



قجابت ستياوسها كراجان نكري كلنتن

PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

Aras 3, MABNA MBI (Blok 8),
Kompleks Kota Darulnaim,
15503 Kota Bharu, Kelantan.

Tel : 609-7481957 (AM)
Fax : 609-7443164
609-7436000
KPSU : 609-7484367
E-mail : bhgkp@kelantan.gov.my

Rujukan : SUK.D.200 (01)600/1 Jld 2 (6)
Tarikh : 18 November 2025
Bersamaan 27 Jamadilawal 1447H

Ke majlis,

Semua Ketua Jabatan Negeri

Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan Negeri

Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Berkanun Negeri

Semua Ketua Pengurusan Urusetia Kerajaan Negeri

Semua Ketua Unit / Bahagian, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan

Pengurus Agensi Negeri (Pusat Transformasi Bandar (UTC) Kelantan)

PEKELILING AM NEGERI BILANGAN 2 TAHUN 2025
PEMANTAPAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN SEKTOR AWAM

1. TUJUAN

- 1.1 Pekeliling ini adalah bertujuan untuk menerima pakai Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2025 mengenai **Pemantapan Pengurusan Perhubungan Pelanggan Sektor Awam** yang telah disahkan dalam petikan minit persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) 23/2025 pada 5 November 2025.

2. TAFSIRAN

- 2.1 Bagi maksud pemakaian Pekeliling Am ini :
- i. "Ketua Jabatan" ertinya pegawai yang bertanggungjawab bagi sesuatu Jabatan/Agensi Negeri.
 - i. "Agensi Awam" bermaksud Jabatan Kerajaan Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan Negeri.

3. LATAR BELAKANG

- 3.1 Penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan merupakan keutamaan sesebuah Kerajaan yang berpaksikan rakyat. Dalam memastikan rakyat menerima layanan yang terbaik, Kerajaan wajar memberikan fokus kepada kecekapan penyampaian perkhidmatan, pengurusan perhubungan pelanggan yang sistematik dan inklusif serta penyelesaian masalah yang berkesan.
- 3.2 Nilai-nilai teras dalam pentadbiran seperti kemampanan, kesejahteraan, inovasi, hormat-menghormati, keyakinan dan ihsan wajar diterapkan dalam penyampaian perkhidmatan Kerajaan serta menjadi asas dalam pengurusan perhubungan pelanggan yang menyeluruh.
- 3.3 Dalam hal ini, Kerajaan telah mengeluarkan beberapa dokumen dasar berkaitan pengurusan perhubungan pelanggan ke arah penyampaian perkhidmatan yang lebih cekap dan berkesan melalui pekeliling-pekeliling Kerajaan seperti Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA), Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA), Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia (MyPPSM), Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara (KSN) serta Surat Edaran Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (KPPA).

4. KEPERLUAN

- 4.1 PKPA ini menekankan keperluan Pengurusan Perhubungan Pelanggan Berpaksikan Rakyat (CiRM) sebagai sebahagian daripada Agenda Reformasi Perkhidmatan Awam 2024-2030. Ia berhasrat memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti, inklusif dan berfokuskan rakyat. Empat (4) teras utama pementapan pengurusan pelanggan sektor awam adalah perancangan strategik, pelaksanaan strategi, pematuhan dan penambahbaikan berterusan. Setiap perkhidmatan yang direka bentuk hendaklah memenuhi elemen manusia, proses, teknologi serta infrastruktur dan prasarana agar dapat meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

- 4.2 Kerajaan juga sentiasa memberi penekanan supaya pengurusan perhubungan pelanggan sektor awam ditambah baik secara berterusan agar relevan dan selaras dengan perkembangan semasa serta perubahan persekitaran. PKPA Pemantapan Pengurusan Perhubungan Pelanggan Sektor Awam ini turut memperkenalkan aspek perkhidmatan pelanggan secara digital serta pematuan dan akan menjadi dokumen rujukan untuk agensi mengurus perhubungan pelanggan secara menyeluruh.

5. PELAKSANAAN

- 5.1 Pemantapan pengurusan perhubungan pelanggan sektor awam yang cekap dan berkesan perlu dilaksanakan berasaskan kepada empat (4) teras utama iaitu perancangan strategi, pelaksanaan strategi, pematuan serta penambahbaikan berterusan.
- 5.2 Perancangan strategi dalam pengurusan perhubungan pelanggan penting untuk memastikan perkhidmatan berkualiti dan memenuhi keperluan pelanggan. Matlamat ini perlu diutamakan dalam Pelan Strategik Organisasi (PSO) dan Pelan Strategik Pendigitalan Organisasi (PSP).
- 5.3 Pelaksanaan strategi pengurusan perhubungan pelanggan perlu dilakukan secara sistematik dengan layanan mesra, berintegriti dan profesional. Panduan layanan memperkasa petugas barisan hadapan, manakala perkhidmatan kerajaan harus disalurkan melalui saluran digital, fizikal dan konvensional mengikut peraturan.
- 5.4 Pematuan terhadap kualiti perkhidmatan meliputi penilaian, pemantauan dan pelaporan perlu dijalankan oleh setiap agensi sektor awam secara sendiri bagi memastikan tahap penyampaian perkhidmatan memenuhi hasrat kerajaan.
- 5.5 Penambahbaikan berterusan perlu dilaksanakan berdasarkan analisis pematuan, dengan penekanan kepada latihan warga kerja termasuk etika dan nilai murni. Pengiktirafan wajar diberi kepada pasukan dan petugas yang cemerlang yang berjaya meningkatkan tahap perkhidmatan.

5.6 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2025: Pemantapan Pengurusan Perhubungan Pelanggan Sektor Awam boleh dimuat turun melalui laman web www.kelantan.gov.my

6. TARIKH KUAT KUASA

Pekeliling ini berkuatkuasa mulai tarikh ia dikeluarkan dan terpakai hingga dibatalkan, melainkan jika terdapat arahan terkini atau perkembangan baharu yang memerlukan dikaji semula.

7. PEMAKAIAN

Tertakluk kepada penerimaannya oleh Pihak Berkuasa masing-masing, peruntukan pekeling ini dipanjangkan kepada semua Badan Berkanun Negeri (BBN) dan Pihak Berkuasa Tempatan Negeri (PBT) tertakluk kepada penerimaan.

8. MAKLUMAT PERTANYAAN

Sebarang pertanyaan mengenai Pekeliling Am ini boleh ditujukan kepada:

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

ARAS 2 MABNA MBI (BLOK 8),
15503 KOTA BHARU, KELANTAN.

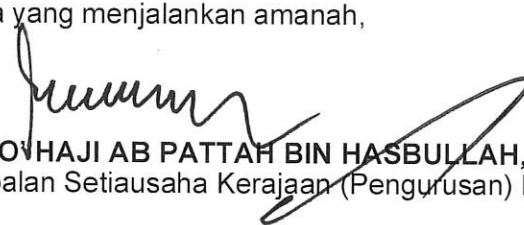
No. Telefon : 09-7481957

Laman Web Rasmi : www.kelantan.gov.my

Sekian, terima kasih.

"ISLAM DIJUNJUNG, RAKYAT BERSATU, NEGERI BERKAT, RAJA BERDAULAT"
"SEMOGA ALLAH MELINDUNGI TUANKU DUNIA DAN AKHIRAT"

Saya yang menjalankan amanah,



DATUK HAJI AB PATTAH BIN HASBULLAH, D.P.S.K(Kelantan)
Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pengurusan) Negeri Kelantan.

**PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN
NEGERI KELANTAN**

Bertarikh : 05 Jamadilakhir 1447H
26 November 2025

s.k. :- YBM Tengku Kaya Perkasa Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan