



Oleh  
**Noor Mohamad  
Shakil Hameed**

## Penyampaian perkhidmatan melalui ICT

# Usah hilang sentuhan insani

**B**ARU-baru ini Timbalan Perdana Menteri, Tan Sri Muhyiddin Yassin meminta semua Kementerian meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan khususnya mengurangkan krisis komunikasi dengan menggunakan semua elemen kemanusiaan dalam perkhidmatan diberikan kepada pelanggan.

Menurut Muhyiddin lagi, penyampaian perkhidmatan yang bergantung sepenuhnya kepada teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) akan menjadikannya lebih bersifat 'impersonal' ataupun tidak bersifat peribadi dan mekanistik.

Ringkasnya penggunaan ICT yang terlalu ketara mutakhir ini dalam pelbagai urusan penyampaian perkhidmatan walaupun mampu menyediakan perkhidmatan cepat dan pantas, namun ternyata sekali elemen 'human touch' ataupun sentuhan kemanusiaan itu semakin dikesampingkan dan terus lenyap.

Keadaan ini sering kali menimbulkan kegusaran dalam kalangan pelanggan, terutama yang kurang terdedah kepada perkembangan dan kecanggihan ICT serta golongan warga emas yang kurang mahir dalam bidang ini.

Akibatnya mereka sukar menerima kenyataan bahawa terpaksa 'bercakap' dengan mesin. Ini menyebabkan proses pemberian perkhidmatan terganggu ma-

hupun tidak berlaku sepenuhnya dengan lancar seperti diharapkan oleh kedua-dua pihak iaitu pemberi dan penerima perkhidmatan terbabit.

Dalam hal ini, kualiti perkhidmatan sesebuah organisasi sering menjadi tanda tanya. Ini kerana mutu dan standard sesebuah organisasi itu dinilai dari segi kualiti penyampaian perkhidmatan diberikan kerana pelanggan yang mahukan hasil boleh diterjemah serta memenuhi keperluan dan kehendak mereka.

Perhubungan dengan pelanggan adalah suatu elemen penting yang sering dititikberatkan oleh semua agensi kerajaan agar dapat memberikan perkhidmatan terbaik, sekali gus memenuhi kehendak pelanggan.

Amalan komunikasi yang pelbagai, baik oleh staf mahupun pelanggan sering kali menimbulkan persepsi dan andaian mengikut kefahaman masing-masing.

Kebiasaannya keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan sesebuah or-



**PEMBAHARUAN...kecanggihan teknologi tidak dapat menandingi kelebihan berurusan secara bersemuka.**

ganisasi amat berkait rapat dengan keberkesanan sistem komunikasi yang digunakan.

Hakikatnya penularan budaya ICT yang semakin hebat mutakhir ini bukan saja

membawa banyak kebaikan tetapi turut membawa bersama pelbagai kesan sampingan yang selalu kita terlepas pandang dan tidak memperdulikannya.

Misalnya kaedah komuni-



***"Penyampaian perkhidmatan yang bergantung sepenuhnya kepada teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) menjadikannya lebih bersifat 'impersonal' ataupun tidak bersifat peribadi dan mekanistik"***

>Tan Sri Muhyiddin Yassin

kasi dengan e-mel walaupun dianggap satu cara komunikasi dan maklum balas sangat cepat, pantas dan efisien tetapi ia tetap memberikan kesan sampingan yang wajar diberi perhatian. Antaranya, hilang elemen perhubungan interpersonal antara kedua-dua pihak.

Masing-masing hanya menghadap komputer atau apa saja alat komunikasi pintar dan tidak lagi berjumpa dan berkomunikasi secara langsung seperti zaman dulu yang kebiasaannya akan membantu membina hubungan cukup baik dan rapat antara kedua-dua pihak.

Ia juga sering kali membantu mengatasi masalah kekeliruan dan salah faham yang berlaku. Ringkasnya hari ini perkembangan ICT yang begitu pesat semakin

menenggelamkan unsur sentuhan kemanusiaan melalui komunikasi interpersonal yang sewajarnya menjadi tunjang perkhidmatan pelanggan sesebuah organisasi yang berorientasikan pelanggan.

Kita semakin lupa keperluan untuk membina hubungan interpersonal dengan pelanggan.

Komunikasi interpersonal berlaku membabitkan perhubungan mahupun komunikasi dua orang atau lebih. Ia bersifat terus iaitu bersemuka tanpa menggunakan sebarang perantaraan atau saluran tertentu dan juga boleh berlaku dalam keadaan tidak formal dan bersahaja.

Kemahiran komunikasi interpersonal perlu dikuasai seseorang bagi membolehkannya berhubung dengan orang lain dengan lebih berkesan.

Justeru, bagi mewujudkan perhubungan interpersonal yang baik kita memerlukan amalan dan kemahiran komunikasi interpersonal yang pelbagai mengikut situasi dan keperluan. Oleh kerana komunikasi interpersonal membabitkan aspek bagaimana kita berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain, maka kita memerlukan beberapa kemahiran spesifik.

Komunikasi interpersonal juga sering dikaitkan dengan kebolehan seseorang individu untuk berhubung dengan orang lain berbentuk tulisan dan juga lisan.

Setiap seorang perlu sedar bahawa komunikasi interpersonal bukan saja penting untuk perhubungan dengan pelanggan tetapi kemahiran ini juga penting untuk membina hubungan yang baik serta persekitaran kerja yang kondusif, mesra dan selesa sesama pekerja dan juga antara pekerja dengan majikan.

Malah amalan kemahiran komunikasi interpersonal yang baik juga mampu memapatkan silaturahim serta hubungan kekeluargaan.

Penulis percaya jika semua agensi kerajaan di samping menggunakan ICT sebagai medium utama selain dapat terus memperkasakan juga amalan komunikasi interpersonal dalam proses pemberian perkhidmatan, maka ia bukan saja dapat membantu mengurangkan bilangan aduan, malah memberikan perkhidmatan cukup memuaskan hati semua pelanggan mereka.

Perlu ada keseimbangan antara penggunaan ICT dan juga perhubungan langsung sebagai medium komunikasi utama sesebuah organisasi.

**>Penulis Ketua Bahagian Perancangan Korporat UPM berkelulusan Sarjana Komunikasi Korporat**