



**JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT**  
**Department of Social Welfare**  
Aras 6, 9-18, No. 55 Persiaran Perdana,  
Presint 4,  
62100 PUTRAJAYA  
MALAYSIA

Tel: 603-8323 1656/1658  
Faks(Fax): 603-8323 2045  
Laman Web: [www.jkm.gov.my](http://www.jkm.gov.my)  
(Website)

Ruj Kami: JKM/100/03/1/Jld.6(3)

Tarikh: 19 Mei 2021

**Semua Pengarah Kebajikan Masyarakat Negeri**  
**Pengarah Perkhidmatan Kebajikan Am Sabah**  
**Pengarah Kebajikan Masyarakat W.P. Kuala Lumpur dan Labuan**

---

**PEKELILING**  
**KETUA PENGARAH KEBAJIKAN MASYARAKAT**  
**BILANGAN 3 TAHUN 2021**

---

**GARIS PANDUAN HARI BERTEMU PELANGGAN**

**TUJUAN**

1. Pekeliling ini bertujuan untuk memaklumkan kepada semua Pengarah Kebajikan Masyarakat Negeri berkaitan Garis Panduan Hari Bertemu Pelanggan yang dilaksanakan di peringkat negeri, daerah dan institusi Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM).

**LATAR BELAKANG**

2. Pengurusan perhubungan pelanggan yang cekap dan berkesan akan dapat memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan. Standard perkhidmatan yang

ditawarkan kepada pelanggan seboleh-bolehnya hendaklah tinggi nilainya sehingga melebihi pengharapan pelanggan sejajar dengan pendekatan *delighting the customer* yang menjadi asas utama dan memenuhi ciri-ciri kualiti dalam tiga kategori, iaitu fizikal, penyampaian dan emosi.

3. Hari Bertemu Pelanggan merupakan satu pendekatan yang holistik dalam menawarkan perkhidmatan melalui interaksi dan perhubungan yang mesra, telus, cekap dengan sasaran untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatan kepada kumpulan sasar Jabatan. Selain sebagai salah satu cara mendapatkan cadangan daripada semua pihak berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan sedia ada, maklumat yang diperolehi juga dapat membantu dalam membentuk langkah-langkah penambahbaikan serta meningkatkan kualiti perkhidmatan yang ada.

## **PELAKSANAAN**

4. Garis Panduan Hari Bertemu Pelanggan ini adalah terpakai sebagai panduan pelaksanaan Hari Bertemu Pelanggan di peringkat negeri, daerah dan institusi.

## **PEMAKAIAN**

5. Pekeliling ini terpakai kepada semua peringkat pentadbiran di Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) Negeri/ Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Labuan/ Jabatan Perkhidmatan Kebajikan Am (JPKA) Sabah, Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah/ Jajahan/ Bahagian (PKMD/J/B) dan Institusi JKM.


## **TARIKH KUATKUASA**

6. Pekeliling ini berkuatkuasa mulai 30 April 2021.

**“PRIHATIN RAKYAT: DARURAT MEMERANGI COVID-19”**

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**

Saya yang menjalankan amanah,



**(FATIMAH ZURAIDAH BINTI SALLEH)**  
Timbalan Ketua Pengarah (Operasi)  
b.p. Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat



Lampiran Kepada Pekeliling Bilangan 3 Tahun 2021  
Ruju.Kami: Ruj Kami: JKM/100/03/1/Jld.6(3)  
Tarikh: 30 April 2021

Jabatan  
**KEBAJIKAN**  
Masyarakat



**GARIS PANDUAN HARI BERTEMU PELANGGAN**



**KEMENTERIAN PEMBANGUNAN WANITA,  
KELUARGA DAN MASYARAKAT**

---

**PEKELILING  
KETUA PENGARAH KEBAJIKAN MASYARAKAT  
BILANGAN 3 TAHUN 2021**

**GARIS PANDUAN HARI BERTEMU PELANGGAN**

---

**JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT**

**A. Tujuan:**

Garis Panduan Pelaksanaan Hari Bertemu Pelanggan bertujuan untuk menjelaskan kaedah dan pelaksanaan Hari Bertemu Pelanggan yang diadakan di Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) di peringkat negeri, daerah dan institusi. Garis panduan ini merujuk dan tertakluk kepada <sup>1</sup>Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan yang telah dilampirkan bersama <sup>2</sup>Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008.

**B. Skop:**

Garis panduan ini terpakai kepada semua peringkat pentadbiran Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM).

**C. Latar Belakang:**

1. Pengurusan perhubungan pelanggan yang cekap dan berkesan akan dapat memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan. Standard perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan seboleh-bolehnya hendaklah tinggi nilainya sehingga melebihi pengharapan pelanggan sejajar dengan pendekatan <sup>3</sup>*delighting the customer* yang menjadi asas utama dan memenuhi ciri-ciri kualiti dalam tiga kategori, iaitu fizikal, penyampaian dan emosi.
2. Hari Bertemu Pelanggan merupakan satu pendekatan yang holistik dalam menawarkan perkhidmatan melalui interaksi dan perhubungan yang mesra, telus, cekap dan mencapai sasaran mempertingkatkan kualiti perkhidmatan kepada kumpulan sasar Jabatan. Ianya menekankan perkhidmatan oleh

<sup>1</sup> Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan dalam PKPA Bil.1.2008

<sup>2</sup> Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1.2008, rujukan: UPTM159/478/4, 6 Ogos 2008

<sup>3</sup> Teras Perkhidmatan Pelanggan dalam Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan.



barisan hadapan yang responsif, mesra, beretika dan sedia membantu bagi meningkatkan kualiti interaksi dengan pelanggan masing-masing.

3. Tujuan umum Hari Bertemu Pelanggan adalah untuk mendapatkan maklum balas berkaitan perkhidmatan yang disediakan oleh JKM kepada kumpulan sasaran. Ianya juga sebagai salah satu cara mendapatkan cadangan daripada semua pihak berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan dalam membentuk langkah-langkah penambahbaikan serta meningkatkan kualiti perkhidmatan sedia ada.
4. Selain daripada itu, ianya bertujuan untuk memberi peluang kepada orang ramai dalam menyuarakan aduan, permohonan dan cadangan berkaitan perkhidmatan JKM secara langsung kepada pegawai yang bertugas. Secara tidak langsung, kaedah ini dapat mengeratkan hubungan di antara pihak Jabatan dengan komuniti dan masyarakat setempat.
5. Konsep bertemu pelanggan adalah melalui sesi interaksi bersama kumpulan sasaran mendapatkan khidmat nasihat sama ada melalui secara bersemuka dengan kehadiran pelanggan terus ke pejabat atau melalui sistem aduan yang dilaksanakan melalui atas talian (*online*).

**D. Objektif:**

Objektif Hari Bertemu Pelanggan adalah seperti berikut;

1. Memberi peluang kepada pelanggan mengemukakan pertanyaan, cadangan dan aduan kepada pihak JKM;
2. untuk mewujudkan budaya mesra pelanggan ke arah peningkatan imej Jabatan;

Tajuk Dokumen: Garis Panduan Pelaksanaan Hari Bertemu Pelanggan JKM  
No. Dokumen: Ruj Kami: JKM/100/03/1/Jld.6(3)  
No. Pindaan: 0  
Tarikh Berkuat Kuasa: 30 April 2021

3. memberi ruang kepada pelanggan mengetahui maklumat terkini tentang perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan; dan
4. menjadikan maklum balas pelanggan sebagai input untuk perancangan dan penilaian perkhidmatan dari semasa ke semasa.

**E. Punca Kuasa:**

1. Surat Pekeliling Ketua Setiausaha Negara bertarikh 8 Oktober 2001 mengenai Pelaksanaan Hari Bertemu Pelanggan.
2. PKPA Bilangan 1 Tahun 2008<sup>4</sup> (Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan) yang membatalkan surat arahan Ketua Setiausaha 8 Oktober 2001.
3. Pelan Strategik 2021-2025<sup>5</sup> JKM, dalam Teras Strategik 7 (Meningkatkan Kecekapan dan Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Kebajikan Masyarakat).

**F. Mekanisma Pelaksanaan:**

**1. Kaedah**

Hari Bertemu Pelanggan dilaksanakan melalui tiga (3) kaedah utama mengikut kesesuaian dan pilihan di peringkat JKM Negeri/ Wilayah Persekutuan, PKMD/J/B dan Institusi JKM, seperti berikut;

---

<sup>4</sup> Rujukan surat: JPA(K)(S)241/85(16) bertarikh 18 September 2008

<sup>5</sup> Pelan Strategik 2021-2025 Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Tahun 2021



## 1.1 **Sedia Ada**

Kaedah ini dilaksanakan melalui platform yang telah tersedia di semua peringkat pentadbiran dengan penetapan masa dan hari khusus yang telah dijadualkan dalam Hari Bertemu Pelanggan atau Hari Bersama Pelanggan. Ianya juga dilaksanakan bersama-sama agensi-agensi lain yang kebiasaannya diselaraskan oleh pihak kerajaan negeri atau peringkat pejabat daerah yang berkaitan.

## 1.2 **Program Jabatan**

Pelaksanaan dibuat melalui program dan aktiviti Jabatan yang ditetapkan secara berjadual dan berkala. Sebagai contoh, Hari Bertemu Pelanggan boleh dilaksanakan dalam program Kembara Prihatin Negara (KPN) yang merupakan salah satu platform yang sangat baik kerana program KPN bergerak dengan lebih meluas dan memberi tumpuan kepada klien yang memerlukan di semua peringkat dan kawasan dalam sesebuah negeri dan daerah. Selain daripada itu, pihak JKM Negeri/ Wilayah Persekutuan, PKMD/J/B dan Institusi JKM boleh mengenal pasti program-program yang sesuai seperti program sedia ada yang dilaksanakan di Pusat Aktiviti Warga Emas (PAWE), Pusat Aktiviti Kanak-Kanak (PAKK), Pemulihan Dalam Komuniti (PDK), Kawasan Projek Perumahan Rakyat (PPR) dan sebagainya dengan lebih giat.

## 1.3 **Secara Atas Talian (*Online*) / e-pelanggan**

1.3.1 Kaedah pelaksanaan atas talian atau secara *online* dapat memberikan peluang kepada orang ramai yang tidak dapat hadir ke pejabat atau kawasan-kawasan tertentu semasa Hari Bertemu Pelanggan diadakan. Dengan cara ini, secara tidak langsung pihak Jabatan telah menambah inisiatif kepada

penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan yang bertujuan memberikan peluang kepada kumpulan sasar untuk berinteraksi secara maya bagi berkongsi pandangan, cadangan atau pertanyaan.

1.3.2 Kaedah <sup>6</sup>e-pelanggan yang dibuat secara atas talian ini berkonsepkan hari terbuka melalui penyediaan kaunter perkhidmatan khas. Pelanggan khususnya orang ramai boleh berkomunikasi secara terus dengan pegawai-pegawai JKM di peringkat negeri, daerah dan institusi melalui aplikasi *zoom*, *meet*, *webex*, *skype* dan sebagainya. Dalam <sup>7</sup>analisis kos-faedah, kaedah pertemuan secara maya atau melalui *online* ini dapat menjimatkan masa untuk membuat persiapan, mengurangkan sejumlah peruntukan kewangan dari segi pergerakan, penyediaan tempat pertemuan dan urusan penyampaian perkhidmatan kepada orang ramai.

## 2. Masa

Masa pelaksanaan Hari Bertemu Pelanggan adalah mengikut kesesuaian di peringkat negeri, daerah dan institusi. Cadangan tempoh masa Hari Bertemu Pelanggan adalah bermula dari jam 9.00 pagi sehingga 12.00 tengah hari, manakala bagi kaedah atas talian (*online*) pula dicadangkan selama 2 jam sahaja (maksima) atau bergantung kepada kesesuaian dan pilihan pihak Jabatan di peringkat pentadbiran masing-masing.

## 3. Kekerapan

Pelan Strategik 2021-2025 JKM telah menetapkan bahawa setiap negeri dikehendaki melaksanakan Program Hari Bertemu Pelanggan sebanyak 4

<sup>6</sup> Penambahbaikan dalam perkhidmatan bertemu pelanggan, JPA 2018.

<sup>7</sup> Kajian Analisis Kos dan Faedah dalam melaksanakan mesyuarat secara online dan bersemuka, Normah Tong Abdullah, UTM Skudai, 2020



kali dalam masa satu (1) tahun. Pada tahun 2021, pelaksanaan ini akan bermula pada bulan Jun 2021.

#### 4. **Pelaporan**

- 4.1 Kaedah pelaporan Hari Bertemu Pelanggan akan mengguna pakai Borang Laporan Hari Bertemu Pelanggan yang akan dikemaskini melalui jaringan *Google Form*. Pegawai bertanggungjawab akan merekodkan aduan, cadangan dan perkhidmatan yang telah diperolehi melalui Hari Bertemu Pelanggan yang telah dilaksanakan melibatkan semua peringkat pelaksanaan di negeri, daerah dan institusi.
- 4.2 Penghantaran laporan selewat-lewatnya selepas satu (1) minggu Hari Bertemu Pelanggan dilaksanakan.
- 4.3 Peringkat JKM Negeri akan bertindak sebagai penyelaras bagi semua laporan diperingkat daerah dan institusi terlibat.
- 4.4 Setiap pengemaskinian laporan melalui jaringan *google form* ini akan dihantar terus kepada pihak urus setia di Bahagian Kawalan Standard JKM.

#### G. **Penutup:**

Panduan ini menekankan bahawa penglibatan pelanggan sebagai golongan yang menerima perkhidmatan menjadi faktor utama dalam mencorakan bentuk, kaedah dan tahap penyampaian perkhidmatan organisasi. Perhubungan pelanggan perlu diurus secara menyeluruh dan bersepadu sebagai langkah ke arah memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan khususnya kumpulan sasar Jabatan. Perkhidmatan Hari Bertemu Pelanggan merupakan salah satu elemen penting dan



Tajuk Dokumen: Garis Panduan Pelaksanaan Hari Bertemu Pelanggan JKM  
No. Dokumen: Ruj Kami: JKM/100/03/1/Jld.6(3)  
No. Pindaan: 0  
Tarikh Berkuat Kuasa: 30 April 2021

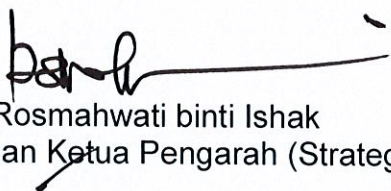
menjadi keutamaan kepada pihak Jabatan agar penyampaian perkhidmatan dan maklum balas dapat diterima secara langsung daripada orang ramai.

Tajuk Dokumen: Garis Panduan Pelaksanaan Hari Bertemu Pelanggan JKM  
No. Dokumen: Ruj Kami: JKM/100/03/1/Jld.6(3)  
No. Pindaan: 0  
Tarikh Berkuat Kuasa: 30 April 2021

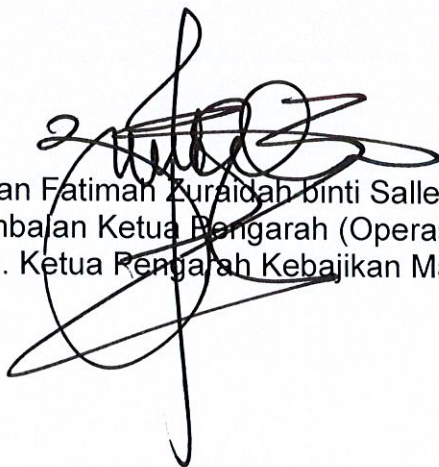
Nota Pindaan: 0



Disediakan oleh: Puan Hezleen binti Hassan  
Pengarah Bahagian Kawalan Standard



Disemak oleh: Puan Rosmahwati binti Ishak  
Timbalan Ketua Pengarah (Strategik)



Diluluskan oleh: Puan Fatimah Zuraidah binti Salleh  
Timbalan Ketua Pengarah (Operasi)  
b.p. Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat