

# PROSEDUR KUALITI



JABATAN BENDAHARI

## ARAHAN KERJA PERKHIDMATAN KAUNTER

**UPSI (ISO)/BEN/P10/AK01**

DISEDIAKAN OLEH :

NAMA : MOHD HAMDAN BIN HJ. YASIN

JAWATAN

: PENOLONG BENDAHARI KANAN

TARIKH

: 1 JANUARI 2020

DILULUSKAN OLEH :

NAMA : HJ. MOHAMAD NAJIB BIN  
HJ. MOHAMED

JAWATAN : BENDAHARI

TARIKH

: 1 JANUARI 2020

KELUARAN : A

PINDAAN : 01

TARIKH : 1 JANUARI 2020



**ARAHAH KERJA PERKHIDMATAN  
KAUNTER**

**Muka surat : 1/6**

**Tarikh : 1 JANUARI 2020**

**Pindaan : 01**

**Keluaran : A**

**UPSI(ISO)/BEN/P10/AK01**

**Menguruskan Perkhidmatan Kaunter Jabatan Bendahari Mengikut Peraturan Yang Ditetapkan Oleh Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam (PKPA).**

BIL	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB	DOKUMEN
1.	<p><b>Melaksanakan Peringkat Persediaan Perkhidmatan Kaunter</b></p> <p>Melaksanakan peringkat persediaan dengan mengambil tindakan seperti berikut:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pastikan lampu kaunter dan tempat pelanggan menunggu dipasang.</li> <li>- pastikan komputer dan mesin pencetak resit dalam keadaan baik dan boleh digunakan.</li> <li>- pastikan borang-borang disediakan dengan secukupnya.</li> <li>- pastikan kelengkapan kerja seperti cop tarikh, resit dan alatulis disediakan untuk mudah digunakan.</li> <li>- pastikan wang tukar disediakan dengan secukupnya.</li> <li>- pastikan persekitaran kaunter dan tempat menunggu pelanggan dalam keadaan bersih dan teratur.</li> <li>- pastikan kemudahan pelanggan seperti tempat duduk dan menunggu, tempat membuat sampah dan lain-lain dalam keadaan baik.</li> </ul>	Petugas Kaunter (PTK/PA/PO Unit Pentadbiran)	



ARAHAN KERJA PERKHIDMATAN  
KAUNTER

Muka surat : 2/6

Tarikh : 1 JANUARI 2020

Pindaan : 01

Keluaran : A

	<ul style="list-style-type: none"><li>- pastikan papan tanda jenis urusan sentiasa dikemaskini.</li><li>- pastikan papan kenyataan mengandungi maklumat yang terkini.</li><li>- berada di kaunter 10 minit sebelum waktu kaunter dibuka dengan pakaian kemas dan sesuai serta memakai tanda nama.</li><li>- pastikan kaunter dibuka tepat pada masa yang ditetapkan.</li><li>- maklumkan kepada pegawai bertangungjawab sekiranya ada staf di kaunter yang tidak hadir di kaunter pada masa yang ditetapkan.</li></ul>		
2.	<p><b>Melaksanakan Peringkat Sambutan Perkhidmatan Kaunter</b></p> <p>Menjalankan peringkat sambutan perkhidmatan kaunter dengan mengamalkan perkara-perkara yang sesuai dilakukan seperti berikut:-</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- menerima pelanggan dengan mesra serta mengucapkan selamat (salam atau selamat pagi) dengan nada riang sebagai mengalu-alukan kehadiran pelanggan.</li><li>- menanyakan jenis urusan yang</li></ul>	Petugas Kaunter (PTK/PA/PO Unit Pentadbiran)	

**ARAHAN KERJA PERKHIDMATAN  
KAUNTER**

**Muka surat : 3/6**

**Tarikh : 1 JANUARI 2020**

**Pindaan : 01**

**Keluaran : A**

	<p>diperlukan oleh pelanggan dengan nada yang lembut tetapi jelas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mengarahkan pandangan kepada pelanggan apabila mereka bercakap dan memberi perhatian kepada apa yang mereka tuturkan.</li> <li>- jika perkhidmatan tidak dapat diberikan di kaunter tersebut, nyatakan dengan tepat kaunter mana yang memberikannya.</li> </ul>		
3	<p><b>Melaksanakan Peringkat Prosesan Perkhidmatan Kaunter</b></p> <p>Melaksanakan peringkat prosesan perkhidmatan kaunter dengan memastikan perkara-perkara berikut diberi perhatian:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- memberi perkhidmatan dengan cekap dan tepat.</li> <li>- menggunakan perkataan yang bersopan semasa bercakap.</li> <li>- melayani pelanggan mengikut giliran.</li> <li>- memberi layanan yang adil tanpa membeza-bezakan pelanggan.</li> <li>- sentiasa sedai menolong dan memberi bantuan tanpa diminta.</li> <li>- bersabar serta sedia menerima cadangan dan teguran.</li> </ul>	<p>Petugas Kaunter (PTK/PA/PO Unit Pentadbiran)</p>	



ARAHAH KERJA PERKHIDMATAN  
KAUNTER

Muka surat : 4/6

Tarikh : 1 JANUARI 2020

Pindaan : 01

Keluaran : A

UPSI(ISO)/BEN/P10/AK01

	<ul style="list-style-type: none"><li>- memberitahu pelanggan dengan baik lepada pelanggan yang telah melakukan kesilapan semasa mengisi borang, tidak membawa dokumen atau sebagainya.</li><li>- jika kelewatan tidak dapat dielakkan beri sebab kelewatan tersebut dan beritahu jangka masa yang akan diambil untuk menyelesaiannya.</li><li>- berikan sebab-sebab yang munasabah jika tidak dapat memenuhi kehendak pelanggan.</li><li>- menyalurkan kes-kes yang tidak dapat diselesaikan oleh staf kaunter lepada pegawai yang bertanggungjawab dengan serta merta.</li><li>- maklumkan lepada pegawai bertanggungjawab mengenai kesesakan di kaunter untuk membolehkan tindakan susulan diambil seperti membuka kaunter tambahan atau memanjangkan masa perkhidmatan.</li><li>- maklumkan lepada pelanggan tindakan lanjut yang perlu diambil (jika ada).</li></ul> <p>Staf kaunter perlu menghindari perkara-perkara berikut:-</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Membiarakan pelanggan menunggu</li></ul>		
--	--	--	--



ARAHAN KERJA PERKHIDMATAN  
KAUNTER

UPSI(ISO)/BEN/P10/AK01

Muka surat : 5/6

Tarikh : 1 JANUARI 2020

Pindaan : 01

Keluaran : A

	<p>tanpa sebab-sebab yang munasabah.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- melayan pelanggan secara acuh tak acuh.</li><li>- membeza-bezakan pelanggan</li><li>- memberi maklumat yang tidak tepat</li><li>- mencabar, bertengkar atau menengking pelanggan.</li><li>- membuang masa dengan berbual-bual atau bercakap lama di telefon semasa bertugas di kaunter khususnya semasa sedang melayan pelanggan</li><li>- makan, minum, menyanyi, bersiul, bercakap dan ketawa terlalu kuat semasa bertugas di kaunter.</li><li>- memakai pakaian dan perhiasan yang keterlaluan.</li></ul>		
4	<p><b>Melaksanakan Peringkat Akhir Perkhidmatan Kaunter</b></p> <p>Menjalankan Peringkat Akhir Perkhidmatan kaunter dengan memastikan perkara-perkara yang sesuai dilakukan seperti :-</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- melafazkan ucapan yang dapat membuat pelanggan merasa diri mereka dihargai dan ingin berurusan lagi seperti</li></ul>	Petugas Kaunter (PTK/PA/PO Unit Pentadbiran)	



ARAHAH KERJA PERKHIDMATAN  
KAUNTER

Muka surat : 6/6

Tarikh : 1 JANUARI 2020

Pindaan : 01

Keluaran : A

:-

- " terima kasih dan jumpa lagi"
- " terima kasih dan selamat jalan"
- ucapan-ucapan lain yang sesuai.
- menunjukkan arah kepada pelanggan untuk beredar (jika perlu).