

# Berita Kuala Lumpur City News BANDARAYA

Layari Berita Bandaraya di [www.dbkl.gov.my](http://www.dbkl.gov.my)  
Bil.3 Mac 2005/Safar 1426H

ISSN 1675-1876 Naskhah Percuma

DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

## Meningkatkan Mutu Perkhidmatan di DBKL

**D**ewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) seharusnya berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggan dengan budi bahasa, nilai-nilai murni dan etika yang baik agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Perhimpunan Bulanan DBKL bagi bulan Mac telah diadakan pada 21 Mac 2005 di Auditorium DBKL. Perhimpunan ini telah dihadiri oleh Y.Bhg. Datuk Hj. Ruslin bin Hj. Hasan, Datuk Bandar Kuala Lumpur, Y.Bhg. Tuan Haji Salleh bin Yusup, Ketua Pengarah DBKL, Timbalan-Timbalan Ketua Pengarah, Ketua-Ketua Jabatan serta kakitangan-kakitangan DBKL. Perhimpunan peringkat DBKL ini diadakan pada minggu ke-tiga iaitu selepas Perhimpunan Bulanan Peringkat Kementerian Wilayah Persekutuan yang telah diadakan di Wilayah Persekutuan Labuan pada minggu ke-dua. Semua kakitangan DBKL telah dimaklumkan oleh Y.Bhg. Datuk Bandar bahawa DBKL hanya akan mengadakan perhimpunan bulanan selepas Perhimpunan Bulanan Peringkat Kementerian Wilayah Persekutuan diadakan.

Pada perhimpunan bulan Mac ini, Y.Bhg. Datuk Bandar telah menyampaikan amanat beliau kepada seluruh kakitangan DBKL di samping itu juga beliau menyampaikan amanat YB Menteri Wilayah Persekutuan. YB Menteri telah menekankan pentingnya sistem perkhidmatan (delivery service) DBKL kepada orang ramai dan juga amalan berbudi bahasa.

Sehubungan dengan itu, perkhidmatan yang ditawarkan kepada orang ramai perlu diperluaskan lagi yang mungkin memerlukan pengubahsuaian dari segi perkhidmatan kaunter. Datuk Bandar meminta kakitangan DBKL untuk membayangkan diri mereka sendiri sebagai pelanggan yang akan menggunakan perkhidmatan yang disediakan di DBKL. Tentunya setiap orang inginkan keselesaan dan layanan yang mesra semasa berurusan.

Y.Bhg. Datuk Bandar meminta agar setiap kakitangan DBKL mengambil inisiatif dan mencari jalan bagaimana untuk mempertingkatkan sistem perkhidmatan sedia ada dan mungkin juga boleh diadakan pertandingan di antara jabatan-jabatan dalam DBKL juga disediakan ganjaran yang sewajarnya bagi tujuan menjana sistem yang terbaik. Perkara ini boleh dijadikan teladan kepada semua jabatan khususnya dan agensi-agensi lain amnya.

YB Menteri juga sentiasa berpesan agar nilai-nilai murni sentiasa diamalkan dalam apa jua perkara yang dilakukan. Kursus-kursus yang berkaitan ini perlu diadakan semula untuk kakitangan memantapkan lagi prestasi masing-masing.

Keperluan modal (capital) merupakan faktor pengeluaran yang penting dalam sebuah organisasi. Perbezaan biologi, kimia dan fizika menyebabkan kita mempunyai perspektif yang berbeza-beza. Sehubungan dengan itu, dengan adanya perbezaan perspektif ini, maka



Y.Bhg. Datuk Hj. Ruslin bin Hj. Hasan, Datuk Bandar Kuala Lumpur dan pegawai-pegawai kanan DBKL bersama-sama menyanyikan lagu-lagu patriotik semasa Perhimpunan Bulanan Peringkat DBKL pada 21 Mac 2005. - Gambar Berita Bandaraya

akan wujudlah satu perspektif yang akan dijadikan sandaran untuk mencapai visi dan misi DBKL pada masa hadapan. Y.Bhg. Datuk Bandar berharap segala visi dan misi DBKL akan tercapai sekiranya ada kerjasama yang erat di antara satu sama lain. Berbagai kaedah boleh digunakan untuk mempertingkatkan keupayaan kakitangan dengan mengadakan lebih banyak kursus-kursus dan lawatan-lawatan. Kaedah seumpama ini akan memberi kesan seperti proaktif, berfikiran positif dari segi minda dan sikap. Setiap kakitangan perlu fokus dan tegas dalam menjalankan tugas.

Disamping itu, Y.Bhg. Datuk Bandar telah meminta agar Kelab Sukan DBKL memertingkatkan lagi aktiviti-aktiviti sukan kerana dengan adanya aktiviti seperti ini ia akan dijadikan platform iaitu sebagai tempat perjumpaan dan menggalakkan hubungan silaturrahim yang erat sama ada peringkat jabatan dan pertubuhan. Y.Bhg. Datuk Bandar memberi contoh Malam Ikatan yang baru sahaja dilangsungkan, ia berjaya merapatkan hubungan antara pegawai-pegawai DBKL dan juga dapat mengenali antara satu sama lain.

Selain itu, Y.Bhg. Datuk Bandar menggalakkan dan membenarkan setiap kakitangan untuk menyuarakan pendapat atau memberi pandangan kepada ketua-ketua jabatan dan pengurusan. Y.Bhg. Datuk Bandar juga telah memberi kuasa kepada pengarah-pengarah untuk membuat keputusan namun tindakan yang diambil perlu dirujuk kepada peraturan-peraturan dan pekeling kerana ianya melibatkan akauntabiliti seseorang.

Akhir sekali, Y. Bhg. Datuk Hj. Ruslin bin Hj. Hasan berharap agar semua kakitangan sama-sama bekerjasama untuk memantapkan imej DBKL sebagai Penguasa Tempatan yang dapat memberi perkhidmatan yang terbaik kepada mereka yang berhak (stakeholder).



## Dari Meja Datuk Bandar



Khidmat pelanggan yang diberikan oleh badan-badan kerajaan, badan-badan separuh kerajaan, pihak-pihak berkuasa tempatan dan lain-lain agensi yang mempunyai kaitan dengan kerajaan telah berulang kali ditekankan oleh Perdana Menteri Malaysia, Menteri-menteri, Ahli Kabinet dan lain-lain ketua jabatan. Ini termasuklah kualiti perkhidmatan yang diberikan, keberkesananannya serta suasana yang selesa yang disediakan.

Bukanlah sesuatu yang pelik jika Menteri Wilayah Persekutuan juga turut menyeru dan menasihati semua kakitangan kerajaan untuk memastikan perkhidmatan yang mereka berikan kepada pelanggan-pelanggan adalah memuaskan dari semua segi termasuk budi bahasa dan keberkesanan perkhidmatan yang diberikan.

Saya masih tertanya-tanya mengapa, walaupun telah acap kali ditegur dan dinasihati, isu ini masih lagi menjadi agenda dan disebut-sebut berulang kali.

Dalam industri korporat, perniagaan dan perkhidmatan, adalah satu kerugian sekiranya seorang pelanggan itu tidak berpuas hati dengan layanan serta perkhidmatan yang telah diberikan. Jika pelanggan tidak dilayan dengan baik, satu peluang untuk mereka dianggap akan hilang.

Statistik yang berlaian dengan pelanggan yang tidak berpuas hati menunjukkan:

\* 91% daripada pelanggan yang tidak berpuas hati tidak akan kembali

\* 96% pelanggan yang tidak berpuas hati tidak akan memberitahu mengapa mereka pergi (walaupun dibayar untuk berbuat demikian)

\* Kebanyakan perniagaan memperuntukkan 80 hingga 90 peratus bajet pengiklanan dan

pemasaran mereka untuk menarik pelanggan baru.

\* Belanja untuk mendapati pelanggan baru adalah 10 ganda lebih tinggi daripada belanja yang diperlukan supaya seorang pelanggan itu setia

Atas alasan-alasan tersebut, pihak swasta sentiasa berusaha untuk memberikan khidmat pelanggan yang terbaik dan berkesan. Dengan wujudnya satu ikatan yang telus antara syarikat dan pelanggan, bukan sahaja kepuasan pelanggan dapat dipenuhi tetapi kesetiaan pelanggan juga diperolehi. Maka, apakah usaha kita untuk membina dan memastikan hubungan yang baik dengan setiap pelanggan?

Oleh kerana kebanyakan badan-badan dan agensi-agensi kerajaan merupakan syarikat yang berkaitan dengan pengeluaran lesen, permit, penguatkuasaan, pembayaran cukai atau pungutan hasil dan tidak mempunyai saingan, tidak bermakna kita mempunyai hak untuk melayan pelanggan-pelanggan sesuka hati dan sambil lewa.

Menurut penulis buku "Sales Bible", Jeffrey Gitomer, "Kepuasan pelanggan adalah tidak bernilai, kesetiaan pelanggan itulah yang tidak ternilai (*Customer satisfaction is worthless, customer loyalty is priceless*)". Di zaman milenium ini, kepercayaan dan kesetiaan pelanggan merupakan keutamaan dan perlu dititik beratkan.

Sebagai kaki tangan kerajaan, kita perlu sentiasa telus dan ikhlas dalam memberikan layanan dan perkhidmatan kepada orang ramai. Kita harus sedar bahawa kita merupakan kakitangan kerajaan, wakil kepada kerajaan dalam menyempurnakan urusan kerajaan. Kita juga harus ingat, gaji yang kita terima diperolehi daripada pembayaran cukai dan bayaran-bayaran lain yang diterima daripada orang ramai. Kita perlu sentiasa mendahulukan perkhidmatan yang baik daripada kehendak kita sendiri.

Dengan demikian, kita bukan sahaja dapat memupuk dan mengeratkan lagi silatur-rahim, bahkan dapat mengekalkan kesetiaan pelanggan terhadap organisasi kita. Isnyaallah.

## Pandangan

## Sidang Redaksi

Berita Bandaraya menyediakan sumber informasi mengenai perkhidmatan dan aktiviti-aktiviti DBKL khususnya kepada warga kota dan orang ramai lainnya. Pandangan anda mengenai perkhidmatan DBKL hendaklah disampaikan kepada Sidang Redaksi Berita Bandaraya, Hal Ehwal Awam & Antarabangsa, Tingkat 29 Bangunan DBKL, Jalan Raja Laut 50390, Kuala Lumpur. e-mel: akhbar@dbkl.gov.my Tel: 03-26179013 Faks: 03-2694 1373. Sila nyatakan nama, jawatan, agensi, alamat surat-menyurat, nombor telefon, faksimili dan alamat e-mel semasa menghantar pandangan anda. Terima kasih.

Penasihat: Y.Bhg. Datuk Hj. Ruslin Bin Hj. Hasan  
Ketua Editor: Tuan Hj. Salleh Bin Yusup  
Editor: Hanim Binti Hj. Hashim  
Sub-Editor: Suriyana Binti Ismail  
Jurufoto: Abd. Rhani Bin Md. Shohor



## From the Mayor's Desk

The emphasis on customer service, quality and efficient service delivery including creating a conducive, welcoming and cordial atmosphere in government, quasi government and government linked companies has been repeated on numerous occasions by the Prime Minister of Malaysia, the Chief Secretary to the Government, Cabinet Ministers and other heads of Departments.

It was not surprising therefore to hear the Minister of Federal Territories exhorting and calling upon all staff under the Ministry of Federal Territories to ensure courteous, efficient and cordial service is provided to patrons and customers at City Hall Kuala Lumpur.

How is it I wonder that after so many exhortations, training programmes and motivational talks to staff, the issue of customer service is still on the agenda.

In the corporate, business, service and hospitality industry a dissatisfied customer means lost business. If the customer is mistreated or decides to test the competition, that advantage may be permanently lost.

The common-knowledge statistics quoted about dissatisfied customers are:

- 91% never return
- 96% would not tell you the real reason they left (even if you pay them)
- Most businesses spend 80 to 90% of their ad budgets and marketing dollars trying to get new customers

■ It costs 10 times more to replace a customer than it takes to keep one.

It is for the above reasons that the private sector needs to provide excellent, proactive customer service. Quality relationships ensure not only satisfied customers but loyal customers as well. So what are we doing to build quality relationships with each of our customers?

Just because most government agencies are licencing, permit issuing, enforcement tax or revenue collecting institutions and have a monopoly, and the public are forced to deal with them, it simply does not give us the right to treat them rudely or unceremoniously.

Jeffrey Gitomer, the author of the "Sales Bible" says, "Customer satisfaction is worthless, customer loyalty is priceless". In the millennium, customer loyalty takes precedence and utmost priority.

Each and everyone of us must be committed and sincere in our service delivery as we are after all "servants of the public". They pay our wages and put food on our table for us and our families. We must put service before self.

If we render quality, proactive service we will be able to win over the "hearts and minds" of the clients. It follows that, a satisfied customer will be a repeat customer, who will come back to us. In this manner customer loyalty is created and cemented between the two parties. Where there is a will - there is a way.

## EDITORIAL BOARD

Advisor: D. Bng. Datuk Hj. Ruslin Bin Hj. Hasan. Editor in Chief: Tuan Hj. Salleh Bin Yusup Editor: Hanim Binti Hj. Hashim. Sub-Editor: Suriyana Binti Ismail. Photo Grapher: Abd. Rhani Bin Md. Shohor. Editor's Address Kuala Lumpur City News Public Affairs & International Unit, Level 29, City Hall Building, Jalan Raja Laut, 50350, KL Tel : 03 2617 9013 Fax: 03 2694 1373 e-mail : akhbar@dbkl.gov.my