

Diterbitkan oleh:  
Jabatan Kebajikan Masyarakat,  
Kementerian Pembangunan Wanita,  
Keluarga dan Masyarakat

Diterbitkan November 2020

Hak cipta © Jabatan Kebajikan Masyarakat.  
Semua hak cipta terpelihara.

Tiada bahagian daripada penerbitan ini boleh diterbitkan semula, dicetak semula atau disiarkan dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang cara, elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman atau sebaliknya, tanpa terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis daripada Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat atau hubungi:

BAHAGIAN KAWALAN STANDARD  
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT  
ARAS 6,9-18, NO. 55,  
PERSIARAN PERDANA, PRESINT 4,  
62100 PUTRAJAYA  
TEL: 03-8323 1656 / 03-8323 1658  
FAKS: 03-8323 2094

Jabatan Kebajikan Masyarakat mengucapkan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam penghasilan dokumen ini.

## **KANDUNGAN**

### **SENARAI TUGAS PENYELIA KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN WESERVE**

1.	PENGURUSAN KAUNTER	1
2.	PENGURUSAN PETUGAS KAUNTER	2
3.	PENGURUSAN PETUGAS TELEFONIS	2
4.	PENGURUSAN DOKUMEN RUJUKAN	3
5.	PENGURUSAN KESELAMATAN PERKHIDMATAN KAUNTER	3
6.	PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	4
6.1	PENGURUSAN KEPUASAN PELANGGAN	4
6.2	PENGURUSAN TINJAUAN PERSEPSI PELANGGAN	4
6.3	PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN	4
7.	PENGURUSAN PENGHARGAAN DAN PENGIKTIRAFAN	5

### **SENARAI TUGAS PETUGAS KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN WESERVE**

1.	PENGURUSAN KAUNTER	6
2.	INTERAKSI DENGAN PELANGGAN	7
3.	LAYANAN MELALUI TELEFON	7
4.	MAKLUM BALAS PELANGGAN	8
4.1	KEPUASAN PELANGGAN	8
4.2	TINJAUAN PERSEPSI PELANGGAN	8
4.3	ADUAN PELANGGAN	9

**SENARAI TUGAS  
PENYELIA KAUNTER  
PERKHIDMATAN PELANGGAN WESERVE**

---

Secara umumnya tugas Penyelia Kaunter Perkhidmatan Pelanggan adalah untuk mengendalikan hal ehwal pelanggan organisasi supaya dapat memudahkan pelanggan mendapat maklumat dan perkhidmatan dengan cepat dan tepat.

Secara khususnya tugas Penyelia Kaunter Perkhidmatan Pelanggan adalah seperti berikut:

**1. Pengurusan Kaunter**

- i. Menyelaraskan penyediaan kelengkapan di kaunter seperti meja kaunter, kaunter khas OKU dan warga emas, kerusi petugas, kerusi menunggu, rak dokumen, set komputer, televisyen, sistem nombor giliran dan lain-lain.
- ii. Menyelaraskan penyediaan kemudahan untuk pelanggan seperti tandas, kerusi roda, parkir OKU, ramp dan lain-lain.
- iii. Memastikan kelengkapan kaunter dan kemudahan yang disediakan diselenggara dengan baik.
- iv. Menyelaraskan penyediaan borang-borang perkhidmatan JKM dan mencukupi.
- v. Menyelaraskan penyediaan persekitaran kaunter yang kondusif seperti ruang yang mencukupi, pengudaraan dan pencahayaan yang baik, suhu yang bersesuaian, persekitaran yang bersih dan udara yang segar.

## **2. Pengurusan Petugas Kaunter**

- i. Menyediakan jadual petugas kaunter.
- ii. Menyelaras dan memantau petugas kaunter bagi memastikan petugas kaunter bertugas mengikut jadual yang disediakan.
- iii. Membekalkan maklumat yang tepat, lengkap dan terkini mengenai organisasi JKM kepada petugas kaunter bagi membolehkan mereka melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan.
- iv. Menyediakan tanda nama (name stand) petugas kaunter
- v. Memastikan petugas kaunter mematuhi etika berpakaian semasa bertugas di kaunter.
- vi. Memastikan petugas kaunter melayani pelanggan dengan mesra, sopan dan berbudi bahasa dalam menyalurkan maklumat dengan cepat dan tepat.

## **3. Pengurusan Petugas Telefonis**

- i. Memastikan petugas telefonis menjawab panggilan telefon dalam tempoh tidak melebihi 10 saat.
- ii. Memastikan petugas telefonis sentiasa mesra, sopan dan berbudi bahasa semasa melayani telefon.
- iii. Membekalkan maklumat yang tepat, lengkap dan terkini mengenai organisasi JKM kepada petugas telefonis bagi membolehkan mereka melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan.
- iv. Memastikan petugas telefonis menyambungkan panggilan kepada pegawai/kakitangan yang betul dan sesuai dengan perkhidmatan yang dipohon.

- v. Memastikan petugas telefonis membenarkan pelanggan meninggalkan pesanan apabila pegawai/kakitangan yang ingin dihubungi tidak berada di pejabat supaya tindakan dapat diambil untuk menghubungi kembali pelanggan.

#### **4. Pengurusan Dokumen Rujukan**

- i. Menyediakan dokumen Manual Pengetahuan Perkhidmatan WeServe (*Product Knowledge WeServe* (PKW)) untuk rujukan petugas kaunter.
- ii. Menyediakan kit profil perkhidmatan JKM untuk rujukan petugas kaunter.
- iii. Menyediakan risalah-risalah perkhidmatan JKM untuk rujukan pelanggan.
- iv. Menyediakan direktori perkhidmatan/agensi lain untuk rujukan petugas kaunter.
- v. Mempaparkan maklumat korporat dan Piagam Pelanggan JKM untuk rujukan pelanggan.

#### **5. Pengurusan Keselamatan Perkhidmatan Kaunter**

- i. Menyelaraskan penyediaan alat pemadam api dan diselenggara dengan baik.
- ii. Menyelaraskan penyediaan pelan laluan kecemasan.
- iii. Menyelaraskan penyediaan penunjuk arah dan papan tanda berkaitan keselamatan.
- iv. Menyediakan direktori agensi/pegawai sekiranya berlaku kecemasan.

## **6. Pengurusan Maklum Balas Pelanggan**

### **6.1 Pengurusan Kepuasan Pelanggan**

- i. Menyediakan Borang Kepuasan Pelanggan
- ii. Merekod dan memfailkan Borang Kepuasan Pelanggan
- iii. Menyediakan Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan bagi Perkhidmatan Kaunter
- iv. Membentangkan Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Mesyuarat Jabatan

### **6.2 Pengurusan Tinjauan Persepsi Pelanggan**

- i. Menyediakan Borang Tinjauan Persepsi Pelanggan
- ii. Merekod dan memfailkan Borang Tinjauan Persepsi Pelanggan yang telah diisi.
- iii. Menyediakan Laporan Data Tinjauan Persepsi Pelanggan (Persampelan adalah berdasarkan Jadual (Krejcie & Morgan 1970).
- iv. Mengemukakan Laporan Data Tinjauan Persepsi Pelanggan kepada Ketua Jabatan (JKMN) untuk tindakan lanjut.

### **6.3 Pengurusan Aduan Pelanggan**

- i. Menyediakan Borang Aduan Pelanggan (BAP)
- ii. Menyelenggara Peti Cadangan/Aduan
- iii. Merekod dan memfailkan Aduan Pelanggan
- iv. Menyediakan Laporan Maklum Balas Pelanggan (SMP16)

## **7. Pengurusan Penghargaan dan Pengiktirafan**

- i. Menyelaraskan penilaian bagi pengiktirafan petugas kaunter terbaik secara bulanan.
- ii. Mempaparkan petugas terbaik secara bulanan.
- iii. Menyelaraskan pemberian penghargaan kepada petugas kaunter terbaik secara bulanan.

**SENARAI TUGAS  
PETUGAS KAUNTER  
PERKHIDMATAN PELANGGAN WESERVE**

---

Secara umumnya tugas Petugas Kaunter Perkhidmatan Pelanggan adalah untuk menyampaikan perkhidmatan Jabatan yang responsif, cekap dan berkesan kepada pelanggan.

Secara khususnya tugas Petugas Kaunter Perkhidmatan Pelanggan adalah seperti berikut:

**1. Pengurusan Kaunter**

- i. Bertugas di kaunter mengikut jadual yang telah ditetapkan.
- ii. Memastikan persekitaran kaunter dalam keadaan kemas, bersih dan teratur.
- iii. Memastikan kelengkapan kaunter berada dalam keadaan baik. Sekiranya terdapat sebarang kerosakan atau masalah teknikal, hendaklah memaklumkan kepada Penyelia untuk tindakan lanjut.
- iv. Menyediakan borang-borang perkhidmatan yang mencukupi.
- v. Memastikan suhu dan pencahayaan di persekitaran kaunter adalah bersesuaian.
- vi. Menggunakan *Queue Management System (QMS)* terutamanya pada waktu puncak.
- vii. Memastikan dokumen rujukan seperti Manual Pengetahuan Perkhidmatan (PKW), Kit Profil Jabatan dan buku panduan yang berkaitan disediakan di kaunter.
- viii. Mengemaskini buku rekod daftar pelanggan.



## **2. Interaksi Dengan Pelanggan**

- i. Memulakan sapaan kepada pelanggan.
- ii. Melayani pelanggan dengan mesra, sopan dan berbudi bahasa.
- iii. Menggunakan kemahiran asas kerja sosial semasa berinteraksi dengan pelanggan seperti membina hubungan, kemahiran mendengar, komunikasi berkesan dan lain-lain kemahiran yang bersesuaian.
- iv. Membekalkan maklumat yang tepat, lengkap dan terkini kepada pelanggan.
- v. Merujuk kepada dokumen rujukan atau pegawai yang bertanggungjawab sekiranya terdapat perkara yang tidak jelas mengenai keperluan dan masalah pelanggan.

## **3. Layanan Melalui Telefon**

- i. Menjawab panggilan telefon dalam tempoh tidak melebihi 10 saat.
- ii. Melayani pelanggan dengan mesra, sopan dan berbudi bahasa.
- iii. Membekalkan maklumat yang tepat, lengkap dan terkini kepada pelanggan.
- iv. Memastikan panggilan pelanggan disambungkan kepada pegawai/kakitangan yang betul dan sesuai dengan perkhidmatan yang dimohon.
- v. Memaklumkan kepada pelanggan terlebih dahulu maklumat seperti nama pegawai/kakitangan, bahagian, nombor sambungan dan lain-

lain maklumat yang berkaitan sebelum sesuatu panggilan disambungkan.

- vi. Memastikan pelanggan yang dalam giliran menunggu untuk mendapat perkhidmatan di sambungan yang sibuk dimaklumkan status panggilan setiap 20 saat sehingga panggilan mereka dilayani.
- vii. Memastikan panggilan yang telah disambungkan kepada talian yang dikehendaki tetapi tidak berjawab, dikembalikan semula kepada petugas barisan hadapan.
- viii. Membenarkan pelanggan meninggalkan pesanan apabila pegawai/kakitangan yang ingin dihubungi tidak berada di pejabat supaya tindakan dapat diambil untuk menghubungi kembali pelanggan.

## **4. Maklum Balas Pelanggan**

### **4.1 Kepuasan Pelanggan**

- i. Bertanya pelanggan tentang kepuasan perkhidmatan kaunter.
- ii. Minta pelanggan mengisi dan mengutip semula Borang Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Kaunter.

### **4.2 Tinjauan Persepsi Pelanggan**

- i. Bertanya pelanggan tentang kepuasan terhadap perkhidmatan Jabatan yang telah diterima oleh mereka.
- ii. Minta pelanggan mengisi dan mengutip semula Borang Tinjauan Persepsi Pelanggan.

### **4.3 Aduan Pelanggan**

- i. Merekodkan aduan menggunakan Borang Aduan Pelanggan sekiranya pelanggan ingin membuat aduan tentang kelemahan perkhidmatan atau kakitangan.
- ii. Melaporkan kepada Pegawai Aduan/Penyelia mengenai aduan yang telah dikemukakan oleh pelanggan.

## **RUJUKAN**

Jabatan Kebajikan Masyarakat (2020). Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO:9001/2015. Putrajaya

Jabatan Perdana Menteri (2008). Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008. Putrajaya

Jabatan Perkhidmatan Awam (2016). 1Serve Panduan Pelaksanaan di Sektor Awam. Putrajaya

Jabatan Perkhidmatan Awam (2016). Panduan Perkhidmatan Pelanggan 1Serve (Kaunter). Putrajaya