

# Memperkasakan Kualiti Perkhidmatan Pelanggan Pihak Berkuasa Tempatan Majlis Perbandaran Bentong

**Sr. Jamiri Bin Hj Sainan**

[jamiri@mpbentong.gov.my](mailto:jamiri@mpbentong.gov.my)

[jamiri\\_hjsainan@yahoo.com.my](mailto:jamiri_hjsainan@yahoo.com.my)

**Ketua Jabatan Penilaian  
Majlis Perbandaran Bentong**

**PELANGGAN** masa kini mempunyai kesedaran yang lebih matang terhadap nilai perkhidmatan yang mereka terima. Sikap inginkan kepada sesuatu perkhidmatan yang lebih baik sering mempengaruhi pemikiran mereka. Sehubungan dengan itu tidak hairanlah mengapa mereka sering membandingkan-bandingkan tahap perkhidmatan yang disajikan oleh sesuatu agensi dengan agensi yang lain dan kita selaku salah satu agensi kerajaan yang menyajikan perkhidmatan di peringkat tempatan tidak terlepas dengan bandingan tersebut. Justeru itu, kualiti perkhidmatan pelanggan tidak lagi boleh dilihat seperti yang 'biasa-biasa' tetapi seharusnya dilihat dari sudut yang lebih kritikal. Di sini, perkhidmatan pelanggan merupakan keupayaan dan komitmen organisasi dalam menyempurnakan penyampaian perkhidmatan dengan memenuhi keperluan dan kehendak pelanggannya melebihi daripada tahap yang mereka harapkan, serta ianya diadakan secara berterusan dan konsisten.

Untuk mencapai keupayaan tersebut, organisasi mestilah dilengkapi dengan kriteria serta memenuhi keperluan tertentu sebagai pemangkin dalam meningkatkan serta mengekalkan kualiti perkhidmatan pelanggan. Antara kriteria dan keperluan yang dimaksudkan ialah:



## **Kepimpinan – *Customer-value / -service***

Pemimpin menentukan corak dan halatuju organisasi. Untuk menjayakan misi perkhidmatan pelanggan, para pemimpin organisasi mestilah memahami dan mempraktikkan amalan-amalan kepimpinan yang berorientasikan *customer-value / -service*.



## **Kefahaman keperluan pelanggan – *Customer needs understanding***

Organisasi perlu memahami apa yang diperlukan oleh pelanggan dengan sebaiknya supaya mampu memenuhinya dengan cepat dan tepat. Lebih baik dari itu sekiranya organisasi dapat menawarkan lebih daripada yang mereka perlukan 'beyond their expectation'.



## **Tatacara & budaya kerja – *Excellent customer servis***

Organisasi perlu menetapkan piawai, proses, prosedur, arahan dan budaya kerja yang memastikan *excellent customer servis* sekiranya ingin mencapai dan mengekalkan tahap penyampaian produk yang berkualiti. Sikap suka kepada sesuatu perubahan yang lebih baik perlulah diterapkan di dalam diri setiap wargakerja bagi memenuhi keperluan pelanggan yang sentiasa berubah. Pengwujudan idea-idea baru yang inovatif dan kreatif dikalangan wargakerja perlu sentiasa digalakkan dan diberi pengiktirafan.

 **Fasiliti yang sempurna – *Good facilities***

Kesempurnaan dari aspek fasiliti seperti peralatan, teknologi, lojistik dan lain-lain yang bersesuaian dan bertepatan dengan produk yang dihasilkan adalah sangat penting bagi membolehkan organisasi melaksanakan misi perkhidmatan pelanggannya.

 **Sumber yang mencukupi – *Enough sources***

Dalam penyediaan dan penyampaian produk kepada pelanggan, organisasi perlu memastikan berbagai sumber (pengetahuan & kepakaran, bahan, kewangan dan lain-lain) adalah mencukupi supaya semua aktiviti dapat dilaksanakan dengan kaedah yang paling efisien.

 **Sikap & komitmen pekerja – *Customer-driven***

Walau sebaik mana pun proses, prosedur, fasiliti dan sumber yang disediakan, namun jika sikap dan komitmen pekerja tidak berciri *customer-driven*, maka organisasi tidak akan mencapai tahap perkhidmatan pelanggan yang berkualiti. Oleh yang demikian kefahaman ke atas prinsip bahawa tiadanya pelanggan tiadanya kita perlulah diterapkan di dalam setiap jiwa wargakerja supaya sifat mementingkan pelanggan itu perlulah diberi keutamaan yang hakiki.

 **Sistem pemantauan – *Controlling system***

Organisasi perlu mengamalkan sistem pemantauan yang berkesan kepada setiap aktiviti dalam penyediaan dan penyampaian produk kepada pelanggan. Melalui pemantauan kepada proses dan aktiviti dalaman dan interaksi luaran dengan pelanggan, organisasi akan sentiasa bersedia memperbaiki segala kekurangan dan kesilapan.

**NILAI** sebenar bagi perkhidmatan pelanggan bukannya terletak pada hasrat dan kata-kata yang banyak terdapat pada piagam pelanggan, banner, brosur dan berbagai kaedah pengiklanan oleh organisasi, tetapi ianya adalah keupayaan yang dimiliki serta perlaksanaannya yang efektif oleh organisasi itu sendiri.