

MyEG perlu tambah baik mutu perkhidmatan

Sistem dalam talian yang menawarkan pelbagai platform untuk urusan transaksi seperti MyEG sangat penting, terutama ketika negara menghadapi pandemik COVID-19.

Perubahan kepada sistem dalam talian pada peringkat awal memang agak sukar, termasuk majikan. Namun, perubahan positif akan pasti menampakkan hasilnya nanti.

Sistem dalam talian pasca pandemik sangat kritikal. Usaha menggunakan sistem alternatif yang dapat mengurangkan penggunaan tenaga sumber manusia dan menggantikannya dengan sistem amat disokong.

Bagaimanapun, MyEG juga perlu peka dengan keluhan majikan menggunakan platform berkenaan dalam melaksanakan transaksi.

Majikan yang mengambil pekerja asing sebagai contoh, agak keliru dengan pengumuman awal mengenai diskaun diberikan kerajaan untuk pembaharuan Pas Lawatan Kerja Sementara (PLKS).

Ini menunjukkan ketidakupayaan menyalurkan maklumat dan mengharapkan pergantungan kepada kerajaan sendiri untuk menyelesaikan salah faham maklumat terbabit.

Selain itu, mekanisme komunikasi menerusi e-mel yang diguna pakai MyEG untuk berurusan perlu ditambah baik.

Namun, berurusan dengan e-mel untuk isu kali pertama mungkin boleh diguna pakai, tetapi dalam konteks isu yang muncul dan berkait, MyEG mungkin boleh mengambil pendekatan menghubungi terus majikan berkenaan.

Ini termasuk isu saringan COVID-19 bagi pekerja asing. Apabila diumumkan mengenai Program Saringan Tapisan dalam laman web MyEG, maklumat lanjut tidak diberikan dan terus ke pautan disediakan. Sudah pasti, ada majikan yang terkesan dengan COVID-19, perlukan khidmat bimbingan dan sedikit jaminan apabila menyuarkan masalah mereka.

Dengan lanjutan kontrak imigrasi baru-baru ini, sepatutnya isu seperti pelekat PLKS dihantar lambat dan Kad Pekerja Asing (i-Kad) yang tidak disediakan perlu diambil kira.

Sebagai penyedia perkhidmatan, MyEG perlu mengambil kira beberapa isu disebutkan di atas bagi memantapkan lagi perkhidmatan kepada pelanggan.

Dengan impak COVID-19, platform dalam talian menjadi alternatif memudahkan, tetapi jangan lupakan aspek kemanusiaan apabila berurusan dengan pelanggan.