

PERUTUSAN TAHUN BARU 2014

KETUA PENGARAH JABATAN BANTUAN GUAMAN

BISMILLAHIRAHMANIRAHIM

**Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia**

Alhamdulillah, bersyukur kita ke hadrat Allah Subhanahu Wa Ta'ala kerana dengan limpah kurnia-Nya kita berpeluang menikmati dan meraikan tahun baru 2014 serta seterusnya dapat saya mengukir sepatah dua kata melalui Perutusan Tahun Baru 2014. Masa berjalan begitu pantas sekali kerana tanpa kita sedari tahun 2013 begitu cepat berlalu meninggalkan kita. Sesungguhnya kita warga JBG perlu bersyukur ke hadrat Allah S.W.T atas rahmat dan nikmat-Nya kita telah dipanjangkan usia dan masih berpeluang untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan kepada kita sebagai hamba Allah dan sebagai khalifah di muka bumi ini serta selaku penjawat awam di Jabatan Bantuan Guaman. Kenangan pahit dan manis yang dilalui sepanjang tahun 2013 perlu dijadikan iktibar dan pengajaran berguna serta ditangani dengan usaha yang serius demi memastikan JBG terus menjadi sebuah organisasi yang unggul.

Ke arah mencapai matlamat dan sasaran tahun 2014 ini, marilah kita mempertingkatkan tekad dan azam untuk berusaha dengan lebih gigih, mempunyai disiplin yang tinggi dan amanah dalam satu pasukan yang kuat untuk meningkatkan produktiviti dengan kualiti yang lebih tinggi. Seiring dengan usia JBG yang kini telah mencecah lebih 43 tahun, saya menggesa agar organisasi yang telah lama bertapak ini perlu sentiasa dibaja serta disemai dengan lebih agresif oleh semua lapisan pengurusan JBG di peringkat Ibu Pejabat sehinggalah ke setiap Cawangan di seluruh negara agar jabatan ini sentiasa relevan sepanjang zaman. Sehubungan itu, adalah amat penting tahap kepimpinan yang dinamik dan berani, serta keputusan di semua peringkat dilaksanakan dan diterjemah dengan cepat dan tepat kepada semua tindakan yang efektif agar visi dan misi Jabatan melalui Pelan Strategik JBG 2014 - 2018 tercapai. Kepada semua warga JBG, di atas bahu saudara dan saudarilah, semua cita-cita, visi, misi, objektif dan kelangsungan JBG tergalas untuk diharungi dengan gigih dan berani.

Sepanjang tahun 2013, pelbagai pencapaian telah dicapai oleh jabatan yang seharusnya kita berbangga dan kongsi bersama. Antara pencapaian itu ialah, Portal JBG telah mengekalkan penarafan 5 Bintang oleh *Malaysian Government Portal and Websites Assessment* (MPGWA). Dua risalah baru berkaitan dengan ganti rugi pertunangan dan hutang perkahwinan dan wasiat serta hibah juga telah diterbitkan pada 2013 selaras dengan pemerluasan bidang kuasa JBG.

Selain itu, JBG telah menyiapkan Dokumen Perancangan Strategik 2014 . 2018 yang akan digerakkan bermula 2014 ini. JBG juga telah melaksanakan klasifikasi fungsian fail yang baru mulai 15 November 2013 dan telah memperkenalkan pemakaian baju korporat Jabatan di Ibu Pejabat pada setiap hari Rabu bermula 4 Disember 2013. Jumlah aduan terhadap JBG pada 2013 juga telah menurun kepada 27 aduan berbanding 40 aduan pada tahun 2012. Pada 1 April 2013 juga, JBG telah mewujudkan sistem maklum balas pelanggan atas talian yang dikenali sebagai JBG4U.

Penglibatan JBG dalam pelbagai program *outreach* sepanjang tahun 2013 juga telah meningkatkan lagi kenampakan fungsi dan peranannya kepada masyarakat. Ia juga merupakan KPI YB Menteri melalui Program Kesedaran Masyarakat yang meliputi Klinik Bantuan Guaman 1Malaysia yang diadakan di mahkamah, penjara, pusat tahanan kanak-kanak dan tempat awam yang lain, ceramah dan penerangan undang-undang termasuklah melalui media massa, pusat khidmat setempat secara berkala dan penerbitan risalah. Pada 2013, JBG telah mengadakan 1,442 program kesedaran masyarakat dengan jumlah pengunjung mencapai 16,923 orang (sehingga November 2013). Jumlah ini telah melebihi sasaran KPI Menteri bagi 2013 yang telah menetapkan sasaran bahawa sebanyak 15,000 pengunjung akan menghadiri program kesedaran masyarakat JBG.

Tahun 2013 juga telah membuktikan kemampuan kita dalam pengurusan akauntabiliti apabila hampir semua bajet Jabatan telah berjaya dibelanjakan sepenuhnya. Di samping merancang pembangunan fizikal, program pembangunan modal insan juga telah ditingkatkan seiring dengan pembangunan fizikal. Sepanjang 2013, latihan kepada warga JBG telah mencapai hampir 100% 7 hari kehadiran berkursus. Dalam usaha kita meningkatkan teknologi dan penambahbaikan prosedur kerja, kita juga telah sama-sama meningkatkan motivasi dan pembinaan imej diri. Saya suka mengingatkan bahawa imej pekerja yang cemerlang dapat ditingkatkan melalui pembelajaran yang berterusan atau menimba ilmu sepanjang hayat dan mengamalkan akhlak yang baik. Saya percaya bahawa kejayaan sesebuah organisasi akan terhasil dengan mengamalkan sikap bekerja secara efisien dan efektif dan mewujudkan persekitaran *learning organisation* bagi mendokong usaha penambahbaikan secara berterusan yang dapat menghasilkan budaya kerja cemerlang serta sikap suka menjalankan tugas akan menghasilkan kerja yang berkualiti, kreatif dan inovatif.

Melihatkan kepada senario negara yang semakin giat mentransformasikan segala agenda, perkhidmatan awam kini perlu lebih mesra rakyat lagi. Bermula dari *grass roots* hingga ke *top management*, wajib melaksanakan janji memberi perkhidmatan terbaik untuk pelanggan sebagaimana yang disebut dalam ikrar penjawat awam %Bekerja dengan penuh tanggungjawab+dan juga saranan untuk %Merakyatkan Perkhidmatan Awam+. Tanggungjawab inilah penentu masa depan negara. Saya menyeru agar warga JBG sentiasa bertekad untuk memberikan

khidmat yang terbaik untuk masyarakat yang memerlukan dengan mengamalkan sikap Cepat, Tepat dan Integriti sebagai panduan dalam melaksanakan tugas harian dan perlu disokong dengan PCI, Productivity, Creativity, Innovation+ sebagaimana yang digariskan oleh YAB Perdana Menteri Malaysia.

Saya berdoa ke hadrat Allah S.W.T agar kita dianugerahkan kekuatan dan kesabaran dalam menghadapi cabaran yang akan ditempuh sepanjang tahun 2014 ini nanti. Saya percaya dengan pertolongan, izin dan keredhaan-Nya, kita mampu mencapai kejayaan yang lebih cemerlang pada tahun 2014 yang akan menaikkan lagi imej JBG sebagai sebuah jabatan Kerajaan yang unggul dan progresif dalam memberi perkhidmatan bantuan guaman kepada masyarakat. Akhir kata saya mengucapkan SELAMAT MENYAMBUT TAHUN BARU 2014 kepada semua warga JBG. Semoga tahun 2014 akan menjadikan kita seorang penjawat awam yang lebih cemerlang, berinovatif dan berdedikasi serta penuh tanggungjawab untuk terus berkhidmat demi meningkatkan prestasi jabatan kita.

Sekian, Wassalam, Selamat Tahun Baru dan Selamat Berjaya.

SITI ZAWAHIR BINTI MOHAMED

Ketua Pengarah

Jabatan Bantuan Guaman