



KETUA SETIAUSAHA NEGARA,
MALAYSIA,
*Jabatan Perdana Menteri,
Aras 4 Timur, Blok A, Bangunan Perdana Putra,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya*

Telefon: 88881480
88883381
Fax: 88883382

UPTM 159/478/4


6 Ogos 2008

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

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 1 TAHUN 2008**

PANDUAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN

TUJUAN

1. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk memberikan panduan bagi membantu jabatan/agensi Kerajaan untuk memperkemaskan Pengurusan Perhubungan Pelanggan supaya lebih responsif, cekap dan berkesan. Panduan mengenai pelaksanaan Pengurusan Perhubungan Pelanggan adalah seperti di mpiran kepada Pekeliling ini.

LATARBELAKANG

2. Perkhidmatan pelanggan yang responsif, mesra dan cepat menjadi teras kepada kecekapan serta keberkesanan sistem

penyampaian perkhidmatan dan seterusnya memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan. Sejak 1991, Kerajaan telah mengeluarkan beberapa Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) untuk memperkenalkan dan melaksanakan pelbagai usaha ke arah menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cekap dan berkesan terutamanya perkhidmatan jabatan/agensi barisan hadapan.

3. Bagi memantapkan lagi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan, Kerajaan telah bersetuju untuk mengkaji semula PKPA berkaitan perkhidmatan pelanggan supaya dapat memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat dan sejajar dengan perkembangan teknologi semasa. Kajian semula PKPA berkenaan juga bertujuan memudahkan jabatan/agensi merujuk kepada satu dokumen khusus sebagai panduan untuk melaksanakan dan mengurus perkhidmatan pelanggan masing-masing.

PELAKSANAAN

4. Panduan ini mengandungi ciri-ciri kualiti perkhidmatan pelanggan dan aspek-aspek pengurusan perhubungan pelanggan. Pengurusan Perhubungan Pelanggan merupakan satu pendekatan menyeluruh untuk menawarkan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara jabatan/agensi dengan pelanggan. Melalui pemantapan yang menyeluruh dalam panduan ini, interaksi pelanggan yang dilaksanakan menerusi Program Hari Bertemu Pelanggan boleh disesuaikan menjadi amalan harian jabatan/agensi

memandangkan setiap hari adalah Hari Bertemu Pelanggan. Jabatan/Agensi boleh meneruskan Program Hari Bertemu Pelanggan sekiranya didapati pendekatan ini masih relevan untuk menyampaikan perkhidmatan masing-masing.

5. Ketua-ketua jabatan/agensi adalah diminta untuk memastikan kejayaan pelaksanaan pekeliling ini di jabatan/agensi masing-masing.

TARIKH BERKUAT KUASA

6. Pekeliling ini berkuat kuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.

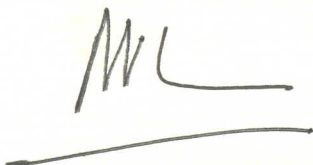
PEMBATALAN

7. Dengan berkuatkuasanya pekeliling ini maka PKPA, Surat PKPA dan Surat Arahan berikut adalah terbatal:

- (a) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1991 - Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon;
- (b) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 10 Tahun 1991 - Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter;
- (c) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 3 Tahun 1993 - Panduan Mengenai Piagam Pelanggan;

- (d) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2005 - Garis Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan Di Agensi Kerajaan;
- (e) Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1994 - Panduan Pelaksanaan Sistem Pemulihan Perkhidmatan;
- (f) Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara bertarikh 8 Oktober 2001 - Program Hari Bertemu Pelanggan;
- (g) Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara bertarikh 24 April 2004 - Usaha-usaha Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan; dan
- (h) Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 9 Julai 2007 - Langkah-langkah Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan Menerusi Pemantapan Pengurusan Dan Pengendalian Perkhidmatan *Helpdesk* Unit Khidmat Pelanggan.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



TAN SRI MOHD SIDEK HASSAN
Ketua Setiausaha Negara