



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

PLPPP

PANDUAN LAYANAN PERKHIDMATAN PELANGGAN SEKTOR AWAM

“Penyampaian Perkhidmatan Berfokuskan Pelanggan dan Profesional”



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

PLPP

PANDUAN LAYANAN PERKHIDMATAN PELANGGAN SEKTOR AWAM
"PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN BERFOKUSKAN
PELANGGAN DAN PROFESIONAL"

Cetakan Pertama
Hak Cipta Bahagian Penyelidikan, Perancangan dan Dasar
Jabatan Perkhidmatan Awam, 2021

Dilarang mengeluarkan semula sebarang bahagian di dalam penerbitan, mengubah apa jua bentuk atau cara, secara elektronik atau manual termasuklah fotokopi, rakaman atau sebarang sistem storan tanpa keizinan daripada penerbit.

Diterbitkan oleh:

Bahagian Penyelidikan, Perancangan dan Dasar
Jabatan Perkhidmatan Awam
Aras 12, Blok C1, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62150 Wilayah Persekutuan Putrajaya

 www.jpa.gov.my

 **03-8000 8000**

 komunikasi@jpa.gov.my

Isi Kandungan

5	PRAKATA
7	OBJEKTIF
10	LATAR BELAKANG
13	8 CIRI-CIRI KECEMERLANGAN PETUGAS BARISAN HADAPAN
15	CIRI- CIRI KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN
18	AMALAN TERBAIK PENGURUSAN PELANGGAN ORGANISASI SWASTA
26	PETA PENGALAMAN PELANGGAN (<i>CUSTOMER JOURNEY MAP</i>)
28	TERAS PANDUAN LAYANAN PERKHIDMATAN PELANGGAN
30	ASAS KESOPANAN
40	AMALAN PERKHIDMATAN MESRA
44	KATEGORI PANDUAN
46	LAYANAN PERKHIDMATAN UMUM
60	LAYANAN PERKHIDMATAN DI KAUNTER
84	PENUTUP

PRAKATA

"... JPA sebagai 'PENERAJU PEMBAHARUAN, PENGGERAK PERUBAHAN' pengurusan dan pembangunan sumber manusia perkhidmatan awam telah menggerakkan agenda reformasi untuk membangunkan kepimpinan yang 'agile' dan 'holacracy', modal insan yang 'mobile', 'multi-tasking', 'multi-talented' dan kreatif, organisasi yang digital, 'hybrid' dan sendiri, budaya kerja yang berfokuskan pelanggan, fleksibel, berinovasi dan terbuka serta penyampaian perkhidmatan yang berintegriti dan profesional.

Melalui kerangka agenda reformasi ini diharapkan perkhidmatan awam akan menjadi sebuah entiti yang bersatu dan boleh dipercayai untuk menyampaikan dan menzahirkan agenda nasional Kerajaan. "

www.jpa.gov.my

TAN SRI MOHD KHAIRUL ADIB ABD RAHMAN

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam



OBJEKTIF

01

- Merupakan panduan kepada semua pegawai
- awam terutamanya yang berkhidmat sebagai
- petugas barisan hadapan dan kaunter agar lebih
- **bersifat mesra pelanggan** dalam menyediakan
- perkhidmatan Kerajaan yang **lebih unggul dan**
- **berintegriti.**

02

- Rujukan utama bagi memperkasakan modal insan
- perkhidmatan awam agar **lebih peka** dalam
- memberikan **perkhidmatan berpaksikan rakyat.**

03

- **Menambah baik pengurusan dan layanan kaunter**
- perkhidmatan awam selaras dengan hasrat Kerajaan
- mencapai Wawasan Kemakmuran Bersama 2030.

04

- **Menambah baik program berkaitan etika dan nilai** serta
- memupuk amalan nilai murni secara berterusan
- berdasarkan prinsip Rukun Negara, Tonggak 12
- Perkhidmatan Awam (1992) dan Etika
- Perkhidmatan Awam.

LATAR BELAKANG

PENGURUSAN PELANGGAN SEKTOR AWAM

LATAR BELAKANG PENGURUSAN PELANGGAN SEKTOR AWAM

Sejak tahun 1991, Kerajaan telah mengeluarkan beberapa Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) untuk memperkenalkan dan melaksanakan pelbagai usaha ke arah menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cekap dan berkesan terutamanya perkhidmatan jabatan/agensi barisan hadapan.

Terdapat sembilan surat pekeliling/pekeliling/surat arahan yang telah dikeluarkan sejak tahun tersebut yang melibatkan perkara yang berkaitan dengan penyampaian perkhidmatan Kerajaan melalui layanan panggilan telefon, perkhidmatan kaunter, Piagam Pelanggan, Hari Bertemu Pelanggan, pejabat perkhidmatan pelanggan dan pengurusan perhubungan pelanggan.

JPA telah memperkenalkan inisiatif *Malaysia Customer Service of Civil Servants (IServe)* pada tahun 2016 dan dijenamakan semula pada tahun 2018 sebagai *WeServe* untuk merealisasikan hasrat merakyatkan penyampaian perkhidmatan awam dengan menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan petugas barisan hadapan. Melalui inisiatif ini, JPA telah memperkenalkan lapan ciri-ciri kecemerlangan petugas barisan hadapan iaitu **Senyum, Mendengar, Menunjukkan Empati, Psikologi Berbalik, Memahami Pelanggan, Kepantasan serta Kecekapan Perkhidmatan, Penyelesaian Masalah dan Kesungguhan serta Pengetahuan Melahirkan Juara Bertindak.**

JPA telah melaksanakan program pembangunan modal insan petugas barisan hadapan melalui siri Kursus Pengurusan Perubahan Minda: Penjajaran Visi dan Lapan Ciri-ciri Kecemerlangan serta Imej Profesional kepada jabatan/agensi Kerajaan yang mempunyai perkhidmatan kaunter yang signifikan kepada rakyat. Ia melibatkan Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Jabatan Imigresen Malaysia (JIM), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) dan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT).

Pada tahun 2019, JPA telah melaksanakan beberapa siri libat urus dengan pihak JPJ, JIM, JPN dan JKJ untuk membangunkan satu panduan berkaitan tutur kata yang seragam supaya petugas barisan hadapan boleh mempraktikkannya. Akhirnya Panduan Layanan Perkhidmatan Pelanggan (PLPP) dapat diterbitkan oleh JPA pada tahun 2021 untuk rujukan jabatan/agensi Kerajaan daripada peringkat persekutuan, negeri dan daerah.

SENARAI PEKELILING, SURAT ARAHAN BERKAITAN DENGAN PENGURUSAN PELANGGAN

- 1** **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1991:** Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon
- 2** **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 10 Tahun 1991:** Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter
- 3** **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 3 Tahun 1993:** Panduan Mengenai Piagam Pelanggan
- 4** **Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1994:** Panduan Pelaksanaan Sistem Pemulihan Perkhidmatan
- 5** **Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara bertarikh 8 Oktober 2001:** Program Hari Bertemu Pelanggan
- 6** **Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara bertarikh 24 April 2004:** Usaha-Usaha Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan
- 7** **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2005:** Garis Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan di Agensi Kerajaan
- 8** **Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 9 Julai 2007:** Langkah-Langkah Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan Menerusi Pemantapan Pengurusan dan Pengendalian Perkhidmatan *Helpdesk* Unit Khidmat Pelanggan
- 9** **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008:** Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan

8 CIRI-CIRI KECEMERLANGAN PETUGAS BARISAN HADAPAN

8 CIRI-CIRI KECEMERLANGAN PETUGAS BARISAN HADAPAN



Senyum (*Smile*) Memberikan senyuman kepada pelanggan yang hadir dengan mengamalkan senyuman jenis tiga (senyuman yang terhasil apabila individu menyebut perkataan 'tiga').



Mendengar (*Listen*) Mengamalkan sikap mendengar dan memberikan ruang kepada pelanggan untuk bertanya soalan dan sebagainya.



Menunjukkan Empati (*Showing Empathy*) Menyampaikan perkhidmatan dengan menunjukkan empati dengan bersedia membantu pelanggan terhadap sesuatu perkara.



Psikologi Berbalik (*Reverse Psychology*) Sikap psikologi berbalik diperlukan agar setiap kakitangan/pegawai peka terhadap sesuatu situasi yang berlaku semasa sesi di kaunter dan sebagainya.



Memahami Pelanggan Kita (*Understand Our Customer*) Mengamalkan konsep memahami setiap pelanggan yang hadir untuk urusan tertentu.



Kepantasan dan Kecekapan Perkhidmatan (*Speed and Efficiency of Service*) Setiap pegawai/kakitangan perlukan mengamalkan tindakan yang pantas dan cekap agar setiap agensi kelihatan teratur.



Penyelesaian Masalah (*Problem Solving*) Setiap agensi perlulah mempunyai penyelesaian masalah yang tangkas dalam sesuatu perkara agar pengurusan pelanggan dapat berjalan dengan lancar.



Kesungguhan dan Pengetahuan Melahirkan Juara Bertindak (*Earnestness and Knowledge Reveal the Champion Action*) Menyediakan fizikal, mental dan emosi terhadap sesuatu tindakan agar dapat melahirkan pengetahuan yang berpotensi dalam mengendalikan sesuatu tugas.

CIRI- CIRI KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN

Pengurusan Perhubungan Pelanggan yang cekap dan berkesan akan dapat memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan. Kualiti yang ditawarkan kepada pelanggan seboleh-bolehnya hendaklah tinggi nilainya sehingga melebihi jangkaan pelanggan sejajar dengan pendekatan memuaskan dan menggembirakan hati pelanggan. Perkhidmatan pelanggan yang menjadi asas utama kepada pendekatan tersebut memenuhi aspek berikut :

1. **Persekitaran yang Kondusif** : Menyediakan tempat dan ruang untuk memberi keselesaan kepada pelanggan yang berurusan seperti ruang menunggu yang selesa, tempat duduk dan bilangan kaunter yang mencukupi serta tandas awam yang bersih.
2. **Kemudahan Sokongan** : Menyediakan kemudahan sokongan untuk keperluan pelanggan seperti kantin, telefon awam, tempat riadah untuk kanak-kanak, Mesin Juruwang Automatik (*Auto Teller Machine* - ATM) dan sebagainya.
3. **Kebolehpercayaan** : Menawarkan perkhidmatan yang konsisten kepada pelanggan daripada segi kualiti dan menepati piagam yang ditetapkan.
4. **Responsif** : Menyampaikan perkhidmatan yang responsif yang memenuhi ciri-ciri seperti cepat memberi respons kepada semua urusan pelanggan dan memaklumkan perkembangan sehingga urusan selesai.
5. **Menepati Masa** : Menyampaikan perkhidmatan yang menepati masa standard yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.
6. **Ketepatan** : Menyampaikan perkhidmatan dan maklumat yang tepat dan betul untuk memudahkan urusan pelanggan.
7. **Mudah Diperoleh** : Menyediakan perkhidmatan yang mudah diperolehi dan pelanggan tidak perlu menunggu lama atau bersusah payah ke lokasi yang jauh untuk mendapat perkhidmatan.
8. **Mudah Difahami** : Menyediakan arahan, borang, panduan perkhidmatan dan maklumat-maklumat berkaitan yang mudah difahami serta tidak mengelirukan pelanggan.
9. **Kompeten** : Pegawai/kakitangan yang kompeten dan berpengetahuan dalam menjalankan tanggungjawab masing-masing. Kredibiliti perkhidmatan hendaklah sentiasa dipelihara apabila melaksanakan tanggungjawab untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan.

Sumber: Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, Bilangan 1 Tahun 2008

AMALAN TERBAIK PENGURUSAN PELANGGAN ORGANISASI SWASTA

AMALAN-AMALAN TERBAIK PENGURUSAN PELANGGAN ORGANISASI SWASTA

Untuk membangunkan Panduan Layanan Perkhidmatan Pelanggan (PLPP), JPA telah mengambil kira hasil tinjauan dan lawatan ke beberapa organisasi swasta yang boleh dijadikan tanda aras. Ia melibatkan Maybank Berhad, Pos Malaysia, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, Bank Simpanan Nasional dan Akademi Malaysia Airlines Berhad.



Berpegang kepada slogan “*Passionately Creating Consistent Customer Delight*”, organisasi perbankan terbesar di Malaysia ini menitikberatkan kecemerlangan sumber manusia dan teknologi bagi mencapai perkhidmatan pelanggan yang berkualiti tinggi.

Amalan-amalan terbaik Maybank Berhad:

1. Pembangunan Modal Insan

Maybank mementingkan pembangunan modal insan termasuklah daripada aspek:

- i. keterampilan diri
- ii. kemahiran berkomunikasi
- iii. mempunyai pengetahuan yang mendalam tentang produk-produk Maybank

Untuk mencapai matlamat di atas, pegawai yang baru menjawat jawatan di bank tersebut diwajibkan menghadiri latihan intensif, sementara pegawai-pegawai lain akan menjalani kursus ulang kaji untuk melahirkan warga kerja yang benar-benar mahir dalam produk-produk bank tersebut.

2. Kecemerlangan Operasi

Untuk merealisasikan kecemerlangan operasi, Maybank memastikan modal insannya berkemahiran dan kompeten, dan juga pemanfaatan ICT menerusi aplikasi-aplikasi elektronik seperti Maybank2u.

3. Pengukuran Prestasi

Untuk memastikan tahap kualiti perkhidmatan yang sentiasa tinggi di cawangan-cawangannya, Maybank Berhad sering mengadakan aktiviti pembeli-belah misteri (*mystery shopper*). Di dalam aktiviti ini, pelanggan dan perseorangan yang dilantik akan menyamar sebagai pelanggan untuk menilai prestasi perkhidmatan pelanggan mereka. Hasil aktiviti ini bukan sahaja akan dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan, bahkan juga akan dijadikan elemen dalam penentuan bonus tahunan.

4. Pengukuhan Integrasi Teknologi

Maybank Berhad percaya bahawa pemanfaatan teknologi dapat memberikan tahap kepuasan yang tinggi kepada pelanggan-pelanggannya. Dengan itu, bank tersebut sering meningkatkan infrastruktur teknologi dan komunikasinya.

Pos Malaysia telah melonjak ke satu aras perkhidmatan yang lebih luas dan dinamik untuk mencipta kepuasan untuk para pelanggannya. Perkhidmatan Pos Malaysia kini merangkumi pembayaran bil utiliti di kaunter atau secara dalam talian (Pos Online); pembayaran kad kredit secara atas talian, dan urusan-urusan lain yang berkenaan dengan agensi-agensi kerajaan mahupun swasta. Amalan terbaik dari Pos Malaysia:

1. Pengukuhan Integrasi Teknologi

Seperti Maybank Berhad, Pos Malaysia percaya bahawa integrasi teknologi, selain dari pengukuhan teknologi itu sendiri, adalah penting untuk mencapai mutu perkhidmatan yang tinggi. Pelbagai urusan dapat dilakukan di pejabat-pejabat pos, termasuklah urusan memperbaharui lesen memandu dan cukai jalanraya kenderaan.

2. Kolaborasi dengan Pelbagai Pihak untuk Pelbagai Perkhidmatan

Selaras dengan pengintegrasian teknologi, Pos Malaysia mempunyai hubungan kolaborasi yang kukuh dengan pelbagai pihak untuk memastikan para pelanggan mendapat perkhidmatan yang memuaskan, bukan sahaja di kaunter-kaunter, malah secara atas talian.

3. Satu Kaunter Pelbagai Perkhidmatan

Kolaborasi dengan pelbagai pihak juga membolehkan Pos Malaysia menawarkan pelbagai perkhidmatan di kaunter-kaunter pejabat pos.

4. Petugas Kaunter Serba Boleh

Untuk menyokong pengintegrasian teknologi dan usaha kolaborasi mereka, Pos Malaysia sentiasa melatih petugas-petugasnya agar mereka sentiasa mahir dan kompeten untuk memberikan perkhidmatan-perkhidmatan yang Pos Malaysia tawarkan.



Kumpulan Wang Simpanan Pekerja

Mendokong slogannya “*You are Our Priority*”, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) telah menjalani satu transformasi menyeluruh terutamanya ke atas sistem pengurusan pelanggannya.

1. Kepimpinan

Pengurusan KWSP memainkan peranan yang penting dalam memacu transformasi di organisasi tersebut.

Pengurusan KWSP telah:

- i. menetapkan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) yang jelas
- ii. mewujudkan sistem pemantauan yang sistematik dan berkesan

2. Pembangunan Modal Insan

KWSP menekankan kepentingan:

- i. keterampilan diri
- ii. kemahiran komunikasi
- iii. pengetahuan mendalam tentang perkhidmatan yang KWSP tawarkan

3. Kecemerlangan Operasi

Matlamat ini tercapai dengan pemeraksanaan modal insan dan pemanfaatan ICT dalam pengoperasian KWSP.

4. Pengukuran Analitik

KWSP juga mengamalkan aktiviti membeli-belah misteri (*mystery shopping*) berjadual yang konsisten dan berkesan. Dengan ini, KWSP dapat memastikan mutu kualiti perkhidmatan pelanggannya sentiasa di tahap tinggi.



**Bank Simpanan
Nasional**

Bank Simpanan Nasional (BSN) telah menjalankan transformasi bukan sahaja secara penjenamaan semula, tetapi juga dalam pengukuhan produk mereka.

Amalan terbaik dari Bank Simpanan Nasional:

1. Saluran Penyampaian yang Pelbagai

BSN telah memperkenalkan Mesin Juruwang Maya (*Virtual Teller Machine - VTM*) yang bertujuan untuk membolehkan cawangan-cawangannya saling membantu sewaktu berlakunya kesesakan pelanggan. Mesin Juruwang Maya membolehkan pelanggan dilayan menerusi sidang video dan dengan ini mengurangkan waktu menunggu dan meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

2. Penjenamaan Korporat BSN

Penjenamaan semula BSN merangkumi penampilan imej korporat yang lebih bersemangat dan menarik.



Di Akademi Malaysia Airlines Berhad, bakal-bakal kru kabin dilatih secara intensif untuk menangani kedua-dua situasi tenang dan cemas, semasa di atas atau di luar kapal.

Amalan terbaik dari Akademi Malaysia Airlines:

Pemeriksaan Modal Insan

Untuk mencapai matlamat ini, akademi tersebut mengadakan perancangan dan pelaksanaan latihan yang berkesan, termasuklah penyusunan silibus dan kurikulum yang menyeluruh yang merangkumi:

- i. keterampilan diri
- ii. pengetahuan produk
- iii. tatatusila
- iv. budaya
- v. dandanan
- vi. tindakan sewaktu kecemasan



PETA PENGALAMAN PELANGGAN (*CUSTOMER JOURNEY MAP*)

PETA PENGALAMAN PELANGGAN (CUSTOMER JOURNEY MAP)

Panduan Layanan Perkhidmatan Pelanggan (PLPP) mengambil kira peta pengalaman pelanggan yang menyeluruh merangkumi:

- 1 Pengalaman Sebelum
- 2 Pengalaman Semasa
- 3 Pengalaman Selepas



Senario Permohonan Kad Pesara

- Bagaimana?** Bagaimana hendak memohon kad pesara?
.....
- Apa?** Apakah dokumen/borang yang perlu disediakan?
.....
- Di mana?** Di manakah lokasi kaunter pesara?
Di manakah kawasan meletak kenderaan?
.....
- Bila?** Bila masa kaunter beroperasi?
Bila kad berkenaan boleh siap?
.....
- Siapa?** Siapakah yang akan membantu apabila tiba di kaunter?
Siapakah pegawai yang akan memproses permohonan?
.....

2 SEMASA PERKHIDMATAN



- Emosi Pelanggan
- Keseluruhan Ekosistem Berkaitan
- Aktiviti di Titik Pertemuan

? Senario Permohonan Kad Pesara

- Terima Kad Pesara** Menerima kad pesara dan diberikan penerangan ringkas mengenai faedah yang boleh diterima
- Layanan Mesra** Sambutan mesra penyambut tetamu & petugas kaunter
- Servis Pantas** Masa menunggu singkat & servis di kaunter pantas
- Lokasi Strategik** Lokasi kaunter yang berhampiran tempat letak kereta



- Sistem Nombor Giliran (*Queue Management System-QMS*)
- Bantuan Teknologi Maklumat dan Komunikasi
- 8 Ciri-Ciri Kecemerlangan Petugas Barisan Hadapan
- Persekitaran Kaunter yang Kondusif

3 SELEPAS PERKHIDMATAN



Senario Permohonan Kad Pesara

- Berpuas Hati** Pelanggan berpuas hati dengan layanan dan servis yang diterima dan pulang dengan perasaan gembira
- Menikmati Faedah Kad Pesara** Memanfaatkan keistimewaan/kelayakan dalam tempoh persaraan

Kongsi Pengalaman





1. ASAS KESOPANAN

ASAS KESOPANAN

Pengenalan

Asas Kesopanan dalam Perkhidmatan Awam

Asas kesopanan ialah satu kaedah yang digunakan untuk mempamerkan amalan budi pekerti daripada seseorang insan kepada insan yang lain. Ia merupakan satu keperluan asas bagi semua manusia walaupun berbeza sosiobudaya.

Warganegara Malaysia termasuk pegawai awam perlu mengamalkan Rukun Negara dan Kesopanan dan Kesusilaan merupakan Rukun Negara yang kelima. Pegawai awam terutamanya petugas barisan hadapan perlu mengamalkan asas-asas kesopanan dalam perkhidmatan awam. Ia merupakan aspek penting bagi meningkatkan imej perkhidmatan awam yang berkualiti kepada rakyat.

Keberhasilan

1. Hubungan saling menghormati antara pegawai awam dan pelanggan
2. Pegawai awam yang profesional melalui kualiti kerja yang seimbang antara prosedur kerja yang perlu dipatuhi dengan hubungan baik dengan pelanggan
3. Pegawai awam yang mengamalkan nilai dan etika serta mempunyai empati terhadap pelanggan
4. Imej perkhidmatan awam yang berkualiti serta mesra pelanggan

ASAS KESOPANAN

Pegawai awam terutamanya petugas barisan hadapan perlu mempunyai satu rujukan seragam yang saling lengkap melengkapi bagi menyempurnakan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan kepada pelanggan.

Berikut adalah senarai asas kesopanan yang boleh dizahirkan oleh pegawai awam semasa berinteraksi dengan para pelanggan dan tetamu. Ia boleh dikategorikan kepada tiga aspek iaitu :

1. Riak Muka
2. Tutur Kata (Budi Bahasa)
3. Bahasa atau Gerak Badan



Pandang mata
atau muka



Angguk



Senyum



Sapa



Kenalkan diri



Tawar
Bantuan



Guna 2 Tangan
Terima Dokumen



Baca Nama
Penuh Tetamu



Amal Panggilan
Hormat



Kerap Sebut
Nama Pelanggan



Tunjuk Arah



Ucap Terima
Kasih



Ucapan Penutup



Ucapan
Hospitaliti

ASAS KESOPANAN

Pegawai awam terutamanya petugas barisan hadapan telah mengamalkan perkhidmatan yang baik melalui panduan sedia ada serta penyeliaan pegawai atasan. Namun, ia tidak seragam antara satu jabatan dengan jabatan yang lain dalam sektor awam. Oleh itu, PLPP mengesyorkan supaya konsep 'tuan rumah' (kaunter kerajaan) dan 'tetamu' (pelanggan) perlu diamalkan dan ia akan memberikan impak yang jelas ke atas kualiti penyampaian perkhidmatan yang disampaikan. PLPP juga mengesyorkan senarai amalan yang seragam seperti berikut:



1. Pandang Muka

Ketika para tetamu (pelanggan) melangkah menuju ke kaunter anda, tunjukkan kesopanan anda dengan memandang muka mereka.

2. Angguk

Berikan anggukkan kecil kepada para tetamu bagi menunjukkan anda bersedia untuk melayani mereka.

3. Senyum

Berikan senyuman yang terbaik anda kepada para tetamu. Senyuman anda perlulah dilihat ikhlas dan ceria. Senyuman boleh menyebabkan suasana yang positif dan selesa.

ASAS KESOPANAN



4. Sapa

Sebagai seorang 'tuan rumah', sapa lah tetamu yang datang ke kaunter/pejabat anda. Berilah ucapan yang bersesuaian.



5. Kenalkan Diri Anda

Agar suasana awal perkhidmatan dimulakan dengan penuh kemesraan, perkenalkan diri anda kepada para tetamu.



6. Tawar Bantuan

Nyatakan kesediaan anda untuk memberi perkhidmatan dan bantuan kepada para tetamu.

ASAS KESOPANAN



7 Terima dan Beri Dokumen

Sewaktu menerima dan memberi dokumen / borang permohonan daripada / kepada / tetamu, maka terima / berilah dengan kedua belah tangan anda sambil mengucapkan terima kasih. Muka dokumen tersebut hendaklah menghadap tetamu agar senang dibaca oleh mereka.



8. Baca/Sebut Nama Penuh

Apabila menerima dokumen (borang permohonan/MyKad/dokumen lain) buat kali pertama daripada 'tetamu', sahkan pemilikan dokumen tersebut dengan membaca nama penuh mereka. Pandang muka, senyum dan angguk apabila membaca nama mereka.



9. Guna Panggilan Hormat

i. Panggilan Nama 'Biasa'

Sebagai pembuka kata, panggilah tetamu dengan panggilan rasmi seperti 'Encik/Tuan/Tuan Haji' dan 'Cik/Puan'. Elakkan panggilan tidak rasmi seperti 'Pakcik/Makcik/Abang/Kakak'. Tetapi sekiranya 'tetamu' mahu mereka dipanggil dengan pengenalan tertentu (Pakcik/Makcik) maka bolehlah anda berbuat demikian.

ii. Panggilan Nama 'Keluarga Bergelar'

Sekiranya 'tetamu' mempunyai gelaran seperti 'Tengku/Tunku/Ungku' panggilan perlulah dimulakan dengan 'Yang Mulia'. Sekiranya nama mereka bermula dengan 'Syed/Syarifah', panggilah mereka dengan 'Tuan Syed/Puan Syarifah'.

iii. Panggilan Nama 'Anugerah'

Sekiranya 'tetamu' mempunyai gelaran anugerah di peringkat persekutuan atau negeri (contoh 'Dato'/Datuk/Datin/Datuk Sri/Datin Seri/Datin Paduka/Tan Sri atau Tun), panggilah gelaran rasmi mereka bermula dengan 'Yang Berbahagia...(Datuk)...'

ASAS KESOPANAN



10. Kerap Sebut Nama Pelanggan

Sebutlah nama tetamu sekurang-kurangnya tiga kali (atau lebih) sewaktu berurusan dengan mereka.



11. Tunjuk Arah

Menunjuk arah menggunakan tapak tangan searas dada. Posisi tapak tangan lebih kurang 90 darjah.

ASAS KESOPANAN



12. Ucapan Terima Kasih

Biasakan diri anda mengucapkan “terima kasih” kepada 'tetamu', terutama apabila menerima sebarang dokumen. Ucapkan “terima kasih” juga bila anda menghulurkan sebarang dokumen kepada mereka.



13. Ucapan Penutup

Selepas mengucapkan “terima kasih”, maklumkan kepada 'tetamu' penghargaan anda kepada mereka yang mengunjungi jabatan anda.



14. Ucapan Hospitaliti

Bagi menyudahkan urusan perkhidmatan dengan layanan yang mesra, ucapkan perkataan-perkataan hospitaliti kepada 'tetamu'.

TERAS
PANDUAN
LAYANAN
PERKHIDMATAN
PELANGGAN

1
Asas
Kesopanan

2
Amalan
Perkhidmatan
Mesra

2. AMALAN PERKHIDMATAN MESRA

AMALAN PERKHIDMATAN MESRA

Amalan Perkhidmatan Mesra

Perkhidmatan kaunter yang mesra merupakan salah satu sisi perkhidmatan awam yang sering menjadi perhatian umum. Ia merupakan perkara pertama yang akan dilihat oleh 'tetamu'. Kerajaan telah mengeluarkan pelbagai panduan dan pekeliling sebagai rujukan dalam menambah baik penyampaian perkhidmatan awam sedia ada.

Keberhasilan

1. Meningkatkan tahap kepuasan 'tetamu' melalui layanan yang istimewa.
2. Mewujudkan amalan mesra antara 'tuan rumah' dan 'tetamu' supaya perkhidmatan yang diberikan memuaskan hati dan meninggalkan impak yang baik.
3. Memberi persepsi yang positif terhadap kualiti layanan perkhidmatan awam di Malaysia sekali gus meningkatkan kepuasan pelanggan.

MENGADAKAN "PERBUALAN KECIL" ATAU "INTERAKSI SOSIAL"

1. Sewaktu menjalankan urusan rasmi dengan para 'tetamu', para petugas boleh mempamerkan amalan mesra sama ada memulakan "perbualan kecil" atau "berinteraksi sosial". Amalan ini dipanggil amalan hospitaliti. Namun ia perlu dilakukan dengan cukup cermat agar tidak mengganggu tugas atau memanjangkan tempoh masa urusan. Perhatikan gerak balas para tetamu untuk mengetahui tahap penerimaan mereka terhadap amalan ini. Tinggalkan amalan ini jika tetamu tidak memberi reaksi positif.
2. Berikut merupakan empat skop yang boleh diambilkira dalam memulakan "perbualan kecil" atau "perbualan hospitaliti".



Hal Berkaitan Urusan

Perkara umum berkaitan dengan urusan yang sedang diberikan



Hal Berkaitan Peribadi Umum

Pertanyaan santai mengenai makan minum, aktiviti semasa, tempat bertugas dan negeri asal berdasarkan alamat Mykad



Hal Berkaitan Persekitaran

Pertanyaan santai mengenai tempat parkir, cuaca, pengangkutan dan keadaan lalu lintas



Hal Berkaitan Pengiring

Bertegur sapa dengan pasangan 'tetamu' sama ada suami atau isteri/kanak-kanak/ahli keluarga/rakan/saudara

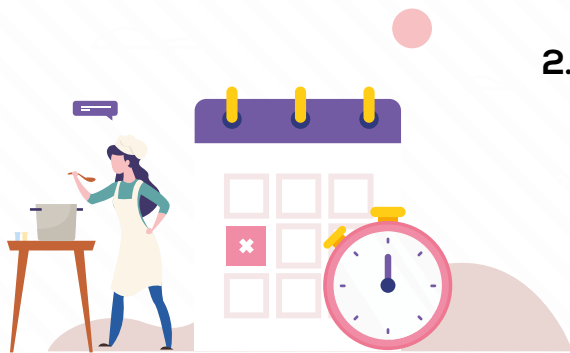
AMALAN MESRA DAN UCAPAN HOSPITALITI



1. Hal Berkaitan Urusan Kaunter

Ia melibatkan hal-hal umum yang berkaitan dengan urusan yang dipohonkan. Perbualan kecil boleh menyentuh perkara-perkara berikut:

"Encik pernah datang ke pejabat ini sebelum ini? Boleh saya tahu sebelum ini Encik berurusan di mana?..."



2. Hal Berkaitan Peribadi Umum

Hal berkaitan peribadi umum ialah sesuatu perkara yang MUDAH dan SENANG dijawab oleh para pelanggan/tetamu tanpa menyentuh hal-hal peribadi yang sulit. Soalan-soalan yang spontan seperti,

"Apa khabar hari ini encik? Hari ni encik masih bertugas atau bercuti?; Dah berapa lama encik bertugas di PDRM?; ..."



3. Hal Berkaitan Persekitaran

Di antara perkara-perkara yang boleh disentuh ialah berkaitan dengan keadaan persekitaran semasa.

Sama ada mudah mendapat tempat parkir; Datang dengan pengangkutan awam; Bagaimana cuaca di luar; Keadaan cuaca sekarang (hujan/panas); Keadaan lalu lintas



4. Hal Berkaitan Pengiring

Sebagai seorang petugas yang mempunyai budi pekerti, anda perlu juga bertegur sapa dengan rakan pengiring pelanggan. Sekiranya pelanggan diiringi oleh anak kecil, maka di antara soalan yang sesuai ditanya ialah;

"Nama adik siapa? Umur berapa? Sekolah/tadika di mana?"



1. LAYANAN PERKHIDMATAN UMUM

LAYANAN PERKHIDMATAN UMUM

Pada situasi tertentu, para pegawai awam juga berinteraksi dengan para 'tetamu' di luar tempat bertugas. Mereka mungkin berjumpa dengan 'tetamu' dalam pelbagai situasi seperti berikut:

-  **1** Bersua/ Bersemuka/
Bertembung dengan
'Tetamu'
-  **2** Bertembung dengan
'Tetamu' di Pintu
-  **3** Bertembung dengan
'Tetamu' di Tangga Pejabat
-  **4** Menunggu Lif
-  **5** Berada di dalam Lif
-  **6** Menunjuk Arah
kepada 'Tetamu'
-  **7** Mengiringi 'Tetamu'
-  **8** Menawarkan Bantuan –
'Tetamu' OKU
(Orang Kurang Upaya)

MENYAPA 'TETAMU'

Setiap jabatan mempunyai lobi utama iaitu laluan keluar masuk pegawai awam atau 'tetamu'. Terdapat beberapa situasi pertemuan antara pegawai awam dan 'tetamu' sama ada secara bersemuka, bertembung dan berselisih dengan 'tetamu' di ruang yang sama. Oleh itu, kaedah menyapa 'tetamu' boleh diamalkan dengan cara berikut:

PASS

1

Pandang Muka

Memandang muka/mata 'tetamu'

2

Angguk

Membuat anggukkan kecil tanda hormat

3

Senyum

Memberi senyuman yang sepadan dengan ekspresi muka 'tetamu'

4

Sapa

Mengucapkan selamat kepada 'tetamu' mengikut situasi yang sesuai

"Salam sejahtera!"

"Assalamualaikum"

"Apa khabar?"



BERTEMBUNG DENGAN 'TETAMU' DI PINTU PEJABAT

Amalan menyapa 'tetamu' ketika bertembung di pintu pejabat.



1

Buka dan tahan pintu untuk 'tetamu'

2

Pandang muka 'tetamu'
Angguk dan Senyum

3

Sapa 'tetamu' (jika sesuai)

"Salam sejahtera tuan/puan"

4

Beri keutamaan

kepada 'tetamu' untuk melepasi pintu
dengan menunjukkan tapak tangan tanda
mempersilakan mereka masuk/keluar

"Terima kasih...."

BERTEMBUNG 'TETAMU' DI TANGGA PEJABAT

Amalan menyapa 'tetamu' ketika bertembung di laluan tangga.

1

Pandang muka 'tetamu',
Angguk dan Senyum, Sapa tetamu (jika sesuai)

"Salam sejahtera tuan/puan"

"Assalamualaikum tuan/puan"

2

Berhenti melangkah
(Sama ada melangkah naik atau turun)

3

Beri keutamaan
kepada 'tetamu' untuk melepasi tangga

4

Persila 'tetamu'
melangkah naik/turun dengan
menunjukkan tapak tangan anda

"Terima kasih..."



KEUTAMAAN MEMASUKI LIF

Amalan menyapa 'tetamu' yang sedang menunggu lif. Keutamaan perlu diberi kepada 'tetamu' untuk memasuki lif terlebih dahulu.



1

Pandang muka 'tetamu', Angguk dan Senyum

2

Sapa 'tetamu' jika keadaan yang sesuai dan mengizinkan

"Salam sejahtera!"

"Boleh saya tahu tuan/puan hendak berurusan dengan siapa ya..."

3

Beri sedikit ruang kepada 'tetamu' untuk menunggu lif - bergerak sedikit

4

Berbual dengan 'tetamu' semasa menunggu lif tiba

5

Apabila pintu lif terbuka, tahan pintu lif dan beri keutamaan kepada 'tetamu' untuk memasuki lif dahulu

"Salam sejahtera!"

Tuan/Puan boleh masuk dengan menghulurkan tangan kanan sebagai tanda pelawaan

BERADA DI DALAM LIF

Amalan menyapa 'tetamu' ketika berada di dalam lif.

1

Tahan pintu lif dengan tangan atau tekan butang 'buka'

"Boleh saya tahu tuan/puan hendak ke tingkat/aras berapa..."

"Tuan/puan maaf bertanya, dari jabatan mana ya..."

**sekiranya perlu

2

Jika tetamu ingin memasuki ke dalam lif, beri ruang kepada tetamu untuk masuk dengan selesa. Pandang muka 'tetamu', Angguk dan Senyum

"Salam sejahtera" atau "Silakan"

"Sapa tetamu dengan senyuman..."

"Silakan masuk tuan/puan..."

3

Jika 'tetamu' ingin keluar bergerak untuk memberi ruang kepada 'tetamu' untuk keluar dengan mudah

"Silakan tuan/puan, semoga dipermudahkan segala urusan tuan/puan..."

"Semoga berjumpa lagi tuan/puan..."



MENUNJUK ARAH KEPADA 'TETAMU'

Amalan ketika memberikan bantuan kepada tetamu yang ingin mengetahui arah sebenar lokasi yang dituju.



1

Pandang muka 'tetamu', Angguk dan Senyum. Sapa 'tetamu' jika keadaan mengizinkan

"Assalamualaikum tuan/puan, boleh saya bantu..."

"Salam sejahtera, boleh saya bantu..?"

2

Ulang balik apa yang disebut untuk mengesahkan apa yang diucapkan oleh 'tetamu'

"Tuan bertanyakan di mana.....
(Surau berdekatan/bilik air/
Pejabat Imigresen)"

"Puan bertanyakan di mana.....
(Surau berdekatan/bilik air/
Pejabat Imigresen) "serta
kemudahan fasiliti yang lain.

"Maaf bertanya tuan/puan hendak ke mana ya, boleh saya bantu..."

3

Maklum kepada 'tetamu' di mana lokasi sebenar

"Tuan pergi terus dan belok ke kiri..."

"Puan sila ke arah ini ya..."

4

Tunjuk arah menggunakan tapak tangan searas dada. Posisi tapak tangan lebih kurang 90 darjah

MENGINRING 'TETAMU'

Amalan ketika memberikan bantuan tunjuk arah kepada 'tetamu' dan seterusnya mengiringi 'tetamu' ke lokasi yang dituju.

1

Tahan pintu lif dengan tangan atau tekan butang 'buka'

"Asalamualaikum, boleh saya bantu tuan?"

"Salam sejahtera, boleh saya bantu tuan?"

2

Ulang balik untuk mengesahkan apa yang diucapkan oleh 'tetamu'

"Maaf tuan/puan hendak ke tingkat/aras mana ya tadi?"

"Boleh saya tahu tuan/puan hendak kemana...?"

3

Maklum bahawa anda boleh mengiringi 'tetamu' ke lokasi tersebut

"Biar saya iringi tuan ke..."

"Mari saya tunjukkan tuan ke..."

"Tuan boleh ikut saya"

"Puan boleh ikut saya...."

4

Berjalan lebih kurang tiga langkah di hadapan 'tetamu'



MEMBANTU 'TETAMU' DI LOBI PEJABAT

Amalan ketika memberikan bantuan kepada 'tetamu' di lobi pejabat. Pegawai awam perlu menunjukkan keprihatinan kepada 'tetamu' yang memerlukan perhatian yang lebih daripada 'tetamu' lain contohnya wanita mengandung, wanita bersama-sama anak/anak-anak kecil; 'tetamu' OKU dan orang tua.



1

Pandang muka tetamu, Angguk dan Senyum atau berikan kelebihan kepada tetamu yang kurang upaya atau golongan tua untuk duduk sementara menunggu giliran.

2

Ucapkan salam seperti :

"Salam sejahtera tuan/puan"

"Assalamualaikum, tuan/puan..."

3

Tawar bantuan anda

"Boleh saya tolong?..."

"Izinkan saya tuan/puan..."

4

Maklum secara spesifik bantuan yang anda hendak tawarkan

"Boleh saya bantu tuan/puan"....."

"Tuan/puan sila tunggu sebentar ya. Saya uruskan permohonan tuan/puan yang belum selesai..."

ETIKA BERURUSAN DI KAUNTER KETIKA PENULARAN WABAK PENYAKIT BERDASARKAN SOP YANG DITETAPKAN

Situasi yang menunjukkan pegawai awam perlu mematuhi SOP yang ditetapkan Kerajaan pada waktu-waktu yang diarahkan terutama bagi mengelakkan penularan wabak penyakit.

1

Membuat sesi saringan suhu badan dan menggunakan aplikasi MySejahtera untuk membuat urusan dengan pihak berkenaan serta memakai pelitup muka

2

Mengamalkan etika tidak bersalaman ketika berurusan

3

Mengamalkan cara batuk dan bersin yang betul

4

Memastikan amalan penjarakan sosial satu meter sepanjang melaksanakan tugas



ETIKA BERSALAMAN

Elakkan bersalaman atau bersentuhan dalam situasi penularan wabak penyakit berjangkit yang berisiko tinggi.



- 1** Letakkan tangan di dada sebagai tanda hormat dengan ucapan salam/sejahtera bagi menggantikan bersalaman dan bersentuhan
- 2** Fakta : Tangan yang tidak dicuci dengan sempurna dan kekerapan yang sepatutnya akan mengundang virus/kuman yang tidak diingini
- 3** Berikan senyuman sebagai tanda permulaan perbualan atau berurusan
- 4** Amalkan penjarakan sosial dan elakkan berlaga tangan atau siku di dalam "norma baharu" untuk perkhidmatan rasmi Kerajaan

WSP
PF

mencapai
g lebih k



**KATEGORI
PANDUAN**

1
**Layanan
Perkhidmatan
Umum**

2
**Layanan
Perkhidmatan
di Kaunter**

2. LAYANAN PERKHIDMATAN DI KAUNTER

PERKHIDMATAN KAUNTER

Perkhidmatan kaunter merupakan salah satu kaedah yang berkesan dalam penyampaian perkhidmatan Kerajaan kepada rakyat. Di antara tujuh situasi biasa yang berlaku di perkhidmatan kaunter yang melibatkan peranan kakitangan awam adalah seperti berikut:

1 Menyerahkan Nombor Giliran - QMS



2 Terima dan semak "Borang Permohonan"



3 Proses Permohonan 'Tetamu'



4 Terima Bayaran di "Kaunter Permohonan"



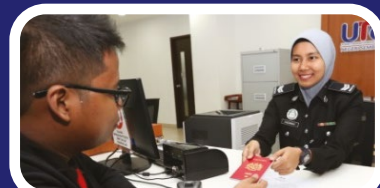
5 Serah Dokumen "Kaunter Permohonan"



6 Terima Bayaran di "Kaunter Khas Bayaran"



7 Serah Dokumen di "Kaunter Serahan"



PERKHIDMATAN KAUNTER

Urusan di Kaunter Queue Management System (QMS)

Situasi ketika anda bertugas sebagai 'tuan rumah' di Kaunter QMS/Pertanyaan. Tugas anda ialah melayani para 'tetamu' yang beratur untuk mendapatkan nombor giliran atau membuat pertanyaan.

- 1** Sapa tetamu di Kaunter Queue Management System (QMS)/Pertanyaan. Pandang mata, Angguk, Senyum dan Sapa
- 2** Tawar bantuan kepada 'tetamu' dengan tangan kanan menghulur ke depan
- 3** Ulang balik bantuan yang diperlukan
- 4** Jika perlu menyemak, sila minta dokumen Terangkan prosedur - jika perlu
- 5** Beri nombor giliran dengan dua belah tangan, memandang muka, angguk dan senyum. Dokumen perlu menghadap 'tetamu'
- 6** Beri cadangan/ucapan hospitaliti (jika perlu).
- 7** Ucap terima kasih dan kata-kata hospitaliti
- 8** Jemput 'tetamu' ke ruang menunggu dengan dengan menghulur tangan ke arah ruang menunggu



PERKHIDMATAN KAUNTER

Dialog Urusan di Kaunter QMS

Situasi ketika anda bertugas sebagai 'tuan rumah' di Kaunter QMS atau Kaunter Pertanyaan. Berikut merupakan panduan dialog yang boleh dituturkan.



1

Sapa 'tetamu' di "Kaunter QMS/Pertanyaan". Pandang mata, Angguk, Senyum dan Sapa tetamu (PASS).

"Selamat pagi, boleh saya bantu tuan?"

2

Tawar bantuan kepada 'tetamu' dengan tangan kanan menghulur ke depan

"Boleh saya bantu?"

3

Ulang balik bantuan yang diperlukan

"Tuan hendak 'memperbaharui dokumen' ya?"

"Boleh saya dapat maklumat tuan untuk semakan pembaharuan dokumen..."

4

Jika perlu menyemak, sila minta dokumen

"Boleh saya semak dokumen tuan ya"

*****Terangkan prosedur - jika perlu**



PERKHIDMATAN KAUNTER

5

Beri nombor giliran dengan dua belah tangan; memandang muka, angguk dan senyum. Dokumen perlu menghadap 'tetamu'

"Ini nombor giliran tuan."

"Nombor tuan ialah 124, sekarang nombor 74".

"Waktu menunggu lebih kurang satu jam setengah lagi"

6

Beri cadangan/ucapan hospitaliti (jika perlu).

Tuan sudah minum? Kalau belum, tuan masih lagi sempat untuk minum di kafeteria berdekatan.

"Tuan sebelah kiri ini ada kafeteria. Sementara menunggu tuan boleh juga ke sana ya..."

7

Ucap terima kasih dan kata-kata hospitaliti

"Terima kasih tuan!"

"Semoga berjumpa lagi tuan.."

8

Jemput 'tetamu' ke ruang menunggu dengan dengan menghulur tangan ke arah ruang menunggu

"Sila ke ruang menunggu"

"Silakan duduk di kerusi yang telah disediakan ya tuan, sementara menunggu giliran dipanggil..."



PERKHIDMATAN KAUNTER

Menerima dan Menyemak Borang Permohonan

- 1** Sapa 'tetamu'. Pandang mata, Angguk, Senyum dan Sapa (PASS)
- 2** Jemput 'tetamu' duduk menghulurkan tangan kanan anda ke arah kerusi dan menyemak nombor giliran
- 3** Perkenal diri anda kepada 'tetamu' dengan tapak tangan kanan diletak di dada anda
- 4** Tawar bantuan kepada 'tetamu' dengan tangan keluar menghala ke depan
- 5** Ulang balik bantuan yang diperlukan
- 6** Minta dokumen. Ambil dokumen dengan kedua belah tangan dan ucap terima kasih.
- 7** Baca/sebut nama penuh 'tetamu'
- 8** Minta 'tetamu' menunggu sebentar
- 9** Amal interaksi mesra/interaksi sosial/interaksi hospitaliti

BORANG PERMOHONAN
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

1. Individu yang berkecuali. 400 permohonan
2. Penerima lesen atau sijil.

A. BUTIR BUTIR DIRI

1. Nama:
2. No KP (Jenis):
3. No KP (Lain): Tarikh Lahir:

4. Jenis: (Jenis 1 Januari 2010)
5. Negeri Lahir: (Ingin sambung ke) 7. Taraf Perkhidmatan: H: Khas B: Bawah C: Cetera
6. Jantina: L: Lelaki P: Perempuan 8. Kekerapan: (Ingin sambung ke)
9. Agama: I: Islam L: Lain-lain 11. Kekerapan: (Ingin sambung ke)

B. BUTIR BUTIR PERMOHONAN BERKAITAN

12. Penerima: (Ingin sambung ke) 18. Kekerapan:
13. Jenis: 19. Jajanan:
14. Grad Jajanan: (Ingin sambung ke)
15. Tempoh: P: 20. Nama Agensi: (Ingin sambung ke)
16. Tarikh Lahir: 21. Nama Taraf Berdaftar:
17. Tarikh Disyaja: 22. Taraf:
18. Nama: No Fax:
19. No. Perumahan: No. Bilik:
23. Lantikan pertama ke PERKHIDMATAN KERAJAAN (jika ada)
24. Bilik Perkhidmatan:
25. Tarikh Lantikan:

PERKHIDMATAN KAUNTER

Dialog Menerima dan Menyemak Borang Permohonan

Situasi ketika anda bertugas sebagai 'tuan rumah' dan sedang melayani 'tetamu' yang datang ke kaunter anda.

1

Sapa 'tetamu'. Pandang mata, angguk, senyum dan sapa (PASS)

"Selamat sejahtera tuan!"

"Assalamualaikum, tuan.."

2

Jemput 'tetamu' duduk
Menghulurkan tangan kanan anda ke arah kerusi & menyemak nombor giliran

"Jemput duduk tuan..."

"Dipersilakan duduk tuan..."

3

Perkenal diri anda kepada 'tetamu' dengan tapak tangan kanan diletak di dada anda

"Saya Rina..."

4

Tawar bantuan kepada 'tetamu' dengan tangan keluar menghala ke depan

"Boleh saya bantu?"

"Boleh saya tahu, tuan hendak melakukan urusan apa ya?"

5

Ulang balik bantuan yang diperlukan

"Tuan hendak memperbaharui dokumen ya?"



PERKHIDMATAN KAUNTER

Dialog Menerima dan Menyemak Borang Permohonan



6

Minta dokumen. Ambil dokumen dengan kedua belah tangan dan ucap terima kasih.

"Tuan ada bawa borang yang diperlukan? Baik, terima kasih..."

"Tuan ada bawa dokumen yang diperlukan..."

7

Baca/sebut nama penuh 'tetamu'

"Sebentar ya Tuan Ahmad bin Ali saya semak dokumen tuan dahulu..."

8

Mohon 'tetamu' menunggu sebentar

"Maaf saya semak semula nama penuh tuan. Encik Ahmad bin Ridzuan ya.."

9

Amal interaksi mesra/interaksi sosial/interaksi hospitaliti



PERKHIDMATAN KAUNTER

Memproses Permohonan

Situasi ketika bertugas di kaunter permohonan dan perlu melayani 'tetamu' yang hadir ke kaunter



1

Maklum bahawa proses permohonan telah disempurnakan. Pandang mata, Angguk, Senyum dan Sapa (PASS).

2

Maklum kepada 'tetamu' proses dan tindakan yang seterusnya.

3

Tunjuk arah kaunter pembayaran menggunakan tapak tangan anda menunjukkan arah.

4

Ucap kata-kata hospitaliti sebagai ucapan penutup anda.

5

Mohon 'tetamu' berikan penilaian perkhidmatan melalui peranti 'e-rating'.

6

Tanya 'tetamu' jika terdapat sebarang soalan lanjutan.

PERKHIDMATAN KAUNTER

Dialog Memproses Permohonan

Situasi ketika bertugas di kaunter permohonan dan perlu melayani 'tetamu' yang hadir ke kaunter



1

Maklumkan bahawa proses permohonan telah disempurnakan. Pandang mata, Angguk, Senyum dan Sapa (PASS)

"Tuan Ahmad, proses permohonan tuan telah selesai..."
Terima kasih kerana menunggu.

"Tuan Ahmad ini dokumen baharu yang telah selesai diproses, terima kasih kerana menunggu..."

2

Maklumkan proses dan tindakan yang seterusnya.

"Tuan untuk proses seterusnya sila ke kaunter pembayaran sebelah kanan ini ya..." Terima kasih tuan.

3

Tunjukkan arah kaunter pembayaran menggunakan tapak tangan

"Kaunter Bayaran ialah Kaunter No 3 ya tuan.."



PERKHIDMATAN KAUNTER

Situasi anda bertugas sebagai petugas kaunter 'tuan rumah' dan sedang melayani 'tetamu' yang datang ke kaunter anda

4

Tanya 'tetamu' jika mempunyai soalan lanjutan.

"Ada apa-apa lagi yang saya boleh bantu Tuan?"

"Ada apa-apa soalan lagi yang hendak ditanya?"



5

Mohon 'tetamu' berikan penilaian perkhidmatan melalui peranti 'e-rating'.

"Tuan, mohon sedikit masa untuk memberi penilaian terhadap perkhidmatan saya sepanjang urusan tuan di sini.."



6

Ucap kata-kata hospitaliti sebagai ucapan penutup anda.

"Terima kasih Tuan"

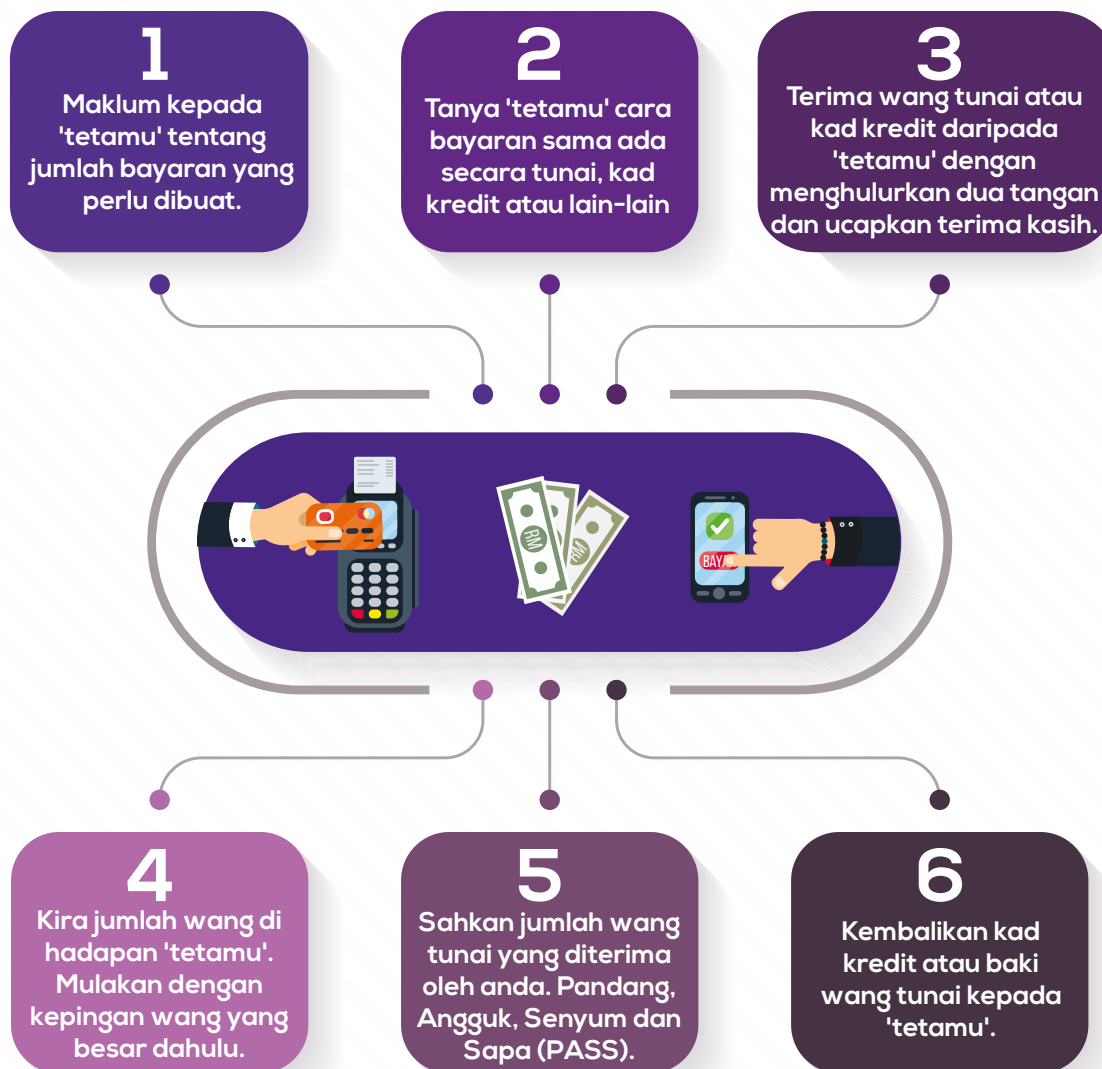
"Semoga....."

"Diharapkan....."

PERKHIDMATAN KAUNTER

Menerima Pembayaran di "Kaunter Permohonan"

Situasi semasa bertugas di kaunter pembayaran dan ingin melayani 'tetamu' yang datang bagi urusan berkaitan pembayaran.



PERKHIDMATAN KAUNTER

Dialog Menerima Pembayaran di "Kaunter Permohonan"

Situasi semasa bertugas di kaunter pembayaran dan ingin melayani 'tetamu' yang datang bagi urusan berkaitan pembayaran.

1

Maklum kepada 'tetamu' tentang jumlah bayaran yang perlu dibuat.
"Tuan Ahmad, bayaran untuk memperbaharui dokumen ialah RM60, ya..."

2

Tanya 'tetamu' cara bayaran sama ada secara tunai, kad kredit atau lain-lain
"Boleh saya tahu tuan hendak membuat bayaran secara tunai atau menggunakan kad kredit?"

3

Terima wang tunai atau kad kredit daripada 'tetamu' dengan menghulurkan dua tangan dan ucapkan terima kasih.
"Terima kasih Tuan"

4

Kira jumlah wang di hadapan 'tetamu'. Mulakan dengan wang besar terlebih dahulu.
"RM 50, RM 10 ini bakinya ya tuan..."



PERKHIDMATAN KAUNTER

Dialog Memproses Permohonan



5

Sahkan jumlah wang tunai yang diterima oleh anda bayaran kaedah (PASS).

"Tuan berikan saya RM100 ya!"

"Semuanya berjumlah RM100 ya tuan..."

Kembalikan baki wang tunai kepada 'tetamu'

"Tuan ini bakinya, RM20, RM10, RM10"

"Tuan Ahmad ini lebih bayarannya ya. RM30 .."

6

PERKHIDMATAN KAUNTER

Penyerahan Dokumen di "Kaunter Permohonan"

Situasi semasa petugas kaunter yang telah menyelesaikan proses permohonan dan ingin menyerahkan dokumen yang telah siap.

1

Mohon 'tetamu' untuk menunggu sebentar

4

Tanya jika 'tetamu' ada soalan

2

Petugas kaunter serah dokumen yang telah selesai diproses kepada 'tetamu' dengan kedua belah tangan dan dokumen tersebut menghadap tetamu

5

Ucap terima kasih

3

Mohon 'tetamu' untuk menyemak dokumen tersebut

6

Akhiri dengan ucapan hospitaliti

PERKHIDMATAN KAUNTER

Dialog Penyerahan Dokumen di "Kaunter Permohonan"

Situasi semasa petugas kaunter yang telah menyelesaikan proses permohonan dan ingin menyerahkan dokumen yang telah siap.



1

Mohon 'tetamu' untuk menunggu sebentar
"Tuan Ahmad, mohon tunggu sebentar ya"

2

Petugas kaunter serah dokumen yang telah selesai diproses kepada 'tetamu' dengan kedua belah tangan dan dokumen tersebut menghadap 'tetamu'

"Tuan Ahmad, ini lesen memandu yang telah diperbaharui..."

3

Mohon 'tetamu' untuk menyemak dokumen tersebut

"Tuan Ahmad, mohon semak semula butir-butir yang ada di dalam lesen yang telah diperbaharui ini ya...."

PERKHIDMATAN KAUNTER

Situasi petugas kaunter yang telah menyelesaikan proses permohonan dan ingin menyerahkan dokumen yang telah siap.

4

Tanya jika 'tetamu' ada soalan.

"Ada perkara lain yang boleh saya bantu"

5

Tanya jika 'tetamu' ada soalan.

"Terima kasih Tuan Ahmad kerana mengunjungi Pejabat JPJ"

6

Akhiri dengan ucapan hospitaliti

"Selamat jalan"

"Kita jumpa lagi"



PERKHIDMATAN KAUNTER

Menerima Pembayaran di "Kaunter Pembayaran"

Situasi petugas kaunter yang telah menyelesaikan proses permohonan dan ingin menyerahkan dokumen yang telah siap.

- 1** 'Tetamu' datang ke Kaunter Pembayaran selepas nombor giliran dipanggil
- 2** Minta dan semak nombor giliran daripada 'tetamu' dan ucapkan terima kasih
- 3** Sahkan bahawa pembayaran yang dibuat adalah untuk nama pemohon yang sebenar
- 4** Terima bayaran RM200 daripada 'tetamu' dan sebut kiraan contohnya RM50, RM50, RM20, RM20, RM20, RM10, RM10 dan RM5
- 5** Sahkan jumlah wang tunai yang diterima
- 6** Maklumkan masa menunggu untuk mendapatkan dokumen yang telah siap dan nombor giliran di Kaunter Serahan
- 7** Maklumkan jangkaan waktu dokumen yang telah siap boleh diambil dan dokumen iringan yang perlu dibawa (sekiranya ada)
- 8** Tanya 'tetamu' jika terdapat sebarang soalan dan ucapkan terima kasih setelah selesai
- 9** Ucap kata-kata hospitaliti sebagai ucapan penutup



PERKHIDMATAN KAUNTER

Dialog Menerima Pembayaran di "Kaunter Pembayaran"

Situasi anda mengurus pembayaran untuk dokumen yang telah siap.

1

'Tetamu' datang ke Kaunter Pembayaran selepas nombor giliran dipanggil

"Assalamualaikum / Salam sejahtera. Tuan, boleh saya dapatkan kertas nombor giliran"

2

Minta dan semak nombor giliran daripada 'tetamu' dan ucapkan terima kasih

"Terima kasih Tuan"

3

Sahkan bahawa pembayaran yang dibuat adalah atas nama pemohon yang sebenar

"Bayaran sebanyak RM200 ini ialah untuk Encik Ahmad bin Ali ya?"

4

Terima bayaran RM200 daripada 'tetamu' dan sebut kiraan contohnya RM50, RM50, RM20, RM20, RM20, RM20, RM10, RM5 dan RM5.



PERKHIDMATAN KAUNTER

Dialog Menerima Pembayaran di "Kaunter Pembayaran"

Situasi anda mengurus pembayaran untuk dokumen yang telah siap.



5

Sahkan jumlah wang tunai yang diterima

"Tuan berikan saya RM200 ya! Terima kasih"

6

Maklumkan jangkaan waktu dokumen yang telah siap boleh diambil dan dokumen iringan yang perlu dibawa (sekiranya ada)

"Dalam masa satu jam, dokumen baharu tuan akan siap. Tuan boleh datang mengambil dokumen tersebut di Kaunter Serahan."

7

Maklumkan jangkaan waktu yang lebih spesifik dan dokumen iringan yang diperlukan

"Tuan boleh datang semula selepas satu jam dan jangan lupa bawa MyKad dan nombor giliran di Kaunter Serahan."



PERKHIDMATAN KAUNTER

Situasi anda mengurus pembayaran untuk dokumen yang telah siap.

8

Tanya 'tetamu' jika terdapat sebarang soalan dan ucapkan terima kasih setelah selesai berurusan

"Tuan ada apa-apa soalan lagi?"

"Tuan ada urusan yang boleh saya bantu lagi..."

9

Ucap kata-kata hospitaliti sebagai ucapan penutup

"Tuan dah minum ke? Kafeteria ada di tingkat bawah. Sambil menunggu, bolehlah minum dulu..."

Terima kasih"



PERKHIDMATAN KAUNTER

Penyerahan Dokumen di "Kaunter Serahan"

Situasi semasa bertugas di "Kaunter Serahan" dokumen dan 'tetamu' datang untuk mengambil dokumen yang telah siap diproses.

- 1** 'Tetamu' datang ke Kaunter Serahan
- 2** 'Tetamu' memaklumkan tujuan untuk mengambil dokumen
- 3** Mohon 'tetamu' memberikan dokumen pengenalan
- 4** Sahkan dokumen 'tetamu'
- 5** Mohon 'tetamu' menunggu sebentar
- 6** Serah dokumen dan minta 'tetamu' untuk semak semua butiran
- 7** Tanya jika 'tetamu' ada soalan lanjutan
- 8** Ucap terima kasih
- 9** Tutup urusan dengan ucapan hospitaliti



PERKHIDMATAN KAUNTER

Dialog Penyerahan Dokumen di "Kaunter Serahan"

Situasi semasa bertugas di "Kaunter Serahan" dokumen dan 'tetamu' datang untuk mengambil dokumen yang telah siap diproses.

1

'Tetamu' datang ke Kaunter Serahan

"Assalamualaikum / Salam sejahtera tuan, saya Athirah Saharudin. Boleh saya bantu?"

2

'Tetamu' memaklumkan tujuan untuk mengambil dokumen

3

Mohon 'tetamu' memberikan dokumen pengenalan

"Tuan Ahmad Ali"

"Baik. Boleh saya dapatkan slip, no.giliran dan Mykad tuan untuk tujuan pengesahan. Terima kasih."

4

Sahkan dokumen 'tetamu'

"Tuan Ahmad bin Ali, ya!"

5

Mohon 'tetamu' menunggu sebentar

"Sebentar Tuan Ahmad...."



PERKHIDMATAN KAUNTER

Dialog Penyerahan Dokumen di "Kaunter Serahan"



6

Serah dokumen dan mohon 'tetamu' untuk semak semua butiran

"Tuan Ahmad, ini dokumen yang telah diperbaharui ya. Mohon semak semua butiran di muka surat hadapan. Jika ada kesilapan, beritahu saya ya"

7

Tanya jika 'tetamu' ada soalan lanjutan

"Ada perkara lain yang boleh saya bantu"

8

Ucap terima kasih

"Terima kasih Tuan Ahmad"

9

Tutup urusan dengan ucapan hospitaliti

"Selamat melancong tuan. Semoga selamat sampai ke destinasi..."

"Kami doakan kesejahteraan tuan..."

"Semoga kita berjumpa lagi tuan. Assalamualaikum."



PENUTUP

PENGHARGAAN

Bahagian Penyelidikan, Perancangan dan Dasar (BPPD), Jabatan Perkhidmatan Awam ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menghasilkan Buku Panduan Layanan Perkhidmatan Pelanggan (PLPP).



www.jpa.gov.my

ISBN 978-967-19905-0-6



9 7 8 9 6 7 1 9 9 0 5 0 6