



JABATAN PERDANA MENTERI  
JABATAN WILAYAH PERSEKUTUAN

## **TEKS UCAPAN**

**YBHG. DATUK SERI HAJAH ROSIDA BINTI JAAFAR**  
**KETUA PENGARAH**  
**JABATAN WILAYAH PERSEKUTUAN**

**MAJLIS PERASMIAN PROGRAM**  
**HARI BERTEMU PELANGGAN PERBADANAN LABUAN DAN**  
**AGENSI KERAJAAN DI WILAYAH PERSEKUTUAN LABUAN 2023**

**29 JULAI 2023 (SABTU)**

**10.30 PAGI**

**PENTAS ANGGERIK, KOMPLEKS UJANA KEWANGAN LABUAN**

**Bismillahir Rahmanir Rahim**

**Assalamualaikum warahmatullah**

**wabarakatuh dan salam Malaysia MADANI,**

**PROGRAM HARI BERTEMU PELANGGAN**

**PERBADANAN LABUAN 2023**

- 1. Bersyukur kita ke hadrat Ilahi kerana pada hari ini kita diberikan keizinan untuk bersama-sama menghadiri program Hari Bertemu Pelanggan Perbadanan Labuan dan Agensi Kerajaan di Wilayah Persekutuan Labuan 2023.**

**2. Hari Bertemu Pelanggan merupakan satu pendekatan holistik yang menawarkan perkhidmatan pelbagai agensi kerajaan, badan korporat dan swasta secara in situ dan bersemuka bagi memberi peluang kepada komuniti Labuan berinteraksi dengan lebih mudah, santai dan fleksibel. Pengalaman ini juga membolehkan rakyat merasai manfaat dan kemudahan dalam komunikasi dua hala antara pihak kerajaan dengan orang ramai. Ini seterusnya dapat mempertingkatkan kualiti perkhidmatan kerajaan kepada orang ramai khususnya di Wilayah Persekutuan Labuan.**

3. Program Hari Bertemu Pelanggan ini masih relevan dan bertepatan dengan kehendak komuniti Labuan untuk membolehkan kita menjadi lebih dinamik dan berfokus dalam menilai impak perkhidmatan kerajaan kepada orang ramai selaras dengan inovasi dan teknologi terkini.
  
4. Sekarang adalah masa terbaik untuk kita semua menggandakan usaha dalam meneroka potensi teknologi penyampaian perkhidmatan awam yang *vibrant*, terutamanya dalam merangka hala tuju, dasar serta pelaksanaan inisiatif-inisiatif baharu. Kita

mesti bekerjasama secara strategik dengan pelbagai pihak untuk mendepani cabaran globalisasi.

## **CABARAN INDUSTRI REVOLUSI 4.0 DALAM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN AWAM YANG EFISIEN DAN BERKUALITI**

5. Dalam konteks perkhidmatan awam, peranan komponen perkhidmatan pelanggan menjadi semakin kritikal dengan kewujudan *artificial intelligence* (AI) untuk memberikan maklumat yang cepat, tepat dan mudah kepada pelanggan. Dalam konteks ini pelanggan kita adalah rakyat yang sentiasa

mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap kualiti perkhidmatan awam. Oleh itu, kita harus sentiasa bersedia untuk menghadapi cabaran dan meneroka peluang yang disediakan oleh Revolusi Industri4.0.

6. Penggunaan teknologi automasi membolehkan kita untuk meningkatkan kecekapan dalam proses-proses pentadbiran dan perkhidmatan. Penggunaan sistem berasaskan *Internet of Things* memudahkan pengumpulan data secara pintar dan dapatan analisis yang pantas untuk membolehkan kita menambah baik kualiti perkhidmatan

pelanggan dengan lebih profesional dan efisien.

7. Oleh itu, kita perlu sentiasa bersikap proaktif dalam meningkatkan ilmu pengetahuan di samping meningkatkan daya pemikiran kreatif dan inovatif dalam penyampaian perkhidmatan agar dapat memenuhi kehendak dan keperluan rakyat. Kita sepatutnya bekerjasama dalam perkongsian kepakaran dan sumber antara sektor awam dan swasta untuk memaksimumkan potensi teknologi dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada orang ramai. Hal ini selaras dengan nilai teras daya cipta

**yang mendukung aspirasi Malaysia  
MADANI.**

**MEMBERIKAN MAKNA KEPADA LABUAN  
YANG DIGELAR 'PEARL OF BORNEO'**

**8. Kedudukan strategik Labuan yang menghubungkan Sabah, Sarawak, Brunei dan negara ASEAN lain menjadi kelebihan bagi Labuan sebagai destinasi ekonomi berdaya maju serantau pada masa hadapan. Labuan yang merupakan pusat perniagaan dan kewangan bertaraf antarabangsa berpotensi menjadi 'Singapura kedua' melalui perkembangan industri minyak**



**dan gas serta maritim negara.**

**9. Rancangan Struktur WP Labuan 2040 dan Rancangan Tempatan Labuan 2040 yang dalam proses penyediaan akhir dapat memastikan Wilayah Persekutuan Labuan membangun lebih mampan, berdaya saing dan berdaya huni. Pulau Labuan perlu menjadi sebuah pulau yang *vibrant* dan perlu setara dengan pulau-pulau bebas cukai yang lain.**

**10. Manakala Pelan Strategik Pengurusan dan Pelan Strategik Pendigitalan Perbadanan Labuan yang ditambah baik setiap 5 tahun menjadi penanda aras dalam**

**meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pentadbiran, pengurusan organisasi serta pembangunan ekosistem digital yang berdaya maju di Wilayah Persekutuan Labuan. Ini membolehkan Perbadanan Labuan memacu Wilayah Persekutuan Labuan ke era kegemilangannya dalam aspek pentadbiran dan pembangunan menjelang 50 tahun jubli emas pada tahun 2034.**

- 11. Untuk makluman semua, sejarah penubuhan Wilayah Persekutuan adalah bermula dengan pengisytiharan Kuala Lumpur sebagai Wilayah Persekutuan**

pertama adalah pada 1974, diikuti dengan Labuan sebagai Wilayah Persekutuan kedua pada 1984 dan Putrajaya sebagai Wilayah Persekutuan ketiga pada 2001. Walaupun Wilayah Persekutuan Labuan belum memasuki 50 tahun penubuhannya, rakyat Labuan tidak terkecuali untuk meraikan bersama-sama sambutan 50 tahun Wilayah Persekutuan dengan pelbagai program yang sedang disusun berbentuk *community-based*. Ini termasuk program “Pasport 50WP” yang membolehkan rakyat Labuan menerokai lokasi-lokasi menarik, tempat-tempat permata tersembunyi (*hidden gems*) yang potensinya boleh

dikembangkan, tempat bersejarah, lokasi tumpuan pelancong, *unsang places* dan kafe-kafe makan *vibrant* di ketiga-tiga Wilayah Persekutuan. Sudah pasti warga Labuan sangat dialu-alukan untuk menerokai Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Putrajaya dan Labuan dengan lebih *fun*.

12. Selain pelan strategik dan rancangan pembangunan yang disebutkan, Perbadanan Labuan juga akan meneruskan momentum pembangunan Labuan menerusi program-program yang lain lebih berdaya tahan dengan trend pembangunan yang mampan dan

menyeluruh. Justeru, saya menyeru kepada semua pihak sama ada di sektor kerajaan, swasta, badan korporat, pertubuhan dan sebagainya untuk sama-sama berganding bahu dalam Pembangunan sosio ekonomi yang maju dan mampan Peningkatan prasarana dan perkhidmatan yang berterusan demi kesejahteraan warga Wilayah Persekutuan Labuan. Ini bertepatan dengan konsep MADANI yang tercetus dari konsep kesediaan menerima perubahan dengan mengambil kira saranan dari segenap lapisan masyarakat ke arah kemakmuran dan kesejahteraan bersama.

**Sidang hadirin yang dihormati sekalian,**

**13. Akhir kata, saya mengucapkan syabas kepada Perbadanan Labuan yang telah berganding bahu bersama-sama jabatan kerajaan dan agensi-agensi yang terlibat menjayakan Hari Bertemu Pelanggan bagi tahun 2023. Saya juga mengucapkan berbanyak terima kasih kepada semua rakan strategik yang sudi memberikan kerjasama menerusi penyertaan selama 2 hari program ini dilangsungkan. Semoga kerjasama murni seperti ini dapat memajukan Wilayah Persekutuan Labuan secara *holistic* seiring dengan aspirasi Malaysia MADANI.**

**14. Dengan lafaz BISMILLAHIR RAHMANIR RAHIM saya merasmikan PROGRAM HARI BERTEMU PELANGGAN PERBADANAN LABUAN DAN AGENSI KERAJAAN DI WILAYAH PERSEKUTUAN LABUAN 2023.**

**Sekian, wabillahit taufik walhidayah  
assalamualaikum warahmatullah  
wabarakatuh dan salam sejahtera.**