

Oleh Suliati Asri
suliati@hmetro.com.my

Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang dilaksanakan kerajaan pada 18 Mac lalu mewujudkan suasana panik dalam kalangan rakyat di negara ini.

Sebaik pelaksanaannya diumumkan menerusi semua platform termasuk televisyen, radio dan media sosial bagi mencegah penularan wabak Covid-19, talian 03 8000 8000 tidak pernah berhenti berdering.

Lebih mengejutkan, jumlah panggilan diterima meningkat setiap hari dan capaian tertinggi adalah 24,000 panggilan sehari berbanding hari biasa sebelum ini iaitu 4,000 panggilan.

Bukan itu saja, pengikut di laman Facebook, *Malaysia Government Call Centre* (MyGCC) yang dahulunya hanya 10,000 melonjak lebih 90,000 orang dan ia peningkatan di luar jangkaan.

Semua itu terjadi disebabkan rakyat ketika itu sentiasa ingin tahu maklumat terkini mengenai Covid-19 serta pengumuman baharu dari kerajaan terutama Majlis Keselamatan Negara (MKN).

Mungkin ada yang ingin tahu apakah fungsi sebenar MyGCC sehingga talian 03 8000 8000 itu menjadi tumpuan rakyat?

Pengarah MyGCC Azra Haida Baharom berkata, Pusat Panggilan Kerajaan Malaysia adalah pusat khidmat pelanggan yang menjadi penyambung komunikasi an-

tara kerajaan dan rakyat di naungi unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri (JPM).

Menurut Azra, MyGCC yang ditubuhkan pada 12 November 2012 ini juga adalah projek rintis bertujuan memantapkan penyampaian perkhidmatan dan komunikasi antara rakyat dan agensi kerajaan melalui konsep *Single Point of Contact*.

"Bersesuaian dengan visi menjadi pusat rujukan bersepadu berintegriti, MyGCC membantu menyalurkan pertanyaan, aduan, penghargaannya, bantuan direktori dan cadangan kepada Kementerian serta agensi kerajaan.

"Selain itu, ia juga menawarkan perkhidmatan penerimaan pertanyaan, aduan, bantuan pemindahan talian, cadangan dan maklum balas rakyat melalui saluran panggilan, *Chatbot*, sistem pesanan ringkas (SMS), faksimili, e-mel dan media sosial (Facebook, Instagram, Twitter)," katanya.

MyGCC ini juga ibarat barisan hadapan agensi kerajaan kerana semua pertanyaan dan permasalahan dikemukakan rakyat perlu dijawab dan diselesaikan sebaiknya mengikut maklumat yang dibekalkan.

Azra berkata, pusat itu sentiasa sering disalah erti apabila dianggap sekadar memindahkan talian pemanggil kepada agensi kerajaan berkenaan.



Suara tanpa wajah

Talian 03 8000 8000 MyGCC selesai masalah dihadapi rakyat

Hakikatnya, hampir 80 peratus permasalahan dibangkitkan diselesaikan di MyGCC manakala selebihnya baru dipanjangkan kepada agensi berkaitan.

"MyGCC ini penghubung di antara kerajaan dan rakyat. Rakyat mungkin boleh menghubungi kerajaan, tetapi tidak dapat bercakap dengan pegawai, pengurusan tertinggi sebaliknya bercakap dengan pegawai khidmat pelanggan.

"Kami di sini juga sama. Pegawai khidmat pelanggan kami sememangnya terlatih menjawab segala persoalan diajukan sekali gus memainkan peranan sangat signifikan sebagai suara kerajaan yang rapat dengan rakyat," katanya.

Mengulas lanjut mengenai kesibukan yang melanda, Azra tidak menyangka MyGCC menjadi medium utama rakyat mendapatkan maklumat mengenai pelbagai hal dan pada masa itu, MyGCC juga ibarat tulang belakang Majlis Keselamatan Negara (MKN).

Pihaknya juga bekerjasama

ma rapat dengan agensi kerajaan termasuk Polis Diraja Malaysia (PDRM), Jabatan Imigresen Malaysia (JIM), Kementerian Pendidikan Malaysia, Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri (Miti), Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP), Kementerian Sumber Manusia (KSM) dan Telekom Malaysia sepanjang PKP.

"Jika diimbangi kembali, pada awal PKP kebanyakan panggilan daripada pemilik perniagaan, pemandu lori dan kilang yang ingin mengetahui sama ada mereka boleh beroperasi atau tidak.

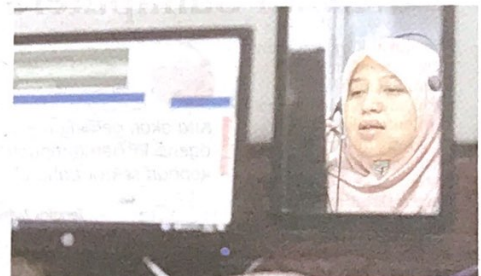
"Selain itu, antara agensi menjadi tumpuan adalah PDRM bagi isu rentas negeri, Miti untuk lesen dan kebenaran beroperasi terutama peniaga manakala Kementerian Sumber Manusia (KSM) mengenai isu cuti tanpa gaji, pemotongan gaji dan banyak lagi," katanya.

PKP juga nyata memberi cabaran besar buat MyGCC kerana rakyat ingin jawapan yang cepat dan tepat bagi permasalahan dihadapi.

Menurut Azra, keadaan rakyat tertekan dengan keadaan ketika itu membuatkan emosi sesetengah pemanggil tidak stabil sehingga ada yang memarahi stafnya.

"Ada satu kes apabila pegawai kita dimarahi pemanggil disebabkan panggilan ingin disambungkan ke bahagian aduan. Namun, kerana waktu itu jumlah panggilan masuk tinggi, kluster bahagian aduan sibuk.

"Pegawai yang menyambut panggilannya dimarahi teruk dan dikatakan tidak efisien melaksanakan tugas. Malahan, pemanggil juga hendak membuat aduan kepada rakan setugas pegawai



PEGAWAI khidmat pelanggan MyGCC diberikan cermin untuk membantu mereka mengawal emosi ketika berurusan.

berkenaan," katanya.

Dikendalikan lebih 270 pegawai khidmat pelanggan termasuk lapan pengurusan, Azra berkata, pihaknya sentiasa giat mempertingkatkan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan bersesuaian dengan fokus utama jabatannya sebagai jambatan menyambungkan agensi dan rakyat.

Dengan pertambahan panggilan serta situasi dilalui ketika PKP lalu, Azra sentiasa memastikan pasukannya memberi yang terbaik kepada pelanggan.

Katanya, pegawai khidmat pelanggan MyGCC berkomunikasi secara terus kepada pelanggan jadi mereka perlu ada kemahiran yang mungkin tidak diperlukan di tempat lain, tetapi sangat diperlukan di sini.

"Tidak hanya menyiapkan mereka dengan latihan, pegawai khidmat pelanggan di sini juga perlu ada ketajaman fikiran dan kepekaan untuk mengesan apa sebarang permasalahan ingin dirujuk pelanggan.

Dengan kemahiran, kepekaan dan semua elemen 8 S (Salam, Sayang, Segak, Segera, Sempurna, Sensitif, Senyum, Sopan) pusat perkhidmatan pelanggan digu-

na pakai di sini, kita dapat memberikan khidmat terbaik buat rakyat," katanya.

Menariknya, setiap pegawai khidmat pelanggan MyGCC diberikan cermin dan perlu diletakkan di meja masing-masing bagi membantu mereka mengawal emosi ketika berurusan dengan pelanggan.

"Bertindak sebagai wakil kerajaan kepada rakyat dengan suara tanpa wajah, kami juga sentiasa berusaha meningkatkan pengalaman dan komunikasi dengan pelanggan," katanya.

Bagaimanapun, untuk terus memberi khidmat terbaik, kata Azra, pihaknya memerlukan bantuan, sistem teknologi terkini yang membolehkan pasukannya sampai ke tahap lebih tinggi.

"Pengumpulan data masih manual dan kami memerlukan teknologi terkini bagi memastikan dapat memberi yang terbaik kepada rakyat.

"Selain itu, hubungan erat antara agensi kerajaan dan MyGCC juga amat perlu supaya segala permasalahan dihadapi rakyat dapat ditangani dengan baik selain setiap panggilan dapat disambungkan kepada agensi yang tepat," katanya.



Pegawai khidmat pelanggan di sini perlu ada ketajaman fikiran dan kepekaan mengesan apa permasalahan sebenar dirujuk pelanggan"

Azra Haida Baharom

MODEL OPERASI MYGCC

