

**TEKS UCAPAN PERASMIAN**  
**YANG BERUSAHA**  
**MD ZIN BIN MUSA**  
**TIMBALAN KETUA PENGARAH (ADUAN)**

**DI MAJLIS**

**PROGRAM MESRA RAKYAT**  
**BIRO PENGADUAN AWAM NEGERI SEMBILAN/MELAKA**  
**JABATAN PERDANA MENTERI**

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

**MASA:**  
**JAM 9.00 PAGI**

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

**Assalamualaikum dan Selamat Pagi**

**Saudara Pengacara Majlis,**

**1. Yang Berbahagia**

**Dato' Tahar bin Sudin**

**Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan  
(Pembangunan)**

**2. Yang Berbahagia**

**Dato' Hj. Abd. Halim bin Hj. Abd. Latif**

**Yang Dipertua Majlis Perbandaran Seremban**

**3. Yang Berusaha**

**En. Mahpof bin Mahmood**

**Pengarah Biro Pengaduan Awam Negeri Sembilan/Johor**

**4. Yang Berusaha**

**Ketua – ketua Jabatan Peringkat Persekutuan dan Negeri**

**5. Pemimpin – Pemimpin Masyarakat**

**6. Pemimpin-pemimpin NGO, dan**

## **Tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati sekalian,**

1. Alhamdulillah. Setinggi-tinggi kesyukuran dan segala pujian ke hadrat Allah swt, kerana dengan kehendak dan izin-Nya, telah memberi kesempatan kepada kita berkumpul pada majlis pagi ini. Mudah-mudahan, pertemuan pagi ini menghasilkan manfaat kepada semua, sama ada secara langsung atau tidak langsung.
2. Pertama sekali, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Yang Berhormat Dato' Haji Mat Ali Hassan, Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan, yang telah sudi hadir bersama-sama kita dan seterusnya merasmikan

Program Mesra Rakyat BPA pada pagi ini.

**Tuan-tuan/puan-puan yang saya hormati,**

3. Saya juga menyanjungi tinggi atas kehadiran Ketua-Ketua Jabatan, penjawat-penjawat awam serta tuan-tuan dan puan puan seluruhnya. Tanpa sokongan dan kehadiran tuan-tuan/puan-puan, majlis ini tidak mudah dilangsungkan sebagaimana yang diharap.
  
4. Allahyarham Tun Abdul Razak bin Dato' Hussien, semasa melancarkan penubuhan Biro Pengaduan Awam pada 23 Julai 1971, antara lain telah sandarkan beberapa harapan, dan antara yang utama ialah:

- (a) BPA dapat berperanan sebagai orang tengah, antara pengadu dan agensi dalam menguruskan aduan. Mudah-mudahan kesulitan rakyat dapat ditangani sewajarnya; dan
  - (b) Pihak agensi berpeluang mengukur kekuatan dan kekurangannya dalam aspek pentadbiran.
5. Hari ini, perkhidmatan awam berhadapan dengan cabaran yang semakin membumbung, khususnya dalam mendepani perubahan persekitaran yang kompleks, tidak menentu, di luar kelaziman malah ada kalanya tidak dapat dicongak langsung. Justeru, meletakkan organisasi pada tahap prestasi cemerlang kekal di puncak, bukanlah sesuatu yang mudah, walaupun tidak mustahil.

Gelombang perubahan persekitaran dalam dan luar negara telah melambungkan kehidupan masyarakat Malaysia berdepan dengan pembaharuan demi pembaharuan, malah debar dan getar kehidupan juga semakin kencang. Kesemuanya ini mempengaruhi landskap pemikiran: aspirasi, corak pemikiran dan cara rakyat bertindak. Mereka yang berurusan dengan jabatan kerajaan mengharapkan perkhidmatan yang terbaik: iaitu cekap dan berkesan, adil, telus, dan lebih utama ialah cepat dan perkhidmatan ditambah baik secara berterusan.

6. Kurangnya pemedulian ke atas perkara-perkara tersebut, menjadi pemangkin bagi orang ramai membuat aduan. Memang benar, para penulis acap kali menyatakan bahawa hanya 4% sahaja

orang yang gemar membuat aduan, 40% orang mengadu kerana ketidakcukupan maklumat. Namun, perkara yang patut diambil ingatan ialah, 90% mereka yang tidak mengadu itu akan menceritakan rasa tidak puas hati atau pengalaman mereka secara puratanya kepada 9 hingga 20 orang lain. Perkembangan pesat teknologi maklumat dan globalisasi yang telah mendatarkan dunia, anggota masyarakat yang lebih serasi dengan alam siber, saya percaya “cerita” mereka lebih pantas dan mudah tersebar kepada audience yang lebih ramai melalui laman media sosial masing-masing. Oleh itu, agensi awam hari ini perlu mengeratkan hubungan dengan rakyat untuk mengenal pasti kekurangan di samping memperteguhkan keyakinan rakyat terhadap kualiti perkhidmatan.



7. Atas kesedaran ini BPA berusaha mengambil pendekatan menyediakan pelbagai saluran aduan. Ibarat kata, kalau galah biarlah sampai ke buahnya, kalau jambatan biarlah mampu membawa ke seberang. Tujuan utamanya bukan untuk menghimpun dan menambah bilangan aduan, tetapi memberi peluang kepada rakyat kemukakan permasalahan mereka di samping cadangan-cadangan yang bernas. Bilangan aduan semata-mata tidak penting, bagaimana kita menanganinya yang perlu dititikberatkan.

## **Hadirin yang dihormati;**

8. Program MESRA RAKYAT, adalah salah satu program berkonsepkan turun padang. Matlamat Biro Pengaduan Awam menggerakkan program Mesra Rakyat ini untuk mempertemukan ahli masyarakat setempat dengan para pegawai agensi-agensi awam di sekitar daerah Seremban. Bagaimanapun, ia bukanlah bermakna Biro Pengaduan Awam menjadi mata-mata, mengintai dan meneropong kelemahan agensi awam dan mana-mana pihak, sebaliknya, melunaskan peranannya sebagai penghubung antara agensi dengan pengadu dalam mengendalikan aduan. Aduan bukanlah suatu urusan yang mudah ditangani. Namun, pengurusan aduan yang berkesan

boleh menjadi salah satu faktor punca penyampaian perkhidmatan awam yang berkualiti.

9. Orang ramai pula, hendaklah manfaatkan majlis ini dan bukan untuk mengadu semata-mata, tetapi juga berpeluang mengenali lebih dekat skop peranan dan tanggungjawab agensi-agensi kerajaan. Harapan saya kepada golongan cerdik pandai, wajar menjadikan diri mereka sebagai orang perantaraan dalam mendapat dan menghebahkan maklumat yang tepat dan betul berkaitan sesuatu agensi awam baik dari segi skop peranan, tatacara dan peraturan kerja, perundangan dan juga kekangan-kekangan tertentu. Jika ada, saya berpendapat persepsi yang

salah dan negatif tanpa asas terhadap agensi kerajaan perlu dielakkan.

10. Saya sekali lagi mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua terutama kepada Ketua-Ketua Jabatan atau wakilnya kerana sudimembarisi panel pagi dan pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan program ini. Kepada Yang Berbahagia Dato Tahar bin Sudin Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri, (Pembangunan) saya sekali lagi merakamkan setinggi-tinggi penghargaan yang tidak terhingga atas segala bantuan dan kerjasama selama ini. kerana sudi melapangkan masa untuk bersama –sama kami dalam majlis dialog kali ini.

**Sekian, terima kasih.**