

# Perkhidmatan terbaik kepada pelanggan

U.M/S19 M/S 12

Mukadimah 27/9/07

CIRI-CIRI prestasi tinggi kerajaan diperlihatkan melalui nilai perkhidmatan awam yang menghasilkan kesan sosial yang kos efektif. Syarikat Perunding Global Accenture mendapati wujudnya pertalian antara penambahbaikan perkhidmatan pelanggan dan peningkatan perhubungan di antara rakyat dan kerajaan. Berikut adalah laporan berasaskan penemuan Accenture mengenai Malaysia dalam kajian yang dijalankan melibatkan 22 buah negara.

Malaysia, melalui agenda Misi Nasional sedang giat menuju ke arah pencapaian matlamat Wawasan 2020 untuk muncul sebagai sebuah negara maju dalam tempoh 13 tahun lagi.

Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9) yang dilancarkan pada 2006 menggariskan

keperluan penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) untuk meningkatkan sistem penyampaian menjelang 2010 di semua agensi kerajaan.

Melalui penggunaan ICT, tahap perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi kerajaan akan dapat dipantau dengan lebih

terkawal termasuklah usaha penting untuk mengurus setiap aduan yang diterima daripada orang awam. Suara rakyat sememangnya diberi perhatian dalam merangka sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan.

Pada awal 2007, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) telah menjemput rakyat memberi cadangan bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan.

Dari segi kedudukan penarafan perkhidmatan pelanggan Accenture, Malaysia telah melompat dari tangga 19 ke tangga 14 daripada 22 buah negara pada tahun 2005.

Pencapaian ini disebabkan populariti portal *MyGovernment* yang telah dilaksanakan pada Februari 2005. Portal tersebut menghubungkan lebih daripada 900 laman web termasuk di peringkat daerah dan persekutuan. Pada tahun 2006, ia telah mencatatkan lebih daripada sejuta pengunjung.

Kerajaan menjalankan pelbagai kempen promosi untuk memperkenalkan penggunaan portal *MyGovernment* kepada semua lapisan masyarakat menerusi radio dan media cetak.

Selain portal *MyGovernment*, penggunaan SMS untuk menyemak status halal melalui portal halal Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (Jakim) merupakan sebahagian daripada perkhidmatan elektronik yang ditawarkan kepada orang ramai.

Satu kelebihan kerajaan Malaysia dalam menyediakan perkhidmatan berfokuskan pelanggan ialah inisiatif MyKad, yang merupakan kad pengenalan teknologi tinggi mikrochip.

Sejak pertengahan tahun 2007, kiosk pasport di Jabatan Imigresen membolehkan orang ramai menggunakan MyKad untuk memohon pasport dan datang mengambilnya semula pada keesokan hari.

Matlamat perkhidmatan ini bukan sahaja mengurangkan penggunaan dokumen seperti sijil kelahiran ketika memperbaharui pasport tetapi ia memudahkan orang ramai berurusan tanpa beratur panjang.

Sejajar dengan itu, Malaysia merupakan negara pertama di Asia yang memperkenalkan penggunaan pasport berteknologi cip yang memberi kemudahan melepasi proses imigresen dalam tempoh 10 saat sahaja.

Komunikasi yang proaktif dan pendidikan merupakan kekuatan kepada Malaysia di mana 60 peratus penduduk menyatakan bahawa mereka tahu mengenai perkhidmatan yang ditawarkan oleh kerajaan dan bagaimana untuk menggunakannya.

Sementara kerajaan memperkenalkan pelbagai saluran canggi untuk perkhidmatan pelanggan, perhatian masih perlu diberikan kepada saluran konvensional iaitu perkhidmatan besemuka.

Kajian yang dijalankan ke atas 22 negara, mendapati rakyat Malaysia berada di tangga kedua selepas Itali dalam memilih interaksi

secara bersemuka antara jabatan kerajaan dan pelanggan.

Malaysia merupakan sebuah negara yang bergerak ke hadapan dalam penggunaan teknologi maklumat. Satu tinjauan orang ramai yang dijalankan, mendapati 69 peratus percaya bahawa perkhidmatan kerajaan di Malaysia menunjukkan banyak peningkatan sejak tiga tahun lalu berbanding 79 peratus di Singapura.

Untuk meningkatkan kepercayaan orang ramai, kerajaan perlu terus berusaha untuk mengesan keperluan dan kehendak pelanggan serta faktor-faktor di sebalik pilihan perkhidmatan yang diutamakan oleh mereka.

Sebagai pelaburan jangka panjang, negara perlu merangka program yang memberi keseimbangan antara kualiti tinggi, maklumat perkhidmatan yang mudah diperolehi dan kos yang optimum untuk mencipta nilai pengguna perkhidmatan yang tinggi.

\*Petikan daripada Kepimpinan dalam Perkhidmatan Pelanggan : Jaminan Penyampaian yang diterbitkan oleh Accenture, syarikat perkhidmatan teknologi dan pengurusan rundingan global. Laporan penuh boleh dilayari di [www.accenture.com](http://www.accenture.com).

**“ Satu kelebihan kerajaan Malaysia dalam menyediakan perkhidmatan berfokuskan pelanggan ialah inisiatif MyKad, yang merupakan kad pengenalan teknologi tinggi mikrochip ”**



*Salam Ramadan*

*A. Abdillatif*

dari MAMPU

Untuk Berurusan Dengan Kerajaan Secara Online

www.gov.my

680 Perkhidmatan Online Disediakan...

1 Klik gov

2 Pilih jenis perkhidmatan

Contoh-contoh Perkhidmatan Yang Boleh Diperolehi

Warganegara	Kerajaan	Pentaga	Bukan Warganegara
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bayaran Balik Pinjaman</li> <li>Bayaran Cukai Taksiran</li> <li>Bayaran Saman</li> <li>Bayaran Bil Elektrik, Air dan Telefon</li> <li>Permohonan Pinjaman Pelajaran</li> <li>Permohonan Jawatan Kosong</li> <li>Tempahan Kemudahan Awam</li> <li>Pembaharuan Lesen Memandu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pendaftaran Projek Pengkomputeran</li> <li>Pengiraan Bayaran Pencen, Gajaran Dan Gantikan Cuti Rehat bagi Pesarangan Wajib</li> <li>Permohonan Peperiksaan Perkhidmatan Awam</li> <li>Semakan Baki Pinjaman Perumahan</li> <li>Siber Kaunseling Jabatan Perkhidmatan Awam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permohonan Lesen Import (AP) Kenderaan</li> <li>Pendaftaran Perniagaan</li> <li>Permohonan Status Kontraktor Bumiputera</li> <li>Permohonan Pendaftaran Perniagaan Perumahan</li> <li>Permohonan Lesen Perkapalan Domestik</li> <li>Sewaan Premis Perniagaan MARA</li> <li>Carian Status Kebankrapan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permohonan Malaysia My Second Home</li> <li>Permohonan Visa Pelawat Dari Shanghai dan Guangzhou (China), dan New Delhi dan Chennai (India)</li> <li>Permohonan Visa Pelajar Warga Asing</li> </ul>