

Penyampai : TAN SRI ABDUL HALIM BIN ALI
Tajuk : MESYUARAT KERJA PEGAWAI PENGADUAN AWAM (PPPA)
Lokasi : INTAN, BUKIT KIARA, KUALA LUMPUR
Tarikh : 01-11-1997

Saya bersyukur ke Hadrat Allah s.w.t. kerana dengan izinNya dapat kita bersama-sama hadir di majlis pagi ini.

2. Terlebih dahulu saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada saudara dan saudari yang sudi melapangkan masa untuk menghadiri Mesyuarat Kerja pada hari ini.

Mesyuarat ini memberi peluang keemasan untuk saya bertemu dengan saudara dan saudari serta memberikan pandangan dan nasihat mengenai pengendalian aduan awam dan perkhidmatan awam. Saya selaku Pengerusi, dan bagi pihak semua Ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada saudara dan saudari yang telah membantu dalam menangani aduan awam dengan cepat, tepat dan penuh sabar. Penurunan jumlah aduan yang diterima oleh BPA sepanjang tahun 1996 bolehlah dianggap sebagai bukti sistem rawatpulihan perkhidmatan yang cacat di Agensi-Agensi Kerajaan telah berfungsi dengan baik. Saya yakin dengan kerjasama yang penuh daripada saudara dan saudari, jumlah aduan kepada BPA akan terus menurun bagi tahun 1997 ini.

3. It is also my pleasure to welcome the guest speaker from Pakistan, Mr. Justice (Retired) Abdul Shakurul Salam, The Ombudsman of Pakistan. I am thankful to you for consenting to stop over Kuala Lumpur on your way back to your homeland and to share your knowledge and experiences on the "Wafaqi Mohtasib" - The institution for handling of public grievances in Pakistan. Thank you Mr. Justice Abdul Shakurul Salam.

Semoga dengan mendapat maklumat mengenai Sistem "Wafaqi Mohtasib" serta pelaksanaan dan cabarannya, saudara dan saudari akan dapat mempelajari satu model institusi yang boleh berfungsi dengan berkesan di sebuah negara Islam. Ia juga boleh digunakan sebagai perbandingan dengan sistem pengaduan awam yang diamalkan di negara kita. Saya harap hasil perbandingan tersebut, akan dapat memperkuat lagi sistem pengaduan awam di negara ini serta dapat memberangsangkan saudara dan saudari ke arah menjalankan tanggungjawab dengan cepat, tepat, adil, berkesan dan berkecuali.

Saudara dan saudari,

4. Perkhidmatan Awam telah memperkenalkan banyak inovasi dan pembaharuan di dalam usaha meningkatkan pemberian perkhidmatan berkualiti secara berterusan kepada pelanggan atau rakyat. Perkhidmatan awam yang berorientasikan input atau "input orientation" telah beralih kepada orientasi output-impact. Dalam orientasi output-impact, perkhidmatan adalah tertumpu kepada pelanggan atau "customer focus", iaitu mutu perkhidmatan awam yang diberi hendaklah memenuhi kepuasan hati pelanggan serta spesifikasi yang telah ditetapkan. Ciri-ciri kualiti perkhidmatan seperti ketepatan masa (timeliness), ketahanan (durability), boleh dipercayai (reliability), keselesaan (comfortable) dan kesopanan (courtesy) telah diperkenalkan dalam perkhidmatan. Ini dicerminkan di dalam Piagam Pelanggan yang ada di semua Jabatan dan Agensi Kerajaan. Piagam-Piagam Pelanggan ini mewujudkan piawaian perkhidmatan di dalam perkhidmatan atau service standards in the civil service.

5. Perkhidmatan awam kini telah berkembang melalui beberapa peringkat iaitu pentadbiran input dan proses yang mementingkan akauntabiliti penggunaan sumber-sumber kewangan dan material serta diuruskan mengikut prosedur yang telah ditetapkan. Peringkat kedua, mementingkan program outputs' yang menekankan konsep 'value for money expended'. Peringkat ketiga, menekankan kecekapan dan produktiviti, impak perkhidmatan awam, pengurusan kualiti dan perkhidmatan yang berfokus kepada pelanggan.

Pada masa hadapan, dengan aplikasi MS ISO 9000 perkhidmatan awam akan beralih pula kepada "World Class Civil Service" dan kemungkinan "Beyond World Class Standard". Adalah diperingatkan

bahawa kualiti adalah satu sasaran yang bergerak dan perjalanannya tiada destinasi muktamad - "improvement in the civil service must always be a continuous process". Saudara dan saudari hendaklah sentiasa memperkenalkan inovasi dan pembaharuan untuk menentukan perkhidmatan awam sentiasa cekap dan berkualiti.

6. Untuk memperkuatkan amalan TQM dan MS ISO 9000 ini, banyak kemudahan fizikal untuk pelanggan telah dipertingkatkan. Contohnya, tempat duduk yang selesa disediakan, banyak pejabat yang berurusan dengan orang awam disediakan alat hawa dingin, sistem menunggu giliran secara elektronik, peti cadangan dan juga borang maklumbalas disediakan untuk kegunaan orang awam.

Tujuan utama ialah untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan.

7. Dalam usaha Kerajaan mempertingkatkan lagi kualiti perkhidmatan, rakyat atau pelanggan juga dikehendaki memainkan peranan yang penting iaitu memberikan maklumbalas sekiranya menghadapi sebarang kecacatan dalam perkhidmatan awam atau menyumbang buah fikiran tentang cara-cara untuk memperbaiki lagi perkhidmatan awam. Perkhidmatan awam "exists to provide services" kepada pelanggan dan sekiranya pelanggan berkehendakkan perkhidmatan yang sentiasa cekap dan berkesan, pelanggan mestilah memberikan maklumbalas. Bagaimana pelanggan mengetahui sama ada sesuatu perkhidmatan itu cacat? Pelanggan hendaklah merujuk kepada Piagam Pelanggan yang dipamerkan di tempat di mana pelanggan berurusan dengan Jabatan. Sekiranya janji-janji di dalam Piagam Pelanggan tidak dipenuhi, pelanggan berhak berjumpa dengan pihak atasan untuk mendapatkan perkhidmatan rawatpulihan atau "recovery services". Perkhidmatan rawatpulihan hendaklah diuruskan dengan serta merta dan pihak atasan sekurang-kurangnya meminta maaf di atas kecacatan perkhidmatan tersebut. Dengan tingkahlaku tersebut, pelanggan sedar bahawa maklumbalasnya adalah dihargai dan dengan cara ini, saya yakin semua pelanggan rela untuk menjadi mata dan telinga kepada Ketua Jabatan masing-masing. Pelanggan boleh dikatakan "the best judge for the quality of service". Adalah menjadi tanggungjawab Ketua Jabatan mencari cara yang sesuai untuk menarik pelanggan supaya memberikan maklumbalas.

Semua Ketua Jabatan dikehendaki menyiasat semua aduan yang diterima dan sekiranya berasas, mestilah mengambil tindakan rawatpulihan serta menentukan sama ada ianya adalah berpunca dari segi kelemahan dari segi sistem atau "systemic problem" atau kekurangan pegawai tertentu. Tindakan pentadbiran hendaklah diambil untuk menentukan perkara yang diadukan tidak berulang. Saya juga mengambil kesempatan ini untuk memberitahu saudara dan saudari bahawa semua Jabatan hendaklah mengwujudkan satu iklim yang baik dan selamat untuk mendorong pelanggan memberikan maklumbalas dan dari masa ke semasa menjalankan "gallup poll" untuk mengetahui "how the customer rate us" and "where are we" dalam memberikan perkhidmatan. Sekiranya Jabatan tidak mempamerkan Piagam Pelanggan atau piagam tidak menetapkan piawaian perkhidmatan, pelanggan digalakkan memberikan maklumbalas kepada MAMPU atau BPA untuk tindakan tertentu.

Saudara dan saudari,

8. Saya difahamkan bahawa saudara dan saudari telah dilantik sebagai Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam di Kementerian/Jabatan masing-masing. Peranan ini adalah sangat penting dalam Sistem TQM serta menyumbang secara berterusan ke arah meningkatkan kualiti perkhidmatan awam. Semua aduan yang diterima mestilah direkod, dikategorikan dan diambil tindakan rawatpulihan. Tindakan "follow-up" dan "follow through" perlu diambil untuk menentukan aduan dapat diselesaikan dalam masa yang ditetapkan. Sekiranya aduan tidak dapat diambil tindakan dengan serta merta, saudara dan saudari hendaklah melaporkan terus kepada Ketua Jabatan masing-masing. Saya berharap saudara dan saudari ada menyimpan buku rekod aduan ini seperti yang disyaratkan di dalam Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam (PKPA) Bil. 4 Tahun 1992 untuk membolehkan Ketua Jabatan atau Agensi lain menyemak siapa yang bertanggungjawab sekiranya aduan tidak dijawab dalam masa yang ditetapkan.

9. Pelaksanaan tanggungjawab saudara dan saudari dengan penuh dedikasi, jujur, berkecuali dan dengan "sense of urgency", saya yakin akan dapat menentukan perkhidmatan di Kementerian/Jabatan diberi mengikut piawaian yang ditetapkan. Lesen-lesen yang diperlukan oleh pihak Swasta dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Kelewatan dalam memberi perkhidmatan tidak akan berlaku dan

yang penting sekali ialah pelanggan sedar kecacatan perkhidmatan dapat diatasi dengan serta merta dengan adanya sistem rawatpulihan. Sekiranya tindakan anda di laksanakan dengan adil, jujur dan cepat, kemungkinan peluang untuk amalan pengurusan yang 'tidak sihat' akan berkurang. Pemberian lesen dan sebagainya jika dilaksanakan dengan teratur dan mengikut jadual akan dapat mengurangkan masa pihak Swasta berurusan dengan Jabatan Kerajaan serta mereka boleh menumpukan masa kepada peningkatan produktiviti di organisasi masing-masing. Tanggungjawab anda adalah selaras dengan konsep "big brother's watching" yang menentukan kelewatan, penyelewengan, salah tadbir dan sebagainya tidak berlaku. Saya yakin sekiranya ia diamalkan dengan teratur, anggota Kerajaan masing-masing sentiasa akan berusaha ke arah mencapai piawaian perkhidmatan yang ditetapkan atas sebab tindakannya sentiasa diawasi oleh 'big brother'.

10. Dalam tahun 1996, Kerajaan melalui Biro Pengaduan Awam (BPA) telah menerima dan mengendalikan sebanyak 3,847 aduan atau maklumbalas terhadap perkhidmatan awam di Peringkat Persekutuan dan juga Negeri. Jumlah ini saya percaya bukanlah merupakan jumlah keseluruhan aduan orang ramai terhadap perkhidmatan awam. Saya pasti setiap Agensi Kerajaan ada menerima aduan-aduan atau maklumbalas terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada orang ramai dan dikendalikan sendiri oleh Agensi yang terlibat. Jika semua aduan ini dicampurkan, jumlah aduan keseluruhannya sudah tentu melebihi angka 3,847.

11. Saya berasa bangga melihat bilangan aduan yang diterima dan dikendalikan oleh BPA telah menurun jika dibandingkan dengan tahun-tahun yang lepas. Ini menunjukkan bahawa tindakan rawatpulihan yang diambil di peringkat Agensi-Agensi berjalan dengan baik. Sikap pegawai awam terhadap aduan mula berubah dan bersikap positif terhadap aduan-aduan yang diterima.

12. Di antara perkara yang banyak diadukan oleh orang ramai dan juga pemimpin-pemimpin adalah kelewatan atau kurangnya tindakan penguatkuasaan undang-undang terhadap mereka yang melanggar peraturan dan undang-undang itu.

Masih banyak berlakunya perbuatan mencerooboh tanah-tanah Kerajaan secara haram, terdapat kejadian-kejadian membina premis tanpa kelulusan pihak berwajib secara terang-terangan tetapi tiada tindakan yang diambil, majikan yang telah memotong gaji pekerjanya untuk caruman KWSP tetapi tidak menyerahkannya kepada KWSP dan sebagainya. Sikap pihak yang diberi tanggungjawab untuk mengambil tindakan penguatkuasaan tetapi tidak bertindak sewajarnya walaupun pelanggaran dilakukan oleh orang ramai secara terang dan nyata. Ia tentu mengakibatkan masyarakat membuat tanggapan bahawa Kerajaan yang tidak bersungguh-sungguh dalam usaha menguatkuasakan undang-undang. Ada kemungkinan ini akan menggalakkan lebih ramai orang melakukan pelanggaran undang-undang.

13. Sikap melepaskan tanggungjawab dari satu Agensi ke satu Agensi untuk mengambil tindakan penguatkuasaan adalah salah satu sebab mengapa tindakan penguatkuasaan tersebut lambat atau tidak dilaksanakan. Bagi mengelakkan perkara ini terjadi, saya telah mengarahkan MAMPU menyediakan satu garis panduan kepada Agensi- Agensi Penguatkuasa untuk bertindak. Saya berharap Ketua-ketua Agensi tidak lagi mencari helah untuk tidak bertindak. Sikap lambat atau tidak mengambil tindakan penguatkuasaan ke atas pelanggaran undang-undang secara terang hendaklah diubah dan dihentikan.

14. Kerajaan telah mengwujudkan Biro Pengaduan Awam (BPA) dengan tujuan untuk menerima dan menyalurkan aduan orang ramai yang menghadapi masalah semasa mereka berurusan dengan Agensi Kerajaan. Antara masalah- masalah atau tindakan-tindakan oleh pegawai Kerajaan yang tidak disenangi termasuklah penyelewengan, tidak adil, salahguna kuasa, salah tadbir, kelewatan memproses permohonan atau tidak ada tindakan yang diambil.

15. BPA telah memainkan peranannya iaitu menerima dan menyalurkan aduan-aduan orang awam yang meliputi masalah yang diuraikan di atas. Di samping dapat menyelesaikan masalah yang diadukan, banyak juga penemuan-penemuan hasil siasatan BPA terhadap aduan-aduan orang awam telah digunakan untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam sistem perkhidmatan awam setelah dibincangkan di dalam Mesyuarat-Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) yang saya pengerusikan. Langkah yang diambil secara ini dapat memperbaiki apa juga kelemahan yang terdapat di

Agensi berkenaan dan diharapkan boleh diaplikasikan di Agensi lain demi kebaikan perkhidmatan awam. Dalam tempoh lima tahun yang lepas sebanyak 32 kajian telah dijalankan oleh MAMPU serta Agensi-agensi berkenaan bagi memperbaiki sistem di beberapa buah Agensi hasil siasatan BPA terhadap aduan yang diterimanya.

16. JKTPA turut membincangkan hasil siasatan yang dijalankan iaitu penemuan beberapa salah laku pegawai- pegawai awam semasa menjalankan tugas. Akibatnya dalam tempoh lima tahun yang lepas, 61 pegawai awam telah disyorkan supaya diambil tindakan tatatertib. Saya berharap Ketua-Ketua Agensi yang terlibat khususnya dan Agensi-Agensi lain amnya hendaklah mengambil iktibar dari keputusan yang diambil oleh JKTPA terhadap pegawai- pegawai yang terlibat bagi dimaklumkan kepada pegawai-pegawai di Agensi masing-masing supaya perkara seperti ini tidak berlaku. Saya juga mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada semua Ketua Setiausaha Kementerian, Ketua Jabatan dan seterusnya Setiausaha-Setiausaha Kerajaan Negeri, yang telah memberikan kerjasama yang baik dalam pelaksanaan keputusan JKTPA.

17. Sebagai seorang penjawat awam, anda perlulah menjalankan tugas-tugas secara adil, objektif, amanah, berkecuali dan menepati masa. Dalam keadaan- keadaan tertentu, saudara dan saudari akan berhadapan dengan halangan-halangan yang tidak membolehkan kita bertindak mengikut peraturan yang sedia ada. Adalah menjadi tanggungjawab anda melaporkan kemusykilan tersebut kepada Ketua Jabatan atau Setiausaha Kerajaan berkenaan.

Sekiranya kemusykilan tersebut tidak dapat diatasi, Ketua Jabatan atau SUK berkenaan bolehlah berbincang dengan saya. Adalah menjadi tanggungjawab saya untuk menyelesaikan kemusykilan tersebut.

18. Saya telah mengarahkan Bahagian Inspektorate, MAMPU untuk membuat 'inspection' kepada Jabatan dan Agensi yang kerap menerima banyak aduan bagi tempoh lima tahun yang lepas. BPA diarah untuk membekalkan maklumat yang terperinci mengenai aduan terhadap Agensi Kerajaan kepada MAMPU. Hasil lawatan Inspektorate ini akan dikemukakan kepada saya untuk tindakan sewajarnya.

19. Saya juga ingin mengambil kesempatan ini untuk menyentuh sedikit tentang peranan perkhidmatan awam dalam menangani masalah yang mendatang di alaf baru.

Kini dunia sedang mengalami perubahan persekitaran yang sangat pesat. Perkhidmatan awam perlulah mengikut perubahan-perubahan tersebut secara dekat dan dengan itu akan dapat menyediakan strategi yang tepat bagi memastikan kemampuan dan kemudahan perkhidmatan awam berjalan seiring dengan perubahan-perubahan tersebut.

Perkhidmatan awam hendaklah dilengkapi dengan latihan dan dibekalkan dengan peralatan yang terkini bagi membolehkan ianya memainkan peranan sebagai fasilitator, menjalankan tugas-tugas kuasa kawalselia serta sebagai pemudahcara dalam pelaksanaan konsep Malaysia Incorporated.

20. Semua anggota perkhidmatan awam hendaklah sentiasa banyak membaca untuk 'enrich' atau memperkayakan diri dengan ilmu serta memahami perkembangan di dalam bidang teknologi khususnya teknologi maklumat dan perkembangan di arena ekonomi dan politik antarabangsa. Saudara dan saudari juga dinasihatkan untuk mempelajari kegunaan komputer. Dengan pelaksanaan 'Electronic Government', saudara dan saudari dikehendakki menggunakan komputer untuk kerja-kerja harian iaitu kebanyakan surat-menyurat hendaklah melalui media elektronik. Saya difahamkan bahawa BPA akan mengendalikan aduan-aduan melalui media elektronik pada tahun 1998. Semua aduan dan jawapan BPA, Laporan BPA dan sebagainya akan diuruskan melalui media elektronik.

21. Akhirnya, sekali lagi saya mengingatkan bahawa amatlah penting perkhidmatan awam sentiasa memberikan khidmat yang berkualiti, 'zero complaint', cekap dan efisien agar pelabor-pelabor asing datang melabor di negara ini. Dengan wujudnya perkhidmatan awam yang cekap, efisien dan boleh dipercayai ianya akan dapat membantu mengwujudkan 'competitive edge' kepada industri kita dalam persaingan di pasaran antarabangsa.