



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

**MAJLIS PERJUMPAAN PEGAWAI DAN
ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM NEGERI
PERAK DARUL RIDZUAN**

**4 OKTOBER 2012 (KHAMIS),
3.00 PETANG
BANGUNAN PERAK DARUL RIDZUAN**

Bismillahir rahmanir rahim

Assalaamualaikum warahmatullahi

Wabarakatuh, Salam Sejahtera dan Salam

1Malaysia

- I. Yang Berhormat Dato' Abdul Puhat bin Mat Nayan,
Setiausaha Kerajaan Negeri Perak,
- II. Yang Berhormat Dato' Ahmad Kamal bin Md. Shahid,
Penasihat Undang-Undang Negeri Perak,
- III. Yang Berhormat Dato' Haji Mohd Ghazali bin Jalal,
Pegawai Kewangan Negeri,
- IV. Ketua-Ketua Jabatan Persekutuan
- V. Ketua-ketua Jabatan dan Agensi Kerajaan Negeri

Y.Bhg. Dato'-Dato', Datin-Datin, Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang dihormati sekalian.

1. *Alhamdulillah*, saya memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia dan keizinan Nya jua, saya dapat berjumpa dengan pegawai dan anggota perkhidmatan awam di negeri Perak Darul Ridzuan pada hari ini.

2. Saya juga ingin merakamkan penghargaan dan terima kasih kepada Y.B. Setiausaha Kerajaan Perak kerana sudi menjemput dan menerima kunjungan saya untuk berjumpa serta beramah mesra dengan para penjawat awam di negeri Perak.

Merakyatkan Perkhidmatan Awam

3. Pada pagi ini, saya telah mengadakan lawatan kerja atau 'lawatan sambil belajar' ke

beberapa agensi Kerajaan Persekutuan iaitu Jabatan Pengangkutan Jalan, Jabatan Imigresen dan Jabatan Pendaftaran Negara untuk mengenali dengan lebih dekat penjawat awam yang berkhidmat di jabatan-jabatan tersebut, disamping memahami secara langsung akan keadaan persekitaran kerja mereka dan tanggapan rakyat yang menggunakan perkhidmatan di jabatan-jabatan ini. Ini adalah selaras dengan pendekatan **'Merakyatkan Perkhidmatan Awam'**. Konsep ini memerlukan kita sebagai penjawat awam untuk meletakkan diri kita dalam kedudukan mereka yang menerima atau menggunakan perkhidmatan kita. Sebagai contoh, sekiranya kita bertugas di kaunter, apakah perasaan mereka yang berurusan dengan kita sekiranya kita lambat, bersikap acuh tak acuh dan sebagainya. Dalam erti kata lain, kita sebagai penjawat awam juga merupakan rakyat. Sekiranya penjawat awam

tidak menyampaikan perkhidmatan dengan baik, satu hari nanti, kita sebagai rakyat juga akan merasa apa yang rakyat lain lalui. Ini mungkin juga akan terjadi kepada ibubapa kita, adik-beradik atau saudara-mara kita. Jumlah penjawat awam adalah lebih kurang 1.4 juta orang. Jika kita mengambil kira suami, isteri dan anak-anak serta saudara terdekat, ia boleh mencecah 9 juta orang atau lebih kurang 30 peratus rakyat negara ini.

Turun Padang

4. Konsep 'merakyatkan perkhidmatan awam' ini diharap dapat memberikan kesedaran kepada penjawat awam untuk terus meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kepada rakyat kerana akhirnya, kita penjawat awam yang juga rakyat, akan mendapat faedahnya. Dalam pada itu, kebajikan penjawat awam juga seharusnya

diambil berat. Oleh yang demikian, saya telah menasihatkan ketua-ketua jabatan untuk 'turun padang' dengan kerap. Amalan 'turun padang' membawa sekurang-kurangnya dua faedah iaitu pengurusan atasan dapat mengeratkan silaturahim dengan pegawai dan anggota penjawat awam dalam jabatan masing-masing, serta memahami akan kekangan atau masalah yang dihadapi oleh pegawai untuk memudahkan mereka melaksanakan tugas. Ini adalah penting kerana apabila kita tidak dibebani dengan masalah, maka hati kita akan senang, fikiran lebih jelas dan kualiti kerja pun akan cemerlang.

Hubungan Erat Antara Pengurusan dengan Kumpulan Pelaksana

5. Hubungan diantara pihak pengurusan dengan anggota sokongan juga penting dalam memastikan keharmonian hubungan kerja kedua-

dua belah pihak. Kerjasama yang erat ini akan menentukan bahawa perancangan dasar di pihak pengurusan tertinggi dapat dilaksanakan dengan lancar oleh kumpulan pelaksana. *Alhamdulillah*, sehingga kini, hubungan ini berada di tahap yang baik dimana terdapat rundingan dan konsultasi diantara pihak pengurusan dan anggota sokongan menerusi saluran-saluran sedia ada seperti Majlis Bersama Jabatan (MBJ) atau perjumpaan secara berkala yang diaturkan dari semasa ke semasa.

PCI dan CTI

6. YAB Perdana Menteri telah menggariskan 6 prinsip untuk diamalkan penjawat awam iaitu Cepat, Tepat dan Integriti (CTI) serta Produktif, Inovatif dan Kreatif (PCI). Perkhidmatan awam yang dapat memenuhi kehendak semasa rakyat menuntut supaya setiap keputusan dan tindakan

dibuat dengan **CEPAT** tanpa tertangguh terutamanya yang melibatkan urusan rakyat dengan agensi Kerajaan. Urusan rakyat bukan sahaja dapat dipermudahkan, malah pertumbuhan ekonomi dapat dipertingkatkan seterusnya melonjakkan kedudukan daya saing negara. Kepantasan dalam membuat keputusan sahaja adalah tidak mencukupi. Penjawat awam juga perlu berupaya membuat keputusan yang **TEPAT** mengambil kira semua faktor-faktor penting khususnya keperluan kumpulan sasar. Dalam konteks penyampaian perkhidmatan di kaunter, aspek ketepatan dapat diterjemahkan daripada segi ketepatan memberikan maklumat kepada orang awam yang memerlukan, memastikan orang awam tidak dibebankan dengan pengisian borang yang tidak diperlukan dan sebagainya.

7. **INTEGRITI** yang dimiliki institusi-institusi negara termasuklah institusi sektor awam merupakan salah satu aspek penilaian tahap kemajuan sesebuah negara yang bukan terhadap kepada aspek kekukuhan ekonomi. Dalam menilai samada seseorang boleh menjadi penjawat awam, aspek integriti perlu dititikberatkan bagi mengelakkan sektor awam dicemari dengan insiden-insiden penjawat awam yang terlibat dengan amalan rasuah, penyalahgunaan kuasa dan sebagainya. Malah integriti bukan sahaja terhadap kepada rasuah dan sebagainya, ia juga termasuk menjalankan tugas dalam tempoh yang diberikan. Kelewatan bekerja yang disengajakan juga merupakan suatu perkara yang tidak berintegriti.

8. Kini, negara kita, sepertimana negara-negara lain dunia, turut berhadapan dengan

sumber yang terhad samada daripada segi kewangan, modal insan atau keperluan modal lain. Justeru itu, peningkatan **PRODUKTIVITI** adalah diperlukan bagi merealisasikan agenda transformasi yang digagaskan oleh Kerajaan. Dalam hubungan ini, saya menyeru supaya para penjawat awam untuk melipatgandakan usaha kita ke arah menjadikan penyampaian perkhidmatan kepada rakyat lebih cemerlang. Penjawat awam tidak boleh berada di takuk lama tetapi sebaliknya bersedia untuk merubah daripada segi mentaliti dan cara kita bekerja seperti memahirkan diri dengan penggunaan sistem teknologi terkini sebagai '*enabler*' serta merangka tatacara pengurusan yang efisien dan efektif. Penjawat awam juga perlu mempunyai kebolehan untuk berfikir secara **KREATIF** untuk mengolah atau meneroka pendekatan baru dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada

rakyat. Bakal penjawat awam serta mereka yang sedang berkhidmat perlu membebaskan minda daripada kongkongan mentaliti 'silo' yang seringkali mencorakkan cara kita bekerja dan menangani sesuatu isu. Dengan pemikiran secara kreatif, maka akan lahir ciptaan yang memberikan manfaat nyata kepada rakyat daripada segi memberikan nilai tambah kepada urusan harian mereka. Inilah yang dikatakan **INOVASI**.

Blue Ocean Strategy

9. Kerajaan kini telah melaksanakan beberapa inisiatif seperti Rural Transformation Centre (RTC) dan Urban Transformation Centre (UTC), 1Malaysia Privilege Card dan sebagainya yang ditunjangi pemikiran kreatif selaras dengan 'Blue Ocean Strategy' yang menekankan prinsip '**low**

cost, high impact and rapid execution'. RTC Perak yang sebelum ini dinamakan RTC Gopeng merupakan satu pendekatan untuk meningkatkan kepenggunaan fasiliti Kerajaan yang dahulunya dikenali sebagai Terminal Makanan Bersepadu (TEMAN). Konsep RTC yang menempatkan pelbagai agensi Kerajaan serta swasta untuk memberikan perkhidmatan kepada rakyat, serta menawarkan peluang-peluang perniagaan kepada usahawan merupakan contoh dimana kreativiti yang digabungkan dengan kesediaan untuk bekerjasama diantara pelbagai agensi dapat meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada rakyat. Dalam konteks yang sama, UTC juga bertindak sebagai sebuah pusat sehenti yang menempatkan pelbagai agensi awam dan swasta dalam bangunan sedia yang diubahsuai. Ia menawarkan perkhidmatan 7 hari seminggu dimana waktu perkhidmatan dilanjutkan melebihi

waktu bekerja biasa. Dengan pelancaran UTC di Kuala Lumpur baru-baru ini, UTC-UTC lain di seluruh Malaysia juga akan dilancarkan termasuk di Ipoh.

Bajet 2013

10. Bajet 2013 telah memperuntukkan bayaran bonus sebanyak satu bulan setengah kepada penjawat awam dan menaikkan bayaran pencen minimum kepada RM820 serta bayaran secara 'one-off' kepada pesara awam. Selain daripada itu, bajet tahun depan juga menyediakan pelbagai insentif kepada rakyat Malaysia secara keseluruhan. Dalam hubungan ini, pelaksanaan dasar oleh penjawat awam yang telah ditetapkan adalah penting untuk memastikan insentif-insentif yang disediakan dapat disalurkan dengan segera kepada kumpulan sasar. Kita sebagai penjawat

awam adalah sama-sama bertanggungjawab ke atas kejayaan bajet 2013. Demi memastikan setiap kementerian memainkan peranan masing-masing ke arah ini, saya juga telah menyarankan ketua-ketua setiausaha kementerian sejeurus selepas bajet diumumkan untuk mengambil tindakan sewajarnya. Sebagai menghargai akan insentif bonus yang diberikan oleh Kerajaan, saya menyeru supaya setiap daripada kita disini untuk melipatgandakan usaha demi memastikan rakyat mendapat perkhidmatan awam yang terbaik.

11. Sebelum mengakhiri ucapan, saya ingin katakan bahawa para penjawat awam di Perak telah berusaha dengan gigih dan baik untuk memudahkan urusan rakyat dengan agensi-agensi Kerajaan di negeri Perak. Usaha ini hendaklah diteruskan dan dipertingkatkan agar sistem penyampaian perkhidmatan awam di

negeri Perak secara khususnya, dan Malaysia secara amnya mencapai tahap kecemerlangan yang melangkaui ekspektasi rakyat. Sekali lagi, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak SUK Perak diatas layanan mesra yang telah diberikan serta aturan program yang dilaksanakan dengan jayanya, yang membolehkan saya beramah-mesra dengan saudara-saudari sekalian disebalik kesibukan kita bertugas.

Sekian

Wabillahittaufiq Walhidayah

Wassalamualaikum Warahmatullahi

Wabarakatuh