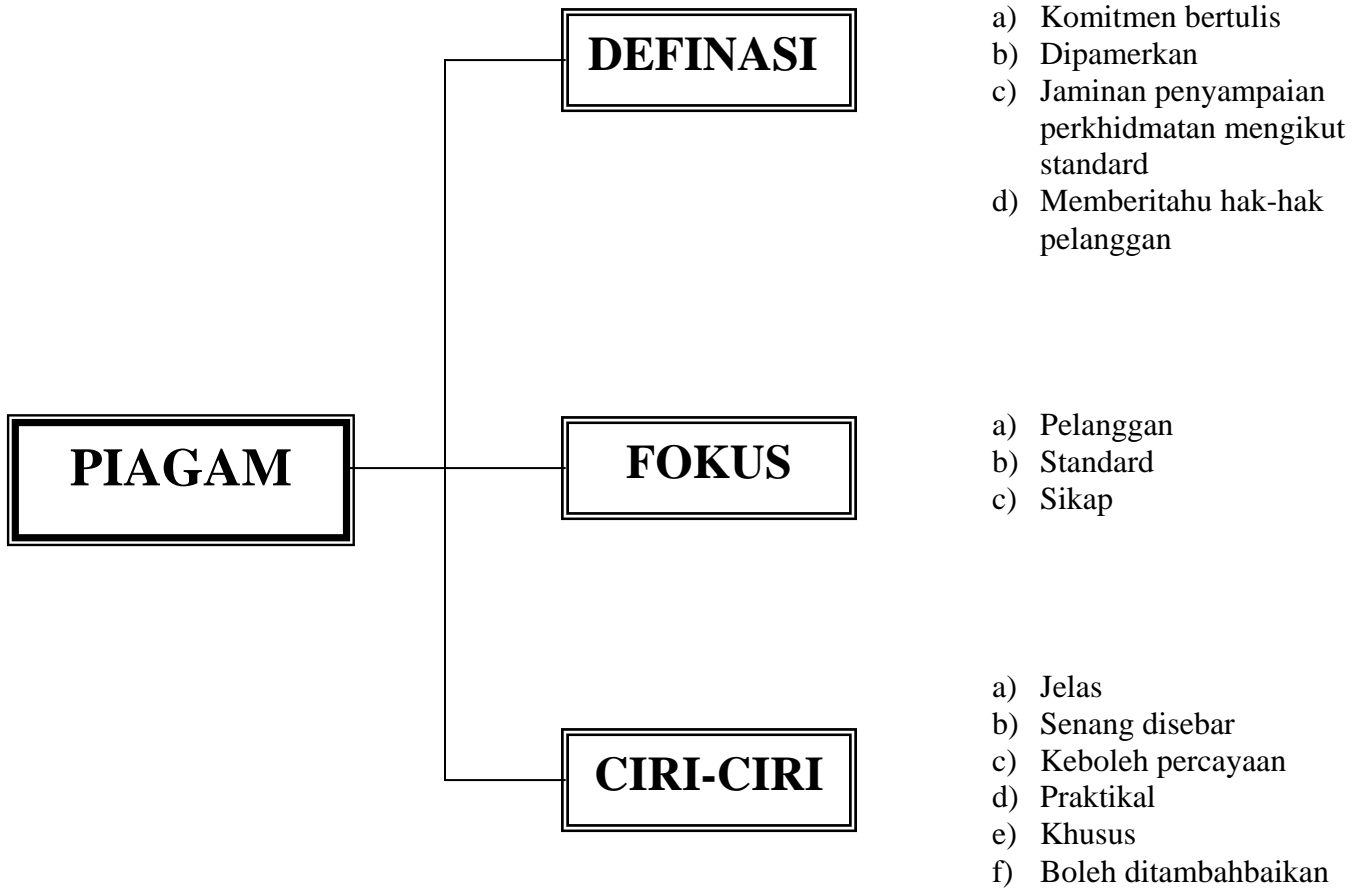


TIGA ASPEK UTAMA DIDALAM KONSEP PIAGAM PELANGGAN



KONSEP PIAGAM PELANGGAN

Definisi

Piagam pelanggan ialah satu komitmen bertulis jabatan terhadap penyampaian keluaran atau perkhidmatannya. Ia merupakan satu jaminan jabatan untuk menyampaikan keluaran atau perkhidmatan mengikut standard kualiti yang ditetapkan. Standard kualiti keluaran atau perkhidmatan adalah standard yang dapat memenuhi kemahuan dan citarasa pelanggan.

Fokus

Piagam pelanggan memberi perhatian kepada pelanggan oleh kerana mereka merupakan penerima keluaran atau perkhidmatan dari jabatan. Mereka perlu diberi perkhidmatan yang berkualiti. Jabatan hendaklah memberi perkhidmatan yang cekap, tepat, selamat, menepati masa, boleh dipercayai, mudah diperolehi, mesra dan perihatin. Piagam pelanggan akan menerangkan kepada pelanggan jenis-jenis perkhidmatan oleh jabatan berkaitan. Piagam pelanggan juga menerangkan hak-hak yang patut diperolehi oleh pelanggan dalam bentuk jaminan bertulis. Perkhidmatan awam perlulah responsive dan peka kepada keperluan dan kemahuan tersebut. Penentuan standard kualiti hendaklah selamat dengan keupayaan jabatan, piagam pelanggan boleh dibaiki dari masa ke semasa mengikut keperluan. Piagam pelanggan bukan hanya memberi tumpuan kepada peningkatan kualiti dan produktiviti, tetapi juga kepada perubahan sikap anggota dan melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, beretika, bertanggungjawab dan perihatin.

c) **CIRI-CIRI PELANGGAN**

Piagam pelanggan hendaklah mempunyai ciri-ciri seperti berikut:-

- a) Jelas
- b) Senang di sebar
- c) Kebolehpercayaan
- d) Praktikal
- e) Khusus dan
- f) Boleh ditambah baik

i) Jelas

Piagam pelanggan hendaklah jelas, ringkas dan mudah difahami. Maklumat-maklumat hanyalah perkara-perkara utama dan tepat.

ii) Senang disebar

Piagam pelanggan hendaklah disebar untuk pengetahuan orang ramai melalui risalah, 'handbills' atau poster-poster yang boleh dipamerkan ditempat strategic atau tempat-tempat awam.

iii) Kebolehpercayaan

Piagam pelanggan hendaklah disediakan berdasarkan kemampuan sesebuah Jabatan berdasarkan kemampuan bergantung kepada sumber-sumber seperti tenaga manusia, teknologi, kewangan, swifter dan peraturan 3. piagam yang dikeluarkan hendaklah memberi keyakinan kepada pelanggan terhadap kualiti keluaran atau perkhidmatan yang diberikan

(iv) Praktikal

Piagam yang praktikal memerlukan perancangan kajian dan ujian yang teliti bagi menentukan hasil keluaran dan perkhidmatan sepatutnya boleh dilaksanakan atau dipraktikkan.

(v) Khusus

Jaminan yang khusus yang mempunyai ketepatan dari segi masa, bilangan, tempat atau harga bagi satu-satu jenis keluaran atau perkhidmatan yang diberikan.

(vi) Boleh ditambahbaikan

Sesuatu standard keluaran atau perkhidmatan adalah tidak stastik. Ia boleh dipertingkatkan sejajar dengan perkembangan teknologi, kemajuan, outomasi pejabat, peningkatan kepakaran dan kecekapan sumber tenaga manusia, pertambahan sumber kewangan, mempercepatkan proses kerja dan sebagainya.

PERLAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN

Sesebuah Jabatan perlu melalui lima peringkat utama dalam proses pelaksanaan Piagam Pelanggan

PENGUBALAN PIAGAM PELANGGAN

Dalam mewujudkan Piagam Pelanggan proses pengubalan merupakan aspek yang perlu dilaksanakan. Proses pengubalan ini melibatkan tindakan seperti berikut:

Tindakan 1 - Mengenalpasti pelanggan dan kehendak mereka

Tindakan 2 - Mengenalpasti keluaran atau perkhidmatan utama Jabatan

Tindakan 3 - Menentukan standard pengeluaran atau perkhidmatan

Tindakan 4 - Menyediakan Piagam Pelanggan

Ulasan – Pelanggan merupakan pihak yang akan mendapat manfaat dari keluaran atau perkhidmatan yang diberi oleh sesebuah jabatan. Adalah penting sesebuah Jabatan mengenalpasti siapakah Pelanggan utama. Pelanggan boleh terdiri dari pelanggan dalaman atau luaran kehendak pelanggan adalah berbagai, lazimnya pelanggan menghargai perkhidmatan dan pengeluaran yang

berkualiti. Jabatan perlu mengenalpasti kehendak pelanggan (5) dengan tepat supaya keluaran atau perkhidmatan yang diberi itu dapat memenuhi kehendak mereka.

Tindakan2 - Mengenalpasti keluaran atau perkhidmatan utama Jabatan

Jabatan hendaklah menilai semula program-program yang dilaksanakan supaya selaras dengan objektif jabatan. Pengagihan semula sumber-sumber seperti tenaga manusia, kewangan dan peralatan bagi menghasilkan keluaran ataupun perkhidmatan yang tidak dikenal pasti mengikut keutamaan.

Tindakan 3 - Menentukan Standard Keluaran Atau Perkhidmatan

Semua kehendak pelanggan yang telah dikenalpasti perlu diterjemahkan menjadi standard kualiti keluaran atau perkhidmatan hendaklah mempunyai standard kualiti supaya dapat difahami oleh pelanggan. Standard yang perlu adalah aialah. Boleh diukur dari segi ketepatan masa atau bilangan output yang dikeluarkan. Menentukan keluaran dan perkhidmatan yang diberi sentiasa konsisten

Tindakan 4 - Menyediakan Piagam Pelanggan

Berasaskan kepada setiap standard keluaran atau perkhidmatan, jabatan hendaklah mewujudkan Piagam Pelanggan masing-masing. Jabatan hendaklah menentukan kesemua anggota memahami dan menghayati Piagam Pelanggan masing-masing. Ini dapat meningkatkan lagi komitmen anggota untuk memberi perkhidmatan yang cemerlang bagi memenuhi janji-janji yang telah dibuat.

B. PROMOSI PIAGAM PELANGGAN

Jabatan hendaklah menentukan piagam pelanggan disebabkan untuk makluman orang awam. Penyebaran boleh dibuat mengikut risalah atau 'handbills' dan keterangan hendaklah jelas, mudah dibaca dan senang difahami. Jabatan perlu mempamerkan piagam mereka ditempat-tempat strategik dipesekitaran pejabat yang senang dilihat oleh orang awam.

C MENYEDIAKAN SISTEM PERMULIHAN KELUARAN ATAU PERKHIDMATAN (SERVICE RECOVERY)

Adakalanya jabatan tidak dapat menepati janji-janji seperti yang terkandung dalam piagam pelanggan masing-masing. Jika berlaku boleh menjejaskan imej dan kewibawaan jabatan. Tindakan perlu diambil untuk mengetahui perkara ini dan memulihkan kepercayaan pelanggan. Permulihan keluaran atau perkhidmatan boleh dibuat dalam dua cara.

a) Permulihan secara Reaktif

Permuliharaan secara reaktif bermaksud jabatan hendaklah mengambil tindakan segera apabila ada arahan yang diterima mengenai ketidakpuasan hati pelanggan terhadap sesuatu keluaran atau perkhidmatan yang tidak memenuhi standard yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.

b) Permuliharaan secara Proaktif

Permuliharaan secara Proaktif berkehendakkan jabatan menghubungi pelanggan untuk memaklumkan sesuatu keluaran atau perkhidmatan yang telah memenuhi standard yang telah dijanjikan didalam Piagam Pelanggan. Menjadi tanggungjawab jabatan menghubungi pelanggan jika janji-janji didalam piagam tidak dapat dipenuhi. Tindakan-tindakan yang boleh diambil oleh Jabatan untuk mereka dan memulih kepercayaan pelanggan adalah seperti berikut:-

- a) Memohon maaf secara bertulis kepada pelanggan terbabit
- b) Penjelasan mengenai sebab-sebab keluaran atau perkhidmatan itu tidak dapat menepati piagam seperti yang dijanjikan.

- c) Memaklumkan kepada pelanggan sebab-sebab keluaran atau perkhidmatan tidak dapat di buat seperti yang dijanjikan.

D PENGESAHAN

Jabatan hendaklah menjalankan aktiviti pengesahan secara berterusan. Aktiviti-aktiviti pengesahan boleh dibuat seperti berikut.

- a) Menggunakan mekanisme dalam Jabatan Yang sedia ada
Mekanisme yang sedia wujud dalam sesuatu jabatan seperti Jawatankuasa Pemandu Kualiti Produktiviti dan Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja boleh digunakan bagi mengesan prestasi keluaran atau perkhidmatan. Ia boleh dilaksanakan melalui penelitian keatas laporan-laporan prestasi mingguna / bulanan/ suku tahun, setengah tahun dan tahunan yang disediakan oleh unit, bahagian atau seksyen.
- b) Mewujudkan system maklumbalas dan system respon yang berkesan
Maklumbalas dari pelanggan adalah penting terhadap mutu keluaran atau perkhidmatan Jabatan, Mekanisme yang boleh digunakan untuk mendapatkan maklumbalas adalah seperti berikut:-
 - a. Borang maklumbalas pelanggan
 - b. Peti Cadangan
 - c. Pengesanan Berita (News Monitoring)
 - d. Kajian Pelan Perunding
 - e. Penyediaan Perkhidmatan 'hot line'
 - f. ' Client Silvery'

untuk mengendalikan maklumbalas yang diterima jabatan hendaklah mewujudkan satu sistem kupon yang berkenaan seperti berikut:-

- a) Kaunter-kaunter aduan diadakan bagi memudahkan orang ramai membuat aduan.
- b) Anggota Jabatan hendaklah dilantik untuk melayan dan menyelesaikan masalah pelanggan yang tidak berpuashati mengikut prosedur yang di tetapkan.

- c) Jabatan yang banyak mengendalikan aduan orang ramai perlu berusaha melengkapkan sistem sespen dengan kemudahan seperti talian telefon khusus atau 'hotline'
- d) Jabatan hendaklah memastikan tindakan susulan yang segera diambil diatas maklumbalas dari pelanggan dengan merekod dan mengeluarkan surat akuan terimaan.

E PENILAIAN DAN PENAMBAHBAIKAN

Jabatan hendaklah menggunakan mekanisme yang sedia ada untuk menilai maklum balas yang diterima. Mekanisme ialah melalui

- 1) Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti Jabatan
- 2) Penukaran-penukaran Fetisyen
- 3) Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK)

Ketua jabatan bersama-sama jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti bertanggungjawab

- a. Mengenalpasti keluaran atau perkhidmatan yang tidak dapat mencapai standard yang ditetapkan dan menolak yang berkaitan dengannya
- b. Mengenalpasti jenis-jenis keluaran auatu perkhidmatan yang perlu dikembangkan, dihad atau diterima teori tanpa menjalankan objektif organisasi.
- c. Mengenalpasti kaedah-kaedah yang boleh digunakan untuk meningkatkan lagi standard keluaran atau perkhidmatan yang ada sekarang.