Macam tulah cara
layanan pelanggan
yang betul!**



**Ingat! Amalkan
dan budayakan
yang baik untuk
kebaikan kita
semua.**

CUSTOMER SERVICE

CUSTOMER SERVICE

**Jumpa lagi dan
Salam Sabah Maju
Jaya!**



