



**TEKS UCAPAN
Y.BHG. DATO' SRI DR. ALI BIN HAMSA
KETUA SETIAUSAHA NEGARA**

**SEMPENA
KONVENSYEN PERKHIDMATAN HAL EHWAL
ISLAM 2012**

**3 OKTOBER 2012 (RABU),
3.00 PETANG
INSTITUT LATIHAN ISLAM MALAYSIA BANGI
HINGGA 4.00 PETANG**

**“MERAKYATKAN PENGURUSAN HAL EHWAL
ISLAM”**

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh'

Terima-Kasih Saudara Pengerusi Majlis

YBhg. Tan Sri -Tan Sri, Dato'-Dato', tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati sekalian.

Alhamdulillah, terlebih dahulu marilah sama-sama kita memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T. kerana dengan limpah kurnia dan keizinan-Nya, kita dapat bertemu pada petang ini sempena majlis penutupan **Konvensyen Perkhidmatan Hal Ehwal Islam 2012**. Saya mengambil kesempatan di sini untuk mengucapkan terima kasih kepada Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) selaku penganjur atas inisiatif dan komitmen bagi menjayakan konvensyen pada kali ini. Semoga

usaha murni ini akan dapat membantu memantapkan lagi Pengurusan Hal Ehwal Islam di negara ini khususnya dan perkhidmatan awam Malaysia amnya.

Hadirin yang dikasihi sekalian.

2. Perkhidmatan Awam sentiasa berdepan dengan realiti semasa di mana teras perkhidmatan awam adalah untuk menyampaikan perkhidmatan yang mempunyai nilai tambah (*value add*) kepada rakyat. Pihak kerajaan kini gigih membentuk perkhidmatan awam yang berprestasi tinggi dan berinovasi kerana rakyat Malaysia semakin peka, berpendidikan tinggi dan mempunyai espektasi yang kian meningkat terhadap sistem perkhidmatan awam termasuk perkhidmatan hal ehwal Islam di negara ini.

3. Kini perkhidmatan awam sedang melalui proses transformasi yang bersepadu dan komprehensif bagi memastikan ia kekal relevan sepanjang masa. Kejayaan agenda transformasi ini sudah pasti menuntut perkhidmatan awam beralih dari paradigma lama dan meminggirkan budaya-budaya lapuk dalam sistem pengurusan semasa dengan menukarkan kepada pemikiran produktif. Pemikiran produktif akan menghasilkan idea-idea yang baru yang lebih inovatif berbanding dengan hanya memberi fokus kepada penambahbaikan ke atas idea-idea sedia ada.

4. **Gagasan 1Malaysia** “Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”, merupakan satu gagasan yang diperkenalkan oleh kerajaan di bawah pimpinan YAB Dato’ Seri Mohd Najib bin Tun Abd. Razak, Perdana Menteri Malaysia. Gagasan ini meletak usaha-usaha *‘delighting the*

customers' sebagai gagasan utama yang perlu dipelopori dalam meningkat imej perkhidmatan awam. Gagasan ini juga membawa harapan untuk mencapai perpaduan nasional memandangkan negara Malaysia adalah sebuah negara yang mempunyai masyarakat majmuk yang terdiri daripada pelbagai jenis kaum seperti Melayu, Cina, India, Iban, Melanau, Murut dan sebagainya yang mengamalkan adat dan budaya yang berbeza-beza. Oleh itu, melalui Gagasan 1Malaysia “Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan” membawa kita kepada maksud penyatuan semua kaum tanpa mengira pangkat, darjat dan taraf hidup. Apa yang paling penting semua rakyat mempunyai sifat “**sense of belonging**” antara satu sama lain. Dengan cara ini kita hidup aman damai dan saling memahami antara satu sama lain dan dapat membangunkan negara Malaysia sebagai sebuah negara maju pada masa hadapan.

5. Bagi mendokong Gagasan 1Malaysia ini YAB Perdana Menteri Malaysia dalam ucapannya sempena Program Ke Arah Perkhidmatan Cemerlang Dan Cintailah Negara Kita pada 2 Julai 2012 yang lalu, telah menekankan bahawa para penjawat awam perlulah sentiasa berusaha dengan gigih dan bersungguh-sungguh serta melakukan tugas secara terancang untuk mencapai peningkatan dari segi prestasi supaya rakyat dapat merasakan sebuah perkhidmatan yang lebih baik dalam sebuah kerajaan. Bagi mencapai hasrat tersebut YAB Perdana Menteri telah menggariskan **6 prinsip sebagai nilai tambah**, yang disimpulkan dalam 2 akronim **CTI dan PCI** sebagai method pelaksanaan yang lebih berkesan.

6. CTI bermaksud **Cepat, Tepat dan Integriti**. Ini perlu disokong dengan satu lagi akronim yang

boleh jadi tumpuan kita yakni PCI yang bermaksud **Produktiviti, Kreativiti dan Inovasi**. Saya fikir kalau kita ingat kepada dua akronim CTI dan PCI ia akan mencerminkan proses pembaharuan yang perlu kita lakukan setiap masa. Sebagai contoh proses inovatif, bagi seorang penjawat awam, sudah tentu kita inginkan sebuah perkhidmatan kerajaan yang sentiasa memerlukan idea-idea baru yang lebih bernas, kadang-kadang tidak begitu konvensional tetapi yang pentingnya yang boleh menghasilkan bukan sahaja *output* tetapi *outcome* yakni keberhasilan.

7. Sehubungan itu, di sinilah peranan tuan-tuan dan puan-puan sebagai pegawai perkhidmatan hal ehwal Islam bagi menjelaskan tentang proses CTI dan PCI dalam Pengurusan Hal Ehwal Islam yang menjadi teras kepada masyarakat Islam di negara ini yang akhirnya akan mewujudkan perpaduan

dan kestabilan dalam masyarakat. Sekiranya Pengurusan Hal Ehwal Islam dapat dilaksanakan dengan cekap maka ia akan menjadi benteng kepada masyarakat daripada pengaruh-pengaruh dan ancaman-ancaman luar yang cuba merosakkan akidah umat Islam dan juga amalan-amalan syariat yang diamalkan di negara ini.

8. Saya juga difahamkan bahawa JAKIM sedang berusaha memperkenalkan dan menjelaskan kepada masyarakat tentang konsep dan pendekatan "**seederhana dan seimbang**" dalam seluruh kehidupan ini untuk dilaksanakan dan diamalkan khususnya dalam sistem petadbiran semasa sebagaimana dilaksanakan oleh Rasulullah saw. Bagi mencapai hasrat tersebut, satu wacana Panel Pemikir *wasatiyyah* juga telah diadakan bagi mencari pendekatan terbaik untuk melaksanakan falsafah tersebut dalam pelbagai

bidang termasuklah pengurusan dan pentadbiran, sosio-ekonomi, pendidikan, pertahanan, keselamatan dan sebagainya. Saya yakin penal ini mampu menghasilkan satu natijah ilmiah dan konsisten sesuai dengan konsep wasatiyyah yang diperkenalkan itu.

Kemahiran Memimpin dan Kemahiran Mengurus

Hadirin yang saya hormati sekalian.

9. Kemahiran memimpin dan kemahiran mengurus adalah amat diperlukan bagi memastikan organisasi dan negara dapat bergerak dengan lebih pantas lagi bagi mencapai matlamat Wawasan 2020. Kemahiran pengurusan kewangan, perakaunan, integriti amat penting untuk memastikan adanya konsistensi dalam

pelaksanaan, bagi membolehkan pencapaian objektif dan kesamarataan perkhidmatan kepada pelanggan. Kemahiran komunikasi dan interpersonal pula bagi membolehkan kita mempengaruhi dan menggerakkan warga organisasi untuk terus memberi komitmen yang tinggi ke arah kebaikan dalam organisasi. Kemahiran *negotiation* dan penguasaan Bahasa sama ada Bahasa Inggeris atau lain-lain bahasa adalah penting bagi membolehkan kita mendapat manfaat yang sewajarnya apabila kita berurusan dengan pihak lain.

10. Kemahiran-kemahiran yang disebutkan tadi adalah antara kemahiran yang telah dikenalpasti bagi mempertingkatkan perkhidmatan khususnya dalam pengurusan Hal Ehwal Islam. Tuan-tuan dan puan-puan perlu mengambil peluang untuk menambah ilmu dalam bidang-bidang berkaitan

sama ada dalam negara mahupun luar negara, agar kemahiran dapat di wujudkan ketika kita membuat keputusan dan tindakan dalam organisasi masing-masing.

11. Sebagai ketua jabatan dan pegawai yang bertanggungjawab, kita perlu memastikan kecekapan anggota organisasi adalah menyeluruh, bukan bersifat sebahagian. Kecekapan yang bersifat sebahagian, hanya terletak kepada kecemerlangan seorang, dua orang atau sebahagian kecil sahaja daripada warga organisasi berkenaan, ia tidak akan kekal lama (tiada *sustainability*) dan tidak boleh membawa transformasi secara menyeluruh kepada organisasi berkenaan. Ini kerana, apabila masa berlalu dan orang-orang berkenaan yang menjadi tunggak kepada kecemerlangan organisasi telah tiada, prestasi organisasi akan menurun. Dalam

hubungan ini, selaku pemimpin yang berada di dalam kedudukan yang boleh mempengaruhi anggota organisasi, seharusnya memastikan wujudnya budaya kerja yang positif dalam organisasi secara berterusan. Sesuatu yang menjadi budaya, kebiasaannya akan terus kekal lama dan diwarisi kepada generasi akan datang.

12. Saya rasa tidak perlulah saya jelaskan lagi kepentingan kepimpinan dalam organisasi. Tuan-tuan dan puan-puan telah sedia maklum dan sentiasa didedahkan dengan pelbagai teori dan praktikal tentang kepimpinan semasa menjalankan tugas masing-masing dalam organisasi. Nasihat saya ialah pastikan pegawai dan kakitangan kita sentiasa memelihara kredibiliti sebagai pemimpin dan orang yang dipimpin. Pemimpin perlu mempunyai ciri-ciri dan kualiti peribadi yang baik, dan mengamalkan nilai-nilai murni dan positif.

Manakala orang yang dipimpin pula perlu memahami arah kepimpinan, patuh dan taat kepada arahan serta mengikut peraturan yang telah ditentukan, dengan ini tuan-tuan dan puan akan lebih disegani dan dihormati.

Muhasabah Halatuju Pengurusan Hal Ehwal Islam

Hadirin yang saya hormati sekalian.

13. Kajian secara berterusan perlu dibuat terhadap segala peraturan, prosedur dan proses kerja bagi mempertingkatkan kualiti perkhidmatan ke arah mewujudkan perkhidmatan awam dan pengurusan Hal Ehwal Islam yang lebih *integrated*, *friendly*, cekap dan berkesan. Untuk itu, kita perlu mempertingkatkan ilmu pengetahuan atau *knowledge building* di kalangan penjawat awam

supaya dapat kekal relevan dalam era *k-ekonomi* masa kini.

14. *Capacity building* adalah juga penting bagi mewujudkan pegawai dan kakitangan Hal Ehwal Islam yang kompeten, berkemahiran dan berilmu melalui pembelajaran yang berterusan. Pegawai Hal Ehwal Islam sewajarnya menilai semula prestasi perkhidmatan yang telah diberikan kepada masyarakat khususnya yang berkaitan perkhidmatan kaunter sebagai barisan hadapan, memperbaiki segala kelemahan yang wujud, menambah nilai di mana perlu, membina kekuatan untuk mencapai kejayaan yang berterusan baik bagi diri kita atau organisasi yang kita pimpin. Dengan lain perkataan proses CTI dan CPI yang dikemukakan oleh YAB Perdana Menteri itu hendaklah diterapkan secara lebih berkesan dalam

pengurusan strategik jabatan atau agensi dan ia merupakan satu proses yang berterusan.

Etika dan Integriti

Tuan-Tuan dan Puan-Puan dan Hadirin Yang Dikasihi Sekalian,

15. Saya percaya semua warga perkhidmatan Hal Ehwal Islam mempunyai tahap etika dan integriti yang tinggi dalam melaksanakan tugas, dan saya sangat berharap mereka akan menjadi cermin dan contoh ikutan kepada perkhidmatan yang lain. Sesungguhnya integriti amat berkait rapat dengan nilai keagamaan seperti jujur, amanah, benar, setia dan sebagainya yang menjadi tunggak utama dalam perkhidmatan. Sekiranya permasalahan integriti ini wujud dalam perkhidmatan Hal Ehwal Islam, sudah tentu ia

akan menjadi bahan ikutan atau 'kayu ukur' yang tidak baik kepada sahabat-sahabat kita yang berada dalam lain-lain perkhidmatan, kerana mereka telah meletakkan kredibiliti perkhidmatan Hal Ehwal Islam sebagai kain putih yang tidak boleh ada titik hitam sedikitpun, kerana ia akan merosakkan kebersihan kain tersebut.

16. Saya tahu tanggungjawab mendidik masyarakat menjadi baik bukanlah satu kerja mudah. Tidak semua orang boleh menerima apa yang kita sampaikan walau pun pelbagai pendekatan atau kaedah yang baik telah kita gunakan. Mendidik masyarakat memerlukan kemahiran yang tinggi, apalagi pada zaman manusia semuanya bijak dan berpengetahuan tinggi. Kita perlu banyak menggunakan teknik moden dan canggih bagi menarik masyarakat.

17. Saya faham ia memerlukan peruntukan yang banyak bagi menyokong usaha mendidik masyarakat khususnya umat Islam di negara ini, dan dalam hal ini kerajaan sentiasa memberi perhatian serius dengan menyediakan peruntukan membangunkan umat Islam, iaitu meningkatkan pendidikan yang bermula dari pendidikan pra sekolah. Melalui pendidikan kelas al-Quran dan fardu ain (KAFA) yang dilaksanakan di seluruh negara, kerajaan akan memastikan ia akan terus diperkasakan dari semasa ke semasa terutamanya kebajikan pelajar, guru, penyelia serta ibu bapa/keluarga pelajar. Kerajaan akan melihat keperluan khusus dalam membantu meringankan beban ibu bapa menyara kos pembelajaran anak-anak mereka. Begitu juga pelaksanaan sekolah-sekolah agama di peringkat menengah rendah dan tinggi yang amat daif dari segi kewangan serta infrastruktur, yang sering kali mengundang

masalah kepada pentadbir sekolah dan pelajar-pelajar. Kerajaan akan melihat dan meneliti perkara ini dengan sewajarnya.

18. Seperkara lagi, saya menyarankan agar permasalahan akidah umat Islam di negara ini juga perlu diberi perhatian serius, dan usaha menanganinya perlu di susun secara sistematik kerana ia sangat sensitif. Sekiranya program mendekati mereka yang bermasalah memerlukan tumpuan masa yang lebih, atau kajian yang komprehensif oleh pihak tertentu maka kerajaan bersedia menimbangkan peruntukan yang sesuai. Ini kerana kerajaan ingin melihat umat Islam di negara ini bebas dari sebarang masalah akidah. Kecelaruan akidah boleh memudaratkan kestabilan negara.

19. Dalam menangani permasalahan masyarakat, suka saya mengingatkan kepada tuan/puan semua agar sentiasa mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh kerajaan dari semasa ke semasa terutamanya isu rasuah. Walau pun tahap rasuah dan salah laku dalam perkhidmatan Hal Ehwal Islam tidak kedengaran, namun tuan-tuan dan puan-puan perlu lebih berhati-hati kerana perlakuan rasuah boleh terjadi dalam pelbagai bentuk dan cara yang mana boleh membawa kepada dorongan memberi atau menerima rasuah. Saya sangat berharap gejala tersebut tidak akan wujud langsung dalam perkhidmatan Hal Ehwal Islam dan tuan-tuan dan puan-puan perlu menjadikan perkhidmatan ini sebagai contoh kepada penjawat awam yang lain.

20. Untuk lebih perihatin kepada kestabilan organisasi, saya mohon kepada semua ketua

jabatan dalam perkhidmatan ini mengamalkan prinsip Kepimpinan Melalui Teladan dan kakitangan perlu diutamakan. *We must practice what we preach*. Kita juga hendaklah sentiasa mengingatkan diri kita dan sesama kita, agar sentiasa mengamalkan kejujuran dan integriti semasa memimpin. Kesedaran dalaman iaitu *sense of ethics and integrity* adalah penting bagi seorang pemimpin dalam organisasi ketika menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan.

21. Saya juga ingin mengingatkan diri saya sendiri serta semua anggota-anggota perkhidmatan awam umumnya dan perkhidmatan Hal Ehwal Islam khususnya, bahawa cara yang paling mudah untuk kita menghayati budaya perkhidmatan yang boleh memberi kepuasan kepada pelanggan adalah dengan mengamalkan

konsep *“put ourselves in the shoes of the customers”*. Apabila kita meletakkan diri kita sebagai seorang pelanggan yang sedang mendapatkan perkhidmatan, sudah tentu kita mengharapkan perkhidmatan tersebut dilaksanakan dengan penuh cekap, pantas dan tepat, *Insyallah*.

22. Kita juga hendaklah berusaha mempermudah urusan semua pihak dan bukan menyusahkan seperti mana pesanan Rasulullah S.A.W kepada Muaz bin Jabbal yang diutuskan sebagai Gabenor ke Yaman. Baginda bersabda yang bermaksud *“Permudahkan dan janganlah menyusahkan, berilah khabar gembira dan janganlah menakut-nakutkan”*. Oleh itu semua ketua jabatan perlu meneliti maksud hadis ini dengan sedalam-dalamnya, hendaklah mengutamakan kehendak pelanggan, dan

melayani pelanggan dengan baik dan berkesan kerana perkhidmatan awam berhadapan dengan realiti semasa di mana terasnya adalah untuk menyampaikan perkhidmatan yang mempunyai nilai tambah (value add) kepada pelanggan.

23. Saya sentiasa menaruh keyakinan penuh terhadap tuan-tuan dan puan-puan dalam melaksanakan saranan-saranan yang telah saya sebutkan sebentar tadi, saya sentiasa akan menyokong apa jua inisiatif yang baik demi kemajuan agama, bangsa dan negara kita. Dalam hubungan ini, saya ingin mengajak semua ketua-ketua jabatan dan anggota organisasi perkhidmatan Hal Ehwal Islam untuk membina kecemerlangan di dalam organisasi masing-masing berdasarkan prinsip-prinsip dan nilai-nilai murni yang telah diterapkan melalui dasar dan pekeliling sedia ada. Di setiap peringkat dalam

organisasi perlu wujud budaya CTI dan PCI untuk mencapai kecemerlangan. Sekiranya ketua jabatan, timbalan-timbalan dan beberapa orang pegawai atasan sahaja yang cemerlang, tetapi organisasi yang dipimpinnya penuh dengan masalah dan aduan, kecemerlangan tersebut tidak memberi manfaat sepertimana yang diharapkan. Kecemerlangan perlu diterapkan di setiap peringkat dalam jabatan bermula daripada pembantu pejabat hinggalah ke peringkat pengurusan tertinggi.

24. Dalam melaksanakan sesuatu dasar dan merealisasikan perancangan strategik jabatan, penjawat awam hendaklah sentiasa pantas dan berusaha menggunakan pendekatan-pendekatan baru bagi mencapai hasrat tersebut dengan sedaya upaya mengurangkan kos penggunaannya

tetapi pada masa yang sama memberi impak tinggi kepada jabatan serta negara.

25. Saya maklum bahawa skim perkhidmatan hal ehwal Islam sangat unik dan tersendiri sifatnya, namun setiap warganya tetap mempunyai tanggungjawab yang sama iaitu memberi perkhidmatan terbaik kepada masyarakat sebagai pelanggan dan kerajaan sebagai stakeholder. Sifat perkhidmatannya yang **menyeluruh dan sejangat** ini di mana pelanggan perkhidmatan hal ehwal Islam ini bermula dari bayi hingga dewasa amat memerlukan penjelasan, nasihat, panduan serta pelbagai perkhidmatan dalam aspek kehidupan seperti pendidikan, kekeluargaan, akidah, kemasyarakatan, perkahwinan, muamalat, sosio-ekonomi bahkan juga tentang kehidupan akhirat. Maka ia perlu kepada perubahan dan penambahbaikan dari semasa ke semasa sama

ada dari aspek kualiti perkhidmatan, kualiti pegawai dan kakitangan, dasar-dasar utama, kedudukan serta status perjawatan baik di peringkat pusat mahupun peringkat negeri.

26. Kerjasama yang erat antara agensi agama sama ada di peringkat pusat mahupun negeri, akan menjadi teras utama transformasi perkhidmatan hal ehwal Islam di negara ini. Sesuai dengan tema konvensyen Perkhidmatan Hal Ehwal Islam 2012 ini iaitu '**Perkhidmatan Cemerlang Islam Gemilang**', saya melihat kerjasama yang telah terjalin sejak sekian lama ini akan menjadi faktor penyokong kepada kejayaan sesuatu perkhidmatan hal ehwal Islam yang ditawarkan.

27. Saya juga ingin melihat perkhidmatan ini akan terus maju dan mampu menjadi peneraju kepada perkhidmatan-perkhidmatan lain di negara

ini khusus dalam bidang pengurusan hal ehwal Islam seperti yang sedang dilaksanakan kini antaranya pelaksanaan penyeragaman pensijilan halal, penyelarasan undang-undang pentadbiran Islam, penyelarasan undang-undang keluarga Islam, dan pendidikan Islam serta lain-lain yang berkaitan dengan kepentingan umat Islam di negara ini.

Penutup

28. Akhir kata saya ingin menyatakan satu rangkai kata yang sangat terkenal dalam bidang pengurusan bagi merealisasikan pengurusan kerja secara sistematik dan berdisiplin. Rangkai kata tersebut adalah pesanan Sayyidina Ali *karramallahu wajhah*, khalifah Islam yang keempat ***“kebenaran yang tidak bersistem akan ditewaskan oleh kebatilan yang bersistem”*** .

Dengan lafaz “*Bismillahirrahmanirrahim*” saya merasmikan **Majlis Penutupan Konvensyen Perkhidmatan Hal Ehwal Islam Tahun 2012** pada kali ini. Semoga konvensyen ini mendapat kejayaan sepertimana yang dirancangkan.

Sekian,

Wabillahitaufik Wal Hidayah

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.