



PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN DALAM MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri
Negara Brunei Darussalam

PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN DALAM MEMBERIKAN PERHIDMATAN KEPADA PELANGGAN

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri
Negara Brunei Darussalam

CETAKAN PERTAMA
CETAKAN KEDUA
CETAKAN KETIGA

SEPTEMBER 2004
MAC 2006
OGOS 2011

© HAKCIPTA TERPELIHARA

**JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
JABATAN PERDANA MENTERI
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**

Tiada bahagian daripada terbitan ini boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau ditukarkan ke dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang alat juga pun, sama ada dengan cara elektronik, gambar serta rakaman dan sebagainya tanpa kebenaran bertulis daripada Pengarah Perkhidmatan Pengurusan terlebih dahulu.

ISBN

Font Gill Sans Mt saiz 10

MSD/BAP/GDL/004

PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN DALAM MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN

ISI KANDUNGAN

1	Pengenalan	1
2	Objektif	2
3	Pengertian Perkhidmatan yang Cemerlang	3
4	Ciri-ciri Minima dalam Menyampaikan Perkhidmatan	4
	4.1 Persekitaran	4
	4.2 Interaksi dengan Pelanggan	6
	4.3 Berinteraksi dengan Pelanggan Melalui Telefon	8
	4.4 Ketramplilan	11
5	Senarai Semak	12
6	Keperluan Memberikan Perkhidmatan Berkualiti	14
7	Penutup	16

Sebarang pertanyaan mengenai panduan ini bolehlah dirujuk kepada :

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan,
Jabatan Perdana Menteri,
Bangunan Bahirah,
Jalan Menteri Besar, Berakas BB3910,
Negara Brunei Darussalam.

Telefon : +673 2382064 / 2383065 / 2382066

Fax : +673 2382062

Emel : info.msd@msd.gov.bn

Website : www.jpp.gov.bn

PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN

PENGENALAN

Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam sentiasa berusaha untuk memperbaiki mutu penyampaian perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi Kerajaan kepada orang ramai.

Beberapa usaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan pelanggan telah pun dilaksanakan melalui berbagai aktiviti seperti taklimat, seminar, bengkel, kempen, kajian mengenai tumpuan pelanggan, pengauditan TPOR dan sebagainya. Selain itu, untuk tambah nilai terhadap pelaksanaan TPOR ini, beberapa buku panduan telah diterbitkan dan disebarluaskan kepada agensi-agensi Kerajaan bagi mempertingkatkan pemberian perkhidmatan kepada orang ramai.

Titah-titah Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam juga sering menekankan kepentingan agensi-agensi Kerajaan untuk memberikan perkhidmatan yang cekap, beretika dan bersopan santun antaranya :

“Kepada Pegawai-Pegawai dan Kakitangan, beta ingin mengulangi supaya akan sentiasa memberikan pemelulian kepada orang ramai dan mengamalkan sikap bersopan santun dan memberikan layanan kepada aduan-aduan atau masalah-masalah itu.”

[Petikan titah di Majlis Istiadat Mengadap dan Mengurniakan Bintang-Bintang Kebesaran, sempena Hari Keputeraan Baginda yang Ke-52 pada 15 Julai 1998 di Balai Singgahsana Indera Buana, Istana Nurul Iman]

“Perkhidmatan Awam bertugas untuk memudahkan dan memenuhi keperluan orang ramai yang berhajatkan perkhidmatan. Sementara orang ramai pula, akan menerima perkhidmatan itu sambil menunaikan tanggungjawab selaku rakyat yang baik; yang kaya dengan semangat cintakan negara.”

[Petikan titah di Majlis Sambutan Hari Perkhidmatan Awam Ke-10 pada 4 Oktober 2003 bertempat di Pusat Persidangan Antarabangsa, Berakas]

Maknanya, memberikan perkhidmatan pelanggan yang bermutu tinggi itu bukan pilihan yang sama ada dibuat atau tidak, oleh pegawai-pegawai dan kakitangan kerajaan, malah ia sebagai **amanah** yang mesti dilakukan.

Oleh yang demikian, bagi membantu agensi-agensi kerajaan dalam memberikan perkhidmatan yang berorientasikan pelanggan, panduan perlu disediakan bagi kemudahan agensi-agensi kerajaan membuat rujukan.

2

OBJEKTIF

Objektif garis panduan ini ialah untuk :

- a. Membantu pegawai dan kakitangan yang berurusan dengan orang ramai agar memberikan perkhidmatan yang berkualiti;
- b. Membantu kementerian / jabatan untuk mewujudkan suasana kondusif dan mesra-pelanggan (*customer-friendly atmosphere*); dan

**PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM
MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN**

- c. Memupuk budaya kerja yang mesra-pelanggan di semua peringkat pegawai dan kakitangan dalam berurusan dengan orang ramai.

3

PENGERTIAN PERKHIDMATAN YANG CEMERLANG

Perkhidmatan pelanggan yang cemerlang terbahagi kepada lima perkara utama iaitu :

- a. Persepsi pelanggan terhadap keselesaan, kebersihan, kemudahan mendapatkan maklumat dan layanan, sistem beratur, sifat pekerja, ketramplinan dan lain-lain;
- b. Melaksanakan janji untuk memberikan perkhidmatan selaras dengan Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR) yang disediakan oleh organisasi itu;
- c. Berkebolehan untuk menyampaikan perkhidmatan. Setiap Pegawai dan Kakitangan hendaklah mempunyai pengetahuan mengenai tugas masing-masing serta berkebolehan untuk menyampaikan perkhidmatan dengan cekap;
- d. Pegawai dan kakitangan perlu mempunyai kredibiliti iaitu yakin, bersikap profesional dan mempunyai sikap yang baik; dan
- e. Pegawai dan kakitangan perlulah memeduli dan bersikap sensitif terhadap kehendak pelanggan seperti menerima karenah pelanggan, bersikap terbuka, jujur, ikhlas dan menunjukkan penghargaan terhadap pelanggan.

**PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM
MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN**

4

CIRI-CIRI MINIMA DALAM MENYAMPAIKAN PERKHIDMATAN

Bagi membantu Pegawai dan Kakitangan dalam berurusan dengan orang ramai dan memupuk, membudayakan sikap mementingkan keperluan pelanggan, panduan berikut perlu diamalkan oleh pegawai dan kakitangan kerajaan :

4.1. PERSEKITARAN

- a. Papan tanda yang jelas, teratur, boleh dilihat oleh orang ramai (di tempat yang strategik) dengan memperlihatkan
 - i. Nama bahagian / cawangan / unit;
 - ii. Tunjuk arah.
- b. Setiap kementerian / jabatan kerajaan hendaklah menyediakan kaunter untuk pertanyaan yang terdapat petugas sepenuh masa. Kaunter ini boleh juga digunakan bagi penerimaan borang permohonan dan lain-lain perkhidmatan yang sesuai mengikut kesesuaian dan keperluannya.
- c. Setiap kaunter perkhidmatan perlu diberikan nombor dan nama kaunter, sekiranya perkhidmatan yang diberikan adalah banyak dan berbagai jenis.
- d. Maklumat organisasi yang perlu dipaparkan di tempat-tempat yang sesuai dan juga boleh dijadikan risalah adalah
 - i. Visi;
 - ii. Misi;
 - iii. Struktur organisasi;
 - iv. Tugas dan tanggungjawab setiap bahagian yang terdapat di Jabatan berkenaan;

- v. Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR);
 - vi. Senarai permohonan yang diproses oleh jabatan / bahagian berkenaan (jika ada);
 - vii. Yuran-yuran yang perlu dibayar (jika ada);
 - viii. Tarikh tutup permohonan, jika berkenaan;
 - ix. Waktu kaunter dibuka dan ditutup;
 - x. Arahan-arahan semasa yang tertentu; dan
 - xi. Perubahan-perubahan terkini terhadap syarat, peraturan dan seumpamanya.
-
- e. Maklumat yang perlu dijadikan risalah untuk kegunaan pelanggan
 - i. Keterangan mengenai setiap permohonan;
 - ii. Syarat-syarat bagi setiap permohonan yang dikendalikan; dan
 - iii. Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR).
-
- f. Penyediaan borang permohonan
 - i. Borang-borang permohonan hendaklah mudah diperolehi oleh pelanggan; dan
 - ii. Jenis-jenis borang perlu dilabel dengan jelas.
-
- g. Penyediaan peti cadangan
 - i. Hendaklah diletakkan di tempat yang strategik dan mudah dilihat oleh pelanggan seperti di meja kaunter, ruang menunggu giliran dan seumpamanya;
 - ii. Peti cadangan hendaklah dilabel dengan jelas;
 - iii. Bersama peti cadangan hendaklah disediakan borang maklum balas pelanggan atau borang cadangan;
 - iv. Perlu memaparkan dengan jelas “*Cadangan awda adalah sangat dialu-alukan, sila isi borang maklum balas*”; dan
 - v. Maklum balas yang diterima dari peti cadangan adalah menjadi tanggungjawab pihak pengurusan untuk mengambil tindakan yang bersesuaian.

PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN

- h. Penyediaan sistem nombor giliran sama ada secara manual atau elektronik, jika sesuai dan diperlukan.
- i. Kebersihan
 - i. Kawasan mestilah bersih; dan
 - ii. Tong Sampah perlu disediakan.
- j. Tempat menunggu
 - i. Perlu menyediakan tempat duduk yang selesa; dan
 - ii. Perlu menyediakan meja dan pen untuk menulis.
- k. Kemudahan asas yang lain
 - i. Bilik Air yang bersih setiap waktu;
 - ii. Surat Khabar, Majalah, Risalah-Risalah yang bermanfaat bagi pelanggan;
 - iii. Jam dinding;
 - iv. Telefon Awam, jika bersesuaian;
 - v. Mesin minuman berbayar, jika bersesuaian; dan
 - vi. Televisyen, jika bersesuaian.
- l. Kemudahan keselamatan
 - i. Pintu keselamatan atau tanda arah ke pintu kecemasan hendaklah jelas dan mudah dibaca; dan
 - ii. Alat Pemadam Api.

4.2. INTERAKSI DENGAN PELANGGAN

- a. Apabila bertemu pelanggan
 - i. Fokuskan perhatian kepada pelanggan dengan memberikan senyuman dan memulakan ucap salam dan selamat pagi / petang;

**PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM
MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN**

- ii. Jika tahu namanya, panggil dengan namanya. Contoh : *Assalamualaikum Tuan Haji Ali*. Jika tidak tahu namanya, cari namanya pada borang permohonan atau seumpamanya, jika ada atau sekurang-kurangnya *Assalamualaikum / Selamat Pag / Petang Tuan / Puan*;
 - iii. Nyatakan “*Boleh saya bantu?*”;
 - iv. Apabila menyampaikan maklumat atau bercakap, pandangan haruslah tertumpu kepada mata pelanggan;
 - v. Dengar dengan teliti maklumat atau pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan;
 - vi. Buat pengesahan (*verify*) terhadap soalan atau keperluan pelanggan bagi memastikan petugas faham akan soalan / keperluan berkenaan;
 - vii. Bertanya kepada pelanggan jika tidak faham akan pertanyaannya; dan
 - viii. Perhatikan (*observe*) bahasa badan (*body language*) dan kelakuan pelanggan untuk memastikan keselesaannya.
- b. Apabila menyampaikan perkhidmatan yang diperlukan
 - i. Berikan tumpuan sepenuhnya kepada pelanggan (*customer focused*);
 - ii. Memberikan penerangan yang diperlukan dengan jelas dan menjawab persoalan yang diajukan; dan
 - iii. Nyatakan tindakan yang akan dan telah awda lakukan.
- c. Maklumat yang perlu diketahui pelanggan
 - i. Menerangkan kepada pelanggan maklumat yang perlu diketahui dengan jelas;
 - ii. Jika terdapat gangguan dalam memberikan layanan, segera meminta maaf kepada pelanggan; dan
 - iii. Jika awda perlu membuat rujukan kepada pegawai yang tertentu atau peraturan yang tertentu, maklumkan sebab-sebabnya.

**PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM
MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN**

- d. Apabila perkhidmatan selesai disampaikan
 - i. Maklumkan tindakan awda seterusnya kepada pelanggan, jika ada;
 - ii. Maklumkan tindakan yang perlu dilakukan oleh pelanggan seterusnya, jika ada;
 - iii. Pastikan pelanggan faham akan keterangan yang awda sampaikan;
 - iv. Tanya pelanggan jika ada perkara lain yang dapat awda beri bantuan; dan
 - v. Ucapkan ‘Terima Kasih’ kepada pelanggan.
- e. Apabila bertemu pelanggan, ‘JANGAN’
 - i. Menyatakan komen yang negatif tentang diri sendiri, Jabatan, kerja , ketua atau yang seumpamanya;
 - ii. Membiarkan pelanggan pergi tanpa menyatakan ‘Terima Kasih’;
 - iii. Terburu-buru atau tergesa-gesa apabila melayan pelanggan sehingga menimbulkan keadaan yang negatif;
 - iv. Bermasam muka atau kelihatan bosan; dan
 - v. Menyatakan ‘Saya tidak tahu’ .

4.3. BERINTERAKSI DENGAN PELANGGAN MELALUI TELEFON

Perkara-perkara yang perlu ‘DIHINDARI’

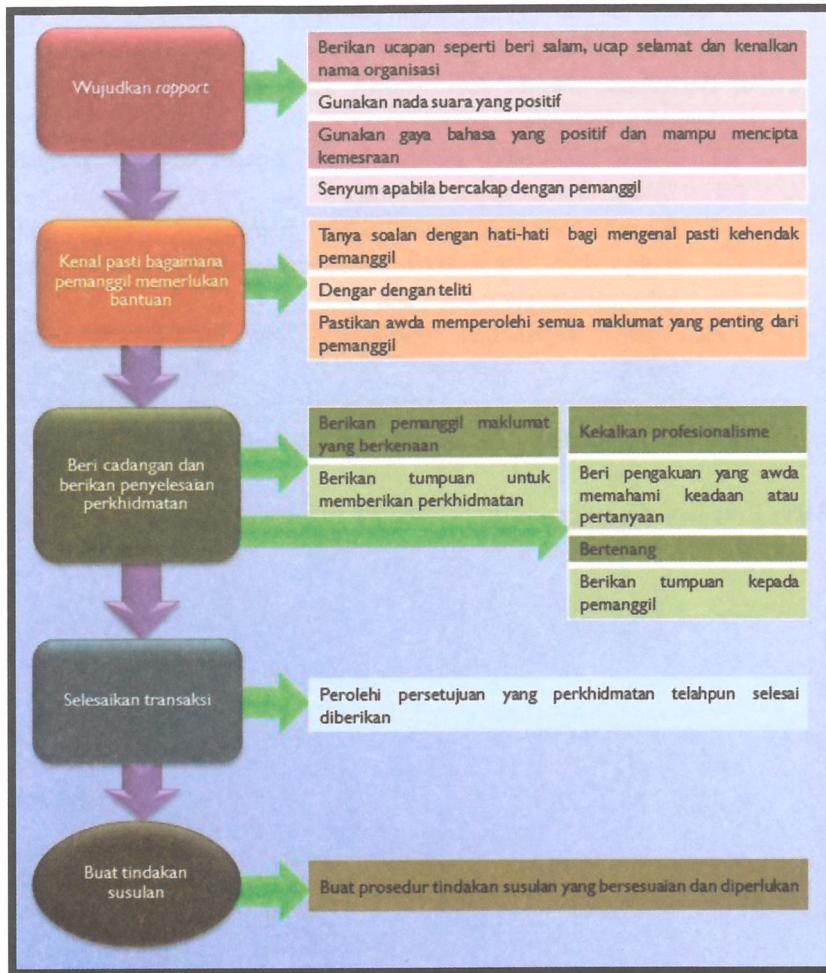
- a. Membiarkan telefon terlalu lama berdering. Telefon hendaklah dijawab secepat mungkin atau tidak lebih dari tiga dering.
- b. Apabila berkomunikasi dengan pemanggil, jangan berkomunikasi dengan orang lain selain daripada pemanggil berkenaan.

**PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM
MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN**

- c. Adalah tidak professional jika awda makan, minum atau merokok semasa berkomunikasi dengan pemanggil.
- d. Berbahasa, memberikan ucapan atau menyoal dengan kasar hendaklah dihindari seperti
 - i. “Awak tidak boleh berbuat begitu” adalah baik menyatakan “Maaf, itu tidak dapat diterima”;
 - ii. “Cakap kuat-kuat, saya tidak mendengar” adalah baik menyatakan “Maaf, boleh biskita bercakap kuat sedikit? Saya sukar mendengar awak”; dan
 - iii. “Apa??!” adalah baik menyatakan “Maaf, tolong ulangi sekali lagi?”.
- e. Memotong cakap sebelum pemanggil selesai bercakap.

Rajah 1 menunjukkan pemberian perkhidmatan melalui telefon.

PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN



Rajah 1. Pemberian Perkhidmatan Melalui Telefon

**PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM
MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN**

4.4. KETRAMPILAN

Sepertimana Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri Bil. 8/1996 bertarikh 15 April 1996 menyatakan

- a. Pegawai dan kakitangan lelaki
 - i. Petugas hendaklah berpakaian kemas, bersih dan sopan;
 - ii. Berseluar panjang, kemeja panjang dan bertali leher bagi bahagian III ke atas; atau
 - iii. Berseluar panjang dan baju kemeja ala cara Melayu; atau
 - iv. Pakaian cara Melayu yang lengkap.
- b. Pegawai dan kakitangan wanita - kemas, sopan dan menutup aurat.
- c. Jika bertugas atau lawatan luar pejabat - tidak menjolok mata.

Bagi pegawai-pegawai dan kakitangan yang berurus terus dengan orang ramai hendaklah memakai tanda nama (*name tag*).

SENARAI SEMAK

Senarai semak yang boleh membantu pegawai dan kakitangan dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti.

- Cara awda menunjukkan rasa hormat terhadap pelanggan bagi membuatkan mereka rasa dipeduli dan dihargai adalah satu kualiti yang diutamakan.

Berikut adalah perkara-perkara yang boleh pegawai dan kakitangan lakukan bagi memastikan pelanggan merasa dihargai atau menunjukkan rasa hormat.

Tanda (✓) perkara-perkara yang telah awda lakukan

1	Menggunakan nama pelanggan atau sapaan	
2	Bertanya kepada pelanggan untuk mengetahui apa yang mereka perlukan	
3	Menunjukkan timbang rasa dan prihatin	
4	Bersopan-santun	
5	Mengingati apa jua yang berkaitan dengan mereka jika mereka seorang pelanggan yang selalu berurusan dengan awda	
6	Bertanyakan pendapat pelanggan, jika perlu	
7	Tumpukan perhatian kepada pelanggan apabila mereka sedang bercakap dengan awda	
8	Tidak berkelakuan kasar	
9	Mendengar pelanggan	

[Bolehkan awda melakukan perkara-perkara ini ?]

**PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM
MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN**

- b. Senarai semak mengenai kesan yang diberikan terhadap suasana kerja di tempat awda jika awda sendiri menjadi pelanggan.

Pilih dan tandakan (✓) mana yang awda rasakan menunjukkan gambaran yang benar terhadap suasana kerja awda.

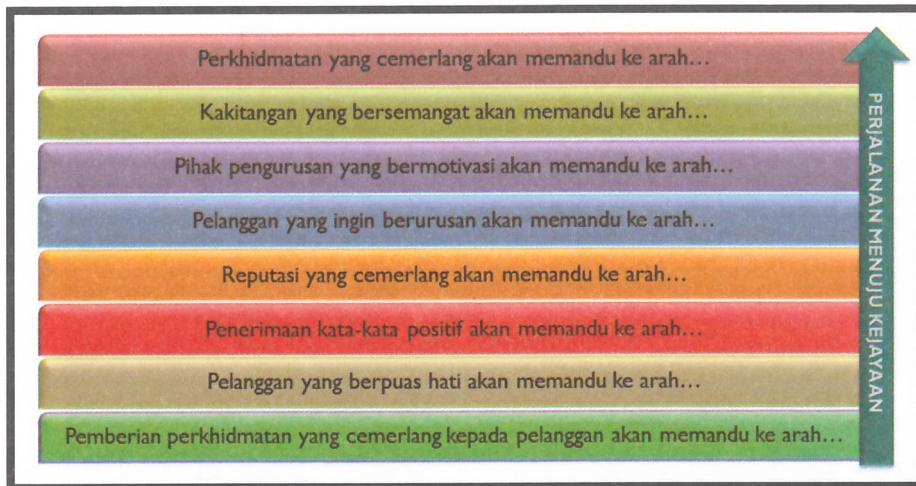
Senarai Semak		Baik	Sederhana	Tidak Memuaskan
1	Pemerhatian ketika mula masuk melangkah di tempat kerja			
2	Kualiti perkhidmatan yang diberikan			
3	Susun atur tempat kerja			
4	Kebersihan tempat kerja			
5	Sambutan Pegawai dan Kakitangan yang melayan			
6	Kesediaan Pegawai dan Kakitangan untuk memberikan perkhidmatan			
7	Ketrampilan Pegawai dan Kakitangan			
8	Maklumat yang disediakan			
9	Respons Pegawai dan Kakitangan terhadap pertanyaan			
10	Kemesraan yang ditunjukkan oleh Pegawai dan Kakitangan			
11	Ucapan Pegawai dan Kakitangan apabila mengakhiri perkhidmatan			
12	Kesan terhadap perkhidmatan yang diberikan secara menyeluruh			

KEPERLUAN MEMBERIKAN PERKHIDMATAN BERKUALITI

MENGAPA KITA PERLU MEMBERIKAN PERKHIDMATAN YANG BERKUALITI ?

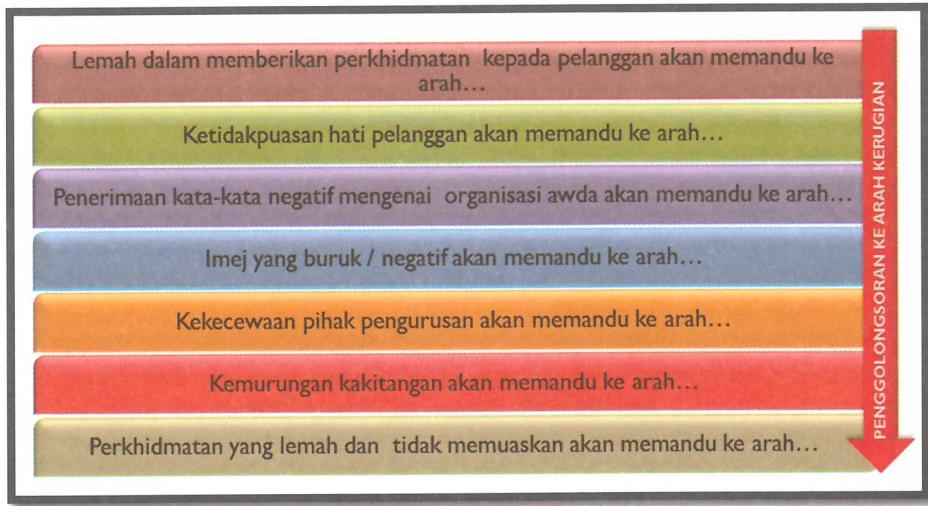
Pegawai dan kakitangan kerajaan hendaklah memberikan perkhidmatan yang berkualiti kerana kita memperolehi manfaat daripadanya. Jika tidak, kita akan mendapat kerugian.

PERJALANAN MENUJU KEJAYAAN [VICTORIOUS RIDE UPWARDS TO SUCCESS]



**PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM
MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN**

**PENGGOLONGSORAN KE ARAH KERUGIAN / KEBINASAAN
[VICIOUS SLIDE DOWNTWARDS INTO DOOM]**



Sumber : Ron Kaufman, UP Your Service, 2000

PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN

7

PENUTUP

Penyediaan garis panduan ini diharapkan akan dapat membantu agensi-agensi kerajaan dalam memperkemaskan lagi pemberian perkhidmatan pelanggan dari segi persekitaran dan penyampaian. Ianya sangat bertepatan dengan kehendak pelanggan dan selaras dengan titah-titah Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam yang sering menekankan pentingnya pemedulian terhadap pelanggan dan memberikan perkhidmatan yang berorientasikan pelanggan.

Oleh itu, agensi-agensi kerajaan hendaklah mengamalkan nilai-nilai kerja yang positif dalam sama-sama menjaga imej Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam.

**PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM
MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN**

RUJUKAN

1. Nota kursus ‘Customer Service Excellence’ – *Creating competitive advantage*, disediakan oleh Thomas Herzog.
2. Nota kursus ‘Achieving Total Customer Satisfaction’, disediakan oleh Siti Kamesah Bee.
3. UP Your Service, Ron Kaufman, 2000.

**PANDUAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN DALAM
MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PELANGGAN**

**Sebarang pertanyaan mengenai panduan ini bolehlah dirujuk
kepada**



Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri
Bangunan Bahirah
Jalan Menteri Besar BB3910
Negara Brunei Darussalam

info.msd@msd.gov.bn



+673 2383063/4/5/6
+673 2382062(Fax)



<http://www.jpp.gov.bn>

Dicetak oleh Jabatan Percetakan Kerajaan,
Jabatan Perdana Menteri, Negara Brunei Darussalam.