



**KETUA PENGARAH  
UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN  
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)  
JABATAN PERDANA MENTERI**

**MAMPU**

ARAS 6, BLOK B2  
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI  
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN  
62502 PUTRAJAYA  
MALAYSIA

Telefon : 03-8872 3002  
Faks : 03-8888 3163  
Emel : zabidi@mampu.gov.my

MAMPU.BTSA.100-2/3/1 Jld. 3 (38)

17 Disember 2010

Semua Ketua Setiausaha Kementerian  
Semua Ketua Jabatan Persekutuan  
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan  
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri  
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

YBhg./YB Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan,

**USAHA-USAHA MEMANTAPKAN AMALAN SENYUMAN DALAM  
PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN SEKTOR AWAM**

Dengan hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Seperti YBhg./YB Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan sedia maklum, penyampaian Perkhidmatan Awam yang melangkaui ekspektasi rakyat dan pelanggan merupakan komitmen Kerajaan kepada rakyat selaras dengan gagasan "1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan". Perkhidmatan Awam yang berkesan bukan sahaja memerlukan Kerajaan menyediakan sistem penyampaian yang berteraskan kepantasan, inovatif, berintegriti dan nilai untuk wang (*value for money*), malah turut menuntut penjawat awam mengamalkan nilai-nilai murni serta memberikan perkhidmatan yang berbudi bahasa termasuklah memberi senyuman semasa berurusan dengan orang ramai.



3. Selaras dengan aspirasi tersebut, amalan memberi perkhidmatan dengan senyuman oleh keseluruhan penjawat awam perlulah dimantapkan terutamanya dalam kalangan petugas-petugas di agensi barisan hadapan yang berurusan secara langsung dengan orang ramai. Dalam konteks inilah YBhg. Ketua Setiausaha Negara dalam beberapa mesyuarat utama peringkat tertinggi Sektor Awam telah menyarankan semua Kementerian/Jabatan/Agensi mengambil tindakan sewajarnya untuk memantapkan budaya mesra pelanggan dan berbudi bahasa melalui amalan senyuman semasa menyampaikan perkhidmatan.

4. Melalui Surat Arahannya ini, kerjasama dan jasa baik YBhg./YB Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan adalah dipohon untuk mengenal pasti serta melaksanakan strategi yang berkesan ke arah memperkemas sistem pengurusan perhubungan pelanggan khususnya dalam memantapkan amalan memberi perkhidmatan dengan senyuman.

5. Kerjasama dan jasa baik YBhg./YB Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan adalah amat penting untuk menjayakan usaha murni Kerajaan ini.

Sekian, terima kasih.

**“BERSAMA MELAKSANA TRANSFORMASI”**

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**

Saya yang menurut perintah,



**(DATO' MOHAMAD ZABIDI ZAINAL)**

**s.k.**

**YBhg. Tan Sri Mohd. Sidek Hj. Hassan**  
Ketua Setiausaha Negara  
Pejabat Ketua Setiausaha Negara  
Aras 4, Blok Timur  
Bangunan Perdana Putra  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62502 PUTRAJAYA

(Lampiran kepada  
Surat Ketua Pengarah MAMPU)  
Rujukan MAMPU: MAMPU.BTSA.100-2/3/1 Jld. 3 (38)  
Tarikh: 17 Disember 2010



**KERAJAAN MALAYSIA**

**USAHA-USAHA  
MEMANTAPKAN AMALAN SENYUMAN  
DALAM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN SEKTOR AWAM**

**MAMPU**

Unit Pemodenan Tadbiran dan  
Perancangan Pengurusan Malaysia  
Jabatan Perdana Menteri  
**KERAJAAN MALAYSIA**

# **USAHA-USAHA MEMANTAPKAN AMALAN SENYUMAN DALAM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN SEKTOR AWAM**

## **TUJUAN**

Surat ini bertujuan menggariskan langkah-langkah ke arah meningkatkan perkhidmatan agensi-agensi Sektor Awam yang mesra pelanggan berteraskan nilai-nilai murni dan budi bahasa serta amalan memberi senyuman ketika menyampaikan perkhidmatan kepada rakyat dan pelanggan.

## **LATAR BELAKANG**

2. Kepimpinan Negara telah menjanjikan sebuah pentadbiran yang meletakkan kepentingan rakyat sebagai agenda utama. Itizam ini jelas dipancarkan melalui gagasan "1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan". Aspirasi ini menuntut Perkhidmatan Awam Malaysia melaksanakan transformasi minda, memantapkan penyampaian perkhidmatan yang berorientasi rakyat dan pelanggan, mengamalkan budaya kerja responsif dan berintegriti serta **mempamerkan etika kerja yang luhur, mesra pelanggan dan berbudi bahasa ketika menyampaikan perkhidmatan.**

3. Penegasan tuntutan ini turut dicerminkan melalui aspirasi menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara berdaya saing dan berpendapatan tinggi berasaskan pendekatan Model Baru Ekonomi dan Rancangan Malaysia Kesepuluh. Perkhidmatan

Awam sebagai pelaksana dasar-dasar Kerajaan perlu bertindak sebagai pemudah cara yang cekap dan bijaksana melalui **amalan budaya mesra pelanggan kepada semua pelanggan termasuk komuniti perniagaan dan penggiat industri yang merupakan penyumbang utama kepada peningkatan daya saing negara.**

4. YBhg. Ketua Setiausaha Negara dalam mesyuarat-mesyuarat peringkat tertinggi Sektor Awam telah menyarankan supaya semua penjawat awam terutamanya petugas-petugas barisan hadapan termasuk yang bertugas di pintu-pintu masuk utama negara sentiasa **mengamalkan budaya mesra pelanggan melalui amalan memberi senyuman semasa berurusan dengan orang ramai.** Saranan ini amat bertepatan dengan hasrat untuk meningkatkan keberkesanan penyampaian Perkhidmatan Awam bagi memastikan **perkhidmatan yang disediakan sentiasa disenangi dan memuaskan hati rakyat dan pelanggan keseluruhannya.**

5. Kaedah dan panduan menguruskan pelanggan secara cekap dan berkesan dalam sistem penyampaian Kerajaan telah digariskan oleh Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan. **Panduan ini menggariskan pendekatan penyampaian perkhidmatan yang holistik melibatkan perhubungan dan interaksi yang cekap dan berkesan antara organisasi dengan pelanggan.** Pendekatan yang dicadangkan oleh panduan ini sedang giat dilaksanakan oleh agensi-agensinya barisan hadapan, antaranya Jabatan Imigresen Malaysia, Jabatan

Pengangkutan Jalan, Jabatan Pendaftaran Negara, Lembaga Hasil Dalam Negeri dan Kumpulan Wang Simpanan Pekerja.

## **RASIONAL AMALAN MEMBERI SENYUMAN DALAM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN SEKTOR AWAM**

6. Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan menggariskan tiga aspek perkhidmatan mesra pelanggan secara holistik iaitu **aspek penyampaian, fizikal dan emosi. Aspek emosi amat berkait rapat dengan perkhidmatan yang mesra pelanggan di mana perkhidmatan yang disampaikan dengan penuh kemesraan serta diiringi dengan senyuman akan melahirkan sentuhan insaniah dan perasaan yang mendalam kepada pelanggan.**

7. Walaupun terdapat pelbagai usaha yang telah dilaksanakan oleh Kerajaan untuk membudayakan amalan senyum dalam kalangan masyarakat Malaysia seperti Kempen Budi Bahasa dan Nilai-nilai Murni yang dilancarkan Kerajaan pada 11 Januari 2005, **namun impak kepada usaha-usaha tersebut perlu dipertingkatkan.** Langkah-langkah berterusan masih perlu dilaksanakan untuk **memantapkan penghayatan dan pengamalan nilai-nilai murni termasuk memberi senyuman supaya ia diperkukuhkan sebagai satu budaya dan jati diri.**

8. Pengamalan budaya mesra pelanggan melalui amalan senyum dalam penyampaian Perkhidmatan Awam adalah bertujuan untuk:

- (i) memastikan pelanggan berpuas hati terhadap setiap perkhidmatan yang telah diberikan oleh penjawat awam;
- (ii) menerapkan nilai-nilai murni dalam amalan harian penjawat awam;
- (iii) meningkatkan imej Sektor Awam ke arah perkhidmatan bertaraf dunia; dan
- (iv) meningkatkan persepsi positif rakyat dan pelanggan ke atas perkhidmatan yang disampaikan oleh agensi Sektor Awam.

## **PELAKSANAAN**

9. Pengamalan budaya mesra pelanggan melalui amalan senyum dalam penyampaian perkhidmatan Sektor Awam boleh dilaksanakan melalui beberapa pendekatan, antaranya:

- (i) memberi kefahaman dan kesedaran tentang pentingnya budaya mesra pelanggan dan amalan senyum di peringkat individu dan organisasi;
- (ii) meningkatkan pengetahuan dan kemahiran menerusi kursus dan ceramah berkaitan pengurusan pelanggan dan perkhidmatan barisan hadapan sama ada yang dikendalikan oleh Institut Tadbiran



Awam Negara (INTAN) atau institusi-institusi latihan yang lain;

- (iii) merangka dan melaksanakan inisiatif-inisiatif seperti kempen, slogan dan risalah untuk **meningkatkan penghayatan dan pengamalan budaya mesra pelanggan dan amalan senyum** semasa menyampaikan perkhidmatan sebagai budaya kerja penjawat awam;
- (iv) menjadikan **pemimpin dan penyelia di semua peringkat sebagai contoh ikutan (role model)** kepada kumpulan yang dipimpin atau diselia **dalam membudayakan amalan mesra pelanggan dan memberi senyuman;**
- (v) menyediakan suasana **persekitaran yang kondusif bagi membolehkan penjawat awam memberi layanan mesra pelanggan dan mempamerkan senyuman secara ikhlas di sepanjang masa;**
- (vi) **memantau pengamalan budaya senyum melalui pemerhatian serta pelaksanaan *mystery shopping*;**  
dan
- (vii) **menilai keberkesanan kempen/program menerusi sistem maklum balas pelanggan** yang komprehensif dan menyeluruh.

10. **Perkhidmatan yang disampaikan secara langsung oleh agensi Kerajaan kepada rakyat** seperti perkhidmatan kesihatan di hospital dan klinik serta pelbagai perkhidmatan lain termasuk yang dilaksanakan di kaunter-kaunter serta pintu masuk utama ke negara ini **adalah kritikal kerana ia akan membentuk persepsi pelanggan terhadap imej Perkhidmatan Awam dan negara secara keseluruhannya.** Justeru, semua Kementerian/Jabatan/Agensi hendaklah meningkatkan pelaksanaan usaha-usaha memantapkan budaya mesra pelanggan melalui amalan senyum semasa menyampaikan perkhidmatan.

11. Selain dari cadangan-cadangan pelaksanaan yang dinyatakan di para 9, Kementerian/Jabatan/Agensi boleh melaksanakan pendekatan-pendekatan kreatif yang lain dan lebih berkesan bagi tujuan ini. **Prinsip 'Perkhidmatan Melangkaui Ekspektasi Rakyat' atau 'Delighting the Customer' boleh dijadikan panduan dalam merencanakan inisiatif untuk memantapkan budaya mesra pelanggan melalui amalan senyum semasa menyampaikan perkhidmatan.**

## **PENUTUP**

12. Penyampaian perkhidmatan yang diiringi dengan senyuman membawa kesan yang positif terhadap budaya mesra pelanggan. Senyuman yang merupakan antara nilai murni yang diterima oleh masyarakat amat berpengaruh dalam membentuk minda, jiwa dan persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang disampaikan. Usaha berterusan perlu dipertingkatkan untuk

membudayakan amalan senyum dalam kalangan penjawat awam ke arah meningkatkan imej Perkhidmatan Awam Malaysia.

**Unit Pemodenan Tadbiran dan  
Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)  
Jabatan Perdana Menteri**

**17 Disember 2010**