



**TEKS UCAPAN
YB DATO' HAJI ISMAIL BIN KARIM
SETIAUSAHA KERAJAAN JOHOR
SEMPENA PROGRAM MESRA RAKYAT
DAN KAUNTER ADUAN BERGERAK
BERSEPADU BIRO PENGADUAN AWAM
NEGERI JOHOR JABATAN PERDANA
MENTERI**

**PADA HARI AHAD,
10 APRIL 2016**

**DI
RUANG LEGAR GF-ATRIUM 2,
GALLERIA @ KOTARAYA**

JAM 9.00 PAGI

Assalamualaikum Warahmatullahi
Wabarakatuh dan Salam Muafakat Johor.

Bismillaahir rahmaanir rahim
Alhamdulillah rabbi 'alamin
Wassolaatu wassolaa mua'ala asyrafil
ambiyaa'i walmursalin
Wa'alaahili wasohbihi ajmain

Yang berusaha saudara/saudari
pengacara majlis,

Yang Bahagia Datuk Harjeet Singh

Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri.

**Yang Berusaha Tuan Haji Ab. Wahab bin
Ridwan**

Pegawai Daerah Johor Bahru.

Yang Berusaha Ketua-Ketua Jabatan dan wakil peringkat Persekutuan, Negeri dan Daerah,

Dif-dif jemputan dan pemimpin-pemimpin masyarakat,

Tuan-tuan dan puan-puan yang saya hormati sekalian,

1. Alhamdulillah, hari ini saya memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan izin serta limpah kurnia-Nya, saya dapat hadir bersama tuan-tuan dan puan-puan semua di Program Mesra Rakyat dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu anjuran Biro Pengaduan Awam dengan kerjasama Pejabat Daerah Johor Bahru

dan agensi-agensi kerajaan. Di kesempatan ini, saya mengucapkan syabas kepada Biro Pengaduan Awam di atas inisiatif menganjurkan program sebegini dengan kerjasama Pejabat Daerah Johor Bahru. Saya juga ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Biro Pengaduan Awam Negeri Johor dan Pejabat Daerah Johor Bahru selaku penganjur bersama kerana menjemput saya untuk merasmikan program ini.

YBhg Datuk, YM Dato', Tuan-Tuan Dan Puan-Puan Sekalian,

2. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Ketua-Ketua Jabatan kerana dapat bersama-sama hadir memberi

sokongan dalam menjayakan majlis yang merupakan salah satu aktiviti '**turun padang**' untuk mendengar pandangan, pertanyaan, cadangan serta aduan daripada masyarakat Daerah Johor Bahru. Program seperti ini merupakan salah satu langkah kerajaan untuk mendekati rakyat bagi mendapatkan cadangan serta mendengar masalah rakyat khususnya warga Daerah Johor Bahru. Saya percaya usaha-usaha seperti ini merupakan satu langkah proaktif di samping menjadi platform terbaik bagi agensi kerajaan dalam merakyatkan perkhidmatan awam.

3. Seperti yang dimaklumkan, Program Mesra Rakyat (MESRA) dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) ini

merupakan satu platform kepada agensi Kerajaan untuk menerangkan perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan kepada rakyat. Ia juga merupakan satu program bertemu masyarakat untuk mengetahui masalah yang mereka hadapi sewaktu berurusan dengan agensi kerajaan terbabit dan seterusnya bertindak segera menyelesaikan masalah tersebut dengan cekap dan berkesan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

4. Saya difahamkan, program yang diadakan secara tahunan ini mendapat sambutan yang hebat daripada orang ramai sama ada dari segi kehadiran mahupun penglibatan. Kejayaan ini

ditambah pula dengan komitmen yang tinggi daripada ketua-ketua atau wakil-wakil Jabatan di semua peringkat. Justeru itu, saya berharap kerjasama ini dapat diteruskan dari semasa ke semasa demi kepentingan dan kebaikan kita bersama.

5. Bak kata pepatah, “mencegah itu lebih baik daripada mengubati”. Matlamat program seperti ini juga adalah untuk membuka laluan kepada orang ramai mendapatkan maklumat dan memberikan maklum balas serta isu yang dihadapi sama ada melibatkan kemudahan awam, persekitaran, layanan perkhidmatan yang diterima dan berbagai lagi. Masyarakat sekarang semakin matang, berpengetahuan dan prihatin

terhadap permasalahan yang berada di sekitar mereka. Mereka juga berupaya membandingkan pengalaman yang dilalui dengan apa yang berlaku di samping menyedari tentang hak-hak mereka sebagai pengguna dan kewajipan kerajaan kepada rakyat.

YBhg Datuk, YM Dato', Tuan-Tuan Dan Puan-Puan Sekalian,

6. Perlulah diingatkan bahawa sebagai penjawat awam, kita hendaklah menerima aduan pelanggan secara positif dan menganggap aduan tersebut sebagai input yang boleh dijadikan asas untuk menilai perkhidmatan yang telah diberikan sama ada ia memuaskan atau sebaliknya. Aduan yang dikemukakan

itu juga merupakan maklumbalas penting bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan kita. Ia juga membuktikan orang ramai masih menaruh kepercayaan terhadap peranan kakitangan kerajaan dan memberi peluang kepada kita untuk menunaikan tanggungjawab yang kita jalankan. Kita juga perlu peka terhadap persekitaran dan berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada orang ramai dan pada masa yang sama cuba memenuhi harapan mereka supaya mereka merasa puas hati dan berkeyakinan terhadap perkhidmatan yang disediakan.

7. Secara peribadi saya akui, banyak Jabatan dan Agensi Kerajaan telah melaksanakan usaha-usaha

pembaharuan dan penambahbaikan khususnya kepada sistem penyampaian perkhidmatan agensi masing-masing. Kerajaan juga menyedari bahawa kemudahan teknologi yang semakin berkembang dan peningkatan terhadap penggunaan perkhidmatan atas talian atau *online* membolehkan perkhidmatan awam diakses pada bila-bila masa. Justeru, Kerajaan telah menyediakan kiosk-kiosk elektronik, emel dan sistem data berkomputer bagi membolehkan aduan, cadangan dan pertanyaan disalurkan 24 jam. Dengan adanya kiosk-kiosk tersebut telah memudahkan dan mempercepatkan proses penyaluran aduan dan maklumbalas kepada agensi berkaitan.

YBhg Datuk, YM Dato', Tuan-Tuan Dan Puan-Puan Sekalian,

8. Selain itu, sistem dan prosedur dinaiktaraf agar lebih telus serta mesra pelanggan. Persekitaran pejabat juga seharusnya lebih kondusif dan memudahkan urusan untuk kedua-dua pihak yang memberi dan menerima perkhidmatan. Pencapaian yang sama-sama kita lihat hari ini tidak harus menjadikan diri kita leka dan berasa selesa untuk tidak meneruskan usaha dalam meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan. Ini kerana kelemahan dan kepincangan dalam sesuatu perkhidmatan akan memberi impak negatif terhadap perkhidmatan awam. Kelemahan-kelemahan inilah yang perlu

diberi perhatian dan diperbaiki supaya perkhidmatan awam kekal relevan dan menjadi tunjang kepada Kerajaan yang terus dilihat mendahulukan rakyat.

9. Berdasarkan daripada statistik aduan yang diterima oleh Biro Pengaduan Awam, didapati masih terdapat kelemahan dalam sistem penyampaian perkhidmatan awam. Keadaan ini menjadi semakin serius apabila ianya disebarkan secara sedar atau tidak kepada orang lain dan menjadi perbualan ramai yang boleh menjejaskan perkhidmatan awam di negara ini.

Hadirin yang dihormati sekalian,

10. Melihat kepada *trend* tersebut, boleh saya simpulkan bahawa kebanyakannya berpunca daripada masalah sikap individu yang mencerminkan modal insan yang lemah daya diri. Jika ia berpunca dari aspek teknikal, maka perkara ini mudah kita tangani. Tetapi apabila ia melibatkan modal insan penjawat awam, saya menyeru supaya kita bersama-sama menjalankan tugas dengan lebih amanah, berintegriti dan bertanggungjawab di dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat. Tidak dinafikan juga terdapat aduan/masalah yang diterima berulang kali dari pengadu yang sama. Dalam hal ini, seharusnya pengadu diberikan penjelasan sewajarnya sebelum

menutup sesuatu kes bagi mengelakkan aduan tidak berulang.

11. Saya juga menyeru kepada orang ramai agar tidak mudah percaya kepada spekulasi atau tuduhan yang boleh menjejaskan perkhidmatan awam. Sekiranya wujud sebarang salah faham dan keraguan tentang perkhidmatan yang diberikan, silalah gunakan saluran aduan yang betul untuk membuat aduan. Berilah cadangan membina kepada sistem perkhidmatan yang disediakan supaya kakitangan awam dapat memberikan perkhidmatan terbaik kepada rakyat .

12. Harus kita ingat bahawa imej dan kualiti Perkhidmatan Awam secara keseluruhannya tidak hanya bergantung kepada setiap individu dalam sesebuah organisasi sahaja, sebaliknya merangkumi semua warga kerja Perkhidmatan Awam baik di peringkat persekutuan, negeri, apatah lagi daerah yang lebih dekat dengan orang ramai. Anggaphlah aduan masyarakat sebagai pencetus ke arah meningkatkan kualiti sistem penyampaian Perkhidmatan Awam ke arah yang lebih baik. Dalam pada itu, saya percaya bahawa masyarakat Johor khususnya di Daerah Johor Bahru menyedari bahawa Kerajaan bersungguh-sungguh untuk membantu menyelesaikan sebarang aduan terhadap perkhidmatan awam.

Letak golok di atas dulang,
Letak geruk atasnya guni,
Apa yang elok bawalah pulang,
Mana yang buruk pinggir disini.

13. Sebelum saya mengundur diri, sekali lagi saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Yang Berbahagia Datuk Harjeet Singh, Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam yang sudi menjemput saya untuk merasmikan program pada hari ini. Saya juga ingin merakamkan penghargaan kepada Pejabat Daerah Johor Bahru selaku penganjur bersama dan juga kepada semua pihak yang terlibat di dalam menjayakan program ini. Mudah-mudahan, program hari ini akan berjalan dengan lancar dan penuh keberkatan.

14. Akhir kata, dengan lafaz Bismillahirrahmanirrahim saya dengan sukacitanya **Merasmikan Program Mesra Rakyat dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu Peringkat Negeri Johor** pada hari ini. Semoga usaha kita ini diberkati.

Sekian, Wabillah Hi Taufik Walhidayah, Wassalamualaikum Warahmatullah Hi Wabarakatuh. Terima kasih.