

Tingkat 2, Blok A,
Wisma Sri Pahang,
25503 Kuantan,
Pahang, Malaysia.

Level 2, Block A,
Wisma Sri Pahang,
25503 Kuantan,
Pahang, Malaysia.



SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PAHANG
STATE SECRETARY OF PAHANG

• Telefon : 09-5162253

09-5126601

• Fax : 09-5156106

SUK.PHG/KORP.009/2.04 JLD.2 (51)

SURAT PEKELILING SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG
BILANGAN 8 TAHUN 2011

Semua Ketua Jabatan Negeri

Semua Pegawai Daerah

Semua Pihak Berkuasa Tempatan

Semua Badan Berkanun Negeri

YH. Dato',

PELAKSANAAN SISTEM PEGAWAI BERTUGAS HARIAN DI JABATAN / AGENSI
NEGERI PAHANG

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sepertimana YH. Dato' sedia maklum, Kerajaan Negeri Pahang sentiasa melaksanakan pelbagai usaha dalam mempertingkatkan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan awam terutamanya di jabatan / agensi Negeri Pahang. Sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan tahap kepuasan pelanggan dan memberi khidmat terbaik kepada pelanggan yang datang berurusan di jabatan / agensi Kerajaan Negeri, Pentadbiran ini telah memperkenalkan Pelaksanaan Sistem Pegawai Bertugas Harian.

3. Sehubungan dengan itu, satu Garis Panduan Pelaksanaan Sistem Pegawai Bertugas Harian di jabatan / agensi Negeri Pahang, seperti di Lampiran A, adaiah dikeluarkan bagi memberi panduan kepada semua Ketua Jabatan yang terlibat dalam melaksanakan Sistem Pegawai Bertugas Harian di Jabatan masing-masing. Ianya bertujuan untuk memberikan perkhidmatan yang lebih mesra pelanggan dan bersifat "*human touch*" kepada orang ramai. Melalui langkah ini, imej perkhidmatan awam Negeri Pahang akan dapat ditingkatkan ke tahap yang lebih tinggi.

4. Adalah menjadi harapan saya agar semua Ketua Jabatan memberikan keutamaan kepada perkara ini dan mengambil tindakan segera dalam melaksanakannya. Segala perhatian dan kerjasama YH. Dato' adalah didahulukan dengan ucapan ribuan terima kasih.

Sekian.

" Komited, Proaktif, Responsif "
" BERKHIDMAT UNTUK NEGARA "

(DATO' SRI MUHAMMAD SAFIAN BIN ISMAIL, SSAP.,SIMP.,DSAP.,DIMP.,AAP.,AMP.)
SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG

☎ 09-5126601

✉ : ss@pahang.gov.my

Tarikh : 12 Disember 2011

**GARIS PANDUAN PELAKSANAAN
SISTEM PEGAWAI BERTUGAS HARIAN DI
JABATAN / AGENSI NEGERI PAHANG**

1. TUJUAN

- 1.1 Garis panduan ini bertujuan untuk memaklumkan mengenai pelaksanaan Sistem Pegawai Bertugas Harian di kaunter-kaunter jabatan / agensi di seluruh Negeri Pahang.

2. LATAR BELAKANG:

- 2.1 Kerajaan Negeri Pahang sentiasa melaksanakan pelbagai usaha ke arah menyediakan perkhidmatan pelanggan yang mesra, cekap dan berkesan terutamanya di barisan hadapan jabatan / agensi Negeri Pahang.
- 2.2 Kerajaan telah mengeluarkan beberapa Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) dan Surat Arahan berkaitan perkhidmatan pelanggan bagi memastikan perkhidmatan yang ditawarkan adalah mesra pelanggan dan bersifat "*human touch*" supaya dapat memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat sejajar dengan perkembangan semasa. Antaranya ialah, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan dan Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU – Usaha-Usaha Memantapkan Amalan Senyum Dalam Penyampaian Perkhidmatan Sektor Awam.

- 2.3 Oleh itu, selaras dengan komitmen Kerajaan melalui gagasan "1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan", YB. Setiausaha Kerajaan Pahang mengambil inisiatif memperkenalkan Sistem Pegawai Bertugas Harian di jabatan / agensi Negeri Pahang bagi memantapkan lagi kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan di jabatan / agensi barisan hadapan.
- 2.4 Pegawai Bertugas Harian yang dilantik akan bertanggungjawab untuk memastikan setiap pelanggan yang datang berurusan dilayani dan mendapat perkhidmatan yang diharapkan menerusi prinsip perkhidmatan melangkaui ekspektasi pelanggan ataupun "*delighting the customers*" seperti yang diwar-warkan oleh YBhg. Ketua Setiausaha Negara dan pihak MAMPU.

3. OBJEKTIF PELAKSANAAN

- 3.1 Memastikan setiap pelanggan menerima layanan yang sewajarnya semasa berurusan dan berpuashati terhadap setiap perkhidmatan yang telah diberikan;
- 3.2 Memberikan layanan yang proaktif dan responsif terutamanya kepada pelanggan dalam kategori kritikal seperti warga emas, orang kelainan upaya (OKU) dan pelanggan yang memerlukan bimbingan semasa berurusan di Jabatan;
- 3.3 Memupuk nilai-nilai "*human touch*" di kalangan pegawai dalam menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan; dan
- 3.4 Meningkatkan persepsi positif pelanggan dan imej Jabatan ke arah perkhidmatan yang mesra pelanggan.

4. SENARAI TUGAS PEGAWAI BERTUGAS

- 4.1 Membantu pelanggan yang datang berurusan di kaunter secara proaktif;
- 4.2 Memberikan penerangan kepada pelanggan yang inginkan penjelasan mengenai perkhidmatan yang diperlukan di Jabatan;
- 4.3 Membantu menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh pelanggan yang berurusan di kaunter-kaunter Jabatan;
- 4.4 Memastikan pelanggan yang datang berurusan mendapat layanan baik dan perkhidmatan yang memuaskan; dan
- 4.5 Merekodkan aktiviti / tugas dalam Buku Log yang disediakan.

NOTA:

Tugas Pegawai Bertugas Harian adalah meliputi seluruh kawasan kaunter perkhidmatan dan kaunter khidmat pelanggan di Jabatan masing-masing.

5. KAEDAH PELAKSANAAN

- 5.1 Setiap Jabatan hendaklah melantik sekurang-kurangnya lima (5) orang pegawainya sebagai Pegawai bertugas Harian di Jabatan masing-masing;
- 5.2 Sekurang-kurangnya seorang Pegawai Bertugas Harian perlu ditugaskan bertugas setiap hari. Ketua Jabatan boleh mengarahkan lebih daripada seorang Pegawai Bertugas Harian untuk

menjalankan tugas jika dirasakan perlu dan sesuai menurut budi bicara Ketua Jabatan;

5.3 Lantikan Pegawai Bertugas Harian adalah terbuka kepada semua gred jawatan dan perlu memenuhi kriteria pegawai yang telah ditetapkan;

5.4 Pemilihan Pegawai Bertugas Harian dibuat berasaskan kriteria-kriteria berikut:-

5.4.1 Pemahaman tinggi dan mendalam mengenai hal ehwal pentadbiran dan perkhidmatan yang ditawarkan di Jabatan;

5.4.2 Perwatakan peramah, ceria serta sikap menghormati pelanggan;

5.4.3 Sikap prihatin dan sensitif terhadap keperluan pelanggan;

5.4.4 Tingkahlaku sopan dan berbudi bahasa;

5.4.5 Bersikap bertanggungjawab untuk membantu pelanggan;

5.4.6 Kesabaran untuk mendengar, memahami keperluan dan karenah pelanggan;

5.4.7 Berkeupayaan untuk bertindak proaktif dan cekap dalam situasi tertekan.

5.5 Setiap Pegawai Bertugas Harian akan diberikan "vest" khas dan hendaklah memakainya setiap masa apabila bertugas. Rekabentuk "vest" adalah seperti di lampiran berkembar dan hendaklah disediakan serta dibiayai oleh Jabatan.

5.6 Jadual bertugas bagi Pegawai Bertugas Harian boleh dibuat secara harian, mingguan ataupun mana-mana yang bersesuaian dengan Jabatan masing-masing.

5.7 Bagi tujuan pemantauan, setiap pegawai bertugas perlu merekodkan aktiviti / tugas yang dijalankan pada setiap hari dalam Buku Log. Buku Log tersebut hendaklah dipantau dari semasa ke semasa oleh pegawai yang bertanggungjawab di Jabatan.

6. PENUTUP

6.1 Adalah diharap dengan pelaksanaan Sistem Pegawai Bertugas Harian di kaunter-kaunter jabatan / agensi Negeri Pahang akan dapat meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan barisan hadapan di Negeri Pahang.

6.2 Selain itu, diharapkan juga dengan pengamalan budaya mesra pelanggan ini mampu mengurangkan aduan berhubung perkhidmatan kaunter di jabatan / agensi Negeri Pahang serta dapat meningkatkan tahap kepuasan pelanggan pada masa akan datang.

Disediakan oleh:-

Unit Korporat
Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang
Wisma Sri Pahang
Kuantan

REKABENTUK "VEST" PEGAWAI BERTUGAS HARIAN



WARNA "VEST" : "NAVY BLUE"