

Teks Ucapan

YBhg Datuk Ir. Hj Ismail bin Md Salleh

Ketua Pengarah

Lembaga Lebuhraya Malaysia

Majlis Pelancaran #contactlahkami

bagi Pembangunan Projek-Projek

Lebuhraya SUKE & DASH

17 Mac 2017

10.00 pagi – 1.00 tengah hari

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan Salam
Sejahtera

Yang Berbahagia Dato' Mohammad Azlan Abdullah, Ketua
Eksekutif, Kumpulan Syarikat PROLINTAS;

Yang Berbahagia Dato' Sr. Aziz Bin Abdullah, Timbalan Ketua
Pengarah Lembaga Lebuhraya Malaysia

Yang Berusaha Puan Zuraida Binti Shahrudin, Pengarah Kanan
Pengurusan Lembaga Lebuhraya Malaysia

Pengarah-pengarah Lembaga Lebuhraya Malaysia;

Ketua-Ketua Syarikat Konsesi Lebuhraya; seterusnya

Tuan-tuan dan Puan-puan yang saya hormati

Pengenalan

1. Terlebih dahulu, saya ingin memanjatkan rasa syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan izinnya kita dapat berkumpul pada pagi ini untuk Majlis Pelancaran *Comunication Channels* bagi pembangunan projek Lebuhraya Bertingkat Sungai Besi-Ulu Kelang (SUKE) dan Lebuhraya Bertingkat Damansara-Shah Alam (DASH) yang dikenali sebagai **#contactlahkami**. Saya juga ucapkan jutaan terima kasih kepada pihak PROLINTAS di atas kesudian menjemput saya untuk hadir pada hari yang bersejarah ini.
2. Tahniah saya ucapkan kepada PROLINTAS khasnya SUKE dan DASH atas langkah proaktif mereka untuk mewujudkan saluran komunikasi yang saya percaya amat mesra rakyat. Lembaga Lebuhraya Malaysia (LLM) amat menitikberatkan pendekatan ini yang semuanya bersangkutan paut dengan usaha untuk menambahkan keyakinan rakyat kepada kebaikan projek lebuhraya yang kita bangunkan demi kepentingan rakyat dan negara.
3. Seperti yang telah dinyatakan sendiri dalam Pelan Strategik LLM yang diterbitkan tahun lepas, *ekspektasi rakyat terhadap perkhidmatan dan akauntabiliti adalah semakin meningkat*. Rakyat kini sentiasa mengikuti perkembangan semasa dan mereka perlukan maklumat terkini pada setiap masa. Mereka kini disajikan dengan pelbagai berita yang disebarkan dengan pantas melalui penggunaan teknologi yang canggih setiap hari.

4. Menurut data yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya Komunikasi Multimedia Malaysia (SKMM), bagi suku tahun ketiga 2016, terdapat 9.3 juta pelanggan telefon mudah alih pasca bayar (*postpaid*), manakala terdapat 34.6 juta pelanggan pra bayar, di mana sebanyak 3,597 juta sms telah dihantar. Ini tidak mengambil kira pesanan yang menjadi viral melalui aplikasi seperti *WhatsApp*. Bayangkan betapa maklumat kini dikongsi dengan mudahnya, hanya sekelip mata dengan satu tekanan butang telefon sahaja.

5. Oleh itu, adalah amat penting untuk syarikat konsesi lebuhraya turut sama dalam revolusi penyampaian maklumat ini. Mungkin ada yang beranggapan bahawa sektor pembinaan tidak perlu mengambil berat tentang hal ini memandangkan ia bukanlah landasan utama perkhidmatan kita sebagai pembina lebuhraya. Kita juga bertanggungjawab untuk memastikan setiap pemegang taruh (*stakeholders*) dalam projek kita, terutamanya orang awam, dapat berkomunikasi dengan kita dengan cara yang paling mudah untuk mereka. Kita perlu mendengar suara mereka, terutamanya ketika pembinaan lebuhraya sedang berjalan. Pada masa yang sama, kita juga perlu memastikan maklumat yang sahih dapat disebar dengan kadar yang cepat. Kecekapan kita dalam menyalurkan informasi mampu mengelakkan sebarang kekeliruan atau pun rasa tidak puas hati yang mungkin timbul akibat dari maklumat yang tidak benar.

6. Sebagai contoh, satu perkara yang sering menjadi isu dan dibincangkan oleh orang ramai ialah kesan pembinaan lebuhraya kepada alam sekitar. Kami di LLM amat prihatin mengenai

perkara ini, di mana telah dinyatakan dalam Pelan Strategik LLM bahawa usaha untuk menyampaikan maklumat atau *engagement* bersama dengan komuniti yang terlibat mesti dilaksanakan oleh syarikat konsesi semasa pembinaan. Setiap syarikat konsesi juga perlu ada pelan komunikasi media masing-masing, yang antara lain melibatkan aktiviti seperti tanggungjawab sosial korporat, program *engagement* bersama orang awam, program pendidikan serta sesi penerangan dan taklimat projek.

7. Sehubungan itu, saya amat mengalu-alukan usaha SUKE dan DASH untuk berhubung secara terus dengan orang awam, terutamanya mereka yang terbabit di sepanjang jajaran lebuh raya. Ini terutamanya mengambil kira bahawa kerja-kerja awal untuk kedua-dua projek lebuh raya seperti aktiviti pembersihan kawasan telah pun bermula pada akhir tahun 2016 dan kerja-kerja pembinaan akan bermula tahun ini. Sudah pastinya, saluran komunikasi ini bakal menghubungkan pihak PROLINTAS dengan penduduk yang mempunyai sebarang pertanyaan atau pun aduan tentang projek lebuh raya SUKE & DASH.
8. Antara saluran komunikasi yang terangkum dalam *#contactlahkami* termasuk secara atas talian dan media sosial yang telah disediakan oleh PROLINTAS adalah seperti berikut:-

| No. | Saluran komunikasi | SUKE | DASH |
|-----|--------------------|--|--|
| 1. | Telefon hotline | 1 300 88 9922 | 1 300 88 5522 |
| 2. | Facebook | PROLINTAS Highways | |
| 3. | Twitter | @mySUKEofficial | @myDASHofficial |
| 4. | E-mel | feedback.suke@prolintas.com.my | feedback.dash@prolintas.com.my |
| 5. | Laman web | www.mysuke.com.my | www.mydash.com.my |
| 6. | Mobile Apps | PROLINTAS (boleh dimuatturun dari Google Apps dan App Store) | |

9. Selain dari saluran media sosial, saya juga amat teruja dengan usaha inovatif pihak PROLINTAS untuk menyediakan van atau kiosk bergerak yang dikenali sebagai *Customer Service Mobile Kiosk* atau Kiosk Informasi Bergerak yang bakal menjadi pusat informasi di kedua-dua kawasan projek SUKE dan DASH. Sebanyak dua buah van disediakan untuk setiap projek khas untuk mendekati masyarakat di sekitar kawasan pembinaan. Syabas atas usaha terbaik ini. Saya percaya cara ini akan menjadi satu tanda aras atau *benchmark* dalam inisiatif mendekati lagi pemaju sesuatu projek kepada masyarakat, bukan sahaja untuk sektor pembinaan lebuh raya di Malaysia, tetapi juga untuk sektor-sektor lain.

10. Kiosk bergerak ini akan beroperasi dari pukul 8:45 pagi hingga 5:45 petang pada hari bekerja dan akan di tempatkan di tempat-tempat awam seperti pasar pagi, masjid dan bank. Lokasi-lokasi yang dikunjungi oleh Van Mobile Kiosk ini akan dimaklumkan melalui pelbagai medium yang saya sebutkan sebentar tadi,

dengan mengambil kira maklum balas dan keperluan orang ramai.

11. Juga menjadi tanda aras buat projek-projek lebuhraya ini ialah pelancaran *mobile app* PROLINTAS yang bukan sahaja mempunyai maklumat terkini mengenai projek SUKE & DASH serta lebuhraya-lebuhraya yang beroperasi di bawah Kumpulan PROLINTAS iaitu AKLEH, GCE dan LKSA. Ia dijangka akan menjadi aplikasi utama dalam menyebarkan maklumat terkini mengenai lokasi kiosk informasi bergerak dan pengurusan trafik. Maklumbalas orang ramai mengenai projek boleh disalurkan melalui aplikasi tersebut.
12. Integrasi pelbagai saluran ini adalah contoh terbaik bagaimana saluran-saluran komunikasi dapat digabungkan bagi melancarkan interaksi dan penyebaran maklumat.
13. Interaksi melalui media sosial dengan pendekatan maya atau *virtual* dan satu lagi pula dengan cara yang lebih tradisi, iaitu bersemuka dengan pelanggan untuk interaksi yang lebih terus dan mesra – semua ini demi memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada masyarakat.
14. Saya percaya, dengan komunikasi terbuka dan berterusan antara SUKE dan DASH dengan orang ramai, pembinaan kedua-dua lebuhraya di bawah PROLINTAS yang dijangka siap pada tahun 2020 dapat dijalankan dengan lancar.

15. Akhir kata, saya ingin mengucapkan selamat maju jaya kepada PROLINTAS khasnya SUKE dan DASH dalam memulakan pembinaan lebuhraya mereka. Dengan lafaz Bismillah-ir-Rahman-ir-Rahim, saya dengan sukacitanya melancarkan Saluran Komunikasi SUKE dan DASH #contactlahkami.

Sekian terima kasih.