



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 1 TAHUN 2005**

**PANDUAN BAGI MEWUJUDKAN
PEJABAT PERKHIDMATAN PELANGGAN
DI AGENSI KERAJAAN**

**JABATAN PERDANA MENTERI
MALAYSIA
3 JANUARI 2005**

Dikelilingkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun
Semua Pihak Berkuasa Tempatan



JABATAN PERDANA MENTERI, MALAYSIA
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA

Telefon: 603-88881199
Fax : 603-88883721

Ruj. Kami : UPTM 159/247/47

Tarikh : 3 JANUARI 2005

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 1 TAHUN 2005**

**PANDUAN BAGI MEWUJUDKAN
PEJABAT PERKHIDMATAN PELANGGAN
DI AGENSI KERAJAAN**

TUJUAN

Pekeliling ini bertujuan untuk memberi penerangan dan panduan kepada agensi Kerajaan bagi mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan di agensi masing-masing. Panduan bagi mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan di agensi kerajaan adalah seperti di Lampiran kepada Pekeliling ini.

LATAR BELAKANG

2. Dalam tahun 1991, Kerajaan telah mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 1991: Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon dan PKPA Bilangan 10 Tahun 1991: Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter. PKPA tersebut dikeluarkan sebagai satu langkah untuk memastikan perkhidmatan telefon dan kaunter yang diberikan oleh agensi Kerajaan adalah berkualiti dan memuaskan hati pelanggan.

3. Selaras dengan kemajuan ekonomi negara dan peningkatan tahap pendidikan serta pengetahuan rakyat, harapan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh agensi Kerajaan juga meningkat. Justeru itu, usaha penambahbaikan perlu dilaksanakan secara berterusan dan salah satu cara adalah dengan mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan di agensi Kerajaan, bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada orang ramai.

PANDUAN BAGI MEWUJUDKAN PEJABAT PERKHIDMATAN PELANGGAN DI AGENSI KERAJAAN

4. Panduan bagi mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan di agensi kerajaan yang terkandung dalam Pekeliling ini mengandungi penerangan mengenai konsep dan keperluan-keperluan yang perlu disediakan bagi membolehkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan beroperasi.

PEMAKAIAN

5. Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, peruntukan Pekeliling ini dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan.

TARIKH KUAT KUASA

6. Panduan ini hendaklah diguna pakai mulai tarikh Pekeliling ini dikeluarkan.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



(TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN)

Ketua Setiausaha Negara

(Lampiran kepada
Pekeliling Kemajuan
Pentadbiran Awam
Bilangan 1 Tahun 2005)

**PANDUAN BAGI MEWUJUDKAN
PEJABAT PERKHIDMATAN PELANGGAN
DI AGENSI KERAJAAN**

KANDUNGAN

Perkara	Muka Surat
I. TUJUAN	1
II. LATAR BELAKANG	1
III. PEJABAT PERKHIDMATAN PELANGGAN	2
- Konsep	2
- Fungsi	2
a) Menguruskan Panggilan Telefon	3
b) Melayani Pelanggan yang Berurusan	4
c) Khidmat Nasihat	5
d) Menguruskan Maklumat Pelanggan	5
- Petugas Pejabat Perkhidmatan Pelanggan	6
- Latihan untuk Petugas Pejabat Perkhidmatan Pelanggan	7
- Struktur Pejabat Perkhidmatan Pelanggan	8
- Lokasi	9
- Peralatan dan Kemudahan	9
IV. PENUTUP	11

PANDUAN BAGI MEWUJUDKAN PEJABAT PERKHIDMATAN PELANGGAN DI AGENSI KERAJAAN

I. TUJUAN

Panduan ini bertujuan untuk memberi penerangan dan panduan kepada agensi Kerajaan bagi mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan di agensi masing-masing sebagai satu lagi usaha untuk meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan.

II. LATAR BELAKANG

2. Sejak pelancaran Gerakan Budaya Kerja Cemerlang pada tahun 1989, Perkhidmatan Awam telah memperkenalkan pelbagai program pembaharuan dan pemodenan pentadbiran yang bertujuan untuk meningkatkan tahap kecekapan, ketelusan dan keberkesanan Perkhidmatan Awam. Antara program-program yang telah dilaksanakan termasuk mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 1991: Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon, bertujuan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan telefon dan PKPA Bilangan 10 Tahun 1991: Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter, bertujuan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunter. Namun begitu, aduan dan rungutan masih wujud terhadap sesetengah agensi Kerajaan dan ini menunjukkan bahawa pelaksanaan program-program tersebut masih tidak memadai untuk memenuhi harapan pelanggan dan *stakeholders* yang semakin meningkat dan mengharapkan perkhidmatan yang lebih cepat, cekap dan mesra. Justeru itu, usaha Kerajaan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan agensi Kerajaan perlu diberi perhatian dan salah satu cara adalah dengan mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan.

III. PEJABAT PERKHIDMATAN PELANGGAN

Konsep

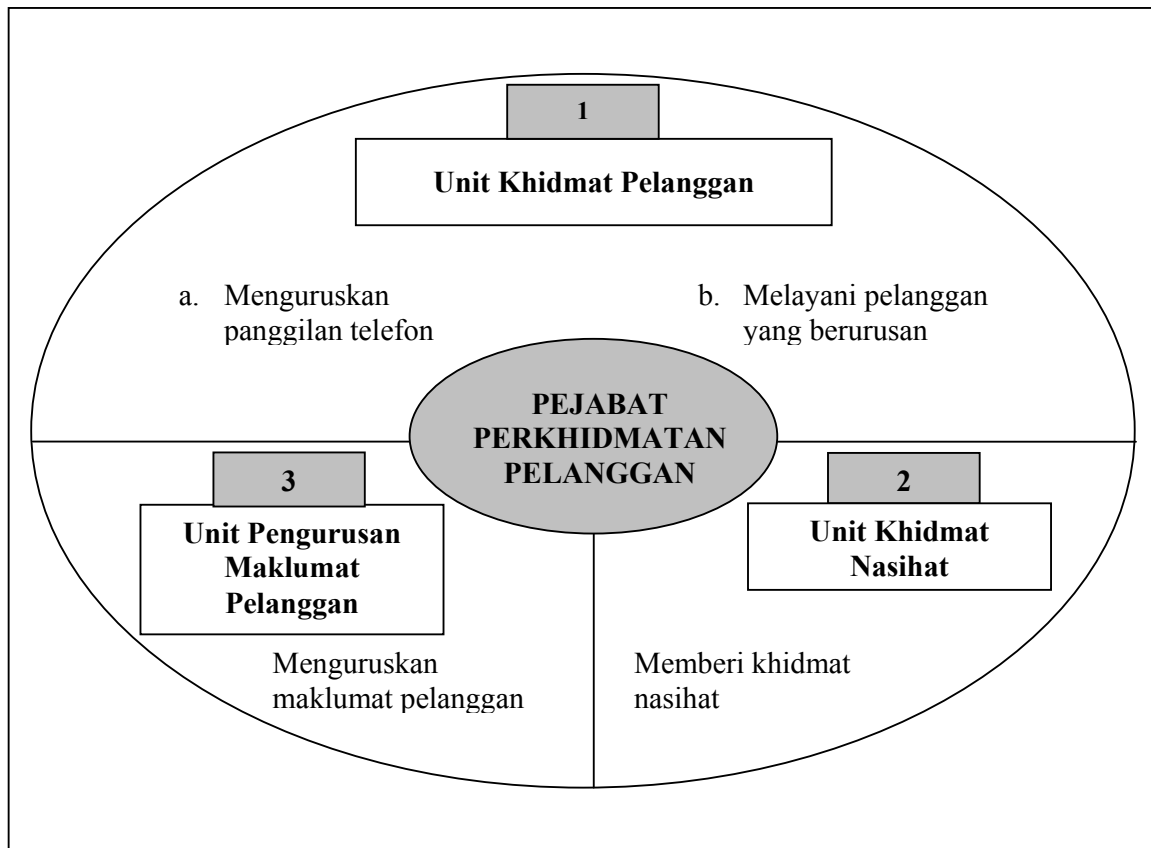
3. Pejabat Perkhidmatan Pelanggan merupakan perluasan kepada konsep kaunter pertanyaan seperti yang dinyatakan dalam PKPA Bilangan 10 Tahun 1991: Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter. Pejabat Perkhidmatan Pelanggan menggabungkan tugas dan peranan petugas di Kaunter Pertanyaan, Penyambut Tetamu dan Pegawai Perhubungan Awam di agensi Kerajaan.

4. Matlamat utama mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan adalah untuk memberi kemudahan kepada pelanggan berurusan dan mendapatkan maklumat serta perkhidmatan yang cepat dari agensi Kerajaan. Untuk memenuhi matlamat tersebut, pelanggan yang berhubung melalui telefon atau datang ke kaunter untuk mendapatkan pelbagai perkhidmatan perlu dilayan dan diberi perhatian segera.

Fungsi

5. Pejabat Perkhidmatan Pelanggan terdiri dari tiga (3) unit utama iaitu Unit Khidmat Pelanggan, Unit Khidmat Nasihat dan Unit Pengurusan Maklumat Pelanggan. Bidang tugas Unit Khidmat Pelanggan adalah untuk menguruskan panggilan telefon dan melayani pelanggan yang datang berurusan. Unit Khidmat Nasihat pula, bertanggungjawab membantu menyelesaikan masalah pelanggan yang tidak dapat diselesaikan oleh Unit Khidmat Pelanggan. Manakala bagi Unit Pengurusan Maklumat Pelanggan pula, tanggungjawabnya adalah untuk mengumpulkan dan menguruskan maklumat berkaitan dengan kehendak dan harapan pelanggan serta memantau tahap kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh agensi. Berdasarkan data dan maklumat tersebut, Unit ini perlu mengenal pasti langkah-langkah yang berkesan untuk menambah baik proses dan meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan. Fungsi-fungsi ini digambarkan di **Gambar Rajah 1**.

Gambar Rajah 1
Fungsi Pejabat Perkhidmatan Pelanggan



Fungsi terperinci Pejabat Perkhidmatan Pelanggan adalah seperti berikut:

a) Menguruskan Panggilan Telefon

6. Unit Khidmat Pelanggan akan mengendalikan semua panggilan telefon yang menggunakan nombor talian umum agensi. Unit ini juga berperanan memberi maklumat atau jawapan kepada pertanyaan pelanggan mengenai semua isu dan masalah yang dikemukakan melalui telefon, tanpa perlu menyambungkan pelanggan kepada pegawai yang lain.

b) Melayani Pelanggan yang Berurusan

7. Fungsi Unit Khidmat Pelanggan juga meliputi tugas Kaunter Pertanyaan seperti dinyatakan dalam PKPA Bilangan 10 Tahun 1991: Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter. Tugas ini meliputi perkara-perkara berikut:

- i) Memberi penerangan dan maklumat berkaitan agensi kepada pelanggan yang datang berurusan. Maklumat yang boleh didapati adalah maklumat asas agensi, perkhidmatan yang ditawarkan, dasar, undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan perkhidmatan yang diberi, borang permohonan dan penerangan mengenai prosedur yang terlibat bagi mendapatkan perkhidmatan dari agensi;
- ii) Membekalkan dokumen yang dikeluarkan oleh agensi seperti risalah, buku panduan dan pekeliling kepada pelanggan;
- iii) Memberi panduan dan tunjuk arah kepada pelanggan ke tempat-tempat yang ingin dituju seperti bilik mesyuarat, bahagian, seksyen atau unit tertentu;
- iv) Menerima aduan atau maklum balas dan cadangan dari pelanggan untuk disalurkan kepada Unit Pengurusan Maklumat Pelanggan;
- v) Menyemak borang permohonan yang dikemukakan oleh pelanggan bagi memastikan borang yang diisi adalah betul, lengkap dan teratur sebelum borang berkenaan diserahkan oleh pelanggan kepada petugas kaunter perkhidmatan; dan
- vi) Memberi maklumat mengenai status permohonan yang dikemukakan oleh pelanggan.

8. Bagi memastikan petugas di Unit Khidmat Pelanggan dapat melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan, mereka perlu dibekalkan dengan maklumat agensi yang tepat, lengkap, kemas kini dan mudah dicapai. Maklumat mengenai organisasi hendaklah dibekalkan sama ada melalui sistem maklumat berkomputer atau dalam bentuk dokumen. Antara maklumat terkini yang perlu dibekalkan termasuk nama, jawatan, tugas dan lokasi pejabat bagi semua kakitangan agensi, jadual pergerakan kakitangan seperti menghadiri mesyuarat, kursus, bercuti, menjalankan tugas luar serta jadual mesyuarat atau aktiviti rasmi agensi.

c) Khidmat Nasihat

9. Urusan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan oleh petugas di Unit Khidmat Pelanggan perlu diserahkan kepada Unit Khidmat Nasihat. Semua urusan pelanggan hendaklah cuba diselesaikan dengan serta-merta melalui perbincangan di antara pelanggan dan Pegawai Khidmat Pelanggan yang ditempatkan di Unit Khidmat Nasihat ini, untuk mengelakkan pelanggan terpaksa datang semula. Perbincangan tersebut boleh diadakan sama ada di kaunter khas atau di Bilik Khidmat Lanjutan.

10. Sekiranya urusan yang dikemukakan terlalu rumit dan masih tidak dapat diselesaikan dengan segera, pelanggan perlu dinasihatkan supaya pulang dahulu. Seterusnya agensi perlu mengambil tindakan segera dan memaklumkan kepada pelanggan mengenai tindakan tersebut sama ada melalui surat, e-mel atau telefon. Sekiranya, pelanggan masih tidak berpuas hati dengan penyelesaian yang diberikan, masalah tersebut hendaklah dirujuk kepada pihak pengurusan atasan untuk mendapatkan penyelesaian. Pelanggan hendaklah dimaklumkan mengenai penyelesaian ini sebaik sahaja pihak pengurusan memberikan keputusan.

d) Menguruskan Maklumat Pelanggan

11. Bidang tugas utama Unit Pengurusan Maklumat Pelanggan adalah seperti berikut:

- i) Mengumpulkan maklumat berkaitan dengan kepuasan dan harapan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh agensi. Antara

kaedah bagi mendapatkan maklumat ini adalah dengan menghubungi pelanggan melalui telefon dari semasa ke semasa, mengendalikan tinjauan, kajian atau analisis secara berjadual, menggunakan Borang Kepuasan Pelanggan, memantau aduan, cadangan dan maklum balas pelanggan serta memantau laporan-laporan yang dibuat oleh media; dan

- ii) Menilai pencapaian agensi dalam memenuhi standard atau sasaran yang ditetapkan seperti yang termaktub dalam Piagam Pelanggan atau objektif agensi. Hasil penilaian dan analisis yang dibuat serta cadangan berkaitan langkah-langkah yang berkesan untuk menambah baik proses sedia ada hendaklah dikemukakan kepada pihak pengurusan atasan.

Petugas Pejabat Perkhidmatan Pelanggan

12. Bagi memastikan pelaksanaan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan dapat beroperasi dengan berkesan, satu skim baru telah diwujudkan dengan memperluas dan memperkaya skop fungsi yang pada masa ini dilaksanakan oleh pegawai yang ditugaskan sebagai Telefonis, Penyambut Tetamu dan Pegawai Perhubungan Awam. Dalam skim ini, pegawai yang bertanggungjawab digelar sebagai Pegawai Khidmat Pelanggan.

13. Tugas khusus Pegawai Khidmat Pelanggan adalah berinteraksi dengan pelanggan. Oleh itu, perwatakan dan penampilan mereka amat penting bagi memastikan pelanggan yang berurusan di Pejabat Perkhidmatan Pelanggan merasa selesa. Antara ciri-ciri yang perlu dimiliki oleh Pegawai Khidmat Pelanggan adalah seperti berikut:

- i) Peramah, ceria serta mudah mesra dan disenangi pelanggan;
- ii) Mempunyai minda yang mantap serta berupaya mengawal tingkah laku semasa berhubung dan berinteraksi dengan pelanggan;

- iii) Mempunyai sikap menghormati dan mengutamakan pelanggan, prihatin, peka dan responsif terhadap keperluan pelanggan;
- iv) Sabar dan tenang dalam melayani kehendak dan karenah pelanggan serta mampu bertindak secara rasional apabila berhadapan dengan situasi yang tertekan;
- v) Mahir dalam bidang komunikasi dan perhubungan pelanggan; dan
- vi) Sentiasa bersedia memberi perkhidmatan yang berkualiti.

14. Selain itu, usaha-usaha lain yang tidak kurang penting dalam memastikan penampilan Pegawai Khidmat Pelanggan sentiasa kelihatan kemas adalah dengan menyediakan pakaian seragam yang sesuai seperti *blazer*, tali leher bagi petugas lelaki dan tudung warna sepadan bagi petugas wanita, di samping pemakaian tanda nama, lencana atau logo agensi yang dimestikan.

Latihan untuk Petugas Pejabat Perkhidmatan Pelanggan

15. Untuk memastikan perkhidmatan yang diberikan oleh Pegawai Khidmat Pelanggan berkualiti tinggi, latihan dalam aspek kemahiran menjalankan tugas dan kemahiran berkaitan perhubungan manusia perlu diberikan. Di antara kemahiran yang diperlukan adalah seperti cara menjawab panggilan telefon, cara memberi penerangan dan penjelasan, cara melayan pelanggan, cara mengendalikan perundingan, cara menyelesaikan masalah pelanggan sama ada melalui telefon atau secara bersemuka dan cara seseorang individu mengawal perasaan serta emosinya dan orang yang berhubung dengannya. Kemahiran ini dapat membantu Pegawai Khidmat Pelanggan melaksanakan tugasnya dengan lebih profesional apabila berhadapan dengan berbagai-bagai karenah pelanggan setiap hari.

16. Memandangkan kemahiran-kemahiran tersebut penting bagi petugas-petugas yang berkhidmat di Pejabat Perkhidmatan Pelanggan, latihan yang disediakan perlu meliputi aspek-aspek berikut:

- i) Komunikasi dan perhubungan pelanggan yang berkesan, termasuk kemahiran komunikasi, mendengar dan memahami isyarat pergerakan (*body language*); dan
- ii) Pembangunan diri individu yang antara lain meliputi pembangunan sikap dan kecemerlangan kerja, motivasi, pembentukan imej serta ketahanan mental dan kerohanian.

Struktur Organisasi Pejabat Perkhidmatan Pelanggan

17. Struktur organisasi Pejabat Perkhidmatan Pelanggan perlu diketuai sekurang-kurangnya oleh pegawai kanan yang berpengalaman dan dibantu oleh beberapa pegawai lain. Petugas-petugas Pejabat Perkhidmatan Pelanggan hendaklah terdiri daripada gandingan pegawai kumpulan pengurusan dan profesional dan kumpulan staf sokongan. Bilangan dan gred jawatan yang sesuai bagi agensi bergantung kepada beberapa kriteria seperti bilangan perkhidmatan teras yang ditawarkan oleh agensi serta bilangan dan kategori pelanggan yang berurusan dengan agensi tersebut. Jenis agensi sama ada di peringkat kementerian, jabatan persekutuan, negeri, pejabat daerah atau pihak berkuasa tempatan juga merupakan kriteria penting dalam menentukan bilangan dan gred jawatan yang perlu disediakan bagi mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan.

18. Garis panduan bagi pembentukan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan adalah seperti berikut:

- i) Kementerian, Jabatan Persekutuan dan Jabatan Negeri
Pejabat Perkhidmatan Pelanggan diketuai oleh pegawai kanan sekurang-kurangnya gred 48 dalam kumpulan Pengurusan dan Profesional dengan dibantu oleh beberapa orang pegawai dalam kumpulan yang sama, pada gred jawatan yang lebih rendah untuk melaksanakan fungsi khidmat nasihat dan menguruskan maklumat pelanggan. Pegawai-pegawai ini pula dibantu oleh kumpulan sokongan yang mempunyai kemahiran yang bersesuaian untuk melaksanakan dua (2) lagi fungsi utama Pejabat Perkhidmatan Pelanggan iaitu

menguruskan panggilan telefon dan melayani pelanggan yang datang berurusan.

ii) Pejabat Daerah dan Pihak Berkuasa Tempatan

Pejabat Perkhidmatan Pelanggan diketuai oleh pegawai kanan sekurang-kurangnya gred 41 dalam kumpulan Pengurusan dan Profesional dan dibantu oleh kumpulan sokongan yang mempunyai kemahiran yang bersesuaian untuk melaksanakan fungsi-fungsi utama Pejabat Perkhidmatan Pelanggan.

19. Pejabat Perkhidmatan Pelanggan dicadangkan diletakkan di bawah tanggungjawab salah satu bahagian sama ada di Bahagian Pentadbiran, Bahagian Khidmat Pengurusan, Bahagian Korporat atau Bahagian Perhubungan Awam sesebuah agensi mengikut kesesuaian masing-masing.

Lokasi

20. Selaras dengan matlamat mengutamakan dan memudahkan pelanggan, Pejabat Perkhidmatan Pelanggan perlu ditempatkan di lokasi yang strategik seperti di ruang legar atau lobi pintu utama pejabat. Walau bagaimanapun, penempatan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan bergantung pada kesediaan ruang yang ada. Sekiranya agensi mempunyai ruang legar atau lobi yang luas, semua unit Pejabat Perkhidmatan Pelanggan boleh ditempatkan di satu lokasi. Bagi agensi yang mempunyai ruang legar atau lobi yang terbatas, hanya Unit Khidmat Pelanggan perlu ditempatkan di ruang legar atau lobi tersebut, manakala unit-unit lain boleh ditempatkan di lokasi lain.

Peralatan dan Kemudahan

21. Pejabat Perkhidmatan Pelanggan perlu dilengkapi dengan peralatan dan kemudahan yang sesuai bagi membolehkannya berfungsi dengan berkesan. Peralatan dan kemudahan ini termasuklah sistem telefon, komputer, sistem maklumat berkomputer, papan tunjuk arah, papan paparan elektronik (*electronic display board*) atau papan kenyataan, sistem giliran nombor elektronik, ruang menunggu dan tempat duduk yang selesa dan mencukupi, penyaman udara, risalah-risalah penerangan

mengenai agensi dan bahan bacaan ringan, telefon awam, siaran televisyen atau muzik, mesin minuman dan lain-lain lagi. PKPA Bilangan 10 Tahun 1991: Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter, boleh dijadikan panduan untuk melengkapkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan dengan peralatan dan kemudahan yang sesuai.

22. Sistem telefon yang digunakan hendaklah dilengkapi dengan *Private Branch Exchange* (PBX), *Automatic Call Distributor* (ACD) dan *Interactive Voice Response* (IVR). Peralatan ini membolehkan keutamaan diberi kepada panggilan yang masuk dan melaksanakan pengagihan panggilan secara sistematik kepada petugas mengikut kriteria yang telah ditetapkan oleh agensi. IVR pula boleh digunakan untuk menjawab panggilan-panggilan yang memerlukan maklumat asas atau generik dan tidak memerlukan jawapan yang terperinci.

23. Petugas Pejabat Perkhidmatan Pelanggan hendaklah dibekalkan dengan sistem maklumat berkomputer mengandungi pangkalan data pelbagai maklumat agensi, yang mudah dicapai supaya petugas ini mudah memberi maklumat berkaitan agensi kepada pelanggan yang datang berurusan. Petugas Pejabat Perkhidmatan Pelanggan akan merujuk secara *online* kepada sistem maklumat ini untuk menjawab pertanyaan pelanggan sama ada melalui telefon atau secara bersemuka di kaunter. Bagi agensi yang telah mempunyai sistem maklumat berkomputer dan mempunyai infrastruktur sistem telefon yang komprehensif, mereka boleh meningkatkan kemudahan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan ke tahap yang lebih tinggi dengan mengintegrasikan sistem maklumat berkomputer dan sistem telefon.

24. Garis Panduan Perwujudan Pusat Panggilan atau *Call Centre* boleh dirujuk oleh Pejabat Perkhidmatan Pelanggan untuk mempertingkatkan lagi kemudahan sistem maklumat berkomputer yang sedia ada. Garis panduan ini boleh dicapai melalui laman web Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), www.mampu.gov.my.

25. Di samping kemudahan peralatan, Pejabat Perkhidmatan Pelanggan juga perlu direka bentuk berkonsepkan mesra pelanggan. Sebagai contoh, reka bentuk dan susun atur peralatan yang digunakan oleh petugas, seperti peralatan telefon dan komputer,

tidak menghalang pandangan petugas untuk melihat pelanggan yang datang, walaupun petugas sedang mengendalikan panggilan telefon atau menggunakan komputer. Reka bentuk kaunter dan persekitaran Pejabat Perkhidmatan Pelanggan perlu sentiasa kemas dan menarik supaya dapat menimbulkan suasana aman dan tenang kepada pelanggan dan petugas.

IV. PENUTUP

26. Kejayaan dalam meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada orang ramai melalui pewujudan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pegawai Khidmat Pelanggan yang mahir, mempunyai watak yang mesra pelanggan dan menyenangkan, sistem dan prosedur yang cepat dan mudah serta peralatan dan kemudahan yang lengkap dan terkini merupakan antara faktor yang boleh menentukan keberkesanan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan. Di samping itu, komitmen daripada anggota Perkhidmatan Awam yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam operasi harian Pejabat Perkhidmatan Pelanggan turut mempengaruhi keberkesanan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan. Oleh yang demikian, faktor-faktor penentu tersebut perlu diberi perhatian bagi memenuhi hasrat Kerajaan untuk menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan sedia ada dan seterusnya mengurangkan aduan dan rungutan terhadap perkhidmatan barisan hadapan agensi Kerajaan.