



KETUA PENGARAH
Unit Pemodenan Tadbiran Dan
Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Setia Perdana 2
Kompleks Setia Perdana
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA
MALAYSIA

Tel : 603-8000 8600
Faks : 603-8888 3163
Portal Rasmi : www.mampu.gov.my
Emel : yusofismail@mampu.gov.my



Ruj. Kami : MAMPU.600-2/5/4 (22)
Tarikh : 10 Disember 2020

SEPERTI SENARAI EDARAN

YBhg. Tan Sri/Datuk Seri/Dato' Seri/Dato' Sri/Datuk/Dato'/Tuan/ Puan,

EDARAN SURAT ARAHAN KETUA SETIAUSAHA NEGARA (KSN) BILANGAN 1 TAHUN 2020: PENAMBAHBAIKAN KEPADA PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN SEKTOR AWAM

Dengan segala hormat saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Seperti yang sedia maklum, **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008 : Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan** telah berkuatkuasa pada 6 Ogos 2008 untuk memberi panduan kepada kementerian dan agensi Kerajaan dalam memperkemaskan pengurusan perhubungan pelanggan supaya lebih responsif, cekap dan berkesan.

3. Untuk makluman, antara perkara yang dibangkitkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) Bilangan 1 Tahun 2020 pada 4 September 2020 ialah terdapatnya aduan-aduan secara berterusan daripada orang ramai yang tidak berpuas hati dengan penyampaian perkhidmatan kerajaan ketika berurusan dengan kementerian atau agensi Kerajaan. Oleh yang demikian, perkara ini wajar diberi perhatian oleh semua kementerian atau agensi Kerajaan khususnya berkenaan dua (2) perkara seperti berikut:

- (i) mempamerkan dengan jelas **waktu sebenar perkhidmatan kaunter** di pintu masuk utama pejabat, laman web, brosur, poster dan media sosial; dan
- (ii) mempamerkan dengan jelas **pernyataan etika berpakaian bagi orang awam/pelanggan** semasa berurusan dengan Kementerian dan agensi Kerajaan di pintu masuk utama pejabat.

BERSAMA-SAMA MELAKSANAKAN TRANSFORMASI



PENGIKTIRAFAN MS ISO 9001:2015 NO SIJIL *0049004



ISO/IEC 27006:2011
ISMS 02082013 CB 02



Pengiktirafan MS ISO/IEC 27001:2013
NO SIJIL 027-ISC49

4. Justeru, sukacita dilampirkan bersama surat ini sesalinan **Surat Arahan KSN Bilangan 1 Tahun 2020: Penambahbaikan Kepada Pengurusan Perhubungan Pelanggan Sektor Awam** untuk hebahan kepada kementerian dan agensi Kerajaan di bawah pengawasan YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Seri/ Dato'Sri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan jua.

5. Segala perhatian dan kerjasama YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Seri/ Dato'Sri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan berhubung perkara ini amat dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,



(DATO' DR. YUSOF BIN ISMAIL)



**KETUA SETIAUSAHA NEGARA
MALAYSIA**

Jabatan Perdana Menteri
Aras 4 Blok Timur, Bangunan Perdana Putra
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya

Tel : 8888 1480
8888 3381
Faks : 8888 4479

**MAMPU.600-2/5/4 (21)
1 Disember 2020**

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

YBhg. Tan Sri/Datuk Seri/Dato' Seri/Dato' Sri/Datuk/Dato'/Tuan/
Puan,

**PENAMBAHBAIKAN KEPADA PENGURUSAN PERHUBUNGAN
PELANGGAN SEKTOR AWAM**

Sukacita saya menarik perhatian YBhg. Tan Sri/Datuk Seri/Dato' Seri/Dato' Sri/ Datuk/Dato'/Tuan/Puan kepada perkara di atas.

2. Sebagaimana sedia maklum, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008: Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan telah berkuat kuasa pada 6 Ogos 2008. Pekeliling ini bertujuan untuk memberi panduan bagi membantu Kementerian dan agensi Kerajaan untuk memperkemaskan pengurusan perhubungan pelanggan supaya lebih responsif, cekap dan berkesan. Pengurusan perhubungan pelanggan yang baik akan memberi impak terhadap kualiti perkhidmatan dan nilai sesebuah agensi di samping menjadi refleksi kepada imej Perkhidmatan Awam secara keseluruhannya.

3. Untuk makluman, antara perkara yang dibangkitkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) Bilangan 1 Tahun 2020 ialah terdapatnya aduan-aduan secara

berterusan daripada orang ramai yang tidak berpuas hati susulan pengalaman mereka berurusan dengan Kementerian dan agensi Kerajaan. Oleh yang demikian, perkara ini wajar diberi perhatian oleh semua Kementerian dan agensi Kerajaan.

4. Selaras dengan keputusan JKTPA ini, semua Kementerian dan agensi Kerajaan perlu menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan masing-masing khususnya mengenai dua (2) perkara seperti berikut:

- (i) mempamerkan dengan jelas **waktu sebenar perkhidmatan kaunter** di pintu masuk utama pejabat, laman web, brosur, poster dan media sosial; dan
- (ii) mempamerkan dengan jelas di pintu masuk utama pejabat **penyataan etika berpakaian bagi orang awam/pelanggan** semasa berurusan dengan Kementerian dan agensi Kerajaan.

5. Saya berharap agar perkara di para 4 dapat diberikan keutamaan dan tindakan susulan diambil dengan segera berdasarkan huraian di Lampiran surat ini. Hasrat penambahbaikan ini adalah untuk memastikan Kementerian dan agensi Kerajaan sentiasa berfungsi pada tahap kecekapan dan keberkesanan tertinggi ketika memberi layanan dan perkhidmatan kepada orang awam. Penambahbaikan ini adalah sejajar dengan usaha Kerajaan untuk mempermudah dan mempercepatkan perkhidmatan kepada rakyat, termasuk komuniti perniagaan dan pelabur bagi merencanakan kembali aktiviti ekonomi negara dalam suasana normal baharu pasca pandemik COVID-19.

Sekian, terima kasih.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”


(TAN SRI MOHD ZUKI BIN ALI)

LAMPIRAN

PENAMBAHBAIKAN KEPADA PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN SEKTOR AWAM

1. **Mempamerkan Dengan Jelas Waktu Sebenar Perkhidmatan Kaunter Di Pintu Masuk Utama Pejabat, Laman Web, Brosur, Poster Dan Media Sosial**
 - 1.1. Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2019: Pelaksanaan Waktu Bekerja Fleksi (WBF) di Agensi Kerajaan Persekutuan menetapkan **waktu bekerja rasmi atau waktu operasi pejabat** di agensi Kerajaan Persekutuan adalah dari 7.30 pagi hingga 6.00 petang.
 - 1.2. Kebiasaannya, Kementerian dan agensi Kerajaan yang menawarkan perkhidmatan kaunter mempunyai **waktu perkhidmatan kaunter yang secara umumnya adalah berbeza dan lebih singkat daripada waktu operasi pejabat.**
 - 1.3. Perbezaan waktu ini adalah untuk membolehkan petugas kaunter menutup akaun bagi penerimaan wang pada hari berkenaan ataupun bagi memastikan semua permohonan atau transaksi kaunter diselesaikan sebelum waktu operasi pejabat berakhir.
 - 1.4. Berikutan perbezaan antara waktu perkhidmatan kaunter dengan waktu operasi pejabat, Kerajaan menerima sebilangan aduan daripada orang awam. Ini ialah kerana mereka tidak diberikan perkhidmatan atau tidak dibenarkan berurusan di kaunter dengan alasan **waktu perkhidmatan kaunter telah berakhir walhal pintu masuk utama pejabat memaparkan waktu operasi pejabat yang masih belum berakhir.**

- 1.5. Sehubungan itu, adalah wajar waktu sebenar perkhidmatan kaunter (dan bukannya waktu operasi pejabat) **dipaparkan dengan jelas di pintu masuk utama pejabat, laman web, brosur, poster dan media sosial.**
- 1.6. Langkah ini penting bagi mengelakkan timbulnya sebarang kekeliruan dan kesulitan kepada pelanggan yang ingin berurusan dengan pihak Kerajaan.
- 1.7. Ketua Jabatan boleh menggunakan kuasa budi bicara untuk menentukan waktu kaunter beroperasi dan menerima pelanggan berdasarkan kesesuaian/jenis perkhidmatan dan keadaan semasa serta lokaliti pejabat.
- 1.8. Kementerian dan agensi Kerajaan juga disarankan untuk **memanfaatkan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT)** dengan menyediakan perkhidmatan temu janji secara dalam talian bagi membolehkan pelanggan mengadakan temu janji terlebih dahulu sebelum urusan secara fizikal dilakukan.
- 1.9. Pada masa yang sama, Ketua Jabatan disarankan untuk menggalakkan pelanggan menggunakan perkhidmatan secara dalam talian yang disediakan oleh Kementerian dan agensi Kerajaan. Dalam hal ini, Ketua Jabatan disarankan untuk menyediakan **kemudahan work station di kaunter khidmat pelanggan** supaya pelanggan boleh melakukan transaksi yang dikehendaki. **Langkah ini dapat juga menangani isu nombor giliran yang telah habis ataupun waktu menunggu di kaunter yang terlalu lama.**
- 1.10. Ketua Jabatan perlu melaksanakan pemantauan berterusan bagi memastikan pelanggan dilayan sebaiknya dalam tempoh waktu perkhidmatan seperti yang dinyatakan.

2. Mempamerkan Dengan Jelas Di Pintu Masuk Utama Pejabat Mengenai Penyataan Etika Berpakaian Bagi Orang Awam/Pelanggan Semasa Berurusan Dengan Kementerian Dan Agensi Kerajaan

- 2.1. Bersandarkan **prinsip Rukun Negara** yang kelima iaitu Kesopanan dan Kesusilaan, orang awam atau pelanggan yang memasuki premis Kerajaan atas urusan rasmi hendaklah mematuhi etika berpakaian yang sopan, kemas dan bersesuaian bagi menghormati imej pejabat Kerajaan dan keharmonian semua pihak yang berkenaan.
- 2.2. Pada masa ini, tiada pekeliling khusus atau kod etika berpakaian yang *standard* bagi orang awam yang berurusan di kaunter atau pejabat Kerajaan.
- 2.3. Dalam hal ini, terdapat penguatkuasaan berbeza ke atas pematuhan etika berpakaian antara satu agensi dengan agensi Kerajaan yang lain.
- 2.4. Kerajaan menerima sebilangan aduan daripada orang awam kerana mereka dinafikan hak untuk berurusan di kaunter atau pejabat Kerajaan kerana pakaian mereka dianggap tidak menepati etika berpakaian yang ditetapkan oleh Kementerian dan agensi Kerajaan berkenaan.
- 2.5. Buat masa ini, **Kerajaan tidak bercadang** untuk mewujudkan kod etika berpakaian yang *standard*, khususnya **dalam bentuk poster** bagi orang awam yang berurusan di kaunter atau pejabat Kerajaan.
- 2.6. Bagi memastikan pelanggan sedar dan mematuhi kod etika berpakaian ini sewaktu berurusan dengan Kementerian dan agensi Kerajaan, **penyataan "PELANGGAN HENDAKLAH BERPAKAIAN SOPAN DAN BERSESUAIAN"** perlu dipaparkan. Penyataan ini

perlu dipamerkan di tempat yang mudah dilihat dan menjadi tumpuan, termasuk dalam portal dan media sosial. Kementerian dan agensi Kerajaan juga perlu mempromosikan kod etika berpakaian ini secara berterusan kepada pelanggan.

- 2.7. Ketua Jabatan boleh menggunakan kuasa budi bicara untuk menentukan tahap kesopanan dan kesesuaian pakaian pelanggan mengikut keperluan Kementerian dan agensi serta memastikan semua pelanggan dilayani dengan sewajarnya tanpa sebarang diskriminasi.
- 2.8. Ketua Jabatan juga perlu memastikan bahawa semua petugas barisan hadapan melayani pelanggan secara profesional. Sekiranya perlu menegur pelanggan, tindakan ini sewajarnya dilakukan secara berhemah.