



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

**MAJLIS PENUTUP
PERSIDANGAN SURUHANJAYA-SURUHANJAYA PERKHIDMATAN
AWAM MALAYSIA**

**4 OKTOBER 2012 (KHAMIS),
11.00 PAGI
HOTEL IMPIANA, IPOH PERAK**

Bismillahir rahmanir rahim

Assalaamualaikum warahmatullahi

Wabarakatuh, Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia

- i. Y. Bhg. Tan Sri Mahmood bin Adam,
Pengerusi Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia
- ii. Y. Bhg. Tan Sri Dr. Zulkurnain Bin Haji Awang,
Pengerusi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran
- iii. Y. Bhg. Dato' Haji Kamarudzaman Bin Mahmud,
Pengerusi Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Negeri Perak

- iv. Y. Bhg. Pengerusi-Pengerusi Suruhanjaya
- v. Y. Bhg. Timbalan-Timbalan Pengerusi Suruhanjaya
- vi. Ahli Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia
- vii. Ketua-Ketua Jabatan Persekutuan
- viii. 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, kita dapat berkumpul di dewan ini bagi menyempurnakan Majlis Penutup Persidangan Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia Tahun 2012.

2. Saya mengucapkan tahniah kepada semua peserta Persidangan Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan Awam kali ke 15 pada Tahun 2012 kerana telah dapat berkumpul bersama-sama selama 4 hari untuk berbincang, dan bertukar-tukar pandangan untuk merumuskan pendekatan terbaik dalam mewujudkan perkhidmatan awam yang dapat memenuhi permintaan dan ekspektasi rakyat. Segala komitmen yang diberikan oleh semua peserta terhadap persidangan kali ini melambangkan satu usaha menjunjung agenda transformasi negara bagi membentuk perkhidmatan awam yang menuntut ke arah yang lebih inovatif dan kreatif.

PCI dan CTI

3. Selaras dengan tema persidangan kali ini 'PERKHIDMATAN AWAM YANG MENDAHULUKAN RAKYAT', adalah menjadi tanggungjawab Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan Awam untuk merancang dan mewujudkan dasar yang mampu membentuk sebuah perkhidmatan awam yang dinamik. Sebuah perkhidmatan awam yang dinamik menuntut penambahbaikan secara berterusan demi mencapai ekspektasi rakyat. Bagaimanakah kita dapat membentuk sebuah perkhidmatan awam yang dinamik?

4. 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 penjawat awam 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 sasaran. Dalam konteks Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, aspek ketepatan dapat diterjemahkan daripada segi ketepatan memberikan maklumat kepada mereka yang ingin memohon memasuki sektor awam, serta ketepatan membuat keputusan dalam segala urusan perkhidmatan khususnya berhubung dengan pengambilan pelantikan penjawat awam demi memastikan hanya mereka yang layak, berpotensi serta berwibawa terpilih menjadi penjawat awam. Tahap kemajuan sesebuah negara bukan

sahaja dinilai daripada aspek kekukuhan ekonomi tetapi merangkumi aspek ketelusan dan **INTEGRITI** yang dimiliki institusi-institusi negara tersebut termasuklah institusi sektor awam. Mengungkap kata-kata Warren Buffet, tokoh pelaburan tersohor dunia, *“in looking for people to hire, you look for three qualities: **integrity, intelligence and energy**. And if they don’t have the first, the other two will kill you”*. 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 terhad kepada rasuah dan sebagainya, ia juga termasuk menjalankan tugas dalam tempoh yang diberikan. Kelewatan bekerja yang disengajakan juga merupakan suatu perkara yang tidak berintegriti.

5. Berhadapan dengan realiti semasa dimana persaingan sengit berlaku ke atas sumber-sumber yang terhad, negara perlu kepada peningkatan **PRODUKTIVITI** bagi merealisasikan agenda transformasi yang digagaskan oleh Kerajaan. Bagi memastikan produktiviti sektor awam terus kekal pada tahap yang tinggi, pembangunan organisasi awam perlu diberikan penekanan. Ini termasuklah mewujudkan modal insan yang berkepakaran, penggunaan sistem teknologi terkini sebagai *‘enabler’* serta merangka tatacara pengurusan yang efisien dan efektif. Penjawat awam 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. 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**'. UTC misalnya 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. Dalam hubungan ini, individu-individu yang kreatif perlu dikenalpasti untuk memasuki perkhidmatan awam untuk menzahirkan **INOVASI**, iaitu ciptaan yang memberikan manfaat nyata kepada rakyat daripada segi memberikan nilai tambah kepada keadaan semasa.

6. Saya menaruh keyakinan bahawa melalui persidangan ini, banyak manfaat telah diperoleh sebagai usaha berterusan menerokai peluang dan alternatif baru untuk memperkasakan pengurusan modal insan sektor awam yang bersifat realistik. Persidangan ini juga diharap menjadi platform berkesan untuk para peserta berinteraksi secara bersemuka, berkongsi maklumat dan pengalaman dalam membina pemantapan strategi, pembentukan hala tuju, pengukuhan peraturan dan prosedur serta pembangunan pengurusan modal insan sektor awam secara menyeluruh atau holistik.

PERKHIDMATAN AWAM YANG MENDAHULUKAN RAKYAT

Hadirin-hadirat sekalian

7. Tema persidangan pada tahun ini iaitu "Perkhidmatan Awam Yang Mendahulukan Rakyat" dipilih bertepatan dengan aspirasi Kerajaan supaya memberi keutamaan kepada rakyat dengan memahami kehendak dan

memenuhi permintaan mereka. Suasana mesra di antara Kerajaan dengan rakyat perlu diwujudkan supaya mereka berasa selesa ketika berurusan dengan agensi-agensi Kerajaan. Kita tidak mahu melihat harapan mereka untuk mendapat layanan mesra daripada penjawat awam di agensi-agensi Kerajaan diakhiri dengan pengalaman yang tidak disenangi.

8. Kerajaan telah melaksanakan banyak usaha ke arah memberikan perkhidmatan yang mesra rakyat seperti yang digariskan dalam gagasan “1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”. Bagi mencapai aspirasi ini Perkhidmatan Awam perlu melaksanakan transformasi minda, memantapkan penyampaian perkhidmatan yang berorientasikan rakyat kepada semua pelanggan termasuk kepada komuniti perniagaan dan penggiat industri. Penjawat-penjawat awam di semua kaunter khususnya disarankan mengamalkan budaya mesra pelanggan melalui amalan memberi senyuman ketika berurusan dengan orang ramai. Usaha-usaha ini juga harus ditambah baik lagi melalui perkhidmatan yang diberikan oleh Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan kepada pelanggan masing-masing yang kebanyakannya terdiri daripada orang awam yang sedang mencari pekerjaan dan penjawat-penjawat awam yang sedang berkhidmat. Saya difahamkan bahawa Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia (SPA) pada tahun 2011 mengendalikan pelanggan seramai 1,123,692 orang dan sehingga 15 September 2012, seramai 932,802 orang iaitu mereka yang memohon pekerjaan sahaja tidak termasuk penjawat awam yang sedang berkhidmat. Begitu juga di Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan yang lain, saya pasti mempunyai pelanggan-pelanggan yang tidak kurang juga ramainya. Bilangan pelanggan yang seramai ini sudah pastinya mempunyai pelbagai kerenah yang perlu dihadapi oleh Ahli-Ahli Suruhanjaya dan pegawai-pegawai di SPA. Sehubungan itu, layanlah pelanggan masing-masing dengan sebaiknya dengan memastikan perkhidmatan yang

disediakan sentiasa disenangi dan memuaskan hati pelanggan dan rakyat keseluruhannya. Sentuhlah hati nurani dan dengarkanlah denyutan nadi mereka dengan menyelesaikan setiap masalah yang timbul dengan kebijaksanaan bukan dengan kata-kata atau tindakan yang boleh menimbulkan kemarahan pelanggan, umpama “menarik rambut dalam tepung, rambut tidak putus, tepung tidak berselerak”. Ingatlah setiap tindakan kita itu mencerminkan imej Kerajaan. Keazaman untuk terus memberikan perkhidmatan yang terbaik malah bertekad untuk melangkau lebih jauh daripada itu, perlu ada dalam jiwa setiap penjawat awam bagi memastikan kita tidak terus dibuai dalam kelekaan dan berada dalam zon selesa.

Hadirin-hadirat sekalian

Mengkaji Semula Dasar dan Peraturan

9. Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan merupakan Pihak Berkuasa Melantik yang telah lama ditubuhkan. Sehubungan itu, saya percaya banyak dasar, peraturan atau *ruling* yang telah lama diguna pakai. Justeru, di persidangan seperti ini dapatlah Ahli-Ahli Suruhanjaya Perkhidmatan berbincang dan mengkaji mana-mana dasar, peraturan atau *ruling* yang sudah lapuk atau tidak sesuai lagi dengan menggantikannya atau menambah baik dengan dasar yang lebih dekat di hati rakyat. Walau bagaimanapun, dalam kerancangan menampilkan idea yang unik serta pendekatan yang bersifat *groundbreaking*, unsur-unsur seperti keberkesanan, relevan dan signifikan haruslah diambil kira. Setiap dasar baharu yang ditampilkan mestilah mempunyai justifikasi yang jelas, berimpak tinggi, mempunyai nilai untuk wang serta memberi manfaat yang cukup besar kepada rakyat dan negara. Dalam hubungan ini, saya ingin memaklumkan bahawa dasar mengenai tempoh pemangkuan seseorang

penjawat awam selama 6 bulan sebelum disahkan untuk kenaikan pangkat telah ditukarkan kepada 1 tahun. Ini adalah kerana tempoh 6 bulan adalah satu tempoh masa yang singkat untuk dinilai samada seseorang itu layak untuk dinaikkan pangkat.

10. Setelah 4 hari para peserta persidangan berbincang, bertukar buah fikiran, berkongsi pengalaman dan idea daripada sesi pembentangan kertas kerja serta forum, saya pasti banyak rumusan yang bermanfaat dapat dihasilkan. Oleh itu, gunakan lah hasil rumusan ini untuk meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan di Suruhanjaya Perkhidmatan masing-masing.

Hadirin-hadirat sekalian

Kecekapan Urusan Perkhidmatan

11. Melahirkan modal insan berbakat dan cemerlang yang memiliki ciri-ciri yang unik iaitu berintelekt, berakhlak mulia, kreatif dan kritis, serta memiliki kepimpinan memerlukan inspirasi dan tindakan yang efektif. Oleh yang demikian, setiap Suruhanjaya Perkhidmatan bertanggungjawab menyediakan kaedah pengambilan yang terancang supaya modal insan yang dilahirkan kelak merupakan individu yang mampu menggalas aspirasi negara dengan sebaik-baiknya. Sehubungan itu, setiap kaedah pengambilan baru yang hendak dilaksanakan hendaklah dikaji dengan menggunakan formula penilaian yang boleh membuktikan kepentingan dan faedah kepada semua pihak. Setiap kaedah yang dirancang tidak boleh hanya berasaskan eksperimental sahaja, tetapi ia perlu diselidiki dan dikaji berdasarkan pengurusan impak sebagai wahana di peringkat awal lagi sebelum ia dilaksanakan. Kita perlu menyoal pelbagai andaian dalam menilai impak maksimum bagi mengukur kaedah yang hendak dijalankan.

Padanan antara keperibadian dan tugas serta jenis pekerjaan adalah penting bagi menjamin kepuasan dalam menjalankan tugas, meningkatkan motivasi kerja dan pencapaian produktiviti yang tinggi. Pengenalpastian bakat-bakat terbaik untuk dilantik ke Perkhidmatan Awam perlu diberikan perhatian serius oleh semua pihak agar program transformasi Kerajaan dapat dilaksanakan dengan jayanya. Pengaruh tradisi lama harus disadur dengan kemilau keemasan sebagai panduan baru ke arah model baru pengambilan yang lebih baik dan cemerlang. William J. Siegel berkata, "Manusia tidak merancang untuk gagal tetapi mereka gagal merancang." Oleh itu, semua Suruhanjaya Perkhidmatan perlu merancang tindakan-tindakan yang efektif untuk melahirkan modal insan yang cemerlang dalam kalangan rakyat Malaysia.

Hadirin-hadirat sekalian

12. Kejayaan yang di kecapai selama ini tidak boleh hanya diertikan dengan satu kebanggaan sahaja namun ia amat memerlukan kesinambungan yang lebih komprehensif dengan mengambil kira perubahan struktural dan pengukuhan setiap Institusi Perkhidmatan Awam itu sendiri. Setiap pelaksanaan pembaharuan perlu dicerna sebaiknya dengan idea terbaik dari segala sudut serta usaha bersepadu supaya ia boleh dimanfaatkan oleh semua pihak. Apa yang lebih penting lagi adalah sifat bertanggungjawab dan amanah yang perlu dipikul sebagai pembakar azimat dalam diri penjawat awam untuk memberikan perkhidmatan yang lebih terbaik berasaskan budaya cemerlang dan berprestasi tinggi. Integrasi di antara Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan Awam dengan Kementerian dan Jabatan dalam mentadbir urusan pelantikan, perkhidmatan, kenaikan pangkat dan kawalan tatatertib perlu dipertingkatkan dan diperluaskan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi maklumat (ICT). Kaedah

pelaksanaan bagi mempercepat semua urusan berkaitan perlu difikirkan dengan mewujudkan sistem kemudahan urusan-urusan perkhidmatan awam bagi mempercepat dan memudahkan sesuatu urusan dijalankan tanpa perlu bergantung dan dibelenggu dengan adat proses lama yang sedang diamalkan . Kecekapan urusan yang dapat mengatasi masalah kehilangan dokumen serta punca kelalaian manusia adalah merupakan ciri-ciri kedinamikan yang dicari dalam menjana kecemerlangan.

MANFAAT PERSIDANGAN

Hadirin hadirat sekalian,

13. Saya percaya banyak input yang telah dapat dikongsi dan dipelajari dari kertas-kertas kerja yang telah dibentangkan pada persidangan kali ini. Saya pasti moderator mahupun pembentang kertas yang dipilih telah berkongsi pengalaman serta memberikan cetusan idea yang bernas ke arah menggerakkan perkhidmatan awam menjadi lebih dinamik berdasarkan transformasi yang telah digariskan oleh Kerajaan. Saya berharap selepas ini Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan Awam dapat merumuskan capaian dari persidangan ini dan melaksanakannya mengikut kesesuaian Suruhanjaya Perkhidmatan masing-masing.

14. Dengan kepadatan sesi perbincangan dan forum serta pembentangan kertas yang bernas dari pelbagai perspektif dan kepakaran, saya percaya objektif Persidangan Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia Tahun 2012 ini dapat dicapai sepenuhnya. Saya berharap perkongsian maklumat dan pengalaman serta pendedahan pada persidangan ini dapat memberikan idea yang bernas bagi para pengurus sumber manusia untuk menggerakkan agenda transformasi dengan rapi

dan cekap bagi memenuhi kehendak pelanggan yang sentiasa diutamakan. Semoga semua usaha murni dan komitmen yang telah diberikan dalam persidangan ini dapat menjana peningkatan tadbir urus sektor awam dengan lebih cemerlang.

15. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan syabas dan tahniah kepada Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Negeri Perak dan Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran yang telah berganding bahu menganjurkan Persidangan Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia kali ke 15 ini. Saya berharap persidangan seperti ini dapat diteruskan di masa hadapan bagi memastikan sektor awam tidak ketandusan maklumat dan idea untuk diketengahkan bagi membantu Kerajaan menjayakan program yang telah dirancang.

16. Akhir kata, dengan lafaz, *Bismillahhir rahmannir rahim*, saya dengan rasminya menutup Persidangan Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia ke 15 ini.

Sekian

Wabillahittaufiq Walhidayah

Wassalamualaikum Warahmatullahi

Wabarakatuh