

Penyampai : Y.BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN
Tajuk : MAJLIS PERASMIAN KONVENSYEN PENGURUSAN ADUAN AWAM KEBANGSAAN
Lokasi : HOTEL HILTON PETALING JAYA
Tarikh : 29-07-2002

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan salam sejahtera.

Yang Berusaha Pengerusi Majlis,

YBhg. Tan Sri Jamaluddin bin Haji Ahmad Damanhuri Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam,

YBhg. Dato' Wan Abdul Wahab bin Abdullah Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam,

YBhg. Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua- Ketua Jabatan,

Dif-Dif Kehormat, Dato'-Dato', Tuan-tuan dan puan-puan sekalian.

Pertama sekali marilah kita memanjatkan setinggi- tinggi kesyukuran kepada Allah Subhanahuwataala kerana dengan izin serta limpah kurniaNya jua kita dapat sama- sama hadir di majlis yang sangat bermakna pada pagi ini. Saya mengucapkan terima kasih kepada Biro Pengaduan Awam (BPA) sebagai pihak penganjur kerana memberi peluang kepada saya menyampaikan ucapan dan seterusnya merasmikan Konvensyen Pengurusan Pengaduan Awam Kebangsaan Tahun 2002.

Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Dato', Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

2. Pembangunan pesat yang dicapai oleh negara membawa pelbagai implikasi. Rakyat yang rata-rata lebih berpengetahuan dan sedar tentang hak-hak dan keistimewaan mereka, perluasan kawasan perbandaran, kepesatan penggunaan ICT dan sebagainya, menimbulkan cabaran baru kepada perkhidmatan awam. Secara mudah kita boleh katakan bahawa kemajuan juga telah mengubah pemikiran, persepsi, cita rasa, keperluan asas, ekspektasi dan harapan rakyat. Dalam konteks perkhidmatan Kerajaan kepada pelanggan, cara-cara perkhidmatan, produk atau sistem penyampaian perkhidmatan yang direka untuk pelanggan 10 tahun, atau lima tahun dahulu tidak lagi menepati kehendak pelanggan masa kini. Jika sekiranya kita takrifkan perkhidmatan berkualiti sebagai perkhidmatan yang menepati kehendak pelanggan, maka perkhidmatan berkenaan tidak lagi dianggap berkualiti. Implikasinya adalah serius.

3. Rakyat yang menjadi pelanggan kepada perkhidmatan Kerajaan menyedari sepenuhnya hak-hak untuk menentukan perkhidmatan yang mereka perlukan dan cara perkhidmatan tersebut harus disampaikan. Mereka yang kurang upaya dan kumpulan-kumpulan minoriti mempunyai badan-badan, persatuan dan jurucakap mereka untuk mengemukakan tuntutan dan hak mereka. Oleh kerana itu, sistem aduan dan penyampaian maklumbalas menjadi semakin penting.

Jika maklumbalas dan aduan tidak diberi perhatian secara serius, perkhidmatan awam bukan sahaja menjadi tidak relevan dengan masa, malah imej Kerajaan akan terjejas. Ini akan menyebabkan kerengangan perhubungan di antara Kerajaan dengan rakyat.

Kita ingin mengelak wujudnya situasi ini dan di sinilah pentingnya konsep dan gagasan Kerajaan mesra rakyat dilaksanakan.

4. Agak mendukacitakan kita kerana pada masa ini terdapat banyak agensi awam yang masih lagi menghadapi rungutan dan aduan orang ramai selaku pelanggan mengenai permasalahan dan kerenah yang mereka hadapi dengan agensi-agensi berkenaan termasuk layanan yang kurang baik dari kakitangan perkhidmatan awam.

Rungutan-rungutan ini dapat dilihat di dalam akhbar- akhbar tempatan dan juga aduan-aduan yang disampaikan kepada agensi-agensi tersebut termasuk yang diterima oleh Biro Pengaduan Awam sendiri.

5. Sebenarnya adalah mudah jika kita hendak membuat penilaian mengenai tahap prestasi dan kualiti perkhidmatan awam pada masa ini sama ada ianya telah dapat memenuhi kehendak pelanggan ataupun sebaliknya. Secara umumnya jika kita masih lagi menerima banyak aduan dari orang ramai terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh jabatan atau agensi awam, maka kita dapat membuat kesimpulan bahawa objektif kita untuk meningkatkan kualiti kepada pelanggan masih lagi tidak tercapai. Ini bermaksud masih banyak lagi ruang-ruang yang perlu diperbaiki oleh agensi-agensi terlibat.

Pada umumnya memang amat sukar untuk kita memenuhi sepenuhnya kehendak pelanggan yang mempunyai pelbagai kerenah dan persepsi, ekspektasi serta cita rasa yang berbeza. Namun demikian, ia tidak harus dijadikan sebab untuk tidak terus berusaha. Oleh itu, usaha hendaklah dibuat secara berterusan dan bersungguh-sungguh untuk mengurangkan aduan dan ketidakpuasan hati mereka terutama aduan yang berulang-ulang. Ini adalah merupakan langkah dan strategi terbaik untuk menjadikan perkhidmatan awam negara ini sebagai sebuah perkhidmatan awam yang berkesan, unggul dan bertaraf dunia.

Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Dato', Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian, 6. Untuk menjadikan perkhidmatan awam negara ini sebagai sebuah perkhidmatan awam bertaraf dunia, penekanan utama yang perlu diberi perhatian ialah peningkatan kualiti perkhidmatan yang pada akhirnya mestilah menjurus kepada kepuasan hati pelanggan.

Antara perkara utama yang diingini oleh pelanggan dalam berurusan dengan agensi-agensi awam ialah menepati masa yang dijanjikan melalui piagam pelanggan, layanan mesra, penyelesaian perkhidmatan, ketepatan fakta, maklumat yang jelas, telus dalam proses membuat keputusan (transparent), kecekapan, kebolehpercayaan (reliability), dan akhirnya hendaklah mempunyai sikap profesionalisma yang tinggi. Perkara-perkara yang dinyatakan ini adalah merupakan asas-asas pengukur yang amat penting sekali untuk menentukan sama ada sebuah organisasi awam itu telah mencapai tahap sebagai sebuah agensi yang bersifat "customer focus" ataupun sebaliknya. Kita perlu merealisasikan konsep 'zero-defect' untuk memastikan tahap perkhidmatan yang diberikan sentiasa berada di tahap yang tertinggi.

7. Usaha-usaha yang telah dilaksanakan oleh Kerajaan untuk menjadikan perkhidmatan awam Malaysia sebagai sebuah perkhidmatan awam yang cekap dan berkesan, yang sentiasa memberi penekanan secara berterusan kepada usaha-usaha peningkatan kecekapan dan kualiti perkhidmatan diakui telah memberi kesan yang amat positif. Pelbagai kaedah dan teknik moden telah diperkenalkan untuk meningkatkan kualiti dan produktiviti perkhidmatan awam untuk memenuhi keperluan pelanggan. Berbagai program peningkatan kualiti perkhidmatan telah dilaksanakan di agensi-agensi awam seperti mengadakan Manual Prosedur Kerja, Fail Meja, Piagam Pelanggan, Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM), Pasukan Meningkatkan Mutu Kerja, Perkhidmatan Kaunter dan melaksanakan sistem kualiti MS ISO 9000. Selain itu, untuk memberi pengiktirafan kepada jabatan-jabatan dan agensi-agensi awam yang telah menunjukkan pencapaian paling cemerlang di dalam usaha-usaha peningkatan kualiti perkhidmatan, Kerajaan telah memperkenalkan anugerah kualiti sektor awam (AKSA) setiap tahun untuk dianugerahkan kepada agensi-agensi yang berjaya.

Inisiatif ini telah banyak menggerakkan proses inovasi dalam sektor awam dan berjaya membawa berbagai perubahan yang positif serta mendapat pengiktirafan.

8. Usaha yang lebih besar dan paling 'ambitious' yang mendahului banyak Kerajaan-Kerajaan lain di dunia untuk menyediakan perkhidmatan terbaik dan terkini kepada rakyat ialah inisiatif Kerajaan Elektronik. Beberapa projek Kerajaan Elektronik kini telah mula membuah hasil khususnya dalam konteks mempercepatkan pemberian perkhidmatan seperti penyediaan pembayaran secara elektronik, mengambil ujian undang-undang JPJ, pencapaian borang-borang dan sebagainya. Sistem pemantauan projek, pengurusan kewangan, pengurusan sumber manusia dan lain-lain usaha sedang dalam peringkat akhir untuk dilancarkan. Semua usaha-usaha ini akan memenuhi kriteria menjadikan perkhidmatan awam lebih cekap, efisien, telus dan menepati kehendak pelanggan masa kini, malah untuk jauh ke hadapan.

Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Dato', Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

9. Walaupun berbagai-bagai usaha dan program peningkatan kualiti perkhidmatan telah diperkenal dan dilaksanakan oleh Kerajaan di agensi-agensi awam, namun saya sendiri merasakan bahawa kita masih lagi belum benar-benar mencapai matlamat untuk memberi perkhidmatan yang terbaik dan memuaskan kepada orang ramai selaku pelanggan utama kita. Pada hari ini kita masih lagi menghadapi rungutan dan aduan-aduan dari pelanggan kita sama ada yang diterima oleh agensi- agensi awam secara terus, atau yang diterima oleh Biro Pengaduan Awam (BPA), serta rungutan-rungutan orang ramai di akhbar-akhbar dan media massa. Mengikut rekod aduan yang diterima oleh Biro Pengaduan Awam untuk tempoh sehingga 30 Jun 2002, jumlah aduan telah meningkat 58% kepada 2085 kes berbanding dengan 1,317 kes untuk tempoh yang sama tahun 2001. Jumlah aduan yang disiasat juga telah meningkat 45% kepada 1,771 kes berbanding 1,220 kes untuk tahun 2001. Saya berharap ketua-ketua jabatan dapat memberi perhatian yang serius dan bermuhasabah semula tentang perkara ini untuk meneliti apakah faktor-faktor yang menjadi penghalang bagi kita mencapai kecemerlangan dalam perkhidmatan sektor awam walaupun pelbagai usaha ke arah peningkatan kualiti dan produktiviti telah dilaksanakan oleh Kerajaan. Berdasarkan kepada laporan-laporan tahunan yang dikeluarkan oleh Biro Pengaduan Awam kita masih dapati bahawa antara kategori aduan yang paling tinggi setiap tahun ialah mengenai lambat mengambil tindakan, lambat menjawab surat, atau langsung tidak menjawab surat-surat atau pertanyaan dari orang ramai. Aduan- aduan seperti ini terus berulang-ulang berlaku setiap tahun dan menyumbang melebihi paras 50% daripada semua kategori aduan. Ini menunjukkan walaupun banyak program-program peningkatan kualiti dan produktiviti telah dilaksanakan oleh agensi-agensi awam namun sikap dan komitmen sebahagian daripada pegawai-pegawai dan kakitangan agensi-agensi masih belum banyak berubah. Saya merasa kecewa sedikit apabila perkara yang mudah seperti menjawab surat daripada pelanggan pun masih tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

10. Apa yang perlu ialah setiap jabatan dan agensi memberi fokus untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dibangkitkan oleh pelanggan secara lebih serius agar masalah dan isu yang sama tidak berulang. Dalam hubungan ini juga Kerajaan telah mengarahkan supaya segala proses kerja, prosedur dan peraturan-peraturan yang usang dan membebankan pelanggan dikaji semula dan di mana perlu dipermudahkan. Jika semua usaha-usaha ini dilaksanakan dengan penuh komitmen insya Allah kita akan dapat melihat aduan-aduan akan berkurangan.

Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Dato', Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian, 11. Saya telah dimaklumkan oleh Biro Pengaduan Awam bahawa setakat ini cuma 190 jabatan dan agensi sahaja yang telah melantik Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam (PPPA) yang akan menyelaras dan mengendalikan urusan pengaduan awam di agensi-agensi masing-masing walaupun arahan ini telah lama dikeluarkan oleh saya. Sementara itu masih terdapat 150 jabatan dan agensi awam lagi belum membuat perlantikan PPPA berkenaan walaupun telah diberi peringatan oleh BPA.

12. Pada keseluruhannya saya dapati bahawa di dalam usaha melaksanakan program-program meningkatkan kualiti perkhidmatan awam oleh sesetengah jabatan, banyak masa ditumpukan kepada usaha-usaha dokumentasi, pameran, perubahan struktur organisasi, penyusunan semula bidang tugas, dan pembaharuan keadaan fizikal pejabat. Usaha- usaha dan penekanan terhadap aspek kepuasan pelanggan amat kurang diberi penekanan seperti usaha-usaha mengadakan soal selidik tentang indeks kepuasan pelanggan terhadap jabatan dan agensi masing-masing.

Ini jelas menunjukkan bahawa kita sedang menghadapi masalah sikap dan juga komitmen dari sesetengah ketua- ketua jabatan dan pegawai-pegawai awam dalam konteks pentingnya menyediakan perkhidmatan dan layanan yang cemerlang kepada pelanggan. Saya ingin mengambil kesempatan di Konvensyen ini untuk menyarankan kepada semua ketua-ketua jabatan dan pegawai-pegawai yang hadir pada hari ini supaya memberi perhatian yang serius mengenai perkara ini dan seterusnya mengambil langkah yang sistematik untuk membawa perubahan sikap dan komitmen agar wujud budaya kerja yang berteraskan kecemerlangan sebagaimana yang sentiasa dilaung- laungkan.

Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Dato', Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian,

13. Dalam usaha meningkatkan perkhidmatan agensi- agensi awam kepada pelanggan masing-masing,

saya telah mengeluarkan arahan kepada semua ketua-ketua jabatan pada 8 Oktober 2001 yang lalu supaya semua agensi- agensi awam di semua peringkat mengadakan program Hari Bertemu Pelanggan (HBP), supaya orang ramai selaku pelanggan dapat datang ke agensi-agensi awam pada hari berkenaan untuk menyelesaikan masalah yang mereka hadapi dan mereka boleh menemui ketua-ketua jabatan sendiri untuk menyelesaikan secara terus masalah yang mereka hadapi. Saya juga telah memberi arahan kepada BPA supaya membuat pemantauan terhadap kemajuan pelaksanaan program Hari Bertemu Pelanggan ini. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Ketua- ketua Jabatan Persekutuan dan Negeri kerana mendapati cuma dalam tempoh lapan bulan dari tarikh surat arahan yang dikeluarkan, pelaksanaan program Hari Bertemu Pelanggan oleh jabatan-jabatan dan agensi awam amatlah menggalakkan sekali. Mengikut laporan BPA didapati 359 agensi-agensi awam yang terdiri daripada 230 agensi persekutuan dan 129 agensi negeri telah melaksanakan Program Hari Bertemu Pelanggan ini yang menarik pengunjung seramai 61,918 orang. Daripada maklumbalas yang diterima didapati program ini amat berkesan sekali kerana ia telah dapat merapatkan hubungan antara orang awam selaku pelanggan dengan agensi-agensi awam. Saya ingin mengucapkan syabas kepada agensi-agensi yang telah melaksanakan program ini dan berharap agensi- agensi lain yang belum lagi melaksanakannya hendaklah berbuat demikian segera.

14. Di samping itu, untuk memantapkan lagi pengurusan pengaduan awam di jabatan-jabatan dan agensi, saya telah mengeluarkan satu Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bil. 1/2002 yang bertujuan untuk memberi tanggungjawab tambahan kepada BPA untuk melaksanakan pemantauan ke atas semua jenis aduan awam yang diterima secara langsung oleh semua agensi-agensi awam. Buat permulaan, mulai tahun ini pemantauan akan dijalankan dua kali setahun. Pemantauan pada tahun- tahun berikutnya akan dilaksanakan sebanyak empat kali setahun. Adalah diharapkan dengan usaha pemantauan ini, Kerajaan akan mendapat maklumat yang cukup lengkap dan menyeluruh tentang tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi Kerajaan, dan dengan ini adalah lebih mudah untuk Kerajaan menggariskan perancangan yang lebih strategik dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada orang ramai. Melalui surat Pekeliling ini juga BPA diberi tugas untuk melancarkan program mesra rakyat bersama- sama ketua-ketua jabatan di peringkat daerah melalui program dialog yang membolehkan orang ramai yang terdiri daripada ketua-ketua masyarakat, wakil pertubuhan-pertubuhan sukarela, persatuan-persatuan nelayan, dan sebagainya untuk membangkitkan masalah- masalah yang mereka hadapi dengan ketua-ketua jabatan yang terlibat. Adalah diharapkan usaha-usaha perjumpaan secara terbuka seperti ini akan dapat meningkatkan lagi tahap kepuasan pelanggan terhadap agensi-agensi awam, dan dengan ini dapat meningkatkan imej positif perkhidmatan awam di kalangan rakyat.

Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Dato, Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

15. Saya juga ingin mengambil kesempatan di sini untuk mengingatkan khususnya kepada ketua-ketua jabatan bahawa dalam urusan menangani aduan-aduan awam, cara yang paling berkesan sekali ialah bukan dengan hanya menunggu aduan diterima tetapi perlu lebih sensitif dan mengambil pendekatan pro-aktif untuk mengesan gejala- gejala yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan hati orang ramai. Contoh-contoh yang agak ketara ialah penggunaan sistem panggilan telefon yang menyusahkan orang ramai, sampah tidak diangkat, parit tersumbat, orang ramai terpaksa beratur panjang di kaunter-kaunter perkhidmatan dan jalanraya-jalanraya yang berlubang dan tidak diperbaiki. Di samping itu, tindakan yang berbentuk preventif juga perlulah diambil oleh ketua- ketua jabatan dengan teratur dan sistematik. Umpamanya dalam perancangan bandar, kawasan-kawasan kilang perlulah dijauhkan dari kawasan perumahan dan kediaman supaya tidak menimbulkan masalah pencemaran, bunyi bising dan kesesakan dan masalah pembuangan sampah dan sebagainya perlulah dirancang supaya ianya tidak terlalu dekat dengan kawasan perumahan dan kediaman. Pengalaman-pengalaman yang lalu menunjukkan bahawa perancangan yang tidak mengambilkira kepentingan orang ramai seperti ini selalu menimbulkan kacau ganggu kepada orang ramai dan memaksa mereka membuat aduan kepada agensi-agensi awam termasuk Biro Pengaduan Awam sendiri. Langkah mewujudkan sistem perancangan kawasan yang rapi dan teratur adalah satu usaha preventif yang boleh mengurangkan jumlah aduan daripada orang ramai yang boleh menjejaskan kepercayaan orang ramai kepada agensi-agensi awam yang terlibat.

Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Dato', Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian,

16. Langkah yang diambil oleh BPA untuk menganjurkan Konvensyen Pengurusan Aduan Awam yang melibatkan peserta dari hampir kesemua Kementerian/Jabatan/Agensi Kerajaan di seluruh negara sangatlah dialu-alukan. Saya berharap agar semua peserta akan dapat memanfaatkan peluang menghadiri konvensyen ini untuk sama-sama bertukar-tukar pendapat dan pengalaman untuk memantapkan proses bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan di jabatan masing-masing. Saya juga difahamkan bahawa pembentang-pembentang kertas kerja adalah terdiri daripada beberapa ketua jabatan dan tokoh-tokoh dari sektor swasta. Saya percaya kertas- kertas kerja yang akan dibincangkan dalam konvensyen ini dapat menghasilkan idea-idea baru serta menguatkan azam kita semua untuk mengendalikan pengurusan aduan awam secara lebih berkesan lagi.

17. Akhir kata, sekali lagi saya merakamkan ucapan terima kasih kepada BPA selaku penganjur dan semua pihak yang terlibat bagi menjayakan seminar ini. Dengan lafaz Bismillahir Rahmanirrahim saya sukacita merasmikan Konvensyen Pengurusan Aduan Awam Kebangsaan Tahun 2002.

Sekian. Wabillahitaufik walhidayah wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh