

PENGURUSAN PELANGGAN





Rakyat Didahulukan
Pencapaian Diutamakan



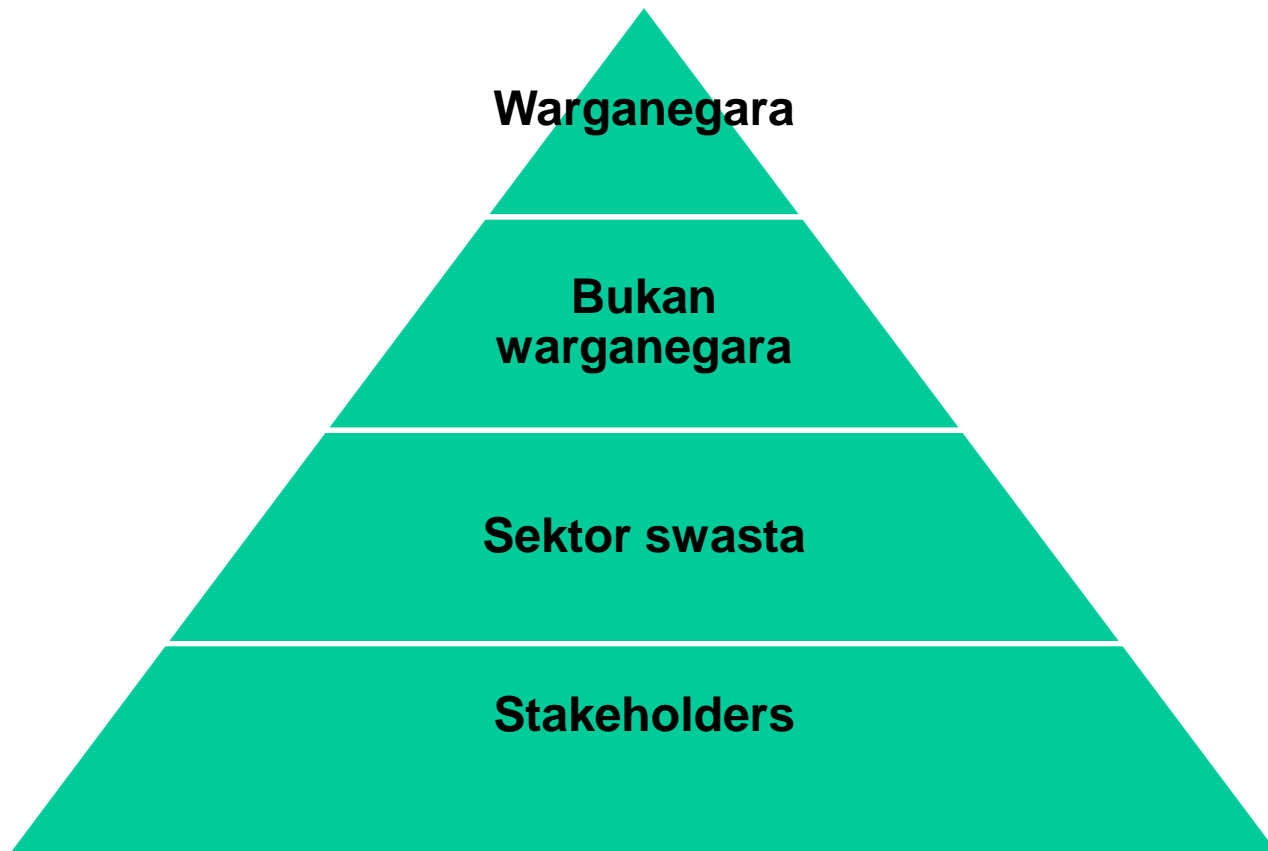
“ Penjawat awam perlu dilihat memberikan khidmat yang menyenangkan rakyat. Ini kerana sebab musabab atau raison d’etre kepada kewujudan perkhidmatan awam itu sendiri adalah untuk mengkhidmati rakyat. Kepuasan hati rakyat adalah tanda aras utama kepada kejayaan sektor awam. ”

DATO' SRI MOHD NAJIB BIN TUN HAJI ABDUL RAZAK
MAJLIS PERDANA PERKHIDMATAN AWAM KESEPULUH (MAPPA X)
28 APRIL 2009

Ekspektasi *Stakeholder*

- **Memberi perkhidmatan yang responsif, cepat dan adil**
- **Berintegriti dan mengamalkan nilai-nilai murni**
- **Meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran**
- **Merasakan perlu untuk mengubah cara bekerja**

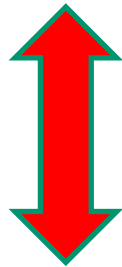
Pelanggan Perkhidmatan Awam:



DALAMAN



PELANGGAN



LUARAN

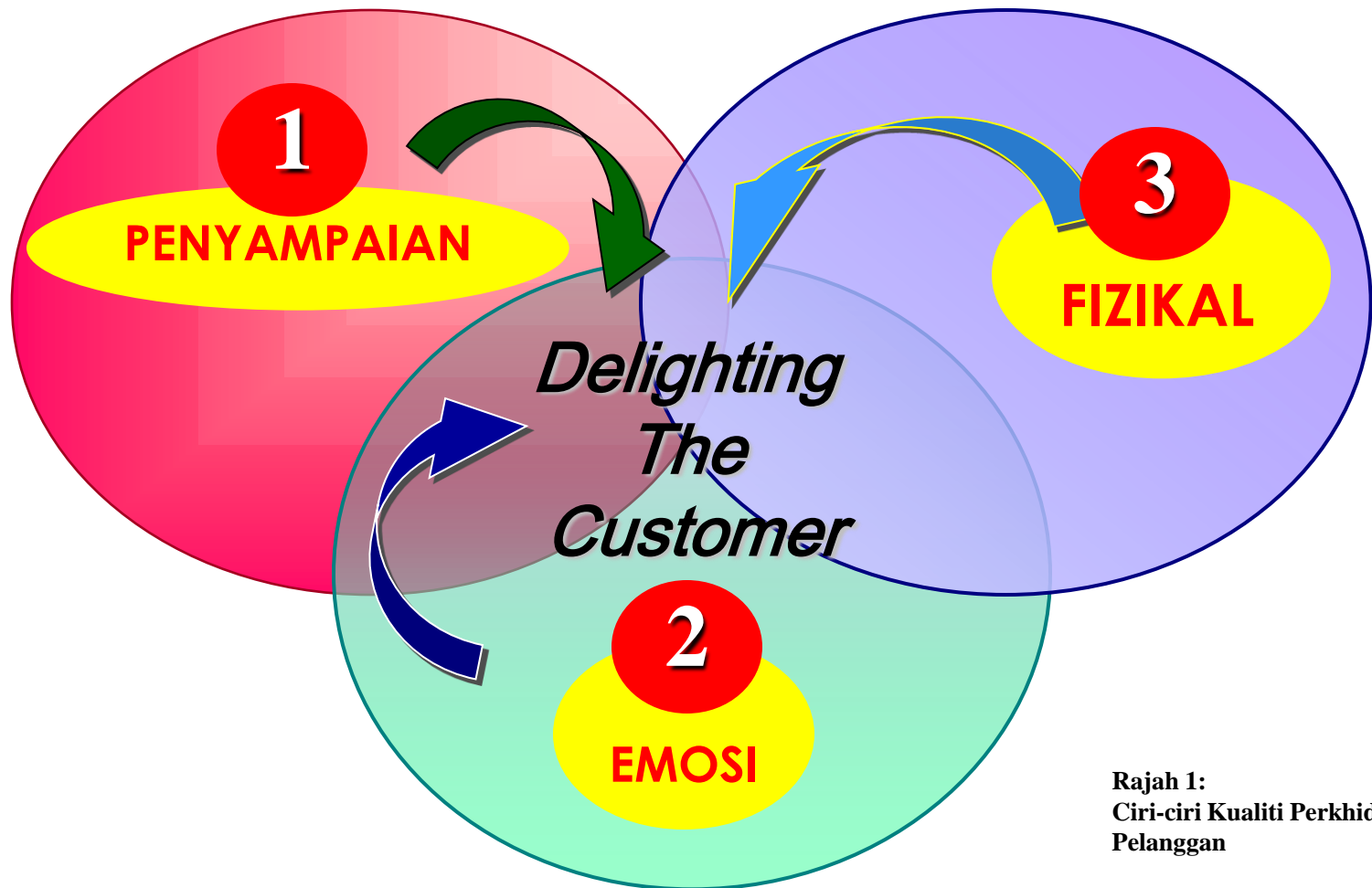


Ekspektasi Pelanggan

- 1. Perkhidmatan yang CEPAT**
- 2. Maklumat yang TEPAT**
- 3. Layanan yang MESRA**
- 4. Kakitangan yang PEKA/PRIHATIN**
- 5. Pengendalian yang PROFESIONAL**
- 6. Proses kerja yang ADIL**

**Mengapa
pelanggan kerap
tidak berpuas
hati?**

KERANGKA PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PELANGGAN YANG BERKUALITI (PKPA BIL. 1/2008)

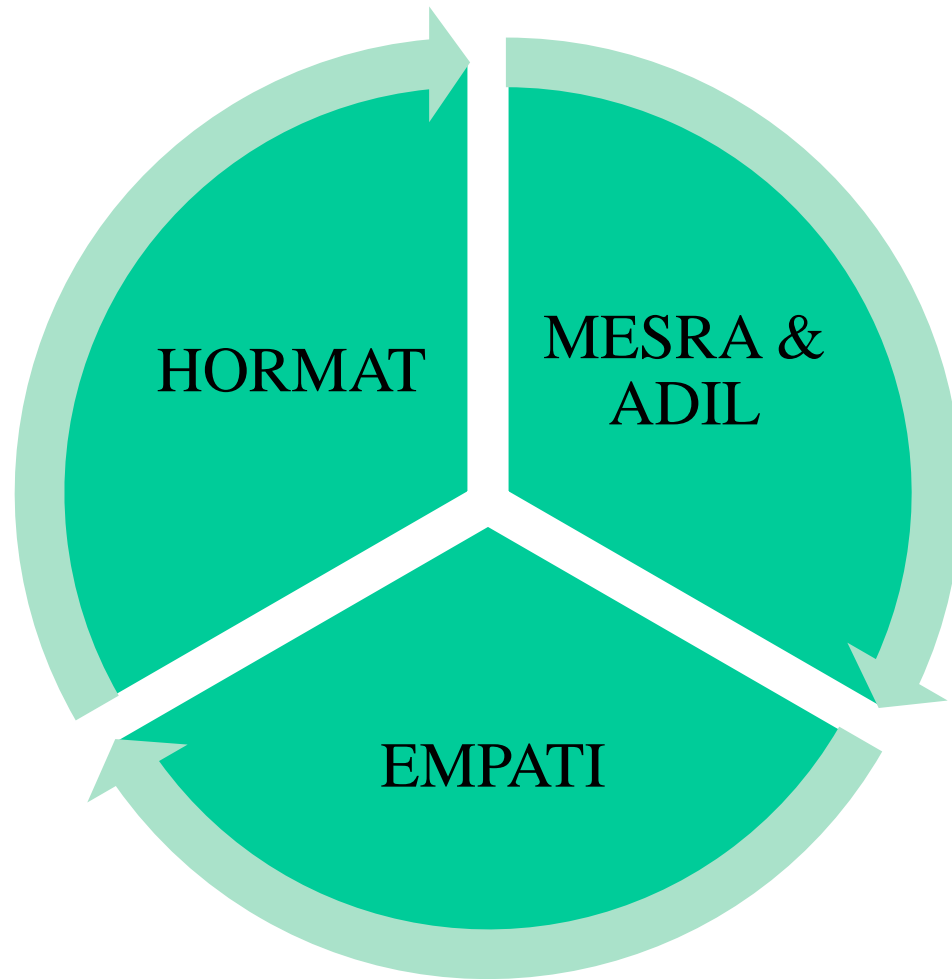


Rajah 1:
Ciri-ciri Kualiti Perkhidmatan
Pelanggan

PENYAMPAIAN

- 1. KEBOLEHPERCAYAAN**
- 2. RESPONSIF**
- 3. MENEPATI MASA**
- 4. KETEPATAN**
- 5. MUDAH DIPEROLEHI**
- 6. MUDAH DIFAHAMI**
- 7. KOMPETEN**
- 8. KREDIBILITI**
- 9. KESELAMATAN**

EMOSI



FIZIKAL

**PERSEKITARAN
YANG
KONDUSIF**

**KEMUDAHAN
SOKONGAN**

Perkhidmatan Kaunter

Sediakan jumlah kaunter yang cukup

Sediakan kaunter khas dan kecemasan

Sediakan kaunter *multi-service*

Pusatkan perkhidmatan kaunter di satu lokasi

Buka kaunter di waktu rehat dan buka semua kaunter pada waktu puncak

Sediakan no. giliran dan maklumat masa menunggu

Paparkan no. giliran di tempat yang sesuai selain ruang menunggu

Sediakan sistem siar raya untuk buat pengumuman yang luas dan menyeluruh

Panjangkan waktu operasi selepas pejabat atau di hujung minggu

Layanan Melalui Telefon



Amalan

8S


SALAM


SAYANG

SEGAK



SEGERA

SEMPURNA



SENSITIF

SENYUM



SOPAN

Terima Kasih