

*Sumbangan*



*dalam*  
**PEMBANGUNAN NEGARA**

SIRI UCAPAN PENTING

PERDANA  
LEADERSHIP  
FOUNDATION  
YAYASAN  
KEPIMPINAN  
PERDANA



PERDANA  
LEADERSHIP  
FOUNDATION  
YAYASAN  
KEPIMPINAN  
PERDANA

Sumbangan  
**PERKHIDMATAN  
AWAM**  
dalam  
**PEMBANGUNAN  
NEGARA**

PUSTAKA PERDANA



1010123



PERDANA  
LEADERSHIP  
FOUNDATION  
YAYASAN  
KEPIMPINAN  
PERDANA

## **Pengenalan:**

**Perkhidmatan Awam adalah faktor penentu utama dalam keseluruhan aspek pembangunan negara. Bersih, cekap dan berkesannya Perkhidmatan Awam adalah di antara kriteria penting yang akan menentukan tercapainya hasrat untuk memajukan sebuah negara Malaysia yang stabil, aman dan makmur.**

**Perkhidmatan Awam Malaysia adalah sebuah jentera pembangunan yang besar dan kompleks. Banyak sumbangan besar telah diberikan olehnya sama ada secara langsung atau tidak, bukan sahaja kepada anggota-anggotanya bahkan juga kepada negara amnya.**

**Lantaran besar dan rencamnya jentera pembangunan yang penting ini, maka ramai di antara kita yang tak sedar atau mungkin keliru tentang peranan dan sumbangan yang telah diberikan. Peranan dan sumbangannya yang besar jarang diperkatakan tetapi kesilapan yang kecil sering mendapat perhatian.**

**Sementara kita akui tiada bumi yang tidak ditimpa hujan dan langit tidak sentiasa cerah, kita juga perlu berusaha untuk menerangkan bahawa di sebalik hujan yang turun dan langit yang gelap masih ada rahmat yang boleh dinikmati.**

**Dengan kesedaran inilah pihak penganjur dan Arkib Negara mengadakan pameran “Sumbangan Perkhidmatan Awam Dalam Pembangunan Negara” supaya peranan dan sumbangan Perkhidmatan Awam terhadap proses pembangunan negara dapat difahami dan dihayati dengan lebih mendalam lagi.**

**Ikutilah (lihat muka 4) ucapan Yang Berbahagia Tan Sri Sallehuddin bin Mohamed, Ketua Setiausaha Negara di majlis perasmian pameran yang diadakan di Arkib Negara.**



*Ucapan Yang Berbahagia  
Tan Sri Sallehuddin bin Mohamed,  
Ketua Setiausaha Negara, Di Upacara Pembukaan  
Rasmi Pameran Sejarah Perkhidmatan Awam,  
Di Arkib Negara Pada  
18 Januari 1988*

**S**AYA bersyukur ke hadrat Allah Subhanahu Wataala kerana dengan limpah rahmat dan izinNya, dapat kita bersama-sama di dalam majlis pada pagi ini. Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak penganjur dan juga kepada pihak Arkib Negara yang telah sudi menjemput saya untuk merasmikan Pameran Sejarah Perkhidmatan Awam.

Saya bersyukur kerana melalui usaha yang dibuat oleh pihak Arkib Negara, kita telah berjaya untuk mengadakan pameran yang bertemakan 'SUMBANGAN PERKHIDMATAN AWAM DALAM PEMBANGUNAN NEGARA'. Dalam pameran ini kita akan dapat melihat sejarah dan perkembangan-perkembangan Perkhidmatan Awam di dalam berbagai sektor dan berbagai zaman. Kita juga akan dapat mengenali tokoh-tokoh Perkhidmatan Awam dan juga organisasi-organisasi Perkhidmatan Awam yang telah lama memberi sumbangan bakti kepada negara. Hasil sumbangan tokoh-tokoh dalam Perkhidmatan Awam yang telah berjaya di masa lalu boleh kita jadikan sebagai teladan serta dorongan untuk terus berbakti kepada agama, bangsa dan negara.

Pengalaman-pengalaman, pengajaran dan nilai-nilai yang baik daripada sejarah dapat kita jadikan teladan untuk terus bergerak dan melaksanakannya. Kelemahan-kelemahan di masa lalu hendaklah dijadikan sempadan dan ditinggalkan. Ambillah nilai-nilai

positif sebagai budaya kerja kita di samping terus mencari jalan, cara-cara dan strategi-strategi baru untuk disesuaikan dengan keadaan masa dan persekitaran. Bukanlah tujuan kita untuk menunjuk megah atau mengagung-agungkan kejayaan kita di masa silam melalui pameran. Tetapi, yang pentingnya ialah untuk memberi peluang kepada kita merenung kembali peranan dan sumbangan Perkhidmatan Awam kepada negara supaya dapatlah kita tingkatkan lagi sumbangan kita dalam membantu Kerajaan mewujudkan satu negara Malaysia yang lebih maju, aman dan bermaruah.

Adalah menjadi harapan kerajaan untuk membangunkan sebuah Perkhidmatan Awam yang cemerlang. Kita sebenarnya sudah lama bergerak untuk mencapai tahap ini. Pada hemat saya, usaha-usaha ini hendaklah dianggap sebagai satu gerakan yang berterusan dan berpanjangan oleh kerana alam persekitaran masyarakat sentiasa berubah. Perubahan yang pesat dalam arena pertandingan ekonomi antarabangsa, sentiasa mencabar kewibawaan dan kecekapan Perkhidmatan Awam.

Kita boleh melihat kecemerlangan dalam beberapa segi. Pada pendapat saya, ada **empat prinsip utama** yang penting untuk menjadi panduan kita bagi mewujudkan Perkhidmatan Awam yang cemerlang. Empat prinsip yang dimaksudkan itu ialah Keberkesanan, Kecekapan, Bertanggungjawab dan Responsif.

Perkhidmatan yang **berkesan** adalah yang dapat dengan jayanya melaksana dan mengendalikan program-program dan aktiviti-aktiviti selaras dengan matlamat utama dasar-dasar negara dan organisasi. Perkhidmatan yang **cekap** pula ialah perkhidmatan yang mampu melaksanakan program dengan jayanya tetapi melibatkan kos yang rendah dan menepati masa. Manakala perkhidmatan yang **bertanggungjawab** ialah perkhidmatan yang

mengamalkan nilai-nilai amanah, integriti dan akauntabiliti yang tinggi. Akhir sekali perkhidmatan yang **responsif** ialah perkhidmatan yang peka kepada keperluan-keperluan rakyat dan negara serta dapat pula menyesuaikan dengan keadaan dan perubahan-perubahan semasa.

Hasrat kita ialah untuk mewujudkan Perkhidmatan Awam yang cemerlang. Kita tidak dapat mewujudkan kecemerlangan hanya dengan harapan dan impian sahaja. Kita harus berusaha dengan penuh semangat, tekun dan gigih untuk mencapainya. Oleh itu **Kerajaan dari masa ke semasa terus memperkenalkan sistem dan teknik-teknik baru semata-mata untuk meningkatkan mutu Perkhidmatan Awam.** Semua organisasi telah diminta untuk mengutamakan tugas perancangan strategi. Mereka dikehendaki menilai semula dasar, program dan strategi organisasi masing-masing. Organisasi-organisasi awam perlu melaksanakan teknologi dan prosedur-prosedur pengurusan baru. Rancangan yang meluas juga telah diatur untuk melatih pegawai-pegawai kerajaan di semua peringkat dalam ilmu pengurusan dan penyeliaan moden. Kerajaan telah menitikberatkan penghayatan dan pengamalan budaya kerja yang positif, khususnya semangat rela berkhidmat dan berkorban untuk agama, bangsa dan negara.

Pengurusan masa yang berkesan adalah satu lagi usaha yang sedang diberi perhatian oleh kerajaan. Kita perlu menguruskan dengan betul masa yang tersedia ada pada kita supaya hasil yang paling maksimum dapat dikeluarkan. Pengurusan masa yang baik adalah melibatkan perancangan yang teratur, memberi tumpuan kepada kerja mengikut keutamaan dan dibuat secara sistematik dan dengan penuh disiplin.

**Kita juga sedang memberi perhatian untuk mengurangkan karenah pentadbiran khasnya dalam membuat keputusan-keputusan**



**an atau kelulusan kepada orang ramai. Lapisan rujukan untuk kelulusan akan dikurangkan. Konsep perkhidmatan setempat akan digunakan secara meluas khususnya dalam tugas-tugas yang berkaitan dengan kelulusan-kelulusan dalam bidang perdagangan, perindustrian dan pengeluaran lesen.**

Satu syarat yang penting dalam mewujudkan perkhidmatan awam yang cemerlang ialah **disiplin yang tinggi** di kalangan anggota-anggotanya. Kita harus mengambil tindakan yang tegas bagi menjamin disiplin di kalangan anggota-anggota dalam Perkhidmatan Awam sentiasa baik. Pengawasan yang lebih rapi hendaklah dilakukan. Untuk makluman kita semua, **dalam tahun 1986 sahaja, terdapat 1,272 tindakan tatatertib yang telah diambil oleh pihak JPA. Kesalahan-kesalahan yang banyak dilakukan ialah tidak hadir bertugas tanpa cuti atau tanpa sebab, cuai menjalankan tugas, datang lewat, melanggar peraturan atau arahan pejabat, tidak jujur atau tidak amanah dan penyalahgunaan najis dadah.**

Saya meminta Ketua-ketua Jabatan mengambil perhatian yang serius terhadap soal disiplin ini.

Sebenarnya, kita bukan kekurangan idea-idea atau konsep untuk memajukan Perkhidmatan Awam. Tetapi, apa yang perlu diutamakan sekarang ialah kesungguhan dan kemahiran kita untuk mengamalkan idea-idea dan program-program baru ini. Sebagai misalan, kita telah pun mengadakan Fail Meja dan Manual Prosedur Kerja. Adalah dijangka dengan pengenalan sistem-sistem ini kita dapat meningkatkan lagi keberkesanan organisasi iaitu dengan mempunyai panduan yang terperinci dalam menjalankan kerja, lebih faham tentang matlamat kerja dan lebih tahu hubungan kerja sendiri dengan pegawai-pegawai





Gambar warna: ihsan Arkib, Negara  
KEPIMPINAN  
PERDANA

lain. Oleh itu, saya berharap pada permulaan tahun 1988 ini kita harus meningkatkan keazaman untuk meningkatkan lagi keberkesanan pelaksanaan dasar-dasar dan program-program baru yang telah diperkenalkan oleh kerajaan.

Dalam hal ini, seorang pakar pengurusan pernah berkata: *“Unless behaviour changes, nothing changes”*. Dalam erti kata lain, semangat yang kuat sahaja tidak mencukupi. Ia hendaklah digandingkan dengan tindakan dan gerak laku untuk mencapainya. Gerak laku dan tindakan kita hendaklah selaras dengan nilai-nilai kecemerlangan yang dihasratkan oleh kerajaan. Nilai-nilai kecemerlangan ini hendaklah dijadikan sebagai satu perilaku, cara hidup dan budaya kerja dalam organisasi-organisasi awam.

Pada pagi ini, saya ingin mengumumkan bahawa sebuah lagu telah pun dicipta khusus sebagai lagu rasmi Perkhidmatan Awam. Lagu ini yang diberi nama **Perkhidmatan Awam** telah dicipta dan digubah oleh Encik Abdul Fatah Karim daripada Kementerian Kebudayaan dan Pelancongan. Lirik yang ditulis oleh beliau menggambarkan sumpah setia serta pengorbanan Perkhidmatan Awam dalam membela bangsa dan negara. Keseluruhan senikata lagu ini mencerminkan perjuangan kita dan memberi makna yang besar dan mendalam kepada Perkhidmatan Awam. Ia melambangkan identiti, falsafah, budaya kerja dan asas-asas perjuangan Perkhidmatan Awam.

Oleh itu adalah menjadi harapan saya supaya setiap pegawai dan kakitangan di dalam Perkhidmatan Awam dapat menghayati lagu ini selain daripada lagu *Negaraku* dan *Setia*. Lagu ini akan dijadikan sebagai lagu rasmi Perkhidmatan Awam dan akan dinyanyikan di majlis-majlis dan upacara-upacara rasmi Perkhidmatan Awam. Sebagai permulaan, sebentar lagi kita akan dapat

mendengar lagu ini dinyanyikan oleh koir yang telah diundang khusus ke majlis ini. Kepada Encik Abdul Fatah Karim, kita mengucapkan ribuan terima kasih di atas usahanya menggubah, menyusun dan menyediakan lirik lagu ini.

Kerajaan juga telah memberi perhatian yang mendalam dalam usaha meningkatkan lagi mutu perkhidmatan kaunter. **Perkhidmatan kaunter adalah penting dalam memberi khidmat dan merupakan tempat perhubungan dan interaksi pihak kerajaan dengan orang awam.** Di sinilah orang awam akan dapat mengukur kecekapan, kesopanan dan mutu kerja Perkhidmatan Awam. Oleh itu, **perkhidmatan kaunter hendaklah sentiasa dalam keadaan baik dan sempurna.** Pada hemat saya, perkhidmatan kaunter yang baik mempunyai tujuh ciri kecemerlangan iaitu:-

- Sentiasa berpegang kepada prinsip bahawa pelanggan adalah utama. Kita mestilah menerima hakikat bahawa adalah menjadi tugas dan tanggungjawab kita untuk memberi perkhidmatan yang memuaskan. Pelanggan-pelanggan yang datang untuk mendapatkan perkhidmatan janganlah pula dianggap sebagai satu beban;
- Memberi perkhidmatan dengan betul dan mengikut peraturan, sempurna dan tidak membuat kesalahan;
- Memberi perkhidmatan dalam masa yang singkat dan mengurangkan masa menunggu;
- Integriti dan kejujuran pegawai dan kakitangan yang mengendalikan perkhidmatan kaunter tidak dipersoalkan;
- Memberi layanan yang mesra dan bersopan kepada pelanggan;

- Mengadakan pusat penerangan, tempat menunggu yang sesuai, tempat letak kereta yang mencukupi, papan tanda yang jelas dan tandas awam yang bersih; dan
- Menggunakan sistem, teknologi dan proses kerja yang moden dan sesuai untuk membantu pegawai dan kakitangan memberi perkhidmatan yang baik.

Ketua-ketua Setiausaha dan Ketua-ketua Jabatan yang mengendalikan perkhidmatan kaunter hendaklah mengambil perhatian, dan tindakan selanjutnya bagi menentukan bahawa ciri-ciri tersebut dilaksanakan dan diamalkan di Kementerian dan Jabatan masing-masing. **Saya suka menggalakkan Ketua-ketua Setiausaha dan Ketua-ketua Jabatan supaya sentiasa membuat pengawasan dan seliaan bagi memastikan ciri-ciri tersebut dilaksanakan dengan sempurna dan menjadi amalan serta budaya perkhidmatan kaunter.** Lawatan-lawatan seperti ini bukan sahaja dapat memberi maklumbalas yang baik tapi ia juga dapat memberi dorongan dan galakan kepada pegawai dan kakitangan di Jabatan kita. Selain daripada lawatan-lawatan biasa, lawatan-lawatan **mengejut** hendaklah juga diadakan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Saya sendiri akan membuat lawatan ke Jabatan-jabatan yang mengendalikan perkhidmatan kaunter bagi memerhati pencapaian dan pelaksanaan ciri-ciri tersebut. Sekiranya ciri-ciri kecemerlangan ini dapat dijadikan satu budaya yang diterima oleh semua pegawai dan kakitangan yang mengendalikan perkhidmatan kaunter, saya percaya perkhidmatan kepada orang ramai dapat ditingkatkan ke satu tahap yang diharapkan oleh kerajaan dan juga orang ramai.

Sebagai satu lagi usaha untuk meningkatkan Perkhidmatan Awam, kerajaan telah memperkenalkan program Anugerah Pejabat Terbaik, khususnya bagi Jabatan-jabatan dan agensi-

agensi persekutuan yang mengendalikan perkhidmatan kaunter. Program ini bukanlah satu pertandingan di antara Jabatan dan agensi kerajaan **tetapi ini adalah merupakan pengiktirafan dan penghargaan kerajaan** kepada Jabatan dan agensi kerajaan yang telah berusaha dengan gigih bagi memberi perkhidmatan yang baik kepada orang ramai. Sejak program ini dilancarkan di Wilayah Persekutuan pada tahun 1986, program ini telah diperluaskan ke seluruh negara. Pada bulan Jun 1987 yang lalu, saya telah pun mengumumkan pejabat-pejabat terbaik bagi negeri Pahang, Kedah dan Perlis. Pada pagi ini, sukacita saya mengumumkan sebahagian lagi pejabat yang dipilih sebagai pejabat yang terbaik oleh Jawatankuasa Pemilihan yang terdiri daripada pegawai-pegawai MAMPU, Pasukan Petugas Khas Produktiviti, Jabatan Perkhidmatan Awam, Jabatan Audit, Biro Pengaduan Awam dan pihak Setiausaha Kerajaan Negeri. Pejabat-pejabat yang telah berjaya dan dipilih oleh Jawatankuasa mengikut negeri ialah:-

#### **Johor**

- (i) Pejabat Lembaga Letrik Negara, Muar;
- (ii) Pejabat Pendaftaran Negara, Negeri Johor; dan
- (iii) Ibu Pejabat Polis, Daerah Johor Bahru.

#### **Kelantan**

- (i) Hospital Besar Kota Bharu; dan
- (ii) Pejabat Imigresen, Kota Bharu.

#### **Melaka**

- (i) Pejabat Pos, Alor Gajah;
- (ii) Pejabat Pendaftaran Negara, Negeri Melaka; dan
- (iii) Pejabat Kesihatan Besar, Tg. Keling.

#### **Negeri Sembilan**

- (i) Jabatan Pengangkutan Jalan, Negeri Sembilan;
- (ii) Pejabat Pendaftaran Negara, Negeri Sembilan; dan
- (iii) Balai Polis, Linggi.

### **Perak**

- (i) Hospital Besar, Ipoh;
- (ii) Pejabat Pos, Kuala Kurau; dan
- (iii) Balai Polis Kg. Rapat, Ipoh.

### **Sabah**

- (i) Bahagian Pungutan, Jabatan Hasil Dalam Negeri, Kota Kinabalu;
- (ii) Bahagian Cukai Dalam Negeri, Jabatan Kastam dan Eksais Diraja, Kota Kinabalu; dan
- (iii) Pejabat Pos Besar, Kota Kinabalu.

### **Sarawak**

- (i) Pusat Kesihatan Daerah, Kanowit;
- (ii) Jabatan Pendaftaran Negara, di Miri; dan
- (iii) Jabatan Tanah dan Ukur, Sarikei.

### **Selangor**

- (i) Hospital Daerah Tg. Karang;
- (ii) Pejabat Lembaga Letrik Negara, Kelang; dan
- (iii) Pejabat Pendaftaran Negara, Daerah Kelang.

### **Terengganu**

- (i) Jabatan Pengangkutan Jalan, Negeri Terengganu; dan
- (ii) Hospital Besar Kuala Terengganu.

Saya ingin mengucapkan tahniah kepada semua jabatan yang telah berjaya mendapat anugerah pejabat terbaik. Saya berharap pencapaian dan usaha gigih bagi meningkatkan mutu Perkhidmatan Awam hendaklah dipertahankan dan diteruskan. Kepada jabatan-jabatan yang lain saya suka menasihatkan supaya terus berusaha meninggikan prestasi masing-masing.



Di sini, saya ingin mengambil kesempatan untuk memberi tahniah khusus kepada sebuah Jabatan yang telah menunjukkan satu perkembangan dan perubahan yang sangat menggalakkan dalam memberi perkhidmatan kepada orang ramai. Daripada 14 negeri yang dilawati, Jabatan ini telah terpilih sebagai Pejabat-pejabat yang terbaik di 11 buah negeri. Jabatan tersebut ialah pengurusan hospital khususnya Bahagian Pesakit Luar.

Prestasi yang ditunjukkan oleh pihak pengurusan hospital membuktikan kepada kita bahawa keazaman untuk berjaya dan sentiasa berada di peringkat kecemerlangan boleh dicapai sekiranya kita berusaha dan menjadikannya sebagai prinsip dan budaya kerja. Kepada pegawai-pegawai dan kakitangan hospital-hospital di seluruh negara, saya ingin mengucapkan syabas.

Sebagai mengakhiri ucapan saya pada pagi ini, saya sekali lagi ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pegawai dan kakitangan Perkhidmatan Awam yang telah berusaha ber-sungguh-sungguh untuk memaju dan meningkatkan lagi mutu Perkhidmatan Awam. Sumbangan bakti tuan-tuan dan puan-puan itu adalah merupakan khidmat dan pengorbanan yang tidak ternilai dalam membangunkan negara dan bangsa. Khidmat dan pengorbanan ini hendaklah kita teruskan supaya dijadikan pula satu budaya dan tradisi bekerja Perkhidmatan Awam.

**SETIA BERSATU BERUSAHA MAJU**

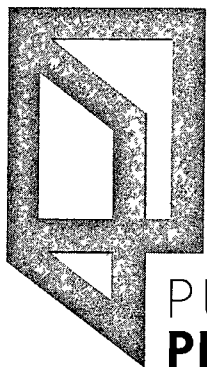


**PERDANA  
LEADERSHIP  
FOUNDATION  
YAYASAN  
KEPIMPINAN  
PERDANA**



Disunting oleh Adznan Mohd. Yaacob.  
Bahagian Penerbitan  
Rekaletak oleh: Bahagian Pengeluaran Visual.





PUSTAKA  
**PERDANA**  
LIBRARY



PERDANA  
LEADERSHIP  
FOUNDATION  
YAYASAN  
KEPIMPINAN  
PERDANA

Diterbitkan oleh Jabatan Penerangan Malaysia,  
Kementerian Penerangan  
Dicetak oleh Utusan Printcorp Sdn. Bhd.  
untuk Jabatan Percetakan Negara  
B.K. 002 (B.M.) Mac 1988 (50).

