

## Penyelesaian dalam talian lambat, kaunter helpdesk MySejahtera jadi pilihan

Eton Khir

Februari 20, 2022



**KUALA LUMPUR:** Masalah berkaitan sijil vaksinasi dan pertukaran nombor telefon adalah antara isu dihadapi pengguna yang hadir di kaunter bantuan fizikal (*helpdesk*) MySejahtera di Pusat Pemberian Vaksin (PPV) Integrasi Pusat Dagangan Dunia Kuala Lumpur (WTCKL) hari ini.

Beberapa pengunjung yang ditemui berkata, mereka sudah cuba membuat aduan berkenaan masalah dihadapi secara dalam talian namun mengambil masa lama untuk diselesaikan.

Justeru, mereka mengambil kesempatan untuk hadir di kaunter *helpdesk* yang memulakan operasi di WTCKL hari ini, bagi mendapatkan penyelesaian segera.

Penjawat awam, Abdul Qayyum Mohamed Nor, 36, berkata kaunter *helpdesk* itu memudahkannya menyelesaikan isu tidak dapat mengakses akaun MySejahtera selepas menukar nombor telefon.

"Kiosk *helpdesk* MySejahtera secara fizikal ini banyak membantu dan memberi impak yang positif dalam menyelesaikan masalah yang saya hadapi dengan aplikasi berkenaan.

"Langkah menyediakan kaunter *helpdesk* ini bagus untuk pengguna yang inginkan bantuan segera," katanya ketika ditemui di sini, hari ini.

Pekerja swasta, Bernice Loo, 42, pula berkata cuba menyelesaikan masalah sijil vaksinasi majikannya yang akan datang ke Malaysia dari Singapura.

"Majikan saya yang berada di Singapura telah kemas kini status vaksinasi di akaun MySejahtera namun ia tidak dipaparkan di dalam aplikasi itu. Saya cuba mendapatkan bantuan secara dalam talian namun ia agak sukar.

"Justeru saya datang ke kaunter ini hari ini untuk menyelesaikan isu ini bagi memastikan majikan saya tidak berhadapan masalah untuk masuk ke Malaysia kelak," katanya.

Sementara itu, graduan politeknik, Siti Norhafizah Mohd Sani, 24, berkata pembukaan kaunter sedemikian perlu diperluaskan dan tidak terhenti pada 15 Mac sahaja.

"Inisiatif ini sangat bagus walaupun saya terpaksa beratur panjang seawal jam 8 pagi tadi untuk mendapatkan nombor giliran.

"Saya harap inisiatif ini dapat dilaksanakan dengan lebih kerap di lebih banyak tempat," katanya.

Dalam pada itu, menurut Ketua Penolong Pengarah Kanan Bahagian Perancangan Kementerian Kesihatan (KKM), Dr Husni Za'Eem Abd Hadi, kaunter berkenaan mendapat sambutan menggalakkan.

"Kita hanya keluarkan 400 tiket setiap hari bagi mengurangkan kesesakan dan amalan penjarakan fizikal.

"Ramai pengguna yang datang untuk menyelesaikan isu atau masalah yang mereka hadapi sebelum ini," katanya.

Bagi fasa pertama, kiosk bantuan MySejahtera itu akan dibuka di PPV WTCKL bermula hari hingga 15 Mac, manakala di PPV Ideal Convention Centre (IDCC) Shah Alam (Februari).