



TEKS UCAPAN PERASMIAN

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

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

**27 OKTOBER 2015
(SELASA)**

DEWAN BANKUET SUK PERAK

Terima kasih Saudara/i Pengacara
Majlis

Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum
warahmatullahiwabarakatuh,

Salam Sejahtera, Salam
Kegemilangan dan

Salam “1Malaysia: Rakyat
Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”

Salam Sehati Sejiwa

Yang Berhormat Dato' Seri Abdul
Puhat bin Mat Nayan Setiausaha
Kerajaan Negeri Perak

Yang Berhormat Y.B. Puan Rohana
Abd Malek
Penasihat Undang-Undang Negeri
Perak

Yang Berhormat Dato' Haji Mohd
Gazali bin Jalal
Pegawai Kewangan Negeri Perak

Yang Berusaha Dr. Suhazimah binti
Dzazali
Timbalan Ketua Pengarah (ICT)
MAMPU

Yang Berbahagia Dato' Razali bin
Othman
Timbalan Setiausaha Kerajaan
(Pengurusan)

Yang Berbahagia Dato' Haji Abu Bakar
bin Haji Said
Timbalan Setiausaha Kerajaan
(Pembangunan)

Yang Berbahagia Dato' Zamri bin Man

Datuk Bandar Ipoh

Ketua-ketua Jabatan dari Pihak Berkuasa Tempatan, Pejabat Daerah dan Tanah serta Majlis Agama Islam dan Adat Melayu Perak Pegawai-pegawai Kanan Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Perak dan MAMPU

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

Kata Alu-Aluan

1. Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Taala saya panjatkan kerana pada pagi 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 Perak** atau lebih sinonim dengan nama eRating yang buat julung-julung kalinya diadakan di Negeri Perak ini.

2. Sekalung penghargaan dan terima kasih diucapkan kepada Pentadbiran Setiausaha Kerajaan

Negeri Perak dan agensi-agensi di bawahnya yang telah bekerja keras bagi memastikan hasrat dan matlamat majlis kita pada hari ini berjalan lancar. Kolaborasi strategik yang berkesan di antara Pentadbiran SUK Perak 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 Berhormat Dato' Seri 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. Menyedari akan kepentingan perhubungan antara Kerajaan dan rakyat, MAMPU telah memelopori 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 (*Inhouse*) melalui kepakaran dalaman MAMPU. Pembangunan sistem eRating secara dalaman 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 maklum balas yang

diterima dapat dipantau secara atas talian secara berterusan dan laporan **dapat diperoleh dengan pantas dan berintegriti.**

Para 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)
- xii. Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO)

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

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

11. Seperti **Yang Berhormat Dato' Seri** sedia maklum, MAMPU telah membekalkan 273 unit tablet eRating di 36 agensi Kerajaan seluruh negeri Perak bermula pada 4 Februari 2015. Pemasangan tersebut meliputi agensi-agensi di bawah Kerajaan Negeri Perak seperti

- i. Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak
- ii. Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Perak
- iii. Pejabat Daerah dan Tanah Kinta

- iv. Pejabat Daerah dan Tanah Manjung
- v. Pejabat Daerah dan Tanah Batang Padang
- vi. Pejabat Daerah dan Tanah Hilir Perak
- vii. Pejabat Daerah dan Tanah Kuala Kangsar
- viii. Pejabat Daerah dan Tanah Perak Tengah
- ix. Majlis Daerah Selama
- x. Majlis Daerah Lenggong
- xi. Majlis Daerah Kampar
- xii. Majlis Daerah Perak Tengah
- xiii. Majlis Daerah Batu Gajah
- xiv. Majlis Daerah Tanjong Malim

- xv. Majlis Daerah Tapah
- xvi. Majlis Perbandaran Taiping
- xvii. Majlis Perbandaran Kuala Kangsar
- xviii. Majlis Bandaraya Ipoh
- xix. Majlis Agama Islam dan Adat Melayu Perak

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

13. Server sistem ini akan ditempatkan di Pusat Data Sektor Awam secara berpusat di MAMPU dan semua maklum balas dari pelanggan yang membuat penilaian melalui sistem ini akan di salurkan 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 Perak telah mula dilaksanakan di kaunter-kaunter terpilih mulai dari Mei 2015. Sehingga akhir September 2015, sebanyak 16,153 maklum balas

telah diterima dengan 99.34% pelanggan memberi penilaian cemerlang dan memuaskan. Syabas dan tahniah diucapkan kepada agensi-agensi pelaksana eRating di Negeri Perak kerana telah menunjukkan prestasi yang cemerlang dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada rakyat.

Penghargaan Kepada Agensi Pelaksana

Yang Berhormat Dato' Seri dan hadirin yang dihormati sekalian,

15. Pelaksanaan projek ini tidak mungkin dapat dilaksanakan tanpa sokongan padu daripada Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak serta kerjasama dan komitmen yang tinggi daripada agensi-agensi di bawah Pentadbiran Negeri Perak. Sehubungan dengan itu, majlis ini diadakan bagi menghargai komitmen serta kerjasama yang telah diberikan oleh agensi-agensi di bawah pentadbiran Kerajaan Negeri Perak 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 terima kasih kepada YB. Dato' Seri, 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 Perak.**

Sekian. Wabillahitaufik
walhidayahwasalam mualaikum
warahmatullahiwabarakatuh.

Terima kasih.