

TEKS UCAPAN

**YANG AMAT BERHORMAT
DATO' SERI ABDULLAH HAJI AHMAD BADAWI
PERDANA MENTERI MALAYSIA
SEMPENA
PELANCARAN
SISTEM MAKLUM BALAS AWAM
BIRO PENGADUAN AWAM**

**PADA :
10 MAC 2006**

**MASA :
3.45 PETANG**

**TEMPAT :
PUSAT PERSIDANGAN ANTARABANGSA PUTRAJAYA
(PICC)**

Bismillahirrahman nirahim

Yang Amat Berhormat Dato' Seri Najib Tun Abdul Razak
Timbalan Perdana Menteri Malaysia,

Yang Berhormat Tan Sri Bernard Gilok Dompok
Menteri di Jabatan Perdana Menteri

Yang Berhormat Menteri-menteri Kabinet dan Timbalan Menteri

Yang Amat Berhormat Menteri-menteri Besar dan Ketua-ketua Menteri

Ketua-ketua Jabatan Persekutuan dan Negeri

Yang Berbahagia Tan Sri-Tan Sri, Dato' Seri-Dato' Seri, Datuk- Datuk, Datin-
Datin

Para tetamu jemputan, saudara-saudari, Para hadirin yang dihormati sekalian

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Dan Salam Sejahtera

1. Alhamdulillah, bersyukur kita ke hadrat Allah Subhana Wata'ala kerana dengan limpah rahmat dan izin nya dapat kita berhimpun bersama-sama di dewan yang indah di PICC pada petang ini bagi majlis Pelancaran Sistem Maklum Balas Awam (Public Opinion Poll) bertujuan mendapat maklum balas awam terhadap dasar dan program-program yang dilaksanakan oleh Kerajaan.

Terlebih dahulu izinkan saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima-kasih dan syabas kepada semua pihak yang terlibat, khususnya Biro Pengaduan Awam (BPA) yang telah menjayakan majlis ini, dan seterusnya akan melaksanakan usaha-usaha untuk menjayakan program Maklum Balas Awam ini.

Membangun Bersama Rakyat

Hadirin yang dihormati sekalian

2. Kerajaan di bawah sistem demokrasi adalah kerajaan rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Oleh itu rakyat perlu memainkan peranan yang aktif dalam pembangunan Negara untuk memastikan pembangunan dan kejayaan yang akan dicapai adalah benar-benar memenuhi cita rasa kehendak rakyat. Saya yakin perhubungan simbolik dan synergi yang lahir dari pendekatan '**Pembangunan Negara Bersama Rakyat**' ini akan memacu kecemerlangan pembangunan yang kita impikan. Kerajaan telah dan akan terus mengeluarkan perbelanjaan yang besar setiap tahun untuk melaksanakan projek-projek dan program pembangunan dengan tujuan dan sasaran tertentu, namun kita kerap kali tidak dapat menilai dengan tepat dan berkesan mengenai program dan projek yang telah dilaksanakan itu sama ada ia benar-benar dapat memberi faedah yang baik kepada rakyat dan negara, Bagi memastikan apa yang dilaksanakan oleh kerajaan itu berjaya mencapai matlamat yang dirancang, maka satu kaedah bagi memantau keberkesanan program dan projek berkenaan perlu wujud dan dapat dilihat sebagai berfungsi. Ini adalah amat penting kerana kerajaan sentiasa memandang berat ke atas laporan dan aduan yang diterima sama ada melalui media, BPA atau dibawa ke pengetahuan wakil-wakil rakyat dan saya sendiri mengenai program dan projek-projek yang didapati bukan sahaja gagal mencapai matlamat seperti dirancang tetapi menjadi beban kepada kerajaan untuk mengatasinya.

3. Misalnya kita sering mendengar dan membaca laporan mengenai pembinaan sesuatu projek perumahan mendapat bantahan secara meluas kerana didakwa mengancam kawasan tadahan air dan mengganggu ekosistem di sesuatu kawasan pembinaan sesuatu *commercial centre*, pasar atau penempatan penjaja tidak mendapat sambutan dan kesudahannya dibiarkan berlapuk dan sakit mata memandang. Kerap juga laporan dan aduan diterima mengenai sesuatu projek pembangunan yang memang pada asalnya bertujuan baik tetapi berkesudahan dengan menyebabkan kesusahan kepada banyak pihak lain seperti berlaku tanah runtuh, rumah retak, banjir setiap kali hujan turun, pencemaran udara dan bunyi bising dan sebagainya. Alangkah ruginya apabila wang yang banyak dibelanjakan tidak memberi manfaat yang setimpal kepada rakyat.

4. Menyedari hakikat inilah, kerajaan melalui Rancangan Malaysia ke-9 (RMK9) ingin melibatkan rakyat dengan lebih aktif lagi dalam perancangan dan pelaksanaan projek dan program pembangunan negara. Untuk tujuan itu, kerajaan telah memutuskan untuk melaksanakan **Tinjauan Pendapat Awam (public opinion poll)** melalui Sistem Maklum Balas Awam yang akan dilaksanakan oleh Biro Pengaduan Awam sebelum melaksanakan sesuatu dasar, program atau projek pembangunan tertentu yang didapati melibatkan kepentingan rakyat. Walaupun keputusan '*public opinion poll*' ini bukanlah sesuatu maklum balas yang mutlak bagi menentukan pelaksanaan sesuatu program pembangunan atau dasar-dasar kerajaan namun ia akan dijadikan sebagai panduan yang berguna kepada kerajaan dalam pelaksanaan projek dan program berkenaan. **Maklum Balas Awam** adalah satu mekanisme bagi rakyat memberi sumbangan dalam bentuk pandangan / pendapat kepada kerajaan yang dirasakan boleh mengelak atau mengurangkan sesuatu kesan negatif yang mungkin timbul dari sesuatu dasar, program atau projek pembangunan yang akan dilaksanakan oleh kerajaan kelak. Ianya boleh dianggap sebagai satu mekanisme Penilaian Impak Sosial (Socio Impact Assesment) bagi menentukan kewajaran sesuatu dasar atau projek dalam persekitaran sosial atau masyarakat.

5. Keputusan kerajaan untuk melaksanakan tinjauan pendapat awam ini merupakan satu manifestasi kerajaan untuk mewujudkan sebuah kerajaan yang terbuka, telus (transparent) serta membudayakan konsep *accountability* dalam program dan projek kerajaan yang melibatkan rakyat. Langkah berani kerajaan melaksanakan Sistem Maklum Balas Awam ini menjadikan Malaysia di antara negara yang pertama di Asia menyediakan mekanisme untuk menerima maklum balas dan pandangan dari orang ramai terhadap dasar dan projek serta program-program yang dilaksanakan oleh kerajaan. Oleh hal yang demikian diharap rakyat dapat menggunakan kemudahan ini untuk memberi pandangan dan maklum balas mereka untuk membantu kerajaan di dalam pembangunan negara. Rakyat tidak boleh lagi hanya berperanan sebagai pemerhati dan ingin mencari kelemahan kerajaan sahaja tanpa memberi pandangan dan teguran yang membina.

Sokongan Rakyat Menjadi Kekuatan Kerajaan

6. Sehubungan itu, rakyat juga hendaklah sama-sama bertanggungjawab dan bekerjasama dengan kerajaan untuk membangunkan negara ini. Rakyat perlulah mempunyai sikap yang positif dan bergerak selari dengan hasrat kerajaan untuk membangunkan negara bagi mencapai Wawasan 2020. Perubahan sikap kepada yang lebih baik adalah dituntut dari setiap rakyat. Sikap negatif seperti malas, pengotor, vandalisme, menagih dadah, membuang masa, tidak menghormati orang lain, tamak, ganas, menipu, dengki dan lain-lain lagi hendaklah dihapuskan sama sekali sekiranya kita ingin melihat negara ini mencapai wawasan 2020 yang Cuma tinggal hanya 14 tahun sahaja lagi. Saya sungguh merasa sedih kerana pada masa ini Malaysia telah mempunyai kemudahan prasarana yang bertaraf kelas pertama namun adalah tidak keterlaluan sekiranya saya mengatakan bahawa sebahagian besar dari kita masih lagi mempunyai minda kelas ketiga atau lebih teruk lagi.

7. Kita selalu melihat kemudahan-kemudahan awam yang disediakan oleh kerajaan dengan kos berjuta-juta ringgit telah dirosakkan atau dicuri oleh mereka yang tidak bertanggungjawab tanpa mempunyai sebarang perasaan bersalah. Kesan vandalisme boleh dilihat seperti papan-papan tanda dicuri, telefon awam dirosakkan, tandas-tandas awam diconteng dengan perkataan lucah, penutup longkang dikebas malah tiang elektrik dan transformer yang beratnya berpuluh tan pun dikebas juga.

8. Kesan vandalisme adalah besar kerana ia bukan sahaja menyusahkan orang ramai tetapi juga menyebabkan kerajaan terpaksa mengeluarkan peruntukan yang besar untuk memperbaiki kemudahan yang rosak atau menggantikan dengan kemudahan yang baru. Peruntukan yang besar itu sepatutnya boleh digunakan untuk melaksanakan projek-projek lain untuk faedah rakyat.

9. Sikap buruk kebanyakan rakyat ini juga boleh kita lihat ketika memandu. Setiap tahun kerajaan terpaksa membelanjakan wang banyak semata-mata untuk melaksanakan kempen supaya pengguna jalan raya lebih berhati-hati semasa memandu kenderaan masing-masing. Nampaknya usaha-usaha kerajaan selama ini, khususnya oleh pihak PDRM dan JPJ tidak mendatangkan hasil yang menggalakkan. Setiap tahun mangsa korban dan kecederaan akibat kemalangan di jalan raya masih lagi tinggi.

10. Malaysia walaupun boleh berbangga kerana mempunyai antara jaringan jalan raya dan lebuhraya yang terbaik di dunia juga mempunyai rekod terburuk iaitu mempunyai kadar kemalangan jalan raya di antara yang tertinggi di Asia. Akibat kemalangan tersebut bukan sahaja menyusahkan keluarga tetapi juga kerajaan kerana telah kehilangan sumber tenaga manusia dan juga merosakkan harta benda yang banyak.

Hadirin yang dihormati sekalian,

11. Di kesempatan ini sukalah saya menyeru agar kita semua dapat mengikis sikap *third class mentality* yang masih kental di kalangan dari kita agar usaha kerajaan untuk memajukan negara ini dapat berjalan lancar. Sesungguhnya sokongan yang kukuh dari rakyat akan dapat menjadi daya kekuatan kepada kerajaan. Di pihak kerajaan, khususnya di sektor awam, usaha-usaha secara berterusan akan dapat terus digembleng bagi menjadi perkhidmatan awam negara ini setaraf dengan negara-negara maju.

Meningkatkan Keberkesanan dan Kecekapan Penyampaian Perkhidmatan Awam

12. Bagi memastikan negara ini mencapai tahap negara maju dan berdaya saing di peringkat global, kerajaan telah dan sedang melaksanakan pelbagai program termasuklah memperkasakan perkhidmatan awam. Sungguhpun perkhidmatan awam di negara ini secara keseluruhannya adalah memuaskan namun masih terdapat banyak ruang yang boleh diperbaiki. Antara perkara yang perlu diberi penekanan oleh sektor awam ialah usaha-usaha meningkatkan keberkesana dan kecekapan penyampaian perkhidmatan awam.

13. Walaupun usaha untuk meningkatkan usaha penyampaian perkhidmatan dalam sektor awam bukanlah baru, namun dalam RMK9 yang akan datang, kerajaan memberi tumpuan yang khusus kepada perkara ini. Jika dahulu daya saing utama negara adalah kerana faktor pasaran buruh murah namun pada masa ini faktor tersebut tidak begitu relevan lagi.

14. Disebabkan persekitaran yang ada pada masa ini semakin dinamik, hasrat ini menjadi lebih mendesak dan menuntut anggota perkhidmatan awam memainkan peranan yang lebih cekap terutama dalam memperbaiki secara berterusan sistem penyampaian perkhidmatan. Sistem penyampaian

perkhidmatan yang baik dapat membantu pelanggan berurusan dengan pihak kerajaan dengan lebih mudah.

Hadirin yang dihormati sekalian,

15. Untuk mencapai hasrat tersebut, anggota perkhidmatan awam tidak harus tertumpu kepada peranan mengawal selia dan menguatkuasakan undang-undang sahaja, malah perlu juga memainkan peranan sebagai **pemudah cara**. Komuniti perniagaan umpamanya memerlukan perkhidmatan yang lebih cekap, cepat dan tepat supaya kos operasi menjadi lebih rendah dan kompetitif terutamanya di pasaran antarabangsa. Manakala orang awam pula terutama sekali pembayar cukai sentiasa mengharapkan pihak kerajaan dapat menyediakan perkhidmatan yang terbaik bagi memudahkan segala urusan harian yang perlu diselesaikan.

Kurangkan Kerenah Birokrasi

16. Di sini suka saya menegaskan bahawa kerajaan berusaha bersungguh-sungguh untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan yang sedia ada dalam perkhidmatan awam. Pelbagai usaha telah dan akan dilakukan bagi mencapai hasrat tersebut. Antara usaha-usaha yang dilakukan ialah menambah baik sistem dan prosedur kerja, menyemak piagam pelanggan, undang-undang dan peraturan yang diguna pakai serta meningkatkan penggunaan kemudahan ICT dalam urusan kerja harian.

17. Penambahbaikan bagi sistem kerja perlulah melibatkan pengurangan proses atau langkah-langkah, penurunan atau perwakilan kuasa, mengurangkan penggunaan borang serta menggunakan perkhidmatan secara *on line*. Manakala undang-undang atau peraturan yang dirasakan tidak relevan dan bersesuaian dengan keadaan semasa perlulah dikaji dan dipinda sekiranya perlu.

18. Sesetengah jabatan misalnya didapati masih lagi mengamalkan penggunaan banyak borang bagi sesuatu urusan. Ini menyebabkan kebanyakan pelanggan mempunyai *phobia* untuk berurusan dengan jabatan kerajaan kerana menganggap berurusan dengan pejabat kerajaan tidak boleh lari dari karenah birokrasi.

Hadirin yang dihormati sekalian,

19. Sesetengah usaha untuk menambahbaikkan perkhidmatan di agensi awam boleh juga melibatkan sektor swasta. Misalnya pada awal tahun lalu (2005), kerajaan telah memutuskan supaya ditubuhkan Jawatankuasa Kecil Persyarikatan Malaysia bagi menangani secara halus isu-isu penyampaian perkhidmatan yang menjadi penghalang kepada kelicinan aktiviti sektor swasta. Jawatankuasa ini diharapkan dapat menjadi forum penting di mana sektor awam dan swasta sama-sama mencari idea dan kaedah untuk memberi perkhidmatan yang terbaik kepada sektor swasta.

Melaksana Kaedah-kaedah Penambahbaikan Organisasi

20. Kaedah mengukur prestasi dan keberkesanan sesebuah agensi telah lama diperkenalkan di peringkat antarabangsa dan negara. Kaedah-kaedah berasaskan ISO 2000, Penanda Aras, *Key Performance Indicator*, *Balance Scorecard* dan *Star – rating* jika dilaksanakan secara berkesan boleh membantu agensi-agensi kerajaan meningkatkan kualiti dan keupayaan penyampaian perkhidmatannya. Antaranya agensi dapat mengetahui tahap pengamalan sistem pengurusan terbaik di agensi masing-masing, boleh menjadi penanda aras pencapaian masing-masing dengan agensi lain yang terbaik serta dapat mewujudkan persaingan sihat antara agensi.

21. Justeru itu sindrom '*syok sendiri*' yang mungkin ada di sesetengah agensi dengan sendirinya akan terhakis. Sehubungan itu, saya amat berharap agar

semua agensi kerajaan akan berusaha keras bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan masing-masing bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan masing-masing bagi mencapai tahap kecemerlangan masing-masing bagi mencapai kecemerlangan 5 bintang **Pembangunan Modal Insan**

22. Dalam mengharungi arus globalisasi dan cabaran-cabaran k-ekonomi, kita perlu mewujudkan sebuah negara yang maju dan mampu berdaya saing di peringkat antarabangsa. Kunci bagi menghadapi cabaran-cabaran itu adalah Pengetahuan (knowledge). Oleh itu adalah menjadi keutamaan bagi kita membangunkan keupayaan modal insan. Lantaran itu kita perlu secara berterusan mengukuhkan pembangunan modal insan selaras dengan tumpuan yang diberikan oleh kerajaan dalam RMK9. Modal insan merupakan asset yang paling penting dalam sesebuah organisasi. Dalam hal ini anggota perkhidmatan awam merupakan penentu kepada kejayaan atau kegagalan sesebuah agensi kerajaan.

23. Apa yang lebih penting ialah kita perlu mewujudkan sumber modal insan yang cekap, berpengetahuan, berkemahiran tinggi dan berintegriti serta boleh berdaya saing di peringkat global. Kita perlu mengambil iktibar dari apa yang berlaku di sesetengah negara di mana walaupun negara tersebut mempunyai sumber asli yang banyak serta bekalan buruh yang murah namun tahap pembangunan masih lagi rendah. Di sebaliknya terdapat negara yang tidak mempunyai sebarang sumber asli di perut buminya, namun disebabkan kecekapan pengurusan dan faktor modal insan yang baik telah menyebabkan ia mencapai tahap negara maju dan mampu bersaing di peringkat global.

Hadirin yang dihormati sekalian

24. Pentadbiran yang cekap sesungguhnya perlu digandingkan dengan amalan dan sifat-sifat yang mulia. Tanpa sifat-sifat mulia sesebuah organisasi akan menjadi porah peranda dan jika tidak ditangani dengan segera ianya boleh

menyebabkan kehancuran. Amalan rasuah dan penyelewengan misalnya, hendaklah dijauaskan sama sekali. Dalam hal ini kerajaan tidak akan bertolak ansur dengan yang terlibat dengan amalan rasuah dan penyelewengan kerana gejala tersebut merupakan barah yang boleh menghancurkan negara.

25. Menyedari keperluan untuk mewujudkan sebuah masyarakat yang berintegriti, kerajaan telah memutuskan untuk menggubal satu *Pelan Integriti Nasional* (PIN) serta menubuhkan sebuah Institut Integriti Malaysia (IIM) pada tahun 2003. Pelan Integriti Nasional (PIN) adalah satu pelan tindakan untuk mempertingkatkan dan mengukuhkan tahap integriti nasional secara bersepadu dan komprehensif.

26. PIN akan menjadi teras perpaduan utama kepada semua sektor sosio politik dan ekonomi yang merangkumi masyarakat umum, sektor awam, sektor swasta, sektor politik, golongan belia dan pelajar, golongan wanita dan pertubuhan bukan kerajaan (NGO). Hala tuju dan bimbingan multi-sektor secara bekerjasama di bawah PIN akan membolehkan kita berusaha membina sebuah masyarakat bertamadun menurut acuan sendiri yang berintegriti, bermoral dan beretika tinggi yang seterusnya dapat meningkatkan daya saing tahan (resilience) negara.

27. Saya juga telah membuat keputusan selaras dengan pelaksanaan Pelan Integriti Nasional ini iaitu Biro Pengaduan Awam (BPA) hendaklah menjadi lebih berkesan untuk memainkan peranannya mengesan masalah orang ramai terutama sekali apabila berurusan dengan agensi-agensi awam. BPA juga perlulah memainkan peranan yang lebih luas di dalam menyampaikan aduan dan maklum balas-maklum balas orang ramai kepada kerajaan terhadap prestasi agensi-agensi awam supaya maklum balas ini akan menjadi indikator penting untuk agensi-agensi awam berkenaan melihat kelemahan masing-masing supaya tindakan penambahbaikan dan pembetulan dapat diambil segera. Di samping itu BPA juga mestilah berupaya membuat tinjauan dan pemeriksaan dengan lebih berkesan terhadap agensi-agensi awam hasil daripada aduan-

aduan yang diterima daripada orang ramai, supaya masalah-masalah yang dihadapi oleh orang ramai dapat diselesaikan dengan segera dan berkesan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

28. Tindakan kerajaan memperkenalkan tinjauan pendapat awam (public opinion poll) ini yang akan digerakkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA) merupakan tindakan berani dan proaktif kerajaan untuk mewujudkan suasana sebuah kerajaan yang terbuka di mana rakyat sama-sama bekerja dengan kerajaan demi untuk faedah kita semua. Sekali lagi ingin saya merakamkan ucapan syabas dan terima kasih kepada BPA yang dibantu oleh Kementerian Penerangan, RTM, serta Jabatan Kemajuan Masyarakat (KEMAS) kerana berusaha menjadikan tinjauan pendapat awam (public opinion poll) sebagai satu mekanisme untuk memantapkan lagi hasrat dan aspirasi kerajaan untuk bekerja membangun negara bersama rakyat.

29. Penutup

30. Akhir kata saya dengan lafaz Bismillahirrahmannirahim, saya dengan rasminya melancarkan program **Tinjauan Pendapat Awam** (Public Opinion Poll) BPA.

Sekian.

