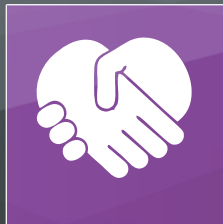




BUKU PANDUAN

amalan 8S

semasa berurusan dengan 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

Pengenalan 8S

Objektif 8S

Penyampaian perkhidmatan awam yang berkesan merupakan komitmen Kerajaan kepada rakyat. Perkhidmatan yang berkesan bukan sahaja mengkehendaki Kerajaan untuk memberikan perkhidmatan yang efisien dan efektif dari segi sistem dan prosedur, malah turut menuntut layanan yang berkualiti dari penjawat awam.

Booklet **Amalan 8S Semasa Berurusan Dengan Pelanggan** merupakan salah satu inisiatif bagi mencapai aspirasi Kerajaan untuk memberi perkhidmatan yang menyenangkan rakyat. Booklet ini diharap membantu memantapkan kualiti penyampaian perkhidmatan Kerajaan secara menyeluruh dan melahirkan nilai-nilai terpuji dalam diri penjawat awam.

Booklet ini tercetus hasil perbincangan *Focus Group on Improving Perception and Change Management*.

- Meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan agensi Kerajaan.
- Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh agensi Kerajaan secara keseluruhan.
- Menerapkan nilai-nilai murni dalam amalan harian penjawat awam.
- Meningkatkan imej Sektor Awam ke arah perkhidmatan bertaraf dunia.
- Memupuk budaya kerja yang mesra pelanggan di agensi Kerajaan dalam berurusan dengan orang ramai.



SALAM



SAYANG

SEGAK



SEGERA

SEMPURNA



SENSITIF

SENYUM



SOPAN

SALAM



amalan S1

Salam merupakan pemula bicara apabila berinteraksi. Penjawat awam perlulah memberi salam serta memperkenalkan diri terlebih dahulu apabila memulakan komunikasi dengan pelanggan. Ucapan salam boleh membuatkan pelanggan berasa lebih selesa untuk memulakan sesuatu urusan.

Boleh **dipraktikkan** seperti berikut:

- Menerima pelanggan dengan mesra disusuli ucapan salam dengan nada lembut dan sopan;
- Membalas salam dengan mesra;
- Memperkenalkan diri dengan memberitahu nama; dan
- Menanyakan dengan jelas jenis urusan yang diperlukan menggunakan nada yang sesuai.

SAYANG



amalan S2

Sifat sayangkan kerja dan organisasi akan mendorong penjawat awam untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik apabila berurusan dengan pelanggan. Penjawat awam yang sayangkan organisasi akan memastikan pelanggan mendapat kepuasan daripada khidmat yang diberikan.

Boleh **dipraktikkan** seperti berikut:

- Menjalankan tanggungjawab dengan amanah;
- Sentiasa bersikap profesional dan mengikut etika ketika melaksanakan tugas;
- Menjaga perilaku dan disiplin sepanjang masa; dan
- Mengamalkan sikap terbuka seperti menegur sesama penjawat awam supaya kualiti perkhidmatan awam dapat ditingkatkan.

SEGAK



amalan S3

Segak merujuk kepada ketrampilan diri seseorang penjawat awam ketika menjalankan tugas. Penampilan diri yang bersih dan kemas akan mempengaruhi tahap keyakinan pelanggan untuk berurusan dengan agensi berkenaan.

Boleh **dipraktikkan** seperti berikut:

- Memastikan pakaian sentiasa bersih dan kemas;
- Memakai pakaian yang lengkap ketika menjalankan tugas;
- Memakai pakaian yang sesuai mengikut masa dan tempat; dan
- Menunjukkan keyakinan ketika menjalankan tugas.



SEGERA

amalan S4

Sifat segera (sense of urgency) perlu wujud dalam setiap penjawat awam. Ini adalah untuk memastikan setiap urusan yang diamanahkan dilaksanakan dengan cekap, pantas dan tanpa berlengah. Namun begitu, setiap tindakan perlu mengambil kira peraturan dan prosedur kerja sedia ada.

Boleh **dipraktikkan** seperti berikut:

- Memberi perhatian kepada pelanggan tanpa berlengah;
- Menjawab telefon dengan segera; dan
- Mengambil tindakan mengikut keutamaan serta peraturan yang ditetapkan.

SEMPURNA



amalan S5

Perkhidmatan yang sempurna bermaksud perkhidmatan yang lengkap dan memenuhi kehendak pelanggan. Penjawat awam perlu sentiasa memastikan pelanggan mendapat perkhidmatan yang terbaik dari agensi Kerajaan.

Boleh **dipraktikkan** seperti berikut:

- Memastikan setiap pelanggan mendapat perkhidmatan dan layanan yang sempurna dan lengkap tanpa mengira latar belakang pelanggan;
- Menyediakan persekitaran yang kondusif dan kemudahan yang sempurna untuk pelanggan; dan
- Meningkatkan tahap kompetensi diri dan produktiviti organisasi untuk memenuhi permintaan pelanggan.

SENSITIF



amalan S6

Sikap sensitif dan prihatin terhadap keperluan pelanggan perlu diamalkan oleh penjawat awam tanpa mengira masa. Penjawat awam juga perlu peka dan bijak membuat penilaian apabila berhadapan dengan apa jua situasi.

Boleh **dipraktikkan** seperti berikut:

- Mengetahui profil pelanggan;
- Mempunyai sikap menghormati dan mengutamakan pelanggan, serta prihatin, peka dan responsif terhadap keperluan pelanggan;
- Mengambil tindakan mengikut kesesuaian; dan
- Memastikan maklumat yang diberikan adalah tepat dan betul.

SENYUM



amalan S7

Senyuman merupakan permulaan bagi mewujudkan hubungan yang positif. Penjawat awam perlu memberi senyuman secara ikhlas mengikut kesesuaian situasi apabila berkomunikasi dengan pelanggan.

Boleh **dipraktikkan** seperti berikut:

- Mengarahkan pandangan kepada pelanggan yang datang sambil memberikan senyuman yang ikhlas;
- Memberi senyuman ketika bercakap walaupun melalui telefon agar pihak yang mendengar dapat merasai kemesraan; dan
- Memberi senyuman mengikut kesesuaian situasi walaupun dalam keadaan sibuk dan penat.



SOPAN

amalan S8

Sifat sopan dalam pertuturan dan perlakuan akan melahirkan hubungan yang baik dan suasana yang selesa untuk pelanggan. Penjawat awam yang beradab sopan akan sentiasa menjaga tutur katanya dan sentiasa memberikan layanan yang baik terhadap orang lain. Beliau juga akan memastikan percakapannya sentiasa sopan, lemah lembut tetapi tegas.

Boleh **dipraktikkan** seperti berikut:

- Memberikan layanan yang mesra dan sopan kepada pelanggan;
- Menggunakan intonasi yang sesuai dan mengarahkan pandangan mata ketika bercakap dengan pelanggan;
- Menyapa pelanggan dengan panggilan yang sesuai;
- Mengawal nada suara dan bersabar dengan kerenah pelanggan walaupun sedang marah; dan
- Memakai pakaian yang kemas, sesuai dan sopan mengikut peraturan-peraturan berpakaian yang telah ditetapkan.



Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
Aras 6, Blok B2
Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya,
Malaysia

No Tel: 03-8872 3000
No Faks: 03-8888 3721
Laman Web: www.mampu.gov.my