

NO. SOALAN : 107

MESYUARAT PERTAMA, PENGGAL KEENAM, PARLIMEN KE-13
DEWAN RAKYAT
(5 MAC HINGGA 5 APRIL 2018)

PERTANYAAN : BUKAN LISAN

DARIPADA : YB TUAN FONG KUI LUN [BUKIT BINTANG]

TARIKH :

SOALAN :

YB Tuan Fong Kui Lun [Bukit Bintang] minta **PERDANA MENTERI** menyatakan sejauh mana keberkesanan Pusat Panggilan 1Malaysia dalam melayani aduan rakyat kerana masih terdapat rungutan rakyat tentang kelewatan mendapatkan Perkhidmatan.

JAWAPAN : YB DATUK JOSEPH ENTULU BELAUN
MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI

Tuan Yang di-Pertua,

Untuk makluman Ahli Yang Berhormat, Pusat Panggilan 1Malaysia atau 1Malaysia One Call Centre (1MOCC) merupakan pusat panggilan setempat yang beroperasi 24 jam sehari, 7 hari seminggu dan 365 hari setahun yang ditubuhkan oleh Kerajaan di bawah inisiatif Strategi Lautan Biru Kebangsaan atau *National Blue Ocean Strategy* (NBOS). Inisiatif ini diterajui oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) dan dilancarkan oleh YAB Perdana

Menteri pada 12 November 2012, bagi memudahkan komunikasi dan menghubungkan orang awam dengan Kerajaan dalam melayani pertanyaan, aduan, cadangan dan maklum balas berhubung dengan perkhidmatan Kerajaan Persekutuan melalui satu nombor perhubungan tunggal iaitu 03-8000 8000. Selain saluran panggilan, perkhidmatan yang disediakan oleh 1MOCC untuk menghubungkan kerajaan dan rakyat turut melibatkan saluran bukan panggilan seperti SMS, emel, faks, media sosial dan yang terkini menerusi aplikasi mudah alih SITI@1MOCC (akronim 'Saya Ingin Tahu Informasi').

Sejak penubuhan dan permulaan operasi 1MOCC pada 12 November 2012 sehingga 31 Disember 2017, sebanyak 6,249,887 transaksi telah diterima daripada rakyat. Perincian jumlah transaksi yang diterima mengikut jenis transaksi adalah seperti di **LAMPIRAN A**.

Dalam konteks pengurusan aduan, 1MOCC berfungsi sebagai pemudahcara kepada rakyat untuk menyalurkan aduan, pertanyaan dan cadangan kepada yang terlibat. 1MOCC akan mengemaskini semua maklumat aduan terhadap kementerian/ jabatan/ agensi yang diterima ke dalam Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) dalam tempoh 24 jam pada hari bekerja untuk tindakan kementerian/ jabatan/ agensi terbabit dan aduan tersebut dianggap selesai di pihak 1MOCC. 1MOCC akan membekalkan nombor tiket SISPAA kepada pengadu sebagai rujukan yang boleh digunakan untuk menghubungi 1MOCC bagi menyusuli aduan yang telah dikemukakan melalui semakan status aduan pengadu tersebut. Tempoh masa penyelesaian, tindakan penyelesaian dan tindakan susulan yang diambil terhadap aduan berkenaan adalah tertakluk kepada kementerian/ jabatan/ agensi yang berkaitan.

Di samping itu, 1MOCC turut menerima aduan daripada pelanggan berkaitan salah laku anggotanya dan kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan. Bagi aduan pelanggan terhadap 1MOCC, akuan penerimaan aduan akan dimaklumkan kepada pengadu dalam tempoh satu (1) hari bekerja dan maklum balas penyelesaian aduan akan dimaklumkan kepada pengadu dalam tempoh 10 hari dari tarikh aduan diterima. Sekiranya, jenis aduan yang diterima adalah berkaitan dengan salahlaku anggota awam dan kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan, 1MOCC akan mengambil tindakan-tindakan susulan antaranya melaksanakan sesi 'coaching' dan konsultasi kepada anggota-anggotanya bagi mengelakkan kesalahan daripada berulang.

Bagi memastikan 1MOCC sentiasa memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggannya, pencapaian prestasi 1MOCC dipantau secara langsung setiap hari melalui sasaran *Service Level Agreement (SLA)* pada tahap 90%. Sejak penubuhannya, 1MOCC secara puratanya telah berjaya mencapai SLA yang ditetapkan. Perincian pencapaian SLA 1MOCC mengikut tahun dari tahun 2013 sehingga 2017 adalah seperti berikut:

Pencapaian *Service Level Agreement (SLA)* 1MOCC

Tahun	Pencapaian SLA (%)
2013	94.07%
2014	99.58%
2015	96.07%
2016	98.87%
2017	99.22%

Bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti, 1MOCC menilai tahap kepuasan pelanggan melalui kaji selidik kepuasan pelanggan (CSI) yang menetapkan pencapaian pada tahap sekurang-kurangnya 80% dan dilaksanakan pada setiap suku tahun. Kajian ini melibatkan penilaian terhadap ketepatan maklumat yang diberi, sikap profesionalisme Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) 1MOCC dan keberkesanan perkhidmatan 1MOCC. Secara puratanya, 1MOCC telah berjaya mencapai tahap kepuasan pelanggan yang melebihi sasaran 80% seperti mana yang ditetapkan sejak daripada awal penubuhannya. Perincian pencapaian CSI mengikut tahun dari tahun 2013 sehingga 2017 adalah seperti berikut:

Pencapaian *Customer Satisfaction Index* (CSI) 1MOCC

Tahun	Ketepatan	CSI Index (%)
2013	Jul-Dis	82.91%
2014	Q1	85.87%
	Q2	84.36%
	Q3	85.54%
	Q4	83.62%
2015	Q1	83.35%
	Q2	84.20%
	Q3	86.14%
	Q4	89.54%
2016	Q1	91.05%
	Q2	91.36%
	Q3	91.68%
	Q4	91.88%
2017	Q1	90.09%
	Q2	92.73%

Tahun	Kekerapan	CSI Index (%)
	Q3	92.76%
	Q4	92.24%

Berdasarkan pencapaian 1MOCC dalam peratusan SLA dan CSI sejak tahun 2013 sehingga kini, ia secara jelas membuktikan bahawa penubuhan 1MOCC telah berjaya mencapai objektif penubuhan dan fungsinya untuk **memudahkan komunikasi dan menghubungkan orang awam** dengan kerajaan melalui satu nombor perhubungan tunggal iaitu 03-8000 8000.

LAMPIRAN A

Transaksi 1MOCC Mengikut Jenis

Jenis Transaksi	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Jumlah
Bantuan Direktori	2,460	623,181	740,582	640,050	523,205	457,478	2,986,956
Pertanyaan	10,250	606,289	657,060	635,425	663,386	564,963	3,137,373
Aduan	1,955	9,998	4,631	3,312	2,083	2,069	24,048
Maklum Balas / Cadangan	444	3,552	989	777	696	278	6736
Penghargaan	30	283	134	272	133	17	869
Lain-lain	-	-	-	-	-	93,905	93,905
Jumlah	15,139	1,243,303	1,403,396	1,279,836	1,189,503	1,118,710	6,249,887