



## **TEKS UCAPAN PERASMIAN**

**DATO' SRI ZAINAL RAHIM BIN SEMAN  
KETUA PENGARAH MAMPU**

**MAJLIS PENGHARGAAN  
AGENSI PELAKSANA  
SISTEM PENILAIAN KEPUASAN  
PELANGGAN SECARA ELEKTRONIK  
(eRATING)  
NEGERI SEMBILAN**

**9 DISEMBER 2015 (RABU)**

**KLANA RESORT SEREMBAN**

Assalamualaikum      Warrahmatullahi  
Wabarakatuh,

Salam Kegemilangan,  
Salam      “1Malaysia,      Rakyat  
Didahulukan,      Pencapaian  
Diutamakan”,  
Salam Sehati Sejiwa.

Yang      Dihormati      Saudara/saudari  
Pengacara Majlis

Yang Berusaha  
Dr. Aizi Razman bin Ismail,  
Timbalan      Ketua      Pengarah  
(Transformasi      dan      Pemodenan  
Pengurusan)



Ketua-ketua Agensi  
Kerajaan Negeri Sembilan

Pegawai-Pegawai Kanan MAMPU

Tuan-tuan dan Puan-puan yang saya hormati sekalian,

### **Kata Alu-Aluan**

1. Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Taala kerana pada hari yang penuh berbahagia ini, kita semua dapat berkumpul di dewan yang indah ini sempena **Majlis Penghargaan Agensi Pelaksana**

**Sistem** Penilaian Kepuasan Pelanggan Secara Elektronik **Negeri Sembilan** atau lebih sinonim dengan nama eRating yang buat julung-julung kalinya diadakan di Negeri Sembilan ini.

2. Sekalung penghargaan dan terima kasih diucapkan kepada Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan yang telah bekerja keras bagi memastikan hasrat dan matlamat majlis kita pada hari ini berjalan lancar. Kolaborasi strategik yang berkesan di antara Pentadbiran SUK Negeri Sembilan dan MAMPU serta usahasama secara *seamless* di antara

bahagian-bahagian di MAMPU telah berjaya merealisasikan majlis pada pagi ini seperti mana yang kita iltizamkan.

Yang Berbahagia Dato'-Dato' dan hadirin yang dihormati sekalian,

### **Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan**

3. Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan merupakan saluran utama agensi Kerajaan untuk menyampaikan pelbagai perkhidmatan kepada rakyat secara lebih cekap,

berkualiti dan telus. 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 dan Merakyatkan Perkhidmatan Awam agar dapat memenuhi kehendak persekitaran yang sentiasa berubah.

4. 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 diberi kepada 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.

## **Pengenalan Sistem eRating**



5. Menyadari akan kepentingan perhubungan antara Kerajaan dan rakyat, MAMPU telah mempelopori pelaksanaan **Sistem** Penilaian Kepuasan Pelanggan Secara Elektronik **iaitu Sistem** eRating yang memberi kemudahan kepada pelanggan untuk memberi maklum balas secara elektronik bagi perkhidmatan yang diberikan oleh petugas kaunter di agensi Kerajaan.

6. Sistem eRating telah dibangunkan secara dalaman (*In house*) melalui kepakaran dalaman MAMPU. Pembangunan sistem eRating secara

dalam ini telah dapat menjimatkan peruntukan kerajaan berjumlah RM300,000. Sistem ini juga dapat menggalakkan dan membudayakan pelanggan untuk memberikan maklum balas segera setelah berurusan di kaunter-kaunter Kerajaan. Semua maklumbalas yang diterima dapat dipantau secara atas talian secara berterusan dan laporan **dapat diperoleh dengan pantas dan berintegriti.**

Yang Berbahagia Dato'-Dato' dan hadirin yang dihormati sekalian,

## **Pelaksanaan Sistem eRating**

7. Projek pelaksanaan sistem eRating telah mula dilaksanakan pada tahun 2012 yang melibatkan 12 Agensi Kerajaan dan 164 kaunter iaitu:

- i. MAMPU;
- ii. Jabatan Pendaftaran Negara;
- iii. Jabatan Imigresen Malaysia;
- iv. Jabatan Pengangkutan Jalan;
- v. Jabatan Insolvency Malaysia;
- vi. Jabatan Kastam Diraja Malaysia;

- vii. Hospital Putrajaya;
- viii. Klinik Kesihatan Kelana Jaya;
- ix. Pejabat Tanah dan Galian Wilayah Persekutuan;
- x. Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP);
- xi. Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN); dan
- xii. Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO).

8. Sepanjang pelaksanaan sistem eRating tahun 2013 dan tahun 2014, statistik maklum balas yang diterima adalah sebanyak 327,310

maklumbalas di mana 93% pelanggan memberikan penilaian perkhidmatan kaunter yang cemerlang dan memuaskan.

9. Pelaksanaan projek ini telah menampakkan hasil terutama dalam maklum balas yang diterima, dan dengan ini penambahbaikan dapat dilaksanakan terhadap kualiti perkhidmatan kaunter. Dengan itu imej dan prestasi Kerajaan juga dapat dipertingkatkan.

## **Perluasan Sistem eRating di Negeri Sembilan**

10. Lanjutan dari itu, Kerajaan telah bersetuju untuk memperluaskan pelaksanaan Sistem eRating dengan pemasangan sebanyak 1,000 tablet eRating yang melibatkan lebih daripada 30 agensi termasuk agensi-agensi Kerajaan di Negeri Sembilan sebagai rakan strategik dalam projek peluasan sistem eRating ke seluruh negara.

11. Seperti yang sedia maklum, MAMPU telah membekalkan 118 unit tablet eRating di 10 agensi Kerajaan seluruh Negeri Sembilan bermula pada Oktober 2015. Pemasangan tersebut

meliputi agensi-agensi di bawah Kerajaan Negeri Sembilan seperti

- i. Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan;
- ii. Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri Sembilan;
- iii. Pejabat Daerah dan Tanah Seremban;
- iv. Pejabat Daerah dan Tanah Port Dickson;
- v. Pejabat Daerah dan Tanah Jelevu;
- vi. Pejabat Daerah dan Tanah Jempol;

- vii. Pejabat Daerah dan Tanah Tampin;
- viii. Pejabat Daerah dan Tanah Gemas;
- ix. Pejabat Daerah dan Tanah Kuala Pilah; dan
- x. Majlis Daerah Kuala Pilah.

12. Pemasangan juga dilaksanakan di agensi-agensi persekutuan di Negeri Sembilan seperti Jabatan Pengangkutan Jalan, Jabatan Insolvensi Malaysia, Jabatan Kebajikan Masyarakat dan Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara (LPPKN).



13. Server sistem ini ditempatkan di Pusat Data Sektor Awam secara berpusat di MAMPU dan semua maklum balas dari pelanggan yang membuat penilaian melalui sistem ini disalurkan terus ke MAMPU. Pihak agensi dan *stakeholder* boleh mendapatkan data/maklum balas tersebut pada bila-bila masa untuk pemantauan dan penambahbaikan.

14. Penilaian Sistem eRating di Negeri Sembilan telah mula dilaksanakan di kaunter-kaunter terpilih mulai dari bulan Oktober 2015. Sehingga akhir November 2015,

sebanyak 9,724 maklumbalas telah diterima dengan 99.13% pelanggan memberi penilaian cemerlang dan memuaskan. Syabas dan tahniah diucapkan kepada agensi-agensi pelaksana eRating di Negeri Sembilan kerana telah menunjukkan prestasi yang cemerlang dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada rakyat.

## **Penghargaan Kepada Agensi Pelaksana**

Yang Berbahagia Dato-dato dan hadirin yang dihormati sekalian,

15. Pelaksanaan projek ini tidak mungkin dapat dilaksanakan tanpa sokongan padu daripada Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan serta kerjasama dan komitmen yang tinggi daripada agensi-agensi di bawah Pentadbiran Negeri Sembilan. Sehubungan dengan itu, majlis ini diadakan bagi menghargai komitmen serta kerjasama yang telah diberikan oleh agensi-agensi di bawah pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan terhadap pelaksanaan Projek Peluasan Sistem eRating di Agensi Kerajaan.

16. Tahniah dan syabas diucapkan kepada agensi-agensi yang berjaya melaksanakan sistem eRating. Semoga sistem ini akan dapat menambah baik kualiti perkhidmatan kaunter berasaskan persepsi daripada maklum balas pelanggan dan meningkatkan persaingan dalam kalangan agensi untuk menambah baik mutu perkhidmatan kaunter.

## **Penutup**

17. Akhir kata, saya memohon agar semua hadirin yang hadir pada hari ini, dapat memberi komitmen sepenuhnya

terhadap pelaksanaan sistem eRating ini supaya projek sistem eRating ini dapat dilaksanakan dengan jayanya dan memberi manfaat kepada agensi yang terlibat.

18. Saya sekali lagi ingin merakamkan penghargaan dan terimakasih kepada YBhg. Dato'-Dato', tuan-tuan dan puan-puan yang sudi hadir bagi menjayakan majlis hari ini. Dengan lafaz Bismillahirrahmahnirrahim, saya dengan sukacitanya merasmikan **Majlis Penghargaan Agensi Pelaksana Sistem eRating Negeri Sembilan.**

Sekian. Wabillahitaufik  
walhidayahwasalam mualaikum  
warahmatullahiwabarakatuh.

Terima kasih.