



KERAJAAN MALAYSIA

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 3/1993

PANDUAN MENGENAI PIAGAM PELANGGAN

Jabatan Perdana Menteri
Malaysia
2 Jun 1993

Dikelilingkan kepada:
Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian
Ketua-Ketua Jabatan Persekutuan
Ketua-Ketua Badan Berkanun Persekutuan
Y.B Setiausaha-setiausaha Kerajaan Negeri
Pihak-pihak Berkuasa Kerajaan Tempatan

Tujuan

1. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk menyampaikan panduan bagi membantu jabatan/agensi Kerajaan menyediakan Piagam Pelanggan ataupun Client's Charter bagi membolehkannya memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan menepati kemahuan pelanggan atau klientel masing-masing. Panduan Mengenai Piagam Pelanggan adalah seperti di lampiran kepada Pekeliling ini.

Latar Belakang

2. Pelbagai usaha untuk memajukan pentadbiran telah dibuat oleh Kerajaan sehingga kini. Kesemua usaha yang dibuat adalah untuk meningkatkan tahap perkhidmatan, menambahkan produktiviti dan kualiti anggota-anggota Perkhidmatan Awam. Dalam masa yang sama, Jabatan-jabatan Kerajaan secara berterusan mengadakan pembaharuan-pembaharuan dan kemajuan dalam sistem pentadbiran khusus untuk memberi perkhidmatan berkualiti yang menepati kemahuan pelanggan. Sehubungan dengan ini, sesetengah jabatan didapati telahpun menetapkan norma masa dan standard kualiti bagi keluaran atau perkhidmatan yang mereka sediakan.

3. Sungguhpun begitu, standard kualiti dan norma yang ditetapkan hanya digunakan sebagai panduan kerja di peringkat dalaman organisasi. Standard kualiti dan norma masa itu tidak dijadikan sebagai satu janji bertulis dan dipamerkan untuk makluman orang ramai. Oleh yang demikian langkah berikutnya memerlukan komitmen jabatan/agensi menggunakan norma masa dan standard kualiti mereka di dalam Piagam Pelanggan.

4. Kesemua usaha yang dijalankan oleh Kerajaan bagi mempertingkatkan kualiti dan produktiviti selama ini diperkuatkan dengan pengenalan Pekeliling-pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam khususnya pekeling mengenai kualiti dan produktiviti. Pengenalan Piagam Pelanggan pula merupakan kemuncak kepada usaha-usaha yang dijalankan. Dengan demikian, jabatan/agensi Kerajaan yang telah melaksanakan pengurusan kualiti dan produktiviti mempunyai asas yang kukuh untuk mengeluarkan Piagam yang berkesan.

Rasional Dan Manfaat Piagam Pelanggan

5. Dengan wujudnya Piagam Pelanggan di jabatan/agensi adalah dijangka ia akan dapat membawa beberapa kebaikan di dalam Perkhidmatan Awam. Malahan, dengan adanya janji-janji yang dibuat oleh jabatan/agensi melalui Piagam-piagam ini, Perkhidmatan Awam akan dapat melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, sentiasa bersedia dan bertanggungjawab. Orang ramai pula akan mendapat peluang dari segi nilai wang yang dikeluarkan sama ada dalam bentuk bayaran perkhidmatan mahupun sebagai pembayar cukai.

6. Beberapa manfaat lain akan turut diperolehi dengan wujudnya Piagam Pelanggan. Manfaat-manfaatnya adalah untuk kepentingan orang ramai dan sebahagiannya pula adalah khusus untuk jabatan/agensi yang berkaitan.

(a) Manfaat kepada orang ramai

- i. Membolehkan orang ramai mengetahui secara spesifik mutu perkhidmatan yang boleh diharapkan daripada jabatan/agensi;
- ii. Memudahkan orang ramai menilai tahap penyampaian perkhidmatan;
- iii. Mengurangkan keraguan terhadap penyampaian perkhidmatan;
- iv. Memudahkan perbandingan di antara Jabatan/agensi yang memberi perkhidmatan yang serupa dan
- v. Membolehkan orang ramai mengetahui standard kualiti perkhidmatan sesebuah jabatan/agensi.

(b) Manfaat kepada Jabatan/Agensi.

- i. Mengadakan petunjuk prestasi yang spesifik bagi memudahkan jabatan agensi membuat penilaian;
- ii. Mempertingkatkan disiplin, tanggungjawab dan akauntabiliti dalam Perkhidmatan Awam. Ini akan menyumbangkan kepada Perkhidmatan Awam yang lebih transparent.

Piagam Pelanggan

7. Penyediaan Piagam Pelanggan melalui panduan Pekeliling ini akan dapat membantu agensi-agensi Kerajaan menggunakan standard-standard kualiti keluaran atau perkhidmatan mereka setelah mengambilkira proses yang perlu diikuti keupayaan sumber-sumber dan teknologi yang ada. Piagam Pelanggan adalah satu pernyataan komitmen secara bertulis oleh agensi-agensi Kerajaan terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan dan kliennya.

8. Piagam ini hendaklah dipamer di tempat-tempat strategik dalam kawasan pejabat. Ia juga hendaklah disebar untuk pengetahuan orang ramai supaya mereka dapat mengetahui hak-hak mereka ke atas perkhidmatan-perkhidmatan yang diberikan. Dengan yang demikian, anggota Perkhidmatan Awam akan menjadi lebih peka, lebih bersedia dan bertanggungjawab untuk memberi perkhidmatan yang bermutu. Dengan ini, pelaksanaan Piagam Pelanggan bukan sahaja akan memberi tumpuan kepada usaha-usaha peningkatan kualiti dan produktiviti, tetapi juga sebagai satu langkah untuk mengubah sikap anggota Perkhidmatan Awam supaya lebih berdisiplin, bertanggungjawab dan peka kepada kemahuan pelanggan.

Panduan Mengenai Piagam Pelanggan

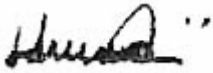
9. Panduan Mengenai Piagam Pelanggan ini menerangkan beberapa aspek utama berkaitan dengan Piagam Pelanggan. Aspek-aspek tersebut ialah:

- i. Konsep Piagam Pelanggan; dan
- ii. Pelaksanaan Piagam Pelanggan.

Tarikh Kegunaan

10. Pekeliling ini hendaklah digunakan mulai daripada tarikh ianya dikeluarkan.

Berkhidmat Untuk Negara



Tan Sri Dato' Seri Ahmad Sarji Bin Abdul Hamid,
Ketua Setiausaha Negara.

(Lampiran kepada
Pekeliling Kemajuan
Pentadbiran Awam
Bil. 3 Tahun 1993)

PANDUAN MENGENAI PIAGAM PELANGGAN

KANDUNGAN

	<i>Muka Surat</i>
I. Tujuan	6
II. Konsep Piagam Pelanggan	6
a) Definisi	6
b) Fokus	8
c) Ciri-ciri Piagam Pelanggan	8
III. Pelaksanaan Piagam Pelanggan	10
A. Penggubalan Piagam Pelanggan	12
B. Promosi Piagam Kepada Pelanggan	21
C. Menyediakan Sistem Pemulihan Keluaran Atau Perkhidmatan	21
D. Pengesanan	22
E. Penilaian Dan Penambahbaikan	23
IV. Penutup	24

I. Tujuan

1. Tujuan Panduan ini adalah untuk membantu Jabatan/agensi Kerajaan mewujudkan Piagam Pelanggan atau Client's Charter sebagai jaminan bertulis menyediakan keluaran atau perkhidmatan yang berkualiti, cepat, cekap dan memenuhi kehendak pelanggan.

II. Konsep Piagam Pelanggan

(a) Definisi

2. Piagam Pelanggan ialah satu komitmen bertulis, jabatan/agensi Kerajaan terhadap penyampaian keluaran atau perkhidmatannya kepada pelanggan (termasuk stakeholders?). Ia merupakan satu jaminan jabatan/agensi kerajaan untuk menyampaikan keluaran atau perkhidmatan mengikut standard kualiti yang ditetapkan. Lazimnya standard kualiti keluaran atau perkhidmatan adalah standard yang dapat memenuhi kemahuan dan citarasa pelanggan.

3. Konsep Piagam Pelanggan secara keseluruhan boleh dilihat dalam tiga aspek seperti yang digambarkan dalam Rajah 1. Aspek-aspek ini meliputi definisi, fokus dan ciri-ciri yang perlu ada bagi Piagam Pelanggan.

Rajah I

Tiga Aspek Utama Di Dalam Konsep Piagam Pelanggan

	-----Definisi	a. Komitmen bertulis b. Dipamerkan c. Jaminan penyampaian perkhidmatan mengikut standard. d. Memberitahu hak-hak pelanggan.
Piagam Pelanggan	-----Fokus	a. Pelanggan b. Standard c. Sikap
	---Ciri-ciri	a. Jelas b. Senang disebar c. Kebolehpercayaan d. Praktikal e. Khusus f. Boleh ditambahbaik

(b) Fokus

4. Piagam Pelanggan memberi perhatian kepada pelanggan oleh kerana mereka merupakan penerima keluaran atau perkhidmatan dari jabatan/agensi. Mereka perlu diberi perkhidmatan yang berkualiti sesuai dengan hak mereka sebagai rakyat dan pembayar cukai. Jabatan/agensi pula bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan yang memenuhi kehendak-kehendak mereka seperti perkhidmatan yang cekap, tepat selamat, menepati masa, boleh dipercayai, mudah diperolehi, mesra dan prihatin.

5. Piagam Pelanggan akan menerangkan kepada pelanggan jenis-jenis perkhidmatan yang akan diberikan oleh jabatan-jabatan berkaitan. Ia juga menerangkan hak-hak yang patut diperolehi oleh pelanggan dalam bentuk jaminan bertulis. Menyedari hakikat ini, Perkhidmatan Awam perlulah responsif dan peka kepada keperluan dan kemahuan-kemahuan ini.

6. Standard kualiti keluaran atau perkhidmatan adalah diasaskan kepada kemahuan dan kehendak pelanggan. Penentuan standard berkenaan hendaklah pula diselaraskan dengan keupayaan jabatan/agensi. Dengan demikian, Piagam Pelanggan bukanlah satu pernyataan yang statik. Sebaliknya, ia boleh diperbaiki dari masa ke semasa.

7. Pelaksanaan Piagam Pelanggan bukan sahaja memberi tumpuan kepada peningkatan kualiti dan produktiviti, tetapi juga kepada perubahan sikap anggota Perkhidmatan Awam. Ia akan melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, beretika, bertanggung jawab dan prihatin. Hasil daripada tumpuan ke atas ketiga-tiga aspek ini akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan orang ramai terhadap perkhidmatan dan keluaran oleh jabatan/agensi Kerajaan.

(c) Ciri-ciri Piagam Pelanggan

8. Piagam Pelanggan yang dikeluarkan oleh sesebuah jabatan/agensi antara lain hendaklah mempunyai ciri-ciri berikut:

- i. Jelas;
- ii. Senang disebar;
- iii. Kebolehpercayaan;
- iv. Praktikal;
- v. husus; dan
- vi. Boleh ditambahbaik.

(i) Jelas

9. Piagam Pelanggan hendaklah jelas, ringkas dan mudah difahami. Maklumat-maklumat di dalamnya hendaklah menyatakan hanya perkara-perkara utama dengan tepat.

(ii) Senang disebar

10. Piagam Pelanggan sesebuah jabatan/agensi hendaklah disebar untuk pengetahuan orang ramai. Penyebarannya boleh dibuat sama ada melalui risalah-risalah, 'handbills' atau poster-poster yang boleh dipamerkan di tempat-tempat strategik di jabatan/agensi atau di tempat-tempat awam.

(iii) Kebolehpercayaan

11. Dalam menentukan kebolehpercayaan sesuatu piagam, jabatan/agensi hendaklah menyesuaikan janji berdasarkan keupayaannya. Keupayaan sesebuah jabatan/agensi adalah bergantung kepada sumber-sumber yang ada seperti tenaga manusia, teknologi, kewangan, sistem dan prosedur. Dengan demikian, piagam yang dikeluarkan akan menjadi satu pengisytiharan jaminan yang dapat memenuhi janji dengan tepat pada setiap masa. Ini akan menambahkan keyakinan pelanggan terhadap kualiti keluaran atau perkhidmatan yang diberikan.

(iv) Praktikal

12. Piagam yang praktikal memerlukan perancangan, kajian dan ujian yang teliti. Ini akan menentukan bahawa hasil keluaran atau perkhidmatan sepatutnya boleh dilaksanakan. Sebagai misalan, contoh jaminan yang tidak praktikal ialah 'sesebuah Pihakberkuasa Tempatan akan meluluskan pelan bangunan dalam masa dua hari?'. Dari kajian yang dibuat adalah tidak praktikal pelan bangunan boleh diluluskan dalam masa kurang dari seminggu.

(v) Khusus

13. Jaminan yang khusus adalah jaminan yang mempunyai ketepatan dari segi masa, bilangan, tempat atau harga bagi sesuatu jenis keluaran atau perkhidmatan yang diberikan. Sebagai contoh, kad pengenalan baru boleh dikeluarkan dalam masa tiga bulan selepas tarikh permohonan diterima.

(vi) Boleh Ditambahbaikan

14. Sesuatu standard keluaran atau perkhidmatan adalah tidak statik. Ia boleh dipertingkatkan sejajar dengan perkembangan teknologi, kemajuan otomasi pejabat, peningkatan kepakaran dan kecekapan sumber tenaga manusia, pertambahan sumber kewangan, memendekkan prosedur kerja dan sebagainya. Sebagai contoh, sesebuah

Majlis Daerah menyediakan perkhidmatan pungutan sampah di kawasan-kawasan perumahan sebanyak dua kali seminggu. Apabila ia memperolehi lori dan kakitangan tambahan, Majlis Daerah berkenaan berupaya meningkatkan perkhidmatan pungutan sampah dari dua kali kepada tiga kali seminggu.

III. Pelaksanaan Piagam Pelanggan

15. Sesebuah jabatan/agensi perlu melalui lima peringkat utama dalam proses pelaksanaan Piagam Pelanggan. Peringkat-peringkat tersebut adalah seperti berikut dan ianya digambarkan melalui *Rajah 2*.

- A. Penggubalan Piagam Pelanggan;
- B. Promosi Piagam Kepada Pelanggan;
- C. Pemulihan Perkhidmatan (Service Recovery);
- D. Pengesanan; dan
- E. Penilaian dan Penambahbaikan.

A. Penggubalan Piagam Pelanggan

16. Dalam mewujudkan Piagam Pelanggan, proses penggubalan merupakan langkah pertama yang perlu dilaksanakan oleh setiap jabatan/agensi. Proses penggubalan ini melibatkan tindakan-tindakan seperti berikut:

Tindakan Pertama - Mengenalpasti pelanggan dan kehendak mereka

Tindakan Kedua - Mengenalpasti keluaran atau perkhidmatan utama jabatan/agensi

Tindakan Ketiga - Menentukan standard keluaran atau perkhidmatan

Tindakan Keempat - Menyediakan Piagam Pelanggan

Tindakan Pertama: Mengenalpasti Pelanggan dan Kehendak Mereka

17. Pelanggan merupakan pihak yang akan mendapat manfaat dari keluaran atau perkhidmatan yang diberi oleh sesebuah jabatan/agensi. Oleh itu, amat penting sekali bagi sesebuah jabatan/agensi mengenalpasti siapakah pelanggan-pelanggan utama mereka. Pelanggan-pelanggan ini boleh terdiri daripada pelanggan dalaman atau luaran. Pelanggan dalaman adalah terdiri daripada sesuatu bahagian/unit/seksyen dalam sesebuah jabatan/agensi yang sama. Ia juga boleh terdiri daripada rakan-rakan sejawat. Manakala pelanggan luaran pula boleh terdiri daripada orang awam, jabatan/agensi Kerajaan yang lain, pihak swasta, pertubuhan-pertubuhan sukarela dan sebagainya.

18. Kehendak dan permintaan pelanggan adalah berbagai. Lazimnya, pelanggan menghargai perkhidmatan atau keluaran yang berkualiti. Di antara contoh ciri-ciri keluaran atau perkhidmatan berkualiti yang lazimnya dihargai oleh pelanggan adalah seperti di *Jadual 1*.

Jadual 1

Contoh Ciri-Ciri Keluaran Atau Perkhidmatan Berkualiti Yang Lazimnya Dihargai Oleh Pelanggan

- (1) Kebolehpercayaan;
- (2) Daya Ketahanan;
- (3) Keselamatan;
- (4) Kefungsian;
- (5) Menepati masa;
- (6) Ketepatan fakta;
- (7) Keceragaman;
- (8) Mudah diperolehi;
- (9) Kemesraan, prihatin dan bertimbang rasa;
- (10) Inovatif;
- (11) Cekap;
- (12) Berintegriti;
- (13) Kos berpatutan;
- (14) Praktikal;
- (15) Fleksibel;
- (16) Mudah difahami; dan lain-lain ciri.

19. Jabatan/agensi dengan ini perlulah mengenalpasti kehendak-kehendak pelanggannya dengan tepat supaya keluaran atau perkhidmatan yang diberi dapat memenuhi kehendak mereka. Di antara kaedah-kaedah yang boleh digunakan untuk mengenalpasti kehendak pelanggan ialah melalui soal selidik, maklum balas yang diterima, sesi dialog dan temubual dengan pelanggan.

Tindakan Kedua: Menenalpasti Keluaran Atau Perkhidmatan Utama Jabatan/agensi

20. Langkah seterusnya yang perlu dilaksanakan oleh sesebuah jabatan/agensi mengenalpasti jenis-jenis keluaran ataupun perkhidmatan utama yang ia berikan. Ia dapat

dibuat dengan menilai semula program-program yang dilaksanakan selaras dengan objektif jabatan/agensi. Sebagai contoh, Jabatan Imigresen telah memulakan program pendaftaran dan pungutan levi ke atas pekerja-pekerja sebagai langkah pengawalan kemasukan mereka ke Malaysia.

21. Tindakan ini memerlukan jabatan/agensi mengagihkan semula sumber- sumbernya seperti tenaga manusia, kewangan dan peralatan bagi menghasilkan keluaran ataupun perkhidmatan yang telah dikenalpasti mengikut keutamaan

***Tindakan Ketiga: Menentukan Standard Keluaran
Atau Perkhidmatan***

22. Kehendak-kehendak pelanggan yang telah dikenalpasti itu perlu diterjemahkan menjadi standard kualiti keluaran. Standard keluaran atau perkhidmatan ditetapkan itu perlu realistik. Ini memastikan janji yang dibuat dapat dipenuhi. Untuk mewujudkan standard yang realistik, jabatan/agensi hendaklah menilai keupayaan sumber-sumber tenaga manusia, teknologi, peralatan, kewangan serta sistem dan prosedur kerja yang sedia ada dalam mengeluarkan sesuatu keluaran ataupun perkhidmatan. Standard-standard ini pula seboleh mungkin hendaklah:

- a. Boleh *diukur* (measurable) dari segi ketepatan masa ataupun bilangan output yang dikeluarkan. Contoh-contoh standard keluaran ini adalah seperti berikut:

Jabatan Pendaftaran Negara

Mengeluarkan kad pengenalan baru dalam masa 3 bulan dari tarikh permohonan diterima

Jabatan Hasil Dalam Negeri

1. Mengeluarkan Borang Taksiran Cukai kepada semua pembayar cukai pada akhir Februari setiap tahun.
 2. Setiap pembantu penaksir dikehendaki memproses 20 kes taksiran cukai pendapatan setiap hari.
- b. Menentukan keluaran ataupun perkhidmatan yang diberikan sentiasa konsisten. Contoh standard keluaran adalah seperti berikut:

Jabatan Perpustakaan Negara

Perkhidmatan perpustakaan bergerak akan berada di Kampung A pada setiap hari Isnin dan Khamis di antara jam 9.00 pagi hingga 12.00 tengah hari

Pejabat Daerah dan Tanah

Unit kutipan hasil bergerak akan berada di Daerah B pada hari pertama bulan Februari, Mac dan April. Sekiranya hari tersebut jatuh pada hari cuti am maka kutipan akan dibuat pada hari berikutnya.

23. Selain daripada ciri jangkamasa ataupun bilangan keluaran yang dijadikan asas pengukuran standard, ada lain-lain ciri yang tidak boleh diukur tetapi masih boleh dijadikan standard keluaran atau perkhidmatan. Misalnya layanan mesra, bertimbangrasa, mudah difahami, selamat dan sebagainya. Contoh-contoh standard keluaran atau perkhidmatan ini adalah seperti berikut:

Jabatan Imigresen

1. Menyediakan tempat menunggu yang lebih selesa dan bersih.
2. Memastikan dokumen adalah selamat dalam tempoh simpanan kami.

Jabatan Hasil Dalam Negeri

1. Menerima dan menyelesaikan semua masalah taksiran dalam suasana yang mesra
2. Keselamatan dari segi maklumat-maklumat penting pembayar cukai akan dirahsiakan.

24. Di antara kaedah-kaedah yang digunakan untuk menetapkan standard bagi sesuatu keluaran atau perkhidmatan adalah seperti berikut :

- i. Menjalankan kajian masa;
- ii. Mengadakan perbincangan di antara penyelia dan pekerja- pekerja yang terlibat.
- iii. Menggunakan standard perkhidmatan jabatan/agensi yang memberi perkhidmatan yang sama; dan
- iv. Menggunakan standard yang boleh dianggap sebagai standard bagi industri tersebut.

25. Standard keluaran ini penting kerana ia akan dijadikan sebagai "bench-mark" bagi mengukur prestasi jabatan/agensi dalam sesuatu jangkamasa tertentu.

Tindakan Keempat : Menyediakan Piagam Pelanggan

26. Berasaskan kepada setiap standard keluaran ataupun perkhidmatan, jabatan/agensi hendaklah mewujudkan Piagam Pelanggan masing-masing. Sebagai panduan, Piagam yng boleh dirangka untuk sesebuah jabatan/agensi adalah seperti contoh berikut :

Misalan Piagam Jabatan Hasil Dalam Negeri

Kami berjanji untuk memberi perkhidmatan bagi pengeluaran borang taksiran tepat pada akhir Februari setiap tahun dan menghantarkan borang-borang berkenaan ke alamat yang tepat dalam masa seminggu. Kami juga menjanjikan hak-hak pembayar cukai seperti berikut:

"Menjamin taksiran dibuat dengan adil dan saksama tanpa prasangka".

"Memberi peluang kepada pembayar cukai membuat bantahan dan rayuan".

"Memberi kemudahan membayar cukai secara ansuran"

"Mengembalikan bayaran cukai pendapatan yang terlebih dipungut dalam tempoh tiga bulan".

Misalan Piagam Pihak Berkuasa Tempatan

"Kami menjaminkan layanan yang mesra dan sentiasa bersedia membantu apabila anda membuat aduan tentang perkhidmatan kami".

"Kami akan meluluskan permohonan pembinaan rumah persendirian dalam tempoh satu bulan dengan syarat ianya disertakan dengan dokumen-dokumen yang lengkap."

"Pungutan sampah akan dibuat tiga kali seminggu pada waktu dan hari yang sama dengan tepat dan cekap".

"Menjamin untuk memberi kemudahan dan perkhidmatan asas di semua kawasan di bawah bidang kuasa Pihakberkuasa Tempatan."

**Misalan Piagam Jabatan Bekalan Air
Selangor/Wilayah Persekutuan (JBA)**

"Sebarang catuan bekalan air akan diumumkan sekurang-kurangnya 5 hari sebelum ianya dijalankan".

"Semua pertanyaan mengenai bil-bil akan diselesaikan dalam tempoh tidak melebihi 1 jam".

"Sebarang aduan kerosakan oleh penghuni rumah akan diambil tindakan dalam tempoh tidak melebihi dua minggu".

"Menjamin untuk menyediakan bekalan air yang bersih dan selamat untuk kegunaan pelanggan dengan harga yang berpatutan".

"Memberi layanan yang saksama dalam menyediakan perkhidmatan bekalan air kepada semua pelanggan".

Misalan Piagam Jabatan Imigresen

"Komitmen kami ialah untuk memberi perkhidmatan yang cekap, tepat dan mesra".

"Memberi maklumat berhubung dengan jenis-jenis dokumen perjalanan dan bayaran yang dikenakan bagi setiap jenis pas".

"Memastikan pas perjalanan anda adalah selamat di dalam tempoh simpanan kami".

"Pasport Antarabangsa Malaysia akan dikeluarkan dalam masa seminggu dari tarikh permohonan bagi semua Ibu Pejabat Imigresen. Manakala Pejabat Imigresen Cawangan akan mengambil masa sebulan".

"Semua pas perjalanan dalam negeri ke Sabah dan Sarawak akan dikeluarkan dengan serta merta apabila diminta di kaunter Imigresen sama ada di Lapangan Terbang Antarabangsa Subang, Senai ataupun Pulau Pinang".

Misalan Piagam Jabatan Pendaftaran Negara

"Semua permohonan pendaftaran Kad Pengenalan Baru akan disediakan dalam tempoh tiga bulan dari tarikh permohonan diterima".

"Semua kad pengenalan gantian akan disediakan dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonannya diterima".

"Menyediakan tempat menunggu yang lebih selesa dan bersih".

"Memastikan dokumen yang disediakan adalah tepat dan selamat".

"Pelanggan berhak menolak dokumen-dokumen yang dimohon sekiranya terdapat maklumat yang tidak tepat atau cacat".

27. Jabatan/agensi hendaklah menentukan kesemua stafnya memahami dan menghayati Piagam Pelanggan masing-masing. Ini dapat meningkatkan komitmen staf untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang bagi memenuhi janji-janji yang telah dibuat itu.

B. Promosi Piagam Kepada Pelanggan

28. Jabatan/agensi hendaklah menentukan Piagam Pelanggannya disebarakan untuk makluman orang awam. Penyebaran maklumat tersebut boleh dibuat dalam bentuk risalah atau ?handbills?. Keterangan yang terkandung dalam risalah atau ?handbills? ini hendaklah ringkas, jelas, mudah dibaca dan senang difahami. Di samping itu, jabatan/agensi perlu mempamerkan poster Piagam di tempat-tempat strategik di persekitaran pejabat yang senang dilihat oleh orang awam.

C. Menyediakan Sistem Pemulihan Keluaran Atau Perkhidmatan (Service Recovery)

29. Adakalanya jabatan/agensi tidak dapat menepati janji-janji seperti yang terkandung dalam Piagam Pelanggan masing-masing. Sekiranya ini berlaku, ia boleh menjejaskan imej dan kewibawaan jabatan/agensi di kacamata pelanggan. Oleh itu, tindakan hendaklah diambil untuk memulihkan kepercayaan pelanggan ke atas keupayaan jabatan/agensi dalam memberi perkhidmatan seperti yang dijanjikan di dalam Piagam.

30. Pemilihan keluaran atau perkhidmatan boleh dibuat dalam dua cara iaitu:

- i. Pemulihan Secara Reaktif; dan
- ii. Pemulihan secara Proaktif.

(i) Pemulihan Secara Reaktif

31. Pemulihan secara reaktif bermaksud jabatan/agensi hendaklah mengambil tindakan segera apabila ada aduan yang diterima mengenai ketidakpuasan pelanggan terhadap sesuatu keluaran atau perkhidmatan yang tidak memenuhi standard yang dijanjikan di dalam Piagam.

(ii) Pemulihan Secara Proaktif

32. Pemulihan secara proaktif melibatkan jabatan/agensi menghubungi pelanggan untuk memaklumkan sesuatu keluaran atau perkhidmatan yang tidak dapat memenuhi standard yang telah dijanjikan di dalam piagam sebelum pelanggan itu sendiri membuat aduan. Sebagai contoh, Jabatan Pendaftaran Negara telah berjanji untuk mengeluarkan kad pengenalan baru dalam tempoh 3 bulan dari tarikh ia menerima permohonan. Apabila Jabatan mengesan bahawa ia tidak dapat menunaikan janji yang telah dibuat, maka

adalah menjadi tanggungjawab Jabatan berkenaan untuk memaklumkan kedudukan perkara tersebut kepada pelanggan yang terlibat.

33. Di antara tindakan-tindakan yang boleh diambil oleh jabatan/agensi meredakan keadaan dan memulihkan kepercayaan pelanggan adalah seperti berikut:

- a. Memohon maaf secara lisan atau bertulis kepada pelanggan yang terlibat;
- b. Penjelasan mengenai sebab-sebab keluaran atau perkhidmatan itu dapat menepati Piagam seperti yang dijanjikan;
- c. Memaklumkan kepada pelanggan status tindakan-tindakan susulan diambil bagi mengatasi masalah tersebut.

D. Pengesanan

34. Setiap jabatan/agensi hendaklah menjalankan aktiviti pengesanan berterusan. Ini penting untuk mengukur sejauh mana jabatan/agensi dapat memenuhi janji-janji menyediakan keluaran atau perkhidmatan mengikut apa yang termaktub di dalam Piagam Pelanggan masing-masing. Aktiviti-aktiviti pengesanan ini dibuat seperti berikut:

- i. Menggunakan mekanisma dalaman jabatan yang sedia ada; dan
- ii. Mewujudkan sistem maklumbalas dan sistem respon yang berkesan

(i) Menggunakan Mekanisma Dalaman Jabatan Yang Sedia Ada

35. Mekanisma yang sedia wujud dalam sesuatu jabatan/agensi seperti Jawatankuasa Pemandu Kualiti Produktiviti dan Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja boleh digunakan bagi mengesan prestasi keluaran atau perkhidmatan. Ia dilaksanakan melalui penelitian ke atas laporan-laporan prestasi mingguan/bulanan suku tahun/tahunan yang disediakan oleh setiap bahagian/unit/seksyen.

(ii) Mewujudkan Sistem Maklumbalas Dan Sistem Respon Yang Berkesan

36. Citarasa dan kehendak pelanggan berubah dari masa ke semasa. Oleh itu jabatan/agensi hendaklah menyediakan saluran bagi membolehkan pelanggan mengutarakan pandangan terhadap tahap keluaran atau perkhidmatan yang diberikan. Saluran maklumbalas ini membolehkan jabatan/agensi mendapatkan input penting yang boleh digunakan untuk menilai semula standard keluaran atau perkhidmatannya. Di antara mekanisma yang boleh digunakan untuk mendapatkan maklumbalas adalah seperti berikut:

- a. Borang Maklumbalas Pelanggan;
- b. Peti Cadangan;

- c. Pengesanan Berita (News Monitoring);
- d. Kajian Pakar Perunding;
- e. Penyediaan perkhidmatan (hot line); dan
- f. "Client Survey".

37. Untuk mengendalikan maklumbalas yang diterima, jabatan/agensi hendaklah mewujudkan satu sistem respon yang berkesan seperti berikut:

- a. Kaunter-kaunter aduan diadakan bagi memudahkan orang ramai membuat aduan. Kaunter-kaunter berkenaan hendaklah diletakkan di tempat yang senang dihubungi dan dilengkapi dengan keperluan penting seperti borang aduan yang mencukupi dan senarai rujukan pegawai/bahagian untuk aduan;
- b. Kakitangan sesebuah agensi perlulah dilatih untuk melayan dan menyelesaikan masalah pelanggan yang tidak puas hati mengikut prosedur penyelesaian aduan yang ditetapkan; dan
- c. Agensi-agensi yang banyak mengendalikan aduan orang ramai perlu berusaha melengkapkan sistem respon mereka dengan kemudahan-kemudahan yang bersesuaian seperti talifon talian khusus atau 'hot line'.

38. Jabatan/agensi hendaklah memastikan tindakan susulan yang segera diambil ke atas maklumbalas yang diterima. Tindakan-tindakan adalah seperti berikut:

- a. Menyediakan sistem untuk merekod kesemua maklumbalas yang diterima dan mengeluarkan surat akuan terima;
- b. Maklumbalas negatif hendaklah diberitahu kepada Bahagian/Unit/Pegawai berkaitan bagi tindakan pembetulan segera. Manakala maklumbalas yang positif hendaklah diumumkan kepada semua staf melalui penerbitan 'news letter?', laporan dan majalah sebagai perangsang untuk mereka terus menyumbangkan keluaran atau perkhidmatan berkualiti di masa hadapan; dan
- c. Memaklumkan balik kepada pengadu dan tahap tindakan yang telah diambil.

E. Penilaian Dan Penambahbaikan

39. Jabatan/Agensi hendaklah menggunakan mekanisma yang sedia ada untuk menilai maklumbalas yang diterima. Mekanisma ini ialah:

- i. Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti Jabatan;
- ii. Pasukan-pasukan Petugas; dan

iii. Kumpulan-kumpulan Meningkatkan Mutu (KMK).

40. Penubuhan Jawatankuasa Pemandu dan Pasukan Kerja di jabatan/agensi membolehkan proses penyelesaian masalah dibuat dengan lebih tersusun. Para pekerja dapat diawas dengan lebih rapi lagi oleh penyelia mereka. Di samping itu Kumpulan-kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK) boleh digunakan sebagai pasukan-pasukan membaiki kualiti keluaran atau perkhidmatan,

41. Penglibatan dan komitmen semua pihak adalah perlu dalam mengendalikan perjalanan struktur ini. Pihak pengurusan atasan hendaklah memberi kepimpinan dan menetapkan arah haluan atau dasar yang tepat dan jelas tentang penekanan kepada usaha-usaha peningkatan kualiti. Oleh itu, bidang tugas Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti yang terdiri dari Ketua Jabatan dan pegawai-pegawai kanan yang lain ialah untuk merancang, menentukan dasar dan strategi pelaksanaan, menyelaraskan, mengesan, menilai dan menambahbaik usaha-usaha peningkatan keluaran atau perkhidmatan berkualiti di peringkat jabatan. Penglibatan pengurusan atasan untuk memimpin dan mencapai visi jabatan/agensi akan menjadi pendorong yang kuat kepada seluruh anggota ke arah bekerja sebagai satu pasukan yang mantap bagi mencapai objektif organisasi.

42. Selain daripada itu, adalah menjadi tanggungjawab Ketua Jabatan bersama-sama Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti jabatan untuk:

- a. Mengenalpasti keluaran atau perkhidmatan yang tidak dapat mencapai standard yang ditetapkan dan masalah-masalah yang berkaitan dengannya;
- b. Merangka semula standard keluaran atau perkhidmatan yang lebih realistik untuk dicapai;
- c. Mengenalpasti jenis-jenis keluaran atau perkhidmatan yang perlu dikembangkan, dihadkan atau ditamatkan terus tanpa menjejaskan pencapaian objektif organisasi; dan
- d. Mengenalpasti kaedah-kaedah yang boleh digunakan untuk meningkatkan lagi standard keluaran atau perkhidmatan yang ada sekarang.

IV. Penutup

43. Pekeliling ini menerangkan cara-cara untuk melaksanakan Piagam Pelanggan oleh kementerian, jabatan dan agensi-agensi awam. Piagam Pelanggan adalah satu konsep yang dinamik. Oleh itu, pelaksanaan Piagam ini memerlukan kajian, penelitian dan perancangan.