



KETUA PENGARAH  
UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN  
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)  
JABATAN PERDANA MENTERI  
ARAS 6, BLOK B2  
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI  
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN  
62502 PUTRAJAYA



PENGIKTIRAFAN MS ISO 9001:2000 NO SIJIL: KLR 0500331

Telefon : 03-88882311  
Faks : 03-88883163  
Email : normah@mampu.gov.my

UPTM 159/10/648/1

9 Julai 2007

Edaran kepada:

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

**LANGKAH-LANGKAH MENINGKATKAN KEBERKESANAN  
SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN KERAJAAN  
MENERUSI PEMANTAPAN PENGURUSAN DAN  
PENGENDALIAN PERKHIDMATAN *HELPDESK* UNIT  
KHIDMAT PELANGGAN**

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Kerajaan telah mengeluarkan **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2005 – Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan Di Agensi Kerajaan** sebagai satu usaha untuk memudahkan pelanggan berurusan dan mendapatkan maklumat mengenai perkhidmatan agensi Kerajaan. Pekeliling ini turut menggariskan pelaksanaan **Unit Khidmat Pelanggan** yang berperanan sebagai **helpdesk** untuk memberi maklumat atau jawapan kepada pertanyaan pelanggan mengenai isu dan masalah yang dikemukakan. Namun, pelaksanaan perkhidmatan **helpdesk** di agensi Kerajaan didapati

masih tidak mencapai tahap yang diharapkan. Keadaan ini boleh mempengaruhi persepsi umum tentang prestasi sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan.

3. Pengurusan perkhidmatan *helpdesk* yang cekap dan berkesan akan dapat memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan. Dalam hal ini, agensi Kerajaan hendaklah komited kepada langkah-langkah perkhidmatan pelanggan berikut:

- (a) Memberi perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan;
- (b) Memberi respons ke atas semua urusan pelanggan dengan cepat, tepat dan dalam tempoh masa yang ditetapkan;
- (c) Menyediakan perkhidmatan dalam persekitaran yang selesa dan mesra pelanggan;
- (d) Memberi layanan yang mesra, sopan santun, adil dan saksama kepada semua pelanggan;
- (e) Mengambil kira maklum balas pelanggan dalam usaha-usaha penambahbaikan perkhidmatan; dan
- (f) Melaksanakan penambahbaikan berterusan untuk meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan.

4. Dalam usaha meningkatkan keberkesanan perkhidmatan *helpdesk* ini, agensi Kerajaan perlu menyediakan pelbagai saluran untuk memudahkan pelanggan berurusan. Antara saluran tersebut adalah seperti surat-menyurat, e-mel, telefon, laman web dan portal serta layanan bersemuka.

5. Dalam hubungan ini, semua agensi Kerajaan hendaklah mengambil tindakan untuk memantapkan pengurusan dan pengendalian perkhidmatan pelanggan menerusi perkhidmatan *helpdesk* yang cekap dan berkesan seperti yang digariskan di **LAMPIRAN 1**. Bagi agensi yang telah mewujudkan Unit Khidmat Pelanggan mengikut **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2005**, panduan ini boleh digunakan untuk menambah baik perkhidmatan pelanggan sedia ada.

6. Semua Ketua Jabatan adalah diminta mengambil tindakan susulan sewajarnya bagi memantapkan pengurusan dan pengendalian perkhidmatan *helpdesk* di agensi masing-masing serta jabatan dan agensi di bawah pengawasannya.

Sekian, terima kasih.

**"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"**

Saya yang menurut perintah,



(DATO' NORMAH BINTI MD. YUSOF)

s.k.:

Ketua Setiausaha Negara

**PANDUAN MEMANTAPKAN PENGURUSAN DAN  
PENGENDALIAN PERKHIDMATAN *HELPDESK*  
UNIT KHIDMAT PELANGGAN**

**TUJUAN**

Garis Panduan ini bertujuan untuk memaklumkan agensi-agensi Kerajaan mengenai tindakan-tindakan yang perlu dilaksanakan bagi memantapkan pengurusan dan pengendalian perkhidmatan *helpdesk* Unit Khidmat Pelanggan di bawah **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2005 – Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan Di Agensi Kerajaan.**

**LATAR BELAKANG**

2. **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2005** menggariskan langkah-langkah bagi pelaksanaan **Unit Khidmat Pelanggan** di agensi Kerajaan ke arah meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan. Unit ini berperanan sebagai ***helpdesk*** yang mengendalikan semua panggilan telefon, memberi maklumat atau jawapan kepada pertanyaan pelanggan mengenai isu dan masalah yang dibangkitkan serta melayani pelanggan yang datang berurusan.

3. Walaupun pekeliling tersebut telah menyatakan dengan jelas mengenai peranan Unit Khidmat Pelanggan ini, namun pelbagai aduan dan rungutan masih diterima mengenai layanan yang



diberikan kepada pelanggan yang berurusan dengan sesetengah agensi Kerajaan. Ini menunjukkan pelaksanaan perkhidmatan *helpdesk* masih belum mencapai tahap yang diharapkan dalam memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan. Justeru, bagi memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat dan seterusnya memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif, cekap dan berkesan, panduan ini disediakan bagi membantu agensi Kerajaan mencapai matlamat tersebut.

4. Perkhidmatan *helpdesk* boleh disediakan sama ada dalam bentuk fizikal atau elektronik. Ia hendaklah dikendalikan oleh pegawai/kakitangan yang berkemahiran dan berpengetahuan dalam bidang perkhidmatan pelanggan, di samping mempunyai pengetahuan mengenai fungsi dan peranan agensi masing-masing.

## **SKOP PERKHIDMATAN**

5. Perkhidmatan yang ditawarkan oleh perkhidmatan *helpdesk* adalah meliputi layanan terhadap:

- (a) Pertanyaan pelanggan;
- (b) Aduan pelanggan;
- (c) Khidmat nasihat; dan
- (d) Maklum balas pelanggan.

6. Perkhidmatan-perkhidmatan tersebut boleh disediakan menerusi saluran-saluran seperti berikut:

- (a) Telefon;
- (b) Surat-menyurat;
- (c) E-mel;
- (d) Laman web atau portal;
- (e) Talian khas atau *hotline*;
- (f) Sistem pesanan ringkas (SMS); dan
- (g) Perkhidmatan kaunter.

#### **MAKLUMAT PERKHIDMATAN *HELPDESK***

7. Semua agensi Kerajaan hendaklah menghebahkan maklumat perkhidmatan *helpdesk* masing-masing dalam **pelbagai saluran media** seperti laman web/portal, brosur dan sebagainya untuk memudahkan pelanggan berurusan. Antara **maklumat penting** yang perlu dihebahkan adalah seperti berikut:

- (a) Alamat **surat-menyurat** perkhidmatan *helpdesk*;
- (b) Alamat **e-mel** perkhidmatan *helpdesk*;
- (c) Alamat **laman web** dan **portal** agensi;
- (d) Nombor **talian khas** dan waktu operasi;
- (e) Nombor ***hotline*** dan waktu operasi;
- (f) Nombor **sistem pesanan ringkas (SMS)**; dan
- (g) Lokasi **kaunter** perkhidmatan *helpdesk*.

## **LANGKAH-LANGKAH MEMANTAPKAN PERKHIDMATAN HELPDESK**

8. Agensi Kerajaan dikehendaki memantapkan pengurusan dan pengendalian perkhidmatan *helpdesk* masing-masing dengan mengambil tindakan-tindakan susulan sewajarnya ke arah melaksanakan langkah-langkah berikut:

### **(a) Surat-Menyurat**

9. Perkhidmatan *helpdesk* perlu mengendalikan urusan surat-menyurat mengikut langkah-langkah seperti berikut:

- (i) **Merekodkan surat yang diterima** ke dalam fail/daftar rekod surat-menyurat sama ada secara manual atau elektronik;
- (ii) **Menghantar surat akuan terima** kepada pelanggan tidak melebihi **tiga hari bekerja daripada tarikh surat diterima**;
- (iii) Sekiranya perkara yang dibangkitkan dapat diselesaikan dengan segera, **keputusan tersebut hendaklah dimaklumkan kepada pelanggan** dalam surat akuan terima berkenaan;
- (iv) Sekiranya perkara yang dibangkitkan mengambil masa untuk diselesaikan dan perlu dirujuk kepada pegawai atau bahagian yang bertanggungjawab, **pelanggan**

**hendaklah dimaklumkan terlebih dahulu dalam tempoh 7 hari bekerja selepas akuan terima dihantar mengenai perkara-perkara berikut:**

- a. **Tempoh masa** yang diperlukan untuk mengambil tindakan dan menyelesaikan perkara yang dibangkitkan; dan
  - b. Maklumat mengenai **pegawai yang boleh dihubungi** seperti nama, nombor telefon dan alamat e-mel.
- (v) **Memaklumkan kepada pelanggan** tindakan penyelesaian atau status terkini perkara yang dibangkitkan.

**(b) E-mel/Laman Web/Portal**

10. Perkhidmatan *helpdesk* perlu mengendalikan urusan melalui e-mel/laman web/portal mengikut langkah-langkah seperti berikut:

- (i) **Merekodkan e-mel yang diterima** dalam fail/daftar rekod sama ada secara manual atau elektronik;
- (ii) **Memberi respons serta-merta kepada e-mel yang diterima.** Sekiranya perkara yang dibangkitkan dapat diselesaikan dengan segera, **keputusan tersebut hendaklah dimaklumkan kepada pelanggan** dalam e-mel berkenaan;



- (iii) Sekiranya perkara yang dibangkitkan mengambil masa untuk diselesaikan dan perlu dirujuk kepada pegawai atau bahagian yang bertanggungjawab, **pelanggan hendaklah dimaklumkan terlebih dahulu dalam tempoh 7 hari bekerja selepas akuan terima dihantar** mengenai perkara-perkara berikut:
  - a. **Tempoh masa** yang diperlukan untuk mengambil tindakan dan menyelesaikan perkara yang dibangkitkan; dan
  - b. Maklumat mengenai **pegawai yang boleh dihubungi** seperti nama, nombor telefon dan alamat e-mel.
- (iv) **Memaklumkan kepada pelanggan** tindakan penyelesaian atau status terkini perkara yang dibangkitkan melalui e-mel atau sistem dalam talian di laman web/portal.

**(c) Telefon/Sistem Pesanan Suara/ Helpdesk Hotline**

11. Perkhidmatan *helpdesk* perlu mengendalikan urusan telefon/ sistem pesanan suara/*helpdesk hotline* yang diterima mengikut langkah-langkah seperti berikut:

- (i) Memastikan panggilan telefon dijawab dalam tempoh **tidak melebihi tiga deringan atau tidak melebihi 10 saat**;

- (ii) Sekiranya panggilan tidak dapat dijawab dalam tempoh tersebut, panggilan hendaklah disambungkan ke **sistem pesanan suara**;
- (iii) **Merekodkan panggilan yang diterima** dalam fail/daftar rekod sama ada secara manual atau elektronik. **Maklumat pelanggan yang perlu direkodkan adalah** seperti nama, nombor telefon, alamat surat-menyurat, tarikh dan masa panggilan, alamat e-mel dan perkara yang dibangkitkan;
- (iv) Sekiranya perkara yang dibangkitkan dapat diselesaikan dengan segera, maka **perkara tersebut hendaklah diselesaikan pada panggilan pertama**;
- (v) Sekiranya perkara yang dibangkitkan mengambil masa untuk diselesaikan dan perlu dirujuk kepada pegawai atau bahagian yang bertanggungjawab, **pelanggan hendaklah dimaklumkan terlebih dahulu dalam tempoh 7 hari bekerja selepas akuan terima dihantar** mengenai perkara-perkara berikut:
  - a. **Tempoh masa** yang diperlukan untuk mengambil tindakan dan menyelesaikan perkara yang dibangkitkan; dan
  - b. Maklumat mengenai **pegawai yang boleh dihubungi** seperti nama, nombor telefon dan alamat e-mel.

- (vi) **Memaklumkan kepada pelanggan** tindakan penyelesaian atau status terkini perkara yang dibangkitkan.

**(d) Sistem Pesanan Ringkas (SMS)**

12. Perkhidmatan *helpdesk* perlu mengendalikan urusan melalui SMS mengikut langkah-langkah seperti berikut:

- (i) **Merekodkan SMS** dalam fail/daftar rekod sama ada secara manual atau elektronik. Maklumat pelanggan yang perlu direkodkan adalah seperti nombor telefon, tarikh SMS dihantar, tarikh SMS diambil tindakan dan perkara yang dibangkitkan;
- (ii) Sekiranya perkara yang dibangkitkan dapat diselesaikan dengan segera, **keputusan tersebut hendaklah dimaklumkan kepada pelanggan** sebaik sahaja tindakan diambil terhadap perkara tersebut;
- (iii) Sekiranya perkara yang dibangkitkan mengambil masa untuk diselesaikan dan perlu dirujuk kepada pegawai atau bahagian yang bertanggungjawab, **pelanggan hendaklah dimaklumkan terlebih dahulu dalam tempoh 7 hari bekerja selepas akuan terima dihantar** mengenai perkara-perkara berikut:

- a. **Tempoh masa** yang diperlukan untuk mengambil tindakan dan menyelesaikan perkara yang dibangkitkan; dan
  - b. Maklumat mengenai **pegawai yang boleh dihubungi** seperti nama, nombor telefon dan alamat e-mel.
- (iv) **Memaklumkan kepada pelanggan** tindakan penyelesaian atau status terkini perkara yang dibangkitkan.

**(e) Urusan Bersemuka**

13. Perkhidmatan *helpdesk* perlu mengendalikan urusan bersemuka melalui kaunter mengikut langkah-langkah seperti berikut:

- (i) Memastikan pelanggan yang berurusan **dilayan mengikut giliran, cepat dan tepat**. Sistem nombor giliran boleh digunakan sama ada secara manual atau elektronik;
- (ii) **Merekodkan maklumat pelanggan** yang berurusan seperti nama, nombor telefon, alamat surat menyurat, tarikh dan masa urusan dibuat, e-mel dan perkara yang dikemukakan;

- (iii) Sekiranya perkara yang dibangkitkan dapat diselesaikan dengan segera, maka **perkara tersebut hendaklah diselesaikan secara bersemuka di kaunter;**
- (iv) Sekiranya perkara yang dibangkitkan mengambil masa untuk diselesaikan dan perlu dirujuk kepada pegawai atau bahagian yang bertanggungjawab, **pelanggan hendaklah dimaklumkan terlebih dahulu dalam tempoh 7 hari bekerja selepas akuan terima dihantar** mengenai perkara-perkara berikut:
  - a. **Tempoh masa** yang diperlukan untuk mengambil tindakan dan menyelesaikan perkara yang dibangkitkan; dan
  - b. Maklumat mengenai **pegawai yang boleh dihubungi** seperti nama, nombor telefon dan alamat e-mel.
- (v) **Memaklumkan kepada pelanggan** tindakan penyelesaian atau status terkini perkara yang dibangkitkan.

## LATIHAN

14. Petugas perkhidmatan *helpdesk* perlu diberi latihan kemahiran yang dapat membantu mereka melaksanakan tugas dengan lebih responsif dan profesional seperti yang digariskan di perenggan 15 dan 16 **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2005**. Tumpuan hendaklah diberi kepada aspek-aspek latihan berikut:

- (i) **Kemahiran komunikasi** dan **hubungan pelanggan** yang berkesan; dan
- (ii) **Pembangunan diri** yang meliputi pembentukan sikap dan kecemerlangan kerja, motivasi, keterampilan serta ketahanan mental.

## PENUTUP

15. Pelaksanaan perkhidmatan *helpdesk* merupakan aspek yang penting bagi memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan yang berurusan dengan agensi Kerajaan. Oleh yang demikian, pengendalian perkhidmatan *helpdesk* perlu dilaksanakan dengan sistematik dan berkesan seperti yang digariskan dalam panduan ini. Ketua-ketua Jabatan hendaklah memberi keutamaan kepada pemantapan perkhidmatan *helpdesk* ke arah meningkatkan lagi sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan.