



KEMENTERIAN KOMUNIKASI  
DAN MULTIMEDIA MALAYSIA

## KENYATAAN MEDIA

---

### **PRESTASI POS DAN KURIER DIPERTINGKAT, PAKEJ BAKAL BERI PERKHIDMATAN KELAS PERTAMA KEPADA RAKYAT**

Makmal Industri Pos dan Kurier Negara (NPCIL) telah dianjurkan selama tiga minggu pada penghujung 2020 bersama pihak industri dan agensi kerajaan berkaitan yang dipelopori oleh Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM) dan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC), bertujuan mempertingkatkan perkhidmatan pos dan kurier untuk mewujudkan perkhidmatan kelas pertama kepada pengguna Malaysia.

Pelan tindakan NPCIL amat penting bagi pelaksanaan pelan pembangunan Ekonomi Digital. Pelan ini adalah berdasarkan kepada pencapaian empat matlamat yang diringkaskan sebagai 4R iaitu *Reliability* (Boleh Percaya), *Reach* (Liputan), *Relevance* (Relevan) dan *Resilient* (Daya Tahan). Matlamat 4R ini seterusnya akan menyumbang kepada aspirasi nasional industri kurier iaitu:

- Menyediakan perkhidmatan kelas pertama kepada pengguna;
- Memperkemaskan integrasi sistem penyampaian hiran (*last-mile*); dan
- Memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

Pelaksanaan Pelan Tindakan ini yang diberi nama PAKEJ, atau Pelan Accelerator Kurier Negara akan melihat antaranya; pengenalan lebih banyak Pusat Pungutan dan Serahan (PUDO) bebas, perkongsian aset antara syarikat kurier, rombakan syarat lesen operasi, kenderaan penghantaran yang lebih ekonomi, pemakluman dan pematuhan kepada piagam tempoh penghantaran serta penawaran insuran dan mengadakan perkhidmatan premium.

Bagi memastikan semua pelan tindakan ini dapat dirancang dan dilaksanakan dengan berkesan, MCMC telah mengambil langkah awal dengan membekukan pengeluaran lesen kurier baharu selama dua tahun sejak 14 September 2020.

Bagi tempoh penghujung 2019 sehingga 2020, MCMC telah mengesan penurunan kualiti perkhidmatan kurier yang ketara. Sebahagian besar aduan pengguna yang diterima iaitu sebanyak 86% melibatkan layanan buruk, kelewatan penghantaran malahan kehilangan barang. Purata tempoh penghantaran meningkat daripada 2.1 hari kepada 4.6 hari. Tambah mengejutkan, kadar keuntungan syarikat-syarikat kurier telah merosot walaupun penghantaran bertambah. Keadaan ini menunjukkan perkembangan yang tidak sihat dan memerlukan satu anjakan yang menyeluruh. Industri yang kurang sihat tidak dapat melabur terutamanya dalam usaha pendigitalan bagi mempertingkatkan kualiti perkhidmatan kepada pengguna.

Pelaksanaan langkah-langkah pengukuhan industri kurier seperti yang disebutkan ini akan dipantau dengan rapi dan teliti oleh pihak KKMM dan MCMC, dan akan diumumkan dari semasa ke semasa. Saya yakin Pelan PAKEJ ini akan dapat menghasilkan hala tuju yang berkesan ke arah memantapkan industri kurier demi faedah setiap pengguna di mana jua dan menjadi teras penting dalam perancangan pembangunan masa hadapan. Saya akan terus memberi perhatian kepada agenda ini dan memastikan kepentingan semua pihak terutamanya rakyat akan terpelihara.

**DATO' SAIFUDDIN ABDULLAH**  
**MENTERI KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA**

**3 JUN 2021**