



JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA

Telefon : 603-88881199
Faks : 603-88883721

Rujukan Kami : UPTM 159/15/720/15 (8)
Tarikh : 16 Oktober 2008

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM BILANGAN 2 TAHUN 2008

PANDUAN MENAMBAH BAIK PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN MENERUSI PENGGUNAAN KIOS DI AGENSI-AGENSI KERAJAAN

TUJUAN

Pekeliling ini bertujuan untuk memberi panduan bagi membantu jabatan/agensi Kerajaan mengenai tatacara dan mekanisme menambah baik penyampaian perkhidmatan menerusi penggunaan kios di agensi Kerajaan.

LATAR BELAKANG

Kerajaan sentiasa berusaha untuk meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan agensi-agensi Kerajaan ke tahap yang terbaik. Di antara usaha adalah mempelbagaikan saluran penyampaian perkhidmatan untuk memudahkan orang ramai berurusan dan mendapatkan perkhidmatan Kerajaan. Kios merupakan salah satu saluran yang menjadi pilihan.

Bagi memantapkan lagi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan menerusi penggunaan kios, Kerajaan bersetuju supaya satu panduan disediakan bagi menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil dalam melaksanakan penggunaan kios di agensi Kerajaan.

PELAKSANAAN

Panduan ini mengandungi maklumat mengenai ciri-ciri sebuah kiosk dan langkah-langkah dalam mewujudkan perkhidmatan menerusi kiosk. Melalui penerangan yang menyeluruh dalam panduan ini, agensi-agensi di harap dapat meningkatkan penggunaan dan keberkesanan penggunaan kiosk dalam meningkatkan sistem penyampaian kepada pelanggan.

PEMAKAIAN

Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, pekeliling ini pada keseluruhannya dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan Pihak Berkuasa Tempatan.

TARIKH KUAT KUASA

Pekeliling ini adalah berkuat kuasa mulai daripada tarikh ianya dikeluarkan.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



(TAN SRI MOHD SIDEK HASSAN)

Ketua Setiausaha Negara

(Lampiran kepada Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2008)

PANDUAN MENAMBAH BAIK
PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN MENERUSI
PENGUNAAN KIOS DI AGENSI-AGENCI KERAJAAN

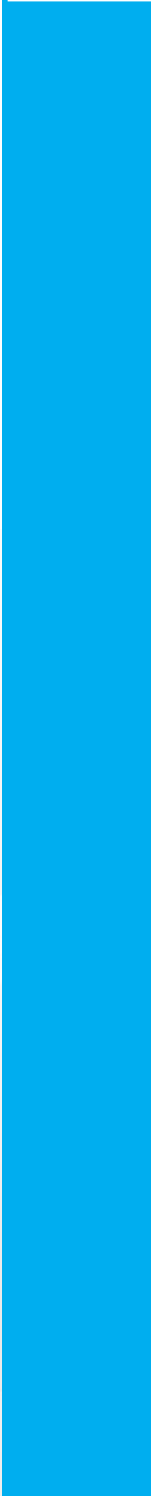
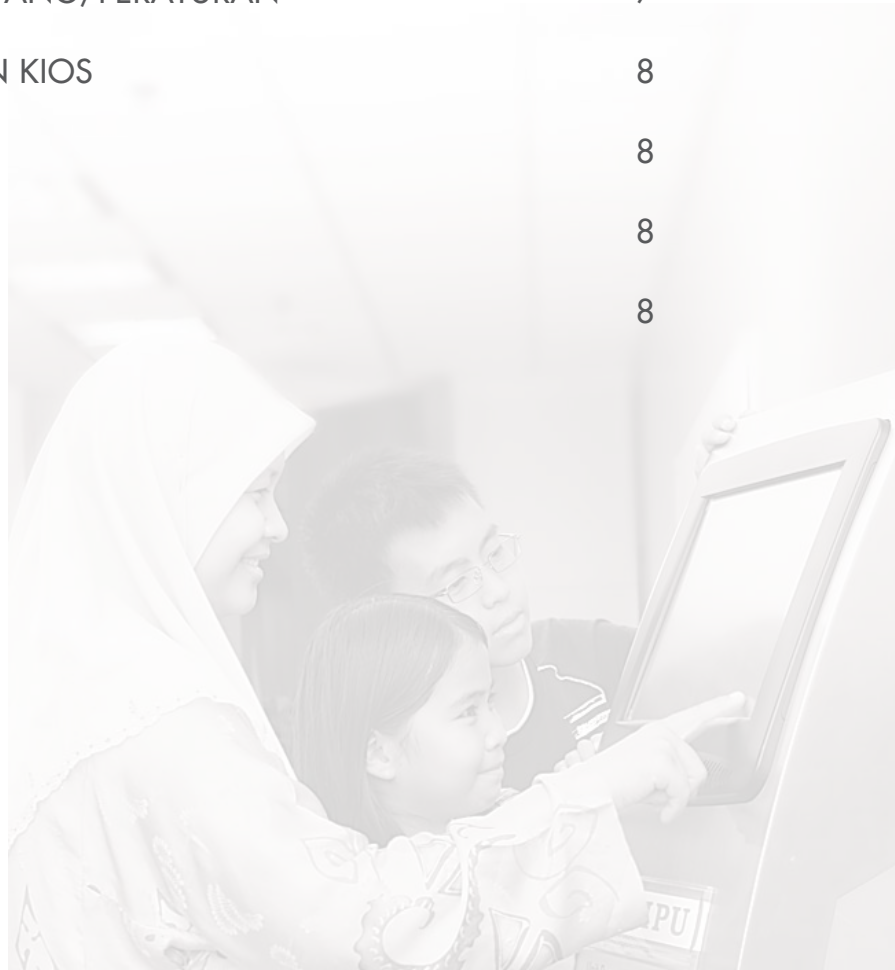




KANDUNGAN

MUKA SURAT

TUJUAN	1
CIRI-CIRI KIOS DAN PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN	1
LANGKAH-LANGKAH BAGI MEWUJUDKAN PERKHIDMATAN MENERUSI KIOS	3
PENGURUSAN KEWANGAN	6
KESELAMATAN KIOS	7
PROMOSI DAN PENILAIAN PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN	7
PEMATUHAN UNDANG-UNDANG/PERATURAN	7
TADBIR URUS PELAKSANAAN KIOS	8
PINDAAN DAN KEMAS KINI	8
MAKLUMAT LANJUT	8
PENUTUP	8





TUJUAN

1. Panduan ini bertujuan untuk memberi penjelasan mengenai tatacara dan mekanisme menyediakan sistem penyampaian perkhidmatan menerusi penggunaan kios di agensi-agensi Kerajaan.



CIRI-CIRI KIOS DAN PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN

2. Kios merupakan saluran menyampaikan perkhidmatan yang dapat memberi kemudahan pusat sehenti (*one stop centre*) kepada pelanggan untuk mendapatkan maklumat atau perkhidmatan seperti membuat pembayaran bagi pelbagai perkhidmatan agensi Kerajaan. Penyediaan perkhidmatan menerusi kios bertujuan untuk:
 - (a) membolehkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan Kerajaan dengan mudah, ringkas dan berkesan;
 - (b) mendapat perkhidmatan tanpa sokongan manusia (*unattended operation*); dan
 - (c) membantu mengurangkan pelanggan berurusan di kaunter serta mengurangkan bilangan petugas kaunter di agensi.

PERKAKASAN KIOS

3. Kios dilengkapi dengan pelbagai perkakasan asas seperti *enclosure*, unit pemrosesan, *monitor* dan peranti *input*. Perkakasan ini membolehkan pengguna mendapatkan perkhidmatan yang disediakan oleh pelbagai pihak secara interaktif dan *online*. Di antara jenis perkakasan asas yang melengkapi kios adalah seperti *keyboard*, *mouse*, *touch screen*, *card reader*, *barcode reader*, *biometric scanner*, *bill scanner*, slot terimaan wang tunai atau cek, slot serahan baki bayaran, pencetak resit dan pencetak slip.

PERISIAN KIOS

4. Kios dilengkapi dengan pelbagai perisian yang menyokong pelbagai aplikasi bagi membolehkan sesuatu perkhidmatan dapat dilaksanakan oleh pengguna. Perisian yang berkaitan berfungsi untuk memaparkan kandungan perkhidmatan kepada pengguna, melindungi kandungan kios dan *file system* daripada diubah atau dimanipulasi oleh pengguna serta membolehkan perkakasan berfungsi dalam menyediakan perkhidmatan. Perisian *remote monitoring* pula membolehkan penyedia perkhidmatan kios mendapatkan maklumat atau statistik penggunaan kios, memantau penggunaan kios, mengemas kini maklumat atau kandungan kios dan mendapat makluman mengenai sebarang kerosakan secara automatik.

REKA BENTUK KIOS

5. Reka bentuk dan pembangunan kios adalah penting bagi memastikan keperluan pelanggan dapat dipenuhi dan seterusnya akan meningkatkan penggunaan oleh pelanggan. Di antara faktor-faktor yang perlu diambil kira dalam aspek reka bentuk dan pembangunan kios adalah seperti:
 - (a) **nilai estetik:** kios yang dibangunkan perlu berupaya memberi perhatian dan menarik minat pengguna ke arah kios tersebut dan menggunakannya;
 - (b) **spesifikasi komponen:** memudahkan pelanggan menggunakan kios selari dengan sifatnya yang membolehkan pengguna menggunakannya tanpa bantuan staf agensi yang menyediakannya;

- (c) **ergonomik:** reka bentuk fizikal yang mengambil kira keperluan pelanggan dan berupaya memberikan keselesaan kepada pelanggan; dan
 - (d) **interface mesra pelanggan:** memberi kepuasan kepada pengguna melakukan transaksi secara interaktif, mudah dan ringkas.
6. Sistem kiosk yang baik perlu mengambilkira keperluan orang kurang upaya (OKU) dari aspek fizikal seperti reka bentuk kiosk, penempatan dan juga sistem aplikasi di kiosk contohnya saiz *font* yang digunakan.



Contoh-contoh Kiosk

LANGKAH-LANGKAH BAGI MEWUJUDKAN PERKHIDMATAN MENERUSI KIOS

7. Langkah-langkah yang perlu dilaksanakan oleh agensi Kerajaan bagi menyediakan perkhidmatan menerusi kiosk di agensi adalah seperti berikut:

MENJALANKAN KAJIAN ATAU IMBASAN PERSEKITARAN

8. Setiap agensi yang berhasrat melaksanakan penyampaian perkhidmatan menerusi kiosk hendaklah menjalankan kajian atau imbasan persekitaran bagi mendapatkan petunjuk atau indikator bakal tahap penggunaan perkhidmatan. Perkara-perkara yang perlu diberi perhatian dalam kajian atau imbasan ini adalah jenis perkhidmatan, tahap umur kumpulan sasar, lokasi tumpuan



kumpulan sasar dan literasi kumpulan sasar kepada teknologi kiosk. Contoh senarai semak perkara-perkara yang wajar diberi perhatian dalam kajian atau imbasan adalah seperti di **Lampiran 1**.

MEMILIH JENIS PERKHIDMATAN

9. Perkhidmatan yang boleh disediakan melalui kiosk hendaklah yang bersesuaian dan mudah dilaksanakan. Di antaranya adalah seperti berikut:
 - (a) **pertanyaan dan aduan:** Apa-apa jua keterangan atau aduan, maklumat atau butiran mengenai sesuatu perkara umum yang boleh diketahui oleh semua pengguna. Contohnya, maklumat lokasi kem latihan Program Latihan Khidmat Negara, status produk halal, maklumat cuaca atau aduan kerosakan utiliti;
 - (b) **permohonan secara online:** Permohonan secara *online* tanpa memerlukan dokumen sokongan seperti pelan bangunan, sijil yang perlu disahkan dan sebagainya. Bagi perkhidmatan yang memerlukan pengesahan diri, ianya boleh dilakukan secara *online* seperti semakan pengesahan diri pemohon melalui biometrik;

- (c) **pembayaran:** Pelbagai jenis pembayaran seperti bil utiliti, cukai tanah, cukai taksiran, sewaan, kompaun, saman atau bayaran yang mempunyai amaun yang telah ditetapkan seperti bayaran balik pinjaman pelajaran; dan
- (d) **semakan dan cetakan:** Apa-apa jua keterangan, maklumat atau butiran mengenai sesuatu perkara yang boleh disemak dan dicetak untuk simpanan dan rujukan pengguna. Contohnya penyata pinjaman perumahan.

MEMPEROLEH DAN MENYEDIA SISTEM KIOS

10. Agensi boleh memperoleh dan menyediakan perkhidmatan kiosk melalui kaedah-kaedah berikut:



- (a) memperoleh peralatan dan perisian kiosk tetapi aplikasi dan perkhidmatan dibangunkan dan diselenggarakan sendiri oleh agensi; atau
- (b) menyewa kiosk daripada pihak ketiga termasuk penyelenggaraan. Aplikasi dan perkhidmatan dibangunkan sendiri oleh agensi; atau
- (c) menggunakan pihak ketiga untuk menyediakan perkakasan, pembangunan aplikasi dan penyelenggaraan secara keseluruhan.



11. Agensi yang menggunakan perkhidmatan pihak ketiga perlu menetapkan *Service Level Agreement* (SLA) yang akan memperjelaskan tahap perkhidmatan yang diharapkan dan kaedah menyelesaikan masalah yang disediakan oleh penyedia perkhidmatan.
12. Sebagai langkah penjimatan dan mempercepatkan pelaksanaan, agensi adalah digalakkan menggunakan perkhidmatan yang telah pun disediakan oleh penyedia perkhidmatan seperti e-Khidmat, bank tempatan, pejabat pos dan agensi-agensi yang telah pun menyediakan kiosk.
13. Agensi-agensi juga digalakkan menyediakan kiosk yang boleh dikongsi bersama oleh pelbagai agensi.

MEMBANGUN SISTEM DAN APLIKASI KIOS

14. Langkah seterusnya adalah membangun sistem dan aplikasi kios yang melibatkan proses seperti berikut:
- (a) **mereka bentuk sistem kios:** Agensi hendaklah menyediakan fungsi dan keperluan operasi seperti susun atur skrin serta proses aliran kerja. Berdasarkan kepada reka bentuk sistem ini, reka bentuk fizikal kios juga disediakan yang meliputi keperluan skrin dan peralatan khusus seperti penerima wang, penerima kad kredit serta pencetak;
 - (b) **membangun aplikasi kios:** Berdasarkan reka bentuk sistem kios, aktiviti seterusnya adalah membangun aplikasi kios menggunakan perisian yang sesuai yang berupaya menyokong keperluan reka bentuk skrin, saiz *font* dan integrasi dengan sistem aplikasi;
 - (c) **menguji dan melaksana:** Pengujian aplikasi kios yang meliputi ujian unit kios, ujian data, ujian sistem keseluruhan dan ujian integrasi dengan sistem induk agensi atau penyedia perkhidmatan. Sistem hanya akan disahkan dan diterima jika memenuhi keperluan pelbagai kategori pelanggan yang telah ditetapkan; dan
 - (d) **mengurus dan menyelenggara:** Sistem kios yang siap dibangun dan disahkan untuk digunakan kemudian ditempatkan di lokasi yang ditetapkan. Bagi mengoptimumkan penggunaan, kios hendaklah ditempatkan di lokasi yang strategik, mudah diakses oleh pengguna dan lokasi tumpuan orang ramai seperti di pejabat pos, bank, stesen minyak dan kompleks membeli belah. Kios yang disediakan hendaklah dipantau dan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan supaya kios dapat beroperasi dengan sempurna dan efektif.

PENGURUSAN KEWANGAN

15. Agensi hendaklah menggunakan peraturan yang sedang berkuat kuasa untuk mengenakan sebarang caj perkhidmatan kepada pengguna. Bagi agensi yang berkongsi infrastruktur kios, agensi hendaklah memastikan setiap transaksi yang memerlukan pengeluaran resit, penyelarasan format resit hendaklah dipersetujui bersama dengan penyedia perkhidmatan dan agensi berkenaan di samping mengambil kira peraturan yang sedang berkuat kuasa.

KESELAMATAN KIOS

16. Sistem kiosk hendaklah dilengkapi dengan ciri-ciri keselamatan yang tinggi dan boleh dipercayai serta menguatkuasakan polisi dan prosedur keselamatan yang tidak mudah dicerobohi dari segi fizikal dan akses kepada maklumat. Sekiranya perkhidmatan yang disediakan di kiosk melibatkan penerimaan bayaran tunai, langkah-langkah keselamatan yang lebih ketat perlu dilaksanakan seperti penyediaan kawalan keselamatan dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang tertentu.
17. Agensi-agensi hendaklah memastikan perkhidmatan yang melibatkan maklumat Terhad, Sulit, Rahsia dan Rahsia Besar jika hendak dilaksanakan perlu diuruskan dengan mengambil kira aspek keselamatan dan akta-akta yang berkaitan.

PROMOSI DAN PENILAIAN PERKHIDMATAN YANG DISEDIKAN

18. Agensi hendaklah mengadakan program promosi mengenai perkhidmatan yang disediakan melalui kiosk bagi mengoptimumkan penggunaannya. Promosi boleh dijalankan secara bermusim atau berterusan mengikut kesesuaian perkhidmatan tersebut. Promosi boleh dibuat menggunakan beberapa saluran seperti media cetak dan media elektronik atau kaedah lain seperti penyediaan *bunting*, *pamphlet* dan poster. Impak promosi perlu diukur berdasarkan kepada sambutan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan dan langkah-langkah susulan perlu diambil bagi memastikan aktiviti promosi yang dijalankan berkesan dan mencapai objektif yang disasarkan.
19. Semasa dan selepas pelaksanaan, agensi-agensi Kerajaan adalah dikehendaki menjalankan penilaian bagi menentukan keberkesanan perkhidmatan menerusi kiosk yang ditawarkan. Hasil dari penilaian ini, organisasi akan dapat mengetahui sama ada perkhidmatan menerusi kiosk yang telah diwujudkan beroperasi dengan berkesan dan kelemahan-kelemahan yang wujud dapat dikesan untuk diambil tindakan pembedahan. Tindakan pembedahan ini juga akan dapat memastikan perkhidmatan ditambah baik bagi menghasilkan produk yang lebih baik atau perkhidmatan yang konsisten kualitinya kepada pelanggan.

PEMATUHAN UNDANG-UNDANG/PERATURAN

20. Agensi hendaklah mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedang berkuat kuasa dalam membangun dan menyediakan perkhidmatan kiosk.

21. Panduan ini hendaklah dibaca bersama dokumen-dokumen yang berkaitan dengan prosedur standard yang akan dikeluarkan dari semasa ke semasa.

TADBIR URUS PELAKSANAAN KIOS

22. Untuk melaksanakan perkara-perkara yang disentuh dalam Panduan ini, Ketua Jabatan tidak perlu menubuhkan jawatankuasa yang berasingan, tetapi memadai dengan memanfaatkan Jawatankuasa Pemandu ICT Agensi yang telah sedia ditubuhkan atau jawatankuasa lain yang bersesuaian.

PINDAAN DAN KEMAS KINI

23. Panduan ini adalah tertakluk kepada semakan dan pindaan dari semasa ke semasa selaras dengan perubahan teknologi, aplikasi, prosedur, perundangan dan kepentingan sosial.

MAKLUMAT LANJUT

24. Sebarang pertanyaan mengenai kandungan dokumen ini atau permohonan untuk keterangan lanjut, boleh ditunjukkan kepada:

**Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan
Pengurusan Malaysia (MAMPU)**

Jabatan Perdana Menteri

Aras 6, Blok B2, Kompleks Jabatan Perdana Menteri

Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan

62502 PUTRAJAYA

Tel.: 03-88881199

Faks: 03-88883286

E-mel: webmaster@mampu.gov.my

PENUTUP

25. Perkhidmatan menerusi kiosk merupakan salah satu strategi Kerajaan untuk memperluaskan saluran penyampaian kepada pelanggan. Panduan ini menjelaskan ciri-ciri perkhidmatan yang boleh disediakan menerusi kiosk serta memperincikan langkah-langkah yang perlu dilaksanakan bagi membantu organisasi memantapkan dan meningkatkan perkhidmatan yang ditawarkan menerusi kiosk.

Lampiran 1

SENARAI SEMAK KAJIAN ATAU IMBASAN PERSEKITARAN BAGI MENDAPATKAN PETUNJUK ATAU INDIKATOR BAKAL TAHAP PENGGUNAAN PERKHIDMATAN

(A) Perkhidmatan Kios			
1.	Apakah jenis perkhidmatan yang ingin disediakan menerusi kios?		
2.	Adakah kios menyediakan akses maklumat?	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
3.	Adakah kios menyediakan kemudahan pembayaran?	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
4.	Adakah perkhidmatan yang disediakan atas talian?	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
(B) Pengguna Sasaran			
1.	Siapakah pengguna sasaran kios?		
2.	Apakah tahap umur kumpulan sasar?		
3.	Apakah tahap literasi kumpulan sasar kepada teknologi kios?		
4.	Apakah keperluan pengguna sasaran?		
5.	Di manakah lokasi tumpuan kumpulan sasar?		
(C) Lokasi			
1.	Adakah lokasi kios selamat?	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
2.	Adakah lokasi mudah untuk dikunjungi oleh pengguna?	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
3.	Adakah lokasi membolehkan kios beroperasi di luar waktu pejabat?	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
(D) Pengukuran Tahap Penggunaan Kios			
1.	Apakah mekanisme pengukuran yang digunakan?		
2.	Adakah kios mengumpulkan maklumat tahap penggunaan?	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak



Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B2, Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya

Tel.: 03-8888 1199 Faks: 03-888 3721
Laman web: www.mampu.gov.my

Hak Cipta 2008 © MAMPU

Hak cipta terpelihara. Tiada mana-mana bahagian buku ini boleh diterbitkan semula, dicetak, disalin dan disiarkan bagi tujuan komersial dalam apa-apa bentuk sekalipun tanpa mendapat kebenaran secara bertulis daripada pemegang hak cipta.