

**TEKS UCAPAN ALUAN**

**YBHG. DATO' DR. TAM WENG WAH  
KETUA PENGARAH  
BIRO PENGADUAN AWAM  
JABATAN PERDANA MENTERI**

**DI  
PROGRAM MESRA RAKYAT  
NEGERI SEMBILAN**

**PADA:  
19 OKTOBER 2010 (SELASA)**

**MASA:  
JAM 09.00 PAGI**

**TEMPAT:  
DEWAN MAJLIS PERBANDARAN SEREMBAN,  
NEGERI SEMBILAN DARUL KHUSUS**

Selamat Pagi dan Salam Sejahtera

Saudara Pengacara Majlis,

1. Yang Berhormat  
Dato' Hj. Mat Ali bin Hassan  
Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan;
2. Yang Berhormat  
Dato' V.S. Mogan  
Pengerusi JK Hal Ehwal Perladangan, Sumber Manusia, Alam Sekitar  
dan Pengaduan Awam Negeri Sembilan;
3. Yang Berbahagia  
Dato' Hj. Abd. Halim Bin Hj. Abd. Latif  
Yang Dipertua Majlis Perbandaran Seremban;
4. Yang Berusaha  
Encik Mahpof bin Mahmood  
Pengarah Biro Pengaduan Awam  
Negeri Melaka/ Negeri Sembilan;
5. Yang Dihormati,  
Pegawai Pegawai Daerah di Negeri Sembilan;
6. Yang Berusaha  
Ketua-Ketua Jabatan Peringkat Persekutuan dan Negeri
7. Pemimpin – Pemimpin Masyarakat;
8. Pemimpin-pemimpin NGO; dan

**Tuan – Tuan dan Puan – Puan yang di hormati sekalian,**

1. Sebelum saya meneruskan ucapan saya pada pagi ini, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada amat Yang Berhormat Dato' Hj. Mat Ali bin Hassan, Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan dapat meluangkan masa bersama-sama turun padang dan merasmikan Program Mesra Rakyat BPA pada pagi ini. Tidak lupa juga kepada Yang Berhormat Dato' V.S. Mogan Pengerusi JK Hal Ehwal Perladangan, Sumber Manusia, Alam Sekitar dan Pengaduan Awam, YB Dato' Hj. Abdul Halim bin Hj. Abdul Latif, Yang Dipertua Majlis Perbandaran Seremban; Pegawai Pegawai Daerah, pemimpin-pemimpin masyarakat, penghulu-penghulu, Datuk-datuk, tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati sekalian. Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih juga dirakamkan kepada semua agensi yang terlibat didalam mengambil bahagian membuka kaunter aduan dan pameran. Kerjasama dari tuan-tuan dan puan-puan menunjukkan iltizam yang tinggi dalam memberi komitmen bagi merealisasikan Program Mesra Rakyat anjuran bersama BPA Negeri Melaka/ Negeri Sembilan dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan.

**Datuk Datuk, Tuan-Tuan Dan Puan-Puan Sekeliam,**

2. Sejak dari dahulu hingga kini orang ramai akan ke Jabatan Kerajaan untuk urusan rasmi dan mendapatkan perkhidmatan yang tidak boleh

diberikan oleh agensi lain seperti swasta. Misalnya membayar cukai, permohonan lesen, kad pengenalan, passport, pendaftaran kelahiran, permohonan tanah dan pelbagai urusan. Sebahagiannya pula atas-atas sukarela mungkin kerana mereka terlibat dalam aktiviti kemasyarakatan dan kebajikan yang dianjurkan oleh jabatan-jabatan tertentu.

3. Dalam perubahan dunia hari ini turut mengubah cara berfikir masyarakat. Mereka yang berurusan dengan jabatan kerajaan mengharapkan perkhidmatan yang terbaik, iaitu cekap, berkesan, adil dan saksama, telus, cepat dan yang paling utama perkhidmatan ditambah baik secara berterusan. Justeru, jabatan yang banyak berurusan dengan orang ramai lebih terdedah kepada aduan masyarakat.
4. Walau apapun, saya berpendapat aduan awam adalah gambaran rasa ketidakpuasan hati seseorang terhadap sebarang tindakan pentadbiran kerajaan yang dirasakan lambat, tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada. Secara ringkasnya aduan adalah gambaran orang awam tentang pengalaman mereka semasa berurusan dengan jabatan kerajaan yang mereka merasa tidak selari dengan tatacara, misi dan visi mengikut pandangan dan tanggapan mereka.

5. Perbezaan pendapat antara agensi awam dan masyarakat sering bertembung. Orang ramai rata-rata mengharapkan kehendak mereka dipenuhi, mendapat layanan yang baik, agensi bertanggungjawab keatas sebarang kesilapan, tidak mengulangi kesilapan yang sama, menyediakan maklumat lengkap dan melayan orang ramai secara sama rata. Pihak agensi pula, secara umumnya berpendapat aduan sebagai sesuatu yang tidak sihat. Ini kerana :-

- i) Mereka terpaksa mengorbankan masa untuk menangani aduan yang diterima;
- ii) rutin kerja harian akan terganggu kerana terpaksa melayan aduan;
- iii) aduan seolah-olah mencampuri dan mempertikaikan hak dan kuasa pihak pengurusan jabatan.

Berdasarkan kepada dua pendapat tersebut, pengadu dan agensi tiada sefahaman dan tidak akan bertemu di titik persamaan yang diertikan sebagai tolak ansur dan saling memahami.

Hadirin yang dihormati,

6. Dalam hubungan ini, BPA telah mengambil langkah pro-aktif dalam menjalankan beberapa program antaranya Program Kaunter Aduan Bergerak (KAB), Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) dan MESRA

Rakyat seperti hari ini. Program-program yang diadakan adalah bertujuan untuk membuka peluang dan ruang kepada orang awam untuk mengemukakan secara terus cadangan, pendapat, masalah dan juga aduan yang dihadapi semasa berurusan dengan jabatan / agensi kerajaan. Bagi pihak penjawat awam pula, segala yang dibangkitkan oleh orang ramai adalah merupakan suatu hadiah dan menerima dengan sikap terbuka dan positif yang mana setiap yang disampaikan oleh masyarakat sebagai asas membantu dalam menambahbaik perkhidmatan selain meningkatkan mutu perkhidmatan awam di masa akan datang.

**Para hadirin yang saya hormati,**

3. BPA telah menyediakan beberapa saluran aduan bagi memudahkan masyarakat mengemukakan aduan. Sepanjang tahun ini iaitu dari 1 Januari hingga 30 September 2010, BPA telah merekodkan sebanyak 10,173 aduan yang diterima dari saluran yang disediakan di seluruh negara. Dari jumlah tersebut :-

i) Elektronik	-	4,776 (46.9%)
ii) Program Pro-Aktif	-	1,466 (14.4%)
iii) Surat, Faks, Borang (KAJ)	-	1,295 (12.7%)
iv) Hadir Sendiri	-	963 (9.5%)
v) Program MASJA	-	814 (8.0%)
vi) Telefon	-	536 (5.3%)

vii) Lain-lain	-	314 (3.1%)
viii)SMS	-	9 (0.1%)

Dari statistik yang diberikan, masyarakat sekarang mahukan kepantasan baik dari segi menghantar aduan, maklum balas aduan mahupun keputusan aduan yang dihantar. Dari itu prosedur-prosedur yang lama perlu diubah bagi menyaingi kepantasan dunia hari ini jika tidak mahu ketinggalan dan dipandang sinis oleh masyarakat.

#### **Datuk Datuk, Tuan-tuan dan Puan-puan,**

4. Dari segi pecahan mengikut kategori, BPA telah mengkategorikan aduan-aduan mengikut aduan yang diterima. Untuk 5 kategori yang tertinggi iaitu dari 1 Januari hingga 30 September 2010,

i) Kelewatan atau Tiada Tindakan	-	4,082 (40.1%)
ii) Kualiti Perkhidmatan yang tidak memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	-	1,695 (16.7%)
iii) Tindakan Tidak Adil	-	1,452 (14.3%)
iv) Kegagalan Penguatkuasaan	-	1,009 (9.9%)
v) Pelbagai Aduan	-	740 (7.3%)

Ini menunjukkan bahawa kategori kelewatan dan Tiada Tindakan merujuk kepada sikap dan tindakan penjawat awam itu sendiri. Jumlah

tersebut boleh dikurangkan sekiranya penjawat awam mengamalkan perubahan yang memerlukan kepantasan bertindak, melakukan tugas di luar kebiasaan dan prihatin terhadap aduan yang diajukan.

BPA dalam pada itu, telah melakukan penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam didalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam bil. 1/2009. Setiap aduan perlu diberi maklum balas oleh Jabatan / Agensi dalam masa 5 hari manakala proses pengurusan aduan telah dipendekkan dari 41 hari kepada 15 hari. Dengan penambahbaikan tersebut, penjawat awam perlu bertindak pantas dan cekap dalam meningkatkan lagi kualiti sistem penyampaian kerajaan kepada orang ramai. Di pihak masyarakat pula, mereka merasakan setiap aduan yang diutarakan mendapat maklum balas yang cepat dan berkesan.

Selaku penjawat awam, pihak kami seharusnya bersedia menerima

setiap aduan pelanggan dengan rela hati dan mengambil sikap positif untuk menyelesaikannya. Kami menganggap setiap aduan adalah input penting yang boleh dijadikan asas untuk menilai dan seterusnya memberikan peluang kepada kami untuk terus meningkatkan lagi mutu penyampaian perkhidmatan kepada orang ramai. Sebagai penjawat

awam juga, kami menganggap aduan adalah maklum balas ikhlas yang diberikan secara percuma dan ia merupakan bukti bahawa masyarakat masih menaruh kepercayaan terhadap peranan dan tanggungjawab yang kita jalankan. Aduan adalah satu anugerah daripada rakyat dan bukan bebanan yang perlu diselesaikan dengan sempurna. Justeru itu, kami mengambil peluang ini untuk digunakan sepenuhnya dalam usaha meningkatkan lagi mutu perkhidmatan supaya sentiasa berada di tahap yang cemerlang di samping meraih kepercayaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang kami sediakan sejajar dengan matlamat **1 Malaysia “Rakyat didahulukan dan pencapaian diutamakan”**.

5. Masyarakat pada hari ini lebih berdaya maju dan mempunyai pengetahuan yang luas. Kajian dan tinjauan menunjukkan bahawa persepsi terhadap mutu sistem penyampaian perkhidmatan oleh agensi-agensi awam masih belum sampai ke tahap yang diharapkan. Sehubungan itu, ketidakpuasan hati pelanggan perlu ditangani segera dan, semua aduan yang diajukan perlu dijadikan amaran awal kepada Perkhidmatan Awam untuk ‘respons’ sebaik mungkin supaya ia tidak menjadi suatu yang lebih rumit sehingga menjadikannya sukar untuk diselesaikan seterusnya merevolusikan pengurusan perkhidmatan kerajaan bagi mencapai **Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA)** sepertimana yang sering diwar-warkan oleh **Perdana Menteri, Datuk Seri**

## **Najib Tun Razak.**

### **Datuk Datuk, Tuan-Tuan Dan Puan-Puan Yang Dihormati Sekalian,**

6. Bagi Tahun ini dari Januari sehingga 30 September 2010, aduan yang diterima oleh BPA secara keseluruhannya di pelbagai saluran di seluruh negara adalah sebanyak **10,173** aduan. Jika dikategorikan mengikut jenis aduan, 5 tertinggi yang diterima di seluruh negara :-

- i. Kelewatan atau Tiada Tindakan – 2,409 (40.1 %);**
- ii. Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan – 1,261 (16.7 %);**
- iii. Tindakan Tidak Adil – 1,122 (14.3 %);**
- iv. Kegagalan Penguatkuasaan – 586 (9.9 %);**
- v. Pelbagai Aduan – 522 (7.3 %);**

Dari jumlah 10,173 aduan yang direkodkan, BPA telah berjaya menyelesaikan aduan sebanyak 8,965 (88.1%). Bagi Pejabat BPA Melaka/Negeri Sembilan sahaja, aduan yang diterima adalah sebanyak 663 yang mana 96.23 % telah berjaya diselesaikan.

7. Jika dilihat kepada statistik yang diberikan, kategori Kelewatan atau Tiada Tindakan adalah tinggi dan ini boleh dikurangkan jika semua penjawat awam lebih prihatin, proaktif, efisien dan sentiasa bersedia dalam menjalankan tanggungjawab terutamanya dalam memberi khidmat kepada masyarakat seiring dengan Matlamat Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA) dan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) bagi mewujudkan elemen kebertanggungjawaban yang serius dikalangan penjawat awam khususnya.

8. Justeru itu saya menyeru kepada semua yang hadir di majlis ini untuk saling bekerjasama meningkatkan kualiti perkhidmatan supaya sebarang permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dapat terjawab dengan sebaiknya hingga mencapai tahap penyelesaian.
9. Saya juga amat berharap agar Program Mesra Rakyat ini mendapat kerjasama semua agensi dan dapat memberikan faedah semaksimum mungkin kepada masyarakat di Negeri Sembilan.
10. Sebelum saya mengakhiri ucapan ini, sekali lagi saya ingin mengucapkan terima kasih kepada YB. Dato' Hj. Mat Ali bin Hassan Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan; YB. Dato' V.S. Mogan Pengerusi JK Hal Ehwal Perladangan, Sumber Manusia, Alam Sekitar dan Pengaduan Awam; YB Dato' HJ. Abd. Halim Bin Hj. Abd. Latif, Yang Dipertua Majlis Perbandaran Seremban; Pegawai-pegawai Daerah di Negeri Sembilan kerana sudi hadir bersama-sama pada pagi ini serta kepada semua wakil Agensi/Jabatan yang turut sama meluangkan masa untuk menyertai program kita pada hari ini.

Sekian, Terima kasih.