

salam
sayang
segak
segera
sempurna
sensitif
senyum
sopan

8S

salam
sayang
segak
segera
sempurna
sensitif
senyum
sopan

MAJLIS
PERBANDARAN
KLANG



كلمة الله
بالحكمة
تنتهز

www.mpklang.gov.my

8S

- Salam
- Sayang
- Segak
- Segera
- Sempurna
- Sensitif
- Senyum
- Sopan

Pengenalan **8S**

Penyampaian perkhidmatan awam yang berkesan merupakan komitmen kerajaan kepada rakyat khususnya Majlis Perbandaran Klang kepada penduduk Klang. Perkhidmatan yang berkesan bukan sahaja mengkehendaki kerajaan atau Pihak Berkuasa Tempatan untuk memberikan perkhidmatan yang efisien dan efektif dari segi sistem dan prosedur, malah turut menuntut layanan yang berkualiti dari penjawat awam.

Booklet **Amalan 8S** Semasa Berurusan Dengan Pelanggan merupakan salah satu inisiatif bagi mencapai aspirasi Kerajaan khususnya Majlis Perbandaran Klang untuk memberi perkhidmatan yang menyenangkan kepada seluruh rakyat di daerah Klang. Booklet ini diharap dapat membantu memantapkan kualiti penyampaian perkhidmatan Kerajaan secara menyeluruh dan melahirkan nilai-nilai terpuji dalam diri penjawat awam.

Objektif

8S

- Meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian pekhidmatan Majlis Perbandaran Klang.
- Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Majlis Perbandaran Klang secara keseluruhannya.
- Menerapkan nilai-nilai murni dalam amalan harian seluruh kakitangan Majlis Perbandaran Klang.
- Meningkatkan imej Majlis Perbandaran Klang ke arah perkhidmatan bertaraf dunia selaras visi Majlis menjadi Bandaraya Terbilang di Malaysia Pada Tahun 2015.
- Memupuk budaya kerja yang mesra pelanggan di Majlis Perbandaran Klang dalam berurusan dengan orang ramai atau masyarakat Klang.

Amalan S1 Salam



Salam merupakan pemula bicara apabila berinteraksi. Penjawat awam perlulah memberi Salam serta memperkenalkan diri terlebih dahulu apabila memulakan komunikasi dengan pelanggan. Ucapan Salam boleh membuatkan pelanggan berasa lebih selesa untuk memulakan sesuatu urusan.

Boleh **Dipraktikkan** Seperti Berikut:

- Menerima pelanggan dengan mesra disusuli ucapan salam dengan nada lembut dan sopan;
- Menjalankan tanggungjawab dengan amanah;
- Membalas salam dengan mesra;
- Memperkenalkan diri dengan memberitahu nama; dan
- Menanyakan dengan jelas jenis urusan yang diperlukan menggunakan nada yang sesuai.

Amalan S2

Sayang



SAYANG

Sifat Sayangkan kerja dan organisasi akan mendorong penjawat awam untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik apabila berurusan dengan pelanggan. Penjawat awam yang Sayangkan organisasi akan memastikan pelanggan mendapat kepuasan daripada khidmat yang diberikan.

Boleh **Dipraktikkan** Seperti Berikut:

- Menjalankan tanggungjawab dengan amanah;
- Sentiasa bersikap profesional dan mengikut etika ketika melaksanakan tugas;
- Menjaga perilaku dan disiplin sepanjang masa; dan
- Mengamalkan sikap terbuka seperti menegur sesama penjawat awam supaya kualiti perkhidmatan awam dapat ditingkatkan.

Amalan S3

Segak

SEGAK



Segak merujuk kepada ketrampilan diri seseorang penjawat awam ketika menjalankan tugas. Penampilan diri yang bersih dan kemas akan mempengaruhi tahap keyakinan pelanggan untuk berurusan dengan agensi berkenaan.

Boleh **Dipraktikkan** Seperti Berikut:

- Memastikan pakaian sentiasa bersih dan kemas;
- Memakai pakaian yang lengkap ketika menjalankan tugas;
- Memakai pakaian yang sesuai mengikut masa dan tempat; dan
- Menunjukkan keyakinan ketika menjalankan tugas.

Amalan S4

Segera



Sifat Segera (sense of urgency) perlu wujud dalam setiap penjawat awam. Ini adalah untuk memastikan setiap urusan yang diamanahkan dilaksanakan dengan cekap, pantas dan tanpa berlengah. Namun begitu, setiap tindakan perlu mengambil kira peraturan dan prosedur kerja sedia ada.

Boleh **Dipraktikkan** Seperti Berikut:

- Memberi perhatian kepada pelanggan tanpa berlengah;
- Menjawab telefon dengan segera; dan
- Mengambil tindakan mengikut keutamaan serta peraturan yang ditetapkan.

Amalan S5

Sempurna

SEMPURNA



Perkhidmatan yang Sempurna bermaksud perkhidmatan yang lengkap dan memenuhi kehendak pelanggan. Penjawat awam perlu sentiasa memastikan pelanggan mendapat perkhidmatan yang terbaik dari agensi Kerajaan.

Boleh **Dipraktikkan** Seperti Berikut:

- Memastikan setiap pelanggan mendapat perkhidmatan dan layanan yang sempurna dan lengkap tanpa mengira latar belakang pelanggan;
- Menyediakan persekitaran yang kondusif dan kemudahan yang sempurna untuk pelanggan; dan
- Meningkatkan tahap kompetensi diri dan produktiviti organisasi untuk memenuhi permintaan pelanggan.



Malaysia

Sensitif

Amalan S6



Sikap Sensitif dan prihatin terhadap keperluan pelanggan perlu diamalkan oleh penjawat awam tanpa mengira masa. Penjawat awam juga perlu peka dan bijak membuat penilaian apabila berhadapan dengan apa jua situasi.

Boleh **Dipraktikkan** Seperti Berikut:

- Mengetahui profil pelanggan;
- Mempunyai sikap menghormati dan mengutamakan pelanggan, serta prihatin, peka dan responsif terhadap keperluan pelanggan;
- Mengambil tindakan mengikut kesesuaian; dan
- Memastikan maklumat yang diberikan adalah tepat dan betul.

Amalan 57

Senyum

SENYUM



Senyuman merupakan permulaan bagi mewujudkan hubungan yang positif. Penjawat awam perlu memberi Senyuman secara ikhlas mengikut kesesuaian situasi apabila berkomunikasi dengan pelanggan.

Boleh **Diperaktikkan** Seperti Berikut:

- Mengarahkan pandangan kepada pelanggan yang datang sambil memberikan senyuman yang ikhlas;
- Memberi senyuman ketika bercakap walaupun melalui telefon agar pihak yang mendengar dapat merasai kemesraan; dan
- Memberi senyuman mengikut kesesuaian situasi walaupun dalam keadaan sibuk dan penat.

Amalan 58

Sopan



Sifat Sopan dalam pertuturan dan perlakuan akan melahirkan hubungan yang baik dan suasana yang selesa untuk pelanggan. Penjawat awam yang beradap Sopan akan sentiasa menjaga tutur katanya dan sentiasa memberikan layanan yang baik terhadap orang lain. Beliau juga akan memastikan percakapannya sentiasa Sopan, lemah lembut tetapi tegas.

Boleh **Diperaktikkan** Seperti Berikut:

- Memberikan layanan yang mesra dan sopan kepada pelanggan;
- Menggunakan intonasi yang sesuai dan mengarahkan pandangan mata ketika bercakap dengan pelanggan;
- Menyapa pelanggan dengan panggilan yang sesuai;
- Mengawal nada suara dan bersabar dengan kerenah pelanggan walaupun sedang marah; dan
- Memakai pakaian yang kemas, sesuai dan sopan mengikut peraturan-peraturan berpakaian yang telah ditetapkan.

Misi, Visi & Moto



Misi

Merancang Dan Mengawal Pembangunan Yang Mampan dan Memberi Perkhidmatan Bandar Yang Berkualiti Melalui Tadbir Urus Yang Cemerlang Untuk Masyarakat Klang Yang Gemilang

Visi

"Ke Arah Mewujudkan Bandaraya Terbilang di Malaysia Menjelang 2015"

Moto

"Perpaduan Sendi Kekuatan"

Keterangan lanjut



مجلس قريستان كراچي

Unit Kualiti

Jabatan Korporat

Majlis Perbandaran Klang

Bangunan Sultan Alam Shah

Jalan Perbandaran, 41675 Klang

Selangor Darul Ehsan

•Tel : 03 3375 5555 •Faks : 03 3373 0875

•www.mpklang.gov.my

Talian Aduan MPK (24 Jam) : 03 3371 4404 samb : 1020 / 1011

aduan@mpklang.gov.my