

KERAJAAN MALAYSIA

PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 7 TAHUN 2005

SKIM PERKHIDMATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N17, N22, N26

TUJUAN

1. Pekeliling Perkhidmatan ini bertujuan untuk melaksanakan keputusan kerajaan mewujudkan satu skim perkhidmatan baru iaitu Pegawai Khidmat Pelanggan.

LATAR BELAKANG

2. Sebagaimana dimaklumi, perkhidmatan telefonis dan petugas kaunter (penyambut tetamu) adalah barisan hadapan dalam memberi khidmat pelanggan di sesebuah agensi. Segala penambahbaikan yang dilakukan oleh agensi akan terjejas apabila telefonis mahupun petugas kaunter (penyambut tetamu) tidak memberi perkhidmatan yang baik. Dalam kata lain, pandangan dan tanggapan pertama orang ramai terhadap sesebuah agensi banyak bergantung kepada perkhidmatan para petugas barisan hadapan ini.

3. Sungguhpun pelbagai usaha penambahbaikan berterusan dilakukan untuk memastikan kualiti perkhidmatan telefonis dan petugas kaunter adalah masih didapati ketidakpuasan hati pelanggan yang disalurkan melalui media dari semasa ke semasa. Sehubungan ini, sebagai tindakan khusus mengatasinya kerajaan bersetuju mewujudkan satu skim perkhidmatan baru yang bertanggungjawab melaksanakan fungsi perhubungan pelanggan di barisan hadapan. Di samping itu, skop fungsi dan bidang tugasnya juga merangkumi tugas-tugas telefonis dan petugas kaunter (penyambut tetamu) yang pada masa ini dijalankan oleh Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14. Skim perkhidmatan baru ini akan dikenali dengan nama Pegawai Khidmat Pelanggan.

SKIM PERKHIDMATAN BARU

4. Skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan adalah diletakkan di bawah Klasifikasi Perkhidmatan Pentadbiran dan Sokongan dengan diberi gred gaji N17, N22, N26. Syarat lantikan ke skim perkhidmatan ini ialah Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) serta kepujian dalam Bahasa Melayu (termasuk lulus Ujian Lisan) di peringkat peperiksaan tersebut atau memiliki kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan.

5. Oleh kerana perkhidmatan ini akan digunakan oleh kesemua kementerian dan jabatan peringkat persekutuan, maka ketua perkhidmatan bagi perkhidmatan ini di peringkat persekutuan ialah Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Malaysia. Walau bagaimanapun, bagi Kementerian Kesihatan, Kementerian Pelajaran, Kementerian Pertahanan dan Polis DiRaja Malaysia (PDRM) adalah ditetapkan bahawa Ketua Setiausaha atau Ketua Polis Negara, mengikut yang mana berkenaan menjadi ketua perkhidmatan.

6. Fungsi utama skim perkhidmatan baru ini adalah mencakupi tiga elemen iaitu khidmat telefon, khidmat penerangan dan khidmat perhubungan pelanggan yang meliputi aspek-aspek seperti berikut:

- (a) mengendalikan semua panggilan telefon dengan cekap dan berkualiti;
- (b) melayani pelanggan yang berurusan sama ada melalui telefon atau bersemuka;
- (c) memastikan pelanggan mendapat layanan dan perkhidmatan yang memuaskan;
- (d) memberikan penerangan kepada pelanggan yang ingin mendapatkan penjelasan mengenai perkhidmatan yang disediakan oleh agensi;
- (e) membantu menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh pelanggan yang berurusan dengan agensi;
- (f) menerima dan mengendalikan aduan/maklum balas mengenai perkhidmatan agensi dari pelanggan; dan
- (g) mengumpul, menyenggara dan menggunakan maklumat pelanggan untuk mencadangkan penambahbaikan ke atas penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

7. Skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan adalah seperti di [Lampiran A](#) sementara draf iklan adalah seperti di [Lampiran B](#). Jadual Gaji Matriks N17, N22, N26 adalah seperti di [Lampiran C](#), [C1](#) dan [C2](#). Manakala penghuraian perkhidmatan khidmat pelanggan secara terperinci adalah seperti di [Lampiran D](#).

8. Skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan juga dibekalkan dengan faedah kenaikan pangkat secara lantikan (KPSL) ke jawatan Penolong Pegawai Tadbir Gred N27. Berikutan itu, skim perkhidmatan Penolong Pegawai Tadbir Gred N27, N32, N36 yang baru adalah seperti di [Lampiran E](#).

9. Mulai tarikh kuat kuasa skim perkhidmatan ini semua lantikan bagi menjalankan perkhidmatan telefonis dan petugas kaunter (penyambut tetamu) hendaklah menggunakan skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26 dan syarat-syarat lantikan yang ditetapkan hendaklah dipenuhi.

PELAKSANAAN

10. Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 sedang berkhidmat yang dilantik secara tetap dan mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) dan menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa adalah layak diberi opsyen untuk ditukar lantik ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26 yang baru mengikut syarat-syarat yang ditetapkan seperti berikut:

- (a) pegawai di Gred N11, N14 yang memiliki Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh Kerajaan serta lulus dalam Bahasa Melayu/Malaysia (termasuk lulus ujian lisan) di peringkat sijil tersebut akan ditukar lantik ke Gred N17; dan
- (b) bagi pegawai dalam Gred N11, N14 yang tidak memiliki SPM akan ditukar lantik ke Gred N17 **mengikut kelonggaran syarat** seperti berikut:
 - (i) memiliki Penilaian Menengah Rendah (PMR) atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan serta mempunyai sekurang-kurangnya enam (6) tahun pengalaman dalam perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah yang menjalankan fungsi telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa; atau

- (ii) tamat darjah 6 sekolah bantuan penuh kerajaan serta mempunyai sekurang-kurangnya 15 tahun pengalaman dalam perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah yang menjalankan fungsi telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa.

11. Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 sedang berkhidmat yang dilantik secara tetap dan mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) dan menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa yang memiliki Penilaian Menengah Rendah (PMR) dan belum memenuhi syarat sekurang-kurangnya enam (6) tahun pengalaman dalam perkhidmatan tersebut pada 30 Jun 2005 hendaklah dikekalkan secara Khas Untuk Penyandang (KUP) di skim perkhidmatan sedia ada sehingga memenuhi syarat yang ditetapkan.

12. Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 sedang berkhidmat yang dilantik secara tetap dan mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) dan menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa yang tamat darjah enam Sekolah Bantuan Penuh Kerajaan dan belum memenuhi syarat sekurang-kurangnya 15 tahun pengalaman perkhidmatan tersebut pada 30 Jun 2005 hendaklah dikekalkan secara Khas Untuk Penyandang (KUP) di skim perkhidmatan sedia ada sehingga memenuhi syarat tersebut.

13. Tempoh perkhidmatan yang boleh dimasuk kira hendaklah dalam perkhidmatan tetap tidak termasuk tempoh cuti tanpa gaji.

PEMBERIAN OPSYEN

14. Dengan wujudnya skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26, Pihak Berkuasa Melantik melalui ketua perkhidmatan akan menawarkan

opsyen tukar lantik kepada pegawai sedang berkhidmat dalam skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 yang dilantik secara tetap sebelum 1 Julai 2005 dan mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) dan menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa bagi membolehkan pegawai membuat pilihan. Pegawai yang bersetuju menerima opsiyen akan ditukar lantik ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17. Pilihan yang dibuat adalah **muktamad**.

15. Pegawai yang terlibat diberi tempoh 30 hari mulai tarikh surat opsiyen dikeluarkan untuk membuat pilihan sama ada menerima atau menolak tawaran ini. Pegawai yang tidak membuat sebarang opsiyen atau gagal mengembalikan borang opsiyen dalam tempoh yang ditetapkan tanpa sebab yang munasabah atau membuat opsiyen dengan bersyarat akan dianggap sebagai tidak bersetuju untuk ditukar lantik ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26. Mereka akan kekal sebagai Pembantu Tadbir Rendah dan akan ditempatkan semula untuk melaksanakan skop fungsi dan bidang tugas yang ditetapkan bagi skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah oleh ketua perkhidmatan asal.

16. Tawaran opsiyen ini diberi kepada pegawai yang bertaraf tetap termasuk mereka yang masih dalam tempoh percubaan dalam skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 dan mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) yang menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa serta telah memilih tawaran opsiyen Sistem Saran Malaysia.

17. Sekiranya surat tawaran opsiyen tidak dapat disampaikan, Pihak Berkuasa Melantik boleh menawarkan surat tawaran opsiyen dengan memberikan tempoh yang sama (30 hari) untuk membolehkan mereka membuat pilihan, walaupun tempoh opsiyen asal telah tamat.

18. Bagi maksud urusan pemberian opsyen, contoh surat tawaran, syarat-syarat pertukaran pelantikan dan borang opsyen adalah seperti di [Lampiran F, F1 dan F2](#). Sementara itu surat tawaran opsyen bagi pegawai yang belum layak seperti di perenggan 10(b)(i) atau (ii) adalah seperti di [Lampiran F3](#).

19. Tawaran opsyen ini tidak melibatkan pegawai dalam lantikan sementara/kontrak/sambilan.

KAEDAH PENETAPAN GAJI PERMULAAN

20. Kaedah penetapan gaji permulaan pegawai yang sedang berkhidmat dalam skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 yang mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) dan menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa yang ditukar lantik ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 adalah ditetapkan seperti berikut:

- (a) Pembantu Tadbir Rendah Gred N11 yang belum disahkan dalam perkhidmatan tetapi telah memenuhi syarat seperti ditetapkan di perenggan 10 hendaklah ditawarkan matagaji tertinggi berhampiran dengan matagaji jawatan asal di Peringkat 1 (P1);
- (b) Pembantu Tadbir Rendah Gred N11 yang telah disahkan dalam perkhidmatan dan memenuhi syarat yang ditetapkan di perenggan 10 hendaklah ditawarkan matagaji tertinggi berhampiran dengan matagaji akhir di jawatan asal di Peringkat 1 (P1) yang mana jumlahnya tidak kurang daripada satu Pergerakan Gaji Biasa di jawatan asal. Jika matagaji di P1 jawatan baru tidak dapat menampung gaji permulaan yang ditetapkan mengikut prinsip di atas, maka gaji permulaan boleh ditetapkan di matagaji tertinggi berhampiran di Peringkat 2 (P2) dan seterusnya di

Peringkat 3 (P3) jika matagaji di P2 masih tidak dapat menampung gaji permulaan yang ditetapkan;

- (c) Pembantu Tadbir Rendah Gred N14 yang memenuhi syarat yang ditetapkan di perenggan 10 hendaklah ditawarkan matagaji tertinggi berhampiran dengan matagaji akhir jawatan asal di Peringkat 1 (P1) yang jumlahnya tidak kurang daripada satu Pergerakan Gaji Biasa di jawatan asal. Jika matagaji di P1 jawatan baru tidak dapat menampung gaji permulaan yang ditetapkan mengikut prinsip di atas, gaji permulaan boleh ditetapkan di matagaji tertinggi berhampiran di Peringkat 2 (P2) dan seterusnya di Peringkat 3 (P3) jika matagaji di P2 masih tidak dapat menampung gaji permulaan yang ditetapkan;
- (d) Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 yang memiliki PMR dan belum memenuhi syarat sekurang-kurangnya enam (6) tahun pengalaman dalam perkhidmatan tersebut pada 30 Jun 2005 hendaklah dikekalkan secara Khas Untuk Penyandang (KUP) di skim perkhidmatan sedia ada. Gaji mereka hanya akan diselaraskan ke matagaji berkaitan di Peringkat 1 (P1) sehari selepas memenuhi syarat yang ditetapkan di perenggan 10 di atas;
- (e) Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 yang tamat darjah enam Sekolah Bantuan Penuh Kerajaan dan belum memenuhi syarat sekurang-kurangnya 15 tahun pengalaman dalam perkhidmatan tersebut pada 30 Jun 2005 hendaklah dikekalkan secara Khas Untuk Penyandang (KUP) di skim perkhidmatan sedia ada. Gaji mereka hanya akan diselaraskan ke matagaji berkaitan di Peringkat 1 (P1) sehari selepas memenuhi syarat yang ditetapkan di perenggan 10 di atas; dan
- (f) pegawai yang gaji akhirnya tidak dapat ditampung oleh matagaji mengikut kaedah di atas, maka jadual gaji Khas Untuk Penyandang (KUP) hendaklah dipohon daripada Bahagian Gaji dan Elaun, Jabatan Perkhidmatan Awam.

21. Contoh kaedah penetapan gaji permulaan bagi pertukaran perlantikan seperti di [Lampiran G, G1, G2, G3 dan G4](#). Sementara itu contoh kaedah penetapan gaji permulaan bagi pegawai yang belum memenuhi syarat pertukaran pelantikan adalah seperti di [Lampiran G5](#).

PERGERAKAN GAJI TAHUNAN

22. Pergerakan gaji tahunan jawatan asal yang sepatutnya diterima oleh pegawai pada 1 Julai 2005 dan 1 Oktober 2005 hendaklah diberi di gred gaji asal pada 1 Julai 2005 sebelum diselaraskan ke gred gaji baru kecuali bagi pegawai yang belum memenuhi syarat yang ditetapkan di perenggan 10 di atas.

TARIKH PERGERAKAN GAJI

23. Tarikh Pergerakan Gaji (TPG) asal bagi pegawai yang terlibat dalam urusan ini hendaklah diubah kepada satu TPG baru pada tahun berikutnya selepas pelaksanaan pertukaran pelantikan. TPG baru ialah pada 1 Julai tahun berikutnya.

24. TPG bagi pegawai yang belum layak untuk ditukar lantik ke gred yang ditetapkan adalah tidak berubah. Walau bagaimanapun, TPG tersebut akan diubah kepada satu TPG baru pada tahun berikutnya selepas pegawai tersebut layak ditukar lantik. TPG baru ialah pada 1 Julai tahun berikutnya.

KAEDAH PELAKSANAAN OPSYEN

25. Bagi melaksanakan urusan Pihak Berkuasa Melantik, Ketua Jabatan dan pegawai yang terlibat hendaklah mematuhi kaedah yang ditetapkan seperti berikut:

(a) **Pihak Berkuasa Melantik**

Menawarkan opsyen pertukaran pelantikan kepada pegawai yang terlibat.

(b) **Ketua Jabatan**

- (i) menyampaikan opsyen kepada pegawai yang terlibat. Penjelasan yang terperinci mengenai opsyen ini kepada pegawai yang terlibat dan implikasi keputusan yang dibuat hendaklah diberi;
- (ii) menyampaikan opsyen khas kepada pegawai yang belum memenuhi syarat untuk bertukar ke skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan yang baru dengan menggunakan borang opsyen khas;
- (iii) berhubung dengan Bahagian Pembangunan Organisasi, Jabatan Perkhidmatan Awam untuk urusan memansuhkan jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon), Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) Gred N11, N14 dan pewujudan jawatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 secara tukar ganti serta pewujudan jawatan KUP (bagi pegawai yang menolak/belum layak) selepas urusan opsyen pertukaran pelantikan ini selesai;
- (iv) mengemaskini kenyataan perkhidmatan dan kenyataan cuti pegawai yang terlibat selaras dengan perubahan-perubahan berkaitan; dan
- (v) melaksanakan pekeliling perkhidmatan ini dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh ianya dikeluarkan dan melaporkan kepada

Bahagian Pembangunan Organisasi, Jabatan Perkhidmatan Awam mengenai status pelaksanaan pekeliling perkhidmatan ini.

(c) **Pegawai Yang Ditawarkan Opsyen**

- (i) membaca dengan teliti dan faham mengenai opsyen sebelum membuat keputusan. Jika terdapat sebarang keraguan, pegawai hendaklah merujuk kepada ketua jabatan untuk mendapatkan penjelasan selanjutnya. Opsyen yang dibuat adalah muktamad;
- (ii) melengkapkan dua (2) salinan borang opsyen iaitu satu salinan untuk disimpan oleh ketua jabatan manakala satu salinan lagi untuk pegawai berkenaan; dan
- (iii) membuat pilihan dalam tempoh 30 hari mulai dari tarikh surat tawaran opsyen.

TARIKH KUAT KUASA

26. Tarikh kuat kuasa skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17, N22, N26 ini ialah mulai 1 Januari 2005.

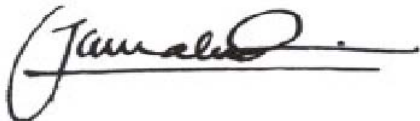
PEMAKAIAN

27. Dengan berkuatkuasanya pekeliling perkhidmatan ini, skim perkhidmatan Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 masih kekal bagi menampung pegawai-pegawai sedia ada yang melaksanakan fungsi-fungsi perkhidmatan yang ditetapkan untuk skim perkhidmatan tersebut.

28. Bagi Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, N14 yang dilantik secara tetap dan mengisi jawatan Pembantu Tadbir Rendah/Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon)/ Pembantu Tadbir Rendah (Penyambut Tetamu) yang menjalankan perkhidmatan telefonis dan/atau petugas kaunter (penyambut tetamu) secara sepenuh masa yang belum memenuhi syarat di perenggan 10(b)(i) atau (ii) akan kekal dalam perkhidmatan asal sehingga memenuhi syarat yang ditetapkan.

29. Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, peruntukan pekeliling perkhidmatan ini dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan.

‘BERKHIDMAT UNTUK NEGARA’



(TAN SRI JAMALUDDIN BIN HAJI AHMAD DAMANHURI)
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Malaysia.

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA
PUTRAJAYA

23 April 2005

Setiausaha Suruhanjaya Perkhidmatan Awam
Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Ketua Polis Negara
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun
Semua Pihak Berkuasa Tempatan