



JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT

**GARIS PANDUAN
KRITERIA PETUGAS BARISAN HADAPAN
PERKHIDMATAN PELANGGAN JABATAN
KEBAJIKAN MASYARAKAT**

**BAHAGIAN KAWALAN STANDARD
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT
2021**

GARIS PANDUAN KRITERIA PETUGAS BARISAN HADAPAN PERKHIDMATAN PELANGGAN JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT

1.0 Tujuan

Garis panduan ini disediakan bertujuan untuk menerangkan mekanisme **Kriteria Petugas Barisan Hadapan Perkhidmatan Pelanggan JKM**. Garis panduan ini juga menjelaskan tentang kompetensi, peranan dan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan oleh petugas barisan hadapan semasa berurusan dengan pelanggan.

2.0 Latar Belakang

2.1 **1Malaysia Customer Service of Civil Servants** atau dikenali sebagai **WeServe** adalah diterajui oleh Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) bermula tahun 2016. Objektif **WeServe** adalah untuk melakukan **lonjakan mega** dan berganda terhadap **sistem penyampaian perkhidmatan petugas barisan hadapan Sektor Awam** melalui pembudayaan **WeServe**. Antara strategi **WeServe** adalah pemerksaan modal insan yang mahir, kompeten dan berpengetahuan agar dapat menyampaikan perkhidmatan yang cekap dan pantas.

3.0 OBJEKTIF

3.1 Mengenalpasti pegawai yang dipilih sebagai Petugas Barisan Hadapan supaya menepati kriteria sebagaimana yang telah digariskan; dan

3.2 Memastikan semua Petugas Barisan Hadapan di semua peringkat sama ada di JKMN, PKMD/J/B dan Institusi sentiasa memberikan tahap perkhidmatan terbaik kepada pelanggan dan memenuhi standard kualiti yang ditetapkan sepanjang masa mengikut PKPA Bil. 1/2008.

4.0 Takrifan

4.1 **Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan** adalah pendekatan holistik dalam menawarkan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara organisasi dan pelanggan. Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan merupakan perkhidmatan barisan hadapan yang memberi gambaran awal tentang imej sesebuah agensi dan bertujuan untuk memberi perkhidmatan kepada pelanggan.

4.2 **Petugas Barisan Hadapan** terdiri daripada Penyelia dan Petugas Kaunter serta Telefonis Khidmat Pelanggan yang berurusan secara langsung dengan pelanggan.

4.3 **Penyelia Kaunter** adalah pegawai yang dipilih dalam kalangan warga kerja JKM untuk menyelaras dan menyelia petugas kaunter dan telefonis serta melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan pengurusan kaunter khidmat pelanggan.

4.4 **Petugas Kaunter** adalah pegawai yang dipilih dalam kalangan warga kerja JKM untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan kaunter khidmat pelanggan bagi memberi

perkhidmatan kepada pelanggan yang berurusan dengan jabatan.

- 4.5 **Telefonis** merupakan pegawai yang dilantik atau dipilih dalam kalangan warga kerja JKM untuk mengendali dan melayani panggilan telefon dari pelanggan samada secara dalaman atau luaran yang berurusan dengan jabatan.

5.0 Punca Kuasa

- 5.1 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008, "Panduan Pengurusan Perhubungan Awam" menjelaskan pendekatan agensi kerajaan dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan secara lebih responsif, cekap dan berkesan.
- 5.2 *1Serve* Panduan Pelaksanaan di Sektor Awam yang mengambilkira 3 pendekatan di dalam *WeServe* termasuklah pemantapan modal insan iaitu terdiri daripada 8 ciri kecemerlangan petugas barisan hadapan; pengetahuan berhubungan dengan perkhidmatan; dan pengurusan pengalaman pelanggan dan imej petugas barisan hadapan.

6.0 Skop Pemakaian Garis Panduan

- 6.1 Pelaksanaan Garis Panduan Kriteria Petugas Barisan Hadapan Perkhidmatan Pelanggan ini adalah terpakai bagi semua pejabat JKM Negeri / Wilayah Persekutuan, PKMD/J/B dan Institusi JKM.

7.0 Ciri-ciri Kualiti Perkhidmatan Pelanggan

7.1 Standard perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan hendaklah melebihi ekspektasi pelanggan sejajar dengan pendekatan *delighting the customer*. Asas utama dalam memenuhi pendekatan ini adalah memenuhi ciri-ciri kualiti seperti penyampaian dan emosi. Modal insan antara elemen utama dalam keberkesanan penyampaian perkhidmatan. Perkhidmatan pelanggan yang baik juga menerapkan 8 ciri kecemerlangan petugas barisan hadapan seperti berikut:

- i. Senyum;
- ii. Mendengar;
- iii. Menunjukkan empati;
- iv. Psikologi berbalik;
- v. Memahami pelanggan;
- vi. Kebersihan perkhidmatan: Kepantasan dan kecekapan;
- vii. Penyelesaian masalah; dan
- viii. Kesungguhan dan pengetahuan melahirkan juara bertindak.

7.2 Ciri-ciri ini telah dirangkumkan dalam 3 aspek sebagai kompetensi yang diperlukan bagi pemilihan petugas kaunter dan telefonis kaunter perkhidmatan pelanggan. Kompetensi yang diperlukan seperti berikut:

- i. Ketrampilan diri;
- ii. Kemahiran berkomunikasi; dan
- iii. Pengetahuan yang mendalam dalam produk perkhidmatan JKM.

8.0 Kompetensi

8.1 Ketrampilan Diri

Ketrampilan diri bukan sahaja secara fizikal (luaran) tetapi termasuklah pembentukan keperibadian yang melibatkan adab dan nilai-nilai murni seperti:

- i. penampilan diri yang kemas, sopan dan mengikut tatacara berpakaian penjawat awam;
- ii. perwatakan peramah, mesra, adil serta sikap menghormati pelanggan;
- iii. sikap prihatin serta empati terhadap keperluan pelanggan;
- iv. kebolehan untuk membina hubungan dan mengambil hati pelanggan;
- v. bertanggungjawab untuk membantu pelanggan;
- vi. kesabaran untuk mendengar, memahami keperluan dan kerenah pelanggan; dan
- vii. berkeupayaan untuk bertindak dengan tenang dan cekap dalam situasi tertekan.

8.2 Kemahiran Komunikasi:

Kemahiran komunikasi adalah suatu kebolehan untuk mewujudkan interaksi atau hubungan melalui medium perantara atau sebaliknya dengan orang lain. Kemahiran komunikasi yang diperlukan adalah seperti:

- i. bersedia untuk mendengar dan memahami keperluan pelanggan;

- ii. boleh berdikari bagi membantu menyelesaikan permasalahan yang berbangkit dengan berkesan dan memuaskan hati pelanggan;
- iii. melayani pelanggan dengan hormat, tertib dan mesra; dan
- iv. boleh bekerjasama dengan pegawai dan kakitangan dalam organisasi untuk membantu menyelesaikan aduan pelanggan.

8.3 Pengetahuan Tentang Jabatan

- i. mempunyai pengetahuan asas mengenai maklumat korporat, jentera pentadbiran jabatan dan skop fungsi, bidang tugas serta kepegawaian JKM di peringkat organisasi masing-masing; dan
- ii. pengetahuan yang mendalam mengenai perkhidmatan JKM serta berkeyakinan dan berpengetahuan dalam penyaluran maklumat dengan tepat dan jelas.

9.0 Senarai Tugas

9.1 Senarai Tugas Petugas Barisan Hadapan Perkhidmatan Pelanggan WeServe JKM adalah seperti di **Lampiran I**.

10.0 Penutup

10.1 Penyampaian perkhidmatan petugas barisan hadapan Sektor Awam melalui Pembudayaan *WeServe* yang diterajui oleh JPA merupakan satu mandat dari kerajaan dan perlu dilaksanakan dengan teratur dan cemerlang. Justeru petugas barisan hadapan yang dilantik perlulah

kompeten agar perkhidmatan yang disampaikan kepada kumpulan sasar adalah seragam, cekap dan berkesan.

- 10.2 Dengan memberi perhatian dan keutamaan yang serius mengenai aspek ini, penyaluran maklumat yang berkesan kepada pelanggan dapat dilakukan dan suasana kerja yang harmoni dapat diwujudkan. Imej Jabatan pula akan dapat ditingkatkan manakala pelanggan akan berpuas hati dengan perkhidmatan yang diterima.

Rujukan

- JPA (2016). Penghuraian Kerja Pegawai Khidmat Pelanggan N17, N22, N26 (lampiran D). Retrieved from <https://docs.jpa.gov.my/docs/pekeliling/pp05/bil07/lamp%20D.pdf>
- JPA (2016). Panduan Perkhidmatan Pelanggan 1Serve (Kaunter). Putrajaya.
- JPA (2016). 1 Serve Panduan di Sektor Awam. Putrajaya.
- MAMPU (2005). Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 7 Tahun 2005, “ Skim Perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan”. Putrajaya.
- MAMPU (2008). Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008, “Panduan Pengurusan Perhubungan Awam”. Putrajaya.
- MAMPU (2009). Amalan 8S semasa berurusan dengan pelanggan. Putrajaya.

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 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. Maklum Balas Pelanggan

3.1 Kepuasan Pelanggan

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

3.2 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.

3.3 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.

**SENARAI TUGAS
TELEFONIS
PERKHIDMATAN PELANGGAN WESERVE**

Secara umumnya tugas Telefonis Perkhidmatan Pelanggan adalah pegawai yang bertugas untuk mengendali dan melayani panggilan telefon samada secara dalaman atau luaran yang berurusan dengan jabatan.

Secara khususnya tugas Telefonis Perkhidmatan Pelanggan adalah seperti berikut:

- i. Memastikan panggilan telefon dijawab dalam tempoh tidak melebihi 10 saat;
- ii. menjawab panggilan dengan ucapan selamat dan diikuti oleh pengenalan diri, dan nama organisasi dengan nada suara yang ceria dan ramah;
- iii. menjawab panggilan dengan mesra dan suara yang jelas untuk didengar oleh pemanggil;
- iv. sentiasa mesra, sopan dan berbudi bahasa semasa melayani telefon;
- v. Mempunyai maklumat yang tepat, lengkap dan terkini mengenai organisasi JKM bagi melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan;
- vi. menyambungkan panggilan kepada pegawai/kakitangan yang betul dan sesuai dengan perkhidmatan yang dipohon;
- vii. memaklumkan kepada pelanggan terlebih dahulu maklumat seperti nama pegawai/kakitangan, bahagian, nombor sambungan dan lain-lain maklumat yang berkaitan sebelum sesuatu panggilan disambungkan;