



TEKS UCAPAN

**YANG BERBAHAGIA
DATO' SERI ZAINAL RAHIM BIN SEMAN
KETUA PENGARAH MAMPU**

**MAJLIS PELANCARAN eRATING
LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI
KOTA KINABALU, SABAH**

14 APRIL 2015

**MENARA HASIL
KOTA KINABALU, SABAH**

Bismillahirrahmaanirrahim

Terima kasih Saudara/i Pengacara
Majlis

Assalamualaikum Warahmatullahi
Wabarakaatuh,

Salam Sejahtera, Salam 1Malaysia:
Rakyat Didahulukan, Pencapaian
Diutamakan dan Salam Kegemilangan

Yang Berusaha Dr. Suhazimah Binti
Dzazali,

Timbalan Ketua Pengarah (TMK),
MAMPU.

Yang Berusaha Encik Kamaruzzaman
Bin Ab. Salleh, Pengarah Lembaga
Hasil Dalam Negeri Sabah

Yang Berusaha Encik Shahrir Bin
Mohammad Zakey, Pengarah MAMPU
Sabah

**Tuan-tuan dan puan-puan para
hadirin sekalian.**

1. Terlebih dahulu, marilah kita
sama-sama merafakkan setinggi-tinggi
kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T.
kerana dengan limpah kurniaNya jua
dapat kita bersama-sama berhimpun

pada petang ini sempena Majlis Pelancaran eRating LHDN Kota Kinabalu pada hari ini.

2. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi negara yang pesat dan kompetitif telah mendorong kerajaan memberi tumpuan yang khusus kepada usaha-usaha untuk meningkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan dalam Merakyatkan Perkhidmatan Awam agar dapat memenuhi kehendak persekitaran yang sentiasa berubah.

3. Kerajaan sentiasa memberi perhatian untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan. Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja sahaja, malah perhatian yang sewajarnya juga perlu diberikan dalam aspek meningkatkan jalinan hubungan antara organisasi dengan pelanggan-pelanggannya. Pengurusan aduan dan maklum balas pelanggan merupakan salah satu elemen penting

untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan.

4. Menyadari akan kepentingan perhubungan antara Kerajaan dan rakyat, MAMPU telah mempelopori pelaksanaan sistem eRating yang memberi kemudahan kepada pelanggan untuk memberi maklum balas secara elektronik bagi perkhidmatan yang diberikan oleh petugas kaunter.

5. Sistem eRating ini juga dapat menggalakkan dan membudayakan pelanggan untuk memberikan maklum

balas segera setelah berurusan di kaunter-kaunter Kerajaan. Semua maklum balas yang diterima dapat dipantau atas talian secara berterusan dan laporan dapat diperolehi dengan pantas dan berintegriti.

6. Projek pelaksanaan sistem eRating telah mula dilaksanakan pada tahun 2012 yang melibatkan dua belas (12) Agensi Kerajaan dan seratus enam puluh empat (164) kaunter iaitu:

- i) MAMPU;
- ii) Jabatan Pendaftaran Negara (JPN);

- iii) Jabatan Imigresen Malaysia (JIM);
- iv) Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ);
- v) Jabatan Insolvency Malaysia;
- vi) Jabatan Kastam Diraja Malaysia;
- vii) Hospital Putrajaya;
- viii) Klinik Kesihatan Kelana Jaya;
- ix) Pejabat Tanah dan Galian Wilayah Persekutuan (PTGWP);
- x) Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP);

- xi) Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN); dan
- xii) Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO).

7. Bagi skop pelaksanaan di negeri Sabah pula, sehingga tahun 2014 sebanyak dua puluh (20) agensi telah melaksanakan sistem eRating dengan menggunakan peruntukan agensi sendiri iaitu:

- i) Pejabat Setiausaha Persekutuan Sabah;
- ii) Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sabah;

- iii) Universiti Malaysia Sabah;
- iv) Jabatan Kesihatan Negeri Sabah;
- v) Jabatan Imigresen Sabah;
- vi) Perbendaharaan Malaysia Sabah;
- vii) Jabatan Pendidikan Sabah;
- viii) Jabatan Tenaga Kerja Sabah;
- ix) Perbadanan Labuan;
- x) Mahkamah Syariah W.P. Labuan;
- xi) Jabatan Perkhidmatan Awam Negeri Sabah;
- xii) Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah;

- xiii) Jabatan Air Negeri Sabah;
- xiv) Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Negeri Sabah;
- xv) Pejabat Hal Ehwal Dalam Negeri dan Penyelidikan Negeri Sabah;
- xvi) Jabatan Bendahari Negeri Sabah;
- xvii) Kementerian Pembangunan Sumber dan Kemajuan Teknologi Maklumat;
- xviii) Kementerian Kerajaan Tempatan dan Perumahan Negeri Sabah;
- xix) Kementerian Pertanian dan Industri Makanan; dan

xx) Kementerian Pembangunan Masyarakat dan Hal Ehwal Pengguna.

8. Lanjutan dari itu, Kerajaan telah bersetuju untuk memperluaskan pelaksanaan eRating kepada 1,000 kaunter yang melibatkan lebih daripada 30 agensi tambahan termasuk Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) sebagai rakan strategik dalam projek peluasan sistem eRating ke seluruh negara. Pihak MAMPU telah membekalkan kepada LHDN Kota Kinabalu sebanyak 29 *tablet* eRating.

9. Kaedah baru pelaksanaan sistem eRating di mana *Server* sistem ini akan ditempatkan di Pusat Data Sektor Awam (PDSA) secara berpusat di MAMPU dan semua maklum balas dari pelanggan yang membuat penilaian melalui sistem ini akan disalurkan terus ke MAMPU. Pihak agensi dan *stakeholder* boleh mendapatkan data/maklum balas untuk tujuan pemantauan dan penambahbaikan tersebut pada bila-bila masa.

10. Justeru, adalah menjadi harapan Kerajaan agar pihak LHDN Kota Kinabalu dapat memanfaatkan

kemudahan sistem eRating ini dalam meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan pelanggan.

**Dengan lafaz Bismillahir
Rahmannirrahim, saya melancarkan
eRating di LHDN Kota Kinabalu pada
hari ini.**

**Sekian. Wabillahitaufik walhidayah
wasalam mualaikum warahmatullahi
wabarakatuh.**

Terima kasih.