



**KEMENTERIAN
KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH**

**TEKS UCAPAN
YANG BERBAHAGIA DATO' SRI RAMLAN BIN HARUN
KETUA SETIAUSAHA
KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH**

**SEMPENA
MAJLIS PENGHARGAAN DAN PENYAMPAIAN SURAT
PELANTIKAN PEGAWAI BARISAN HADAPAN (PBH)
KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH**

**TARIKH/MASA
17 MARCH 2023 (JUMAAT)
MASA KETIBAAN: 8.10 MALAM**

**LOKASI
HOTEL PRIMERA KUALA LUMPUR**



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

[Salutasi Di Atas Pentas]

Terima Kasih Saudara Pengerusi Majlis

Salam Sejahtera, Salam Perpaduan dan Salam Malaysia
Madani

1. Pertamanya, saya ingin melahirkan rasa syukur kehadiran Allah SWT serta segala puji, atas kurnia serta keizinan, inayahNya jua, maka kita dapat sama-sama hadir ke majlis ini.
2. Pada kesempatan ini, saya ingin merakamkan penghargaan kepada Unit Komunikasi Korporat (UKK) yang menganjurkan **Majlis Penghargaan dan Penyampaian Surat Pelantikan Pegawai Barisan Hadapan (PBH) KKDW Tahun 2023**. Saya difahamkan, kali pertama majlis seumpama ini dianjurkan khusus bagi menghargai Pegawai Barisan Hadapan di KKDW.
3. Untuk makluman tuan-tuan dan puan-puan sekalian, UKK telah dipertanggungjawabkan menjadi penyelaras kepada

tugas-tugas berkaitan perhubungan pelanggan antara kementerian dan orang awam.

4. Tugas-tugas ini merangkumi penyelarasan pertanyaan, aduan, permohonan inisiatif di bawah KKDW dan Agensi, penyelarasan bagi Hari Bertemu Pelanggan (Secara Dalam Talian) atau e-Pelanggan.
5. Bagi melancarkan lagi penyaluran pertanyaan dan aduan serta inisiatif ke arah mengurangkan karenah birokrasi di KKDW, UKK telah mengambil inisiatif dengan memperkenalkan Pegawai Barisan Hadapan atau singkatannya PBH.
6. PBH ini terdiri daripada *Single Point Of Contact (SPOC)* pegawai-pegawai pelbagai gred yang memahami dan mengetahui operasi atau dasar di bahagian dan agensi masing-masing. PBH ini juga berperanan dalam memastikan konsep '*no wrong door policy*' dapat dilaksanakan dengan baik dan berkesan di kementerian ini.
7. PBH yang dilantik juga perlu menangani aduan dan pertanyaan daripada pelanggan yang rata-rata adalah masyarakat luar bandar. Dalam menangani aduan dan pertanyaan, adakalanya PBH KKDW diuji kesabaran dengan sikap pelanggan yang kadang-kala bersikap

kurang sopan, suka mendesak, mengeluarkan kata-kata kurang enak didengar serta mahukan segala permohonan dan aduan mereka ditangani dengan segera dan sempurna.

8. Inilah ujian dan mehnah yang diterima oleh PBH KKDW. Walaupun ujian daripada pelanggan ini diterima hampir setiap masa dalam pengendalian aduan, saya ingin menasihatkan agar kita terus bersabar, melayani pelanggan dengan penuh hemah serta menyelesaikan segera urusan berkaitan aduan dan permohonan dengan pantas.
9. Sebagai penjawat awam, kita tidak dapat lari daripada berurusan dengan orang awam. Justeru, UKK sebagai penyelaras kepada PBH perlu memastikan latihan diberikan dan kemahiran berkomunikasi antara pelanggan dapat ditingkatkan.
10. Sehingga kini, KKDW belum menerima aduan berkaitan PBH yang tidak berhemah dalam melayani pelanggan. Syabas saya ucapkan.

Tuan-tuan / Puan-puan hadirin yang dihormati sekalian

11. Berdasarkan rekod tahun 2022, KKDW mencatatkan sebanyak 1,500 aduan dengan purata setiap bahagian dan agensi menerima 58 aduan. Sistem e-Pelanggan pula digunakan seramai 500 pelanggan menerusi Hari Bertemu Pelanggan KKDW Secara Dalam Talian yang dianjurkan setiap bulan pada tahun 2022.
12. Berdasarkan perkembangan semasa peningkatan capaian internet di Pusat Komuniti Desa, Sistem E-Pelanggan ini akan digunakan di semua PKD serta Hari Bertemu Pelanggan KKDW akan turut menjadi sebahagian daripada Kalender Program PKD bagi setiap bulan. Ini membolehkan lebih ramai masyarakat desa mampu berinteraksi bersama KKDW seterusnya memperoleh manfaat menerusi pelbagai inisiatif yang disediakan di PKD.
13. Pada masa kini, proses pendigitalan telah mengambil tempat dalam perkhidmatan awam. Menerusi inovasi yang telah dilaksanakan oleh UKK seperti Sistem e-Pelanggan dan *Chat Bott* di Portal KKDW yang akan dilaksanakan pada tahun ini, saya pasti akan memudahkan lagi perhubungan pelanggan tanpa perlu hadir atau menggunakan kaedah bersemuka sebelum ini.

14. Saya yakin dan percaya PBH yang dilantik ini dapat memberikan khidmat penuh dedikasi selain mengadaptasikan norma baharu pendigitalan dalam memudahkan urusan pekerjaan. Tugas sebagai PBH juga boleh dijadikan sebagai satu sumbangan untuk kementerian menerusi pengisian SKT dan MyPortfolio pegawai masing-masing.
15. Saya turut meletakkan harapan yang tinggi kepada semua Pegawai Barisan Hadapan agar mempunyai naluri kesegeraan dalam menyelesaikan segala permasalahan menerusi aduan yang dibangkitkan.
16. Akhir kata, saya sekali lagi ingin mengucapkan Syabas Dan Tahniah Kepada PBH yang dilantik serta kepada UKK KKDW atas penganjuran majlis pada hari ini. Semoga apa jua yang dirancang untuk KKDW selepas ini akan memberi impak yang besar khususnya kepada kementerian dan manfaat untuk pelanggan kita.
17. Semoga setiap PBH yang dilantik akan dapat memberikan kerjasama sepenuhnya dalam merealisasikan inspirasi Kementerian ini demi melakar kejayaan yang lebih cemerlang. Tahniah kepada semua.

18. Saya akhiri ucapan saya dengan Wabillahi Taufiq
WalHidayah, Wassalamuaikum Warahmatullahi
Wabarakatuh.