

DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR  
**WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR KINI  
 GENAP 31 TAHUN**

**K**uala Lumpur diiktiraf sebagai Wilayah Persekutuan pada 1 Februari 1974. Tarikh ini bukan sahaja penting kepada Kuala Lumpur, malah amat bermakna kepada warganya yang mencecah 1.5 juta orang. Sambutan Hari Wilayah ke-31 pada tahun ini mempunyai keistimewaannya yang tersendiri.

Tahun ini genaplah 31 tahun usia Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur di bawah pentadbiran Datuk Bandar sejak dipisahkan daripada Selangor pada 1hb Februari 1974. Sambutan Perayaan Hari Wilayah Persekutuan 2005 kali ini agak berbeza berbanding dengan tahun sebelumnya walaupun ia dibuat secara sederhana. Majlis Pelancaran yang dibuat secara serentak di Kuala Lumpur bersama-sama Perbadanan Putrajaya dan Labuan di Dataran Merdeka pada 1 Februari 2005 (Selasa).

Buat julung-julung kalinya Kuala Lumpur menjadi tuan rumah untuk Majlis Pelancaran Menyambut Hari Wilayah Persekutuan bagi ketiga-tiga Wilayah Persekutuan. Tema Sambutan Perayaan Hari Wilayah 2005 ialah "Sayangi Wilayah Persekutuan". Tema tersebut amat bersesuaian dengan saranan kerajaan supaya rakyat hidup dalam harmoni, sayang-menyayang antara satu sama lain dan berbudu bahasa.

Majlis Sambutan Perayaan Hari Wilayah Persekutuan 2005 ini disambut secara serentak dengan tujuan mengeratkan hubungan silaturrahim di antara tiga wilayah supaya memberi kesedaran dan keperihatinan kepada rakyat bahawa Wilayah Persekutuan terdiri daripada tiga wilayah yang diletakkan di bawah pentadbiran Kementerian Wilayah Persekutuan. Ia juga diharap dapat mewujudkan semangat berkerjasama di antara pentadbir-pentadbir wilayah serta memberi peluang dan ruang kepada warga wilayah mengenali dan beramah mesra dengan kerajaan, pemimpin, dan kakitangan awam. Selain itu, warga kota dapat menyertai dan mengambil bahagian dalam pelbagai acara yang diatur seperti acara sukan, riadah, sivik, keagamaan, kebudayaan, kesenian dan sebagainya. Di samping itu, ia juga dapat menanam sikap dan perasaan sayang dan cinta kepada Wilayah Persekutuan.

Turut serta dalam Majlis Pelancaran ini ialah agensi-agensi kerajaan, pihak swasta, NGO, pelajar-pelajar sekolah, badan-badan beruniform, dan peserta-peserta yang mengambil bahagian dalam acara yang telah disusun pada hari tersebut.

Sebanyak 22 acara termasuk Majlis Pelancaran diatur bertujuan untuk memenuhi kehendak orang ramai serta dapat memupuk perpaduan kaum sejajar dengan tema "Sayangi Wilayah Persekutuan" melalui semangat tolenransi, kerjasama dan sikap bertanggungjawab kalangan warga kota dalam menghadapi cabaran hidup di kota.

Acara-acara tersebut ialah Majlis Kesyukuran dan Forum Ehwal Islam, Kejohanan Asean Cities Sepaktakraw (ACSC) 2005, Konvoi Bermotosikal daripada Menara Celcom ke Menara KL, Studio



YB Menteri Wilayah Persekutuan, YB Menteri Pembangunan Wanita & Keluarga, Ketua Setiausaha Negara, YB Timbalan Menteri Wilayah Persekutuan, Ketua Setiausaha Kementerian Wilayah Persekutuan dan Datuk Bandar Kuala Lumpur serta Pengerusi Wilayah Persekutuan Labuan semasa Majlis Perasmian Sambutan Hari Wilayah Persekutuan di Dataran Merdeka pada 1 Februari 2005. - Gambar Berita Bandaraya.

Sementara RMKL, Pertandingan Gubahan, Pertandingan Mewarna & Melukis untuk Kanak-Kanak, Sukaneka 2005, Tarik Tali Terbuka Lelaki & Wanita, Kejohanan Street Soccer bawah umur 12 & 15 tahun, Pertandingan Sepak Raga Tuju dan Sepak Raga Ratus, Pameran/Pemeriksaan Kesihatan dan Kempen Derma Darah, Pertandingan Menangkap Itik Dalam Air, Pertandingan Memancing, Promosi Kelab Penyelam Scuba, Le Tour De Langkawi, Pementasan Bangsawan "12 Dayung Petani", Larian Intergrasi KL 2005, Karnival Berbasikal KL, Sayembara Puisi & Pengkisahan Sejarah, Teater bertajuk "Ehem" (menyingkap kehidupan sekelompok masyarakat rumah pangsa), KL International Marathon 2005 serta Pertandingan Pancaragam dan Formasi Kawat Kaki Berirama.

Satu acara baharu dalam sambutan Hari Wilayah pada tahun ini ialah Promosi Kelab Penyelam Scuba yang mana merupakan sukan baru di Wilayah Persekutuan. Bagi menggalakan warga kota menceburi sukan *scuba diving*, satu demonstrasi acara menyelam scuba oleh Kelab Penyelam Scuba Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur.

Sambutan begini telah merapatkan hubungan antara pegawai-pegawai dan kakitangan DBKL, malah akan mewujudkan kerjasama dan hubungan yang erat di antara pentadbir Kuala Lumpur dengan seluruh warga kotanya.

Sambutan Perayaan Hari Wilayah Persekutuan KL bukannya hanya disambut oleh warga kota malah seluruh rakyat Malaysia dan pelancong asing juga.



## Dari Meja Datuk Bandar



**B**aru-baru ini terlalu banyak persoalan telah ditimbulkan mengenai kualiti perkhidmatan kaunter yang disediakan oleh jabatan-jabatan kerajaan, badan-badan separuh kerajaan, pihak-pihak berkuasa tempatan dan lain-lain agensi yang mempunyai kaitan dengan orang ramai.

Bukan sahaja isu ini bangkitkan oleh Perdana Menteri YAB Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi dan Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Shamsuddin Osman tetapi persoalan ini turut diberi perhatian oleh Menteri Wilayah Persekutuan, YB Tan Sri Hj. Mohd Isa bin Datuk Hj. Abdul Samad serta lain-lain pemimpin kerajaan.

Dalam ucapan saya baru-baru ini, saya telah menekankan kepada aspek keberkesanan dan budi bahasa dalam perkhidmatan yang diberikan kepada penduduk bandaraya, pembayar cukai, pelawat atau sesiapa sahaja yang datang ke Dewan Bandaraya Kuala Lumpur atau mana-mana cawangannya.

Sebagai pihak berkuasa tempatan, kita adalah pihak yang menawarkan perkhidmatan dan tidak menjual produk lain. Produk yang dijual dipasaran boleh dinilai atas tahap kualitinya.

Sebaliknya, perkhidmatan adalah sesuatu yang tidak boleh diberi ukuran dalam sebarang angka atau unit ukuran. Tetapi, perkhidmatan diberikan penilaian melalui aduan-aduan serta ketidakpuasan hati yang disampaikan oleh pelanggan kepada pihak berkuasa.

Jumlah aduan yang telah diterbitkan dalam "Surat Kepada Pengarang" dan ruangan-ruangan pendapat dalam media cetak tempatan mencerminkan tahap kepuasan orang ramai terhadap perkhidmatan yang diberikan. Saluran-saluran lain ialah melalui surat dan emel, aduan yang dibuat di Biro Aduan Awam, termasuklah surat-surat yang telah ditujukan kepada Perdana Menteri dan Ketua Setiausaha Negara atau lain-lain pihak berkaitan.

Persoalan yang amat perlu dijawab ialah,

"mengapa orang ramai membuat aduan?"

Aduan yang diterima biasanya ialah berkaitan dengan layanan pekerja yang tidak mesra, operator telefon yang tidak sopan, pekerja yang melengahkan kehendak pelanggan, surat dan panggilan yang tidak diendahkan, kaunter kosong, pelanggan ditujukan ke pihak lain berkali-kali dan seribu satu lagi sebab yang menyebabkan pelanggan tidak berpuas hati.

Dalam hal ini, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur tidak berkecuali. Sepanjang tahun 2004, sejumlah 7,284 aduan telah diterima berbanding 4,419 pada tahun 2003. Peningkatan sebanyak 43.04% ini adalah rentetan daripada penubuhan Pusat Aduan Kuala Lumpur (PAKL), yang menggunakan satu sistem bersepadu yang mengawal dan mengumpulkan aduan-aduan terhadap semua jabatan dan cawangan-cawangan Dewan Bandaraya. Dengan adanya sistem ini, 75.7% aduan yang telah diterima ini telah dapat diselesaikan jika dibanding dengan hanya 57.4% pada tahun sebelumnya. Ini adalah satu perkembangan yang positif.

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur sedang berusaha untuk mengambil tindakan yang sewajarnya untuk mengatasi segala aduan yang diterima, bukan sahaja yang berkaitan dengan 23 jabatan tetapi juga dalam permasalahan berkaitan dengan kerjasama Alam Flora Sdn. Bhd.

Apa pun tindakan yang kami ambil dalam menyelesaikan segala permasalahan, kami akur faktor manusia tetap mempengaruhi keberkesanan perkhidmatan kaunter atau perkhidmatan-perkhidmatan lain.

Adalah menjadi satu azam bagi Dewan Bandaraya Kuala Lumpur agar semua kakitangan (seramai 9,000 orang) melibatkan diri dan telus dalam tugas mereka dan bukan sekadar penumpang sahaja. Seperti yang telah ditekankan oleh Peter Senge dalam bukunya (*The Fifth Discipline*), penglibatan diri yang bersungguh-sungguh (*committed*) adalah lebih baik daripada hanya mengikut (*comply*).

Setiap seorang daripada kakitangan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur perlu berusaha dengan gigih untuk menawarkan perkhidmatan yang cemerlang.

## Pandangan

*Berita Bandaraya* akan menjadi sumber informasi mengenai perkhidmatan dan aktiviti-aktiviti DBKL khususnya kepada warga kota dan orang ramai lainnya. Pandangan anda mengenai perkhidmatan DBKL hendaklah dialamatkan kepada: Sidang Redaksi *Berita Bandaraya* Unit Hal Ehwal Awam & Antarabangsa, Tingkat 29 Bangunan DBKL, Jalan Raja Laut 50350, Kuala Lumpur. e-mel akhbar@dbkl.gov.my Tel: 03-2617 9012 Faks: 03-2694 1373. Sila nyatakan nama, jawatan, agensi, alamat surat-menyurat, nombor telefon, faksimili dan alamat e-mel semasa menghantar pandangan anda. Terima kasih.

## Sidang Redaksi

Penasihat: Y.Bhg. Datuk Hj. Ruslin Bin Hj. Hasan Ketua Editor: Tuan Hj. Salleh Bin Yusup Editor: Hanim Binti Hj. Hashim Sub-Editor: Suriyana Binti Ismail Jurufoto: Abd. Rhanis Bin Md. Shohor



## From the Mayor's Desk

Recently there has been much emphasis on quality counter service provided by government departments, quasi-government bodies, local authorities and other government linked agencies.

The issue has not only been raised by the Prime Minister YAB Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi and the Chief Secretary to the government, Tan Sri Shamsuddin Osman, but also by the Minister of Federal Territories, YB Tan Sri Hj. Mohd Isa bin Datuk Hj. Abdul Samad and other government leaders.

My inaugural first emphasis and message on taking over the Mayorship was on efficient and courteous service that should be provided to city residents, rate payers and visitors to City Hall Kuala Lumpur and its branch offices.

Local Authorities are service providers and are not in the manufacturing business. The quality of manufacturing products can be quantified since it is tangible and measurable. Defective and rejected products can be counted and accounted for.

On the contrary, services rendered are non-tangible or countable and cannot be quantified in terms of numbers. The only way a service provided that can be quantified is through complaints and dissatisfaction expressed by clients to Local Authorities.

The number of complaints published in "Letters to the Editor" and opinion columns in the local media give an indication on service satisfaction. The other channels of monitoring the complaints are through letters and e-mails, complaints lodged with the Public Complaints Bureau, the Anti Corruption Agency and even letters to the Prime Minister and the Chief Secretary to the government and others.

The question that begs an answer is, "why do people complain?"

They complain due to rude staff, rude telephone operators, irresponsible staff who make clients wait, unanswered letters and phone calls, unattended counters, clients being shuttled from one person to another and a multiplicity of other reasons and factors.

City Hall Kuala Lumpur is no exemption. In 2004, a total of 7,284 complaints as compared to 4,149 in 2003 were lodged. The 43.04% increase in complaints is due to the setting up of the Kuala Lumpur Public Complaints System (PAKL) where all complaints to various departments and branch offices are monitored centrally in an integrated system. With this new system, 75.7% of complaints were resolved as compared to 57.4% in 2003. That is a positive development.

City Hall Kuala Lumpur is constantly on its toes and takes action to resolve issues that not only involve its 23 departments but also solve problems on garbage by working together with Mam Aora Sdn. Bhd.

However and whatever action we take, the human factor is vital in delivering efficient and effective counter and other services.

It is the conviction of City Hall that all staff (about 9000) are committed and sincere to their jobs and not comply only. As Peter Senge has elaborated in his discourse (The Fifth Discipline), commitment is better than compliance.

Each and every employee of City Hall must strive to achieve excellent service.



## EDITORIAL BOARD

Advisor: Y.Bhg. Datuk Hj. Ruslin Bin Hj. Hasan. Editor in Chief: Tuan Hj. Salleh Bin Yusup. Editor: Hanim Binti Hj. Hashim. Sub-Editor: Suriyana Binti Ismail. Photographer: Abd. Rhani Bin Md. Shohor. Editor's Address: Kuala Lumpur City News Public Affairs & International Unit, Level 29, City Hall Building, Jalan Raja Laut, 50350, KL. Tel: 03 2617 9013. Fax: 03 2694 1373. e-mail: akhbar@dbkl.gov.my