

# Tingkat kecekapan khidmat awam

## Aplikasi telefon pintar Respons Rakyat memudahkan aduan, maklum balas rakyat

Oleh Wan Faizal Ismayatim dan Irwan Shafrizan Ismail  
bhnews@bh.com.my

**Putrajaya:** Aplikasi telefon pintar Respons Rakyat (RR 2.0) yang dilancarkan semalam, memudahkan orang awam membuat aduan dan memberi maklum balas berhubung sistem penyampaian perkhidmatan awam.

Ia dilancarkan oleh Perdana Menteri, Tun Dr Mahathir Mohamad selepas mempengerusikan mesyuarat Jawatankuasa Khas

Kabinet Mengenai Anti-Rasuah (JKKMAR), di sini.

Menerusi aplikasi telefon pintar generasi kedua RR 2.0 ini, orang awam dapat mengemukakan aduan dan maklum balas kepada 460 badan kerajaan terdiri daripada 25 kementerian, 257 agensi kerajaan Persekutuan, 13 pejabat setiausaha kerajaan negeri, 149 pihak berkuasa tempatan dan 16 syarikat utiliti dengan hanya menggunakan satu aplikasi.

“Penghasilan RR 2.0 adalah langkah terbaru pihak kerajaan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan awam,” katanya.

Aplikasi telefon pintar RR 2.0 menggantikan Rakyat Responz (RR 1.0) yang dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA) pada Mei 2016.

Biro Pengaduan Awam (BPA),



**Tun Dr Mahathir bersama timbalannya, Datuk Seri Dr Wan Azizah Wan Ismail melancarkan Aplikasi Respons Rakyat di Putrajaya, semalam.**  
[Foto LUQMAN HAKIM ZUBIR/BH]

Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional (GIACC) menerusi kenyataan berkata, antara kelebihan RR 2.0 ialah keupayaan pengguna memuat naik video dan audio berbanding RR 1.0 yang mana pengadu hanya boleh menghantar imej dan fail dokumen.

Selain itu, pengadu boleh mengikuti perkembangan kes dalam siasatan melalui telefon pintar berbanding sebelum ini perlu log masuk ke Sistem Pengurusan

Aduan Awam untuk menyemak.

Menurut kenyataan itu, berdasarkan statistik BPA, sebanyak 2,089 aduan diterima melalui RR 1.0 bagi tempoh Mei 2016 hingga 31 Disember 2018.

“Daripada jumlah itu, 48.6 peratus atau 1,016 aduan adalah ke atas Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), diikuti kementerian dan agensi kerajaan Persekutuan (26.6 peratus atau 555 aduan), agensi kerajaan negeri (16.9 peratus atau

354 aduan), manakala syarikat swasta, utiliti dan syarikat milik kerajaan (GLC) iaitu 7.9 peratus atau 164 aduan.

“BPA yakin RR 2.0 akan mendapat sambutan menggalakkan daripada orang awam yang ingin membuat aduan berhubung sistem penyampaian perkhidmatan awam,” katanya.

RR 2.0 boleh dimuat turun daripada App Store dan Google Play Store.