

**10/11/2012 - Ucapan pada Majlis Perjumpaan dengan dengan Penjawat Awam
Kelantan**

TEKS UCAPAN

YBHG. DATO' SRI

DR. ALI BIN HAMSA

KETUA SETIAUSAHA NEGARA

SEMPENA

MAJLIS PERJUMPAAN

KETUA SETIAUSAHA NEGARA

BERSAMA PENJAWAT AWAM

NEGERI KELANTAN

10 NOVEMBER 2012 (SABTU); 12.30 PM

RENAISSANCE HOTEL,

KOTA BHARU

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Salam 1Malaysia, Salam Sejahtera

Yang Berhormat Datuk Dr Haji Zainuddin bin Haji Ibrahim

Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan

Yang Berbahagia Datuk Shukry bin Hj Mohd Salleh

Ketua Pengarah Unit Penyelarasan Pelaksanaan,

Jabatan Perdana Menteri

Yang Berbahagia Dato' Sri Dr. Mohd Irwan Serigar bin Abdullah

Ketua Setiausaha Perbendaharaan

Yang Berbahagia Datuk Farida Mohd Ali Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam

Yang Berhormat Dato' Azlan bin Abdul Halim

Penasihat Undang-Undang Negeri Kelantan

Yang Berhormat Dato' Hj Mohd Faudzi bin Hj Che Mamat

Pegawai Kewangan Negeri Kelantan

Yang Berbahagia Dato' Makhtar bin Mustapha

Pengarah Jabatan Pembangunan Persekutuan Kelantan

Yang Berbahagia Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian

Yang Berbahagia Ketua-Ketua Jabatan Persekutuan

Yang Berbahagia Ketua-ketua Jabatan Agensi di bawah Kerajaan Negeri Kelantan

Yang Berbahagia Datuk Seri-Datuk Seri, Datuk-Datuk, Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang saya hormati sekalian.

Saya memanjatkan setinggi-tinggi syukur Alhamdulillah ke hadrat Ilahi kerana dengan izinNya, saya dapat mengadakan perjumpaan pada hari ini dengan para pegawai kanan dan penjawat awam di negeri Kelantan Darul Naim. Sesungguhnya majlis pada hari ini amat bermakna kerana ia memberikan saya peluang berkongsi pandangan dan hasrat saya bagaimana kita dapat bersama-sama dalam mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam negara secara am, dan di negeri Kelantan secara khususnya.

Para hadirin yang saya hormati sekalian,

2. Baru-baru ini, Bank Dunia di dalam “Doing Business Report 2012 – 2013” telah mengiktiraf negara kita di kedudukan ke-12 dalam penarafan daya saing bagi menjalankan aktiviti perniagaan dikalangan 185 negara ekonomi dunia. Kriteria yang dinilai dalam penarafan ini termasuklah kemudahan memulakan perniagaan, proses kelulusan mendapatkan lesen, kecekapan pentadbiran cukai dan kemudahan menjalankan perdagangan rentas sempadan. Pencapaian ini menyaksikan Malaysia menambahbaik kedudukannya di tangga ke-18 sebelum ini seterusnya meletakkan Malaysia di hadapan negara-negara maju yang lain seperti Sweden (ke-13), Taiwan (ke-16), Jerman (ke-20), Jepun (ke-24) dan Switzerland (ke-28).

3. Kejayaan ini mencerminkan sistem penyampaian perkhidmatan awam negara yang diiktiraf sebagai di antara yang terbaik di dunia. Walaubagaimanapun, kita tidak seharusnya leka atau mengambil mudah terhadap kejayaan tersebut. Sektor awam perlu melipatgandakan usaha untuk terus menambahbaik sistem penyampaian perkhidmatan awam. Dalam hubungan ini, saya ingin menggesa saudara-saudari sekalian untuk menghayati akan konsep atau pendekatan “Merakyatkan Perkhidmatan Awam”. Konsep ini adalah bertepatan dengan model pembangunan negara yang direncanakan oleh pemimpin negara kita dimana kesejahteraan rakyat seluruh Malaysia didahulukan di sebalik kita mengutamakan pencapaian.

MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM

4. 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 yang 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.

5. 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 merupakan rakyat, akan mendapat faedahnya. Dalam memastikan penyampaian perkhidmatan awam yang cekap, satu faktor yang penting adalah kebajikan penjawat awam itu sendiri. Justeru itu, saya sentiasa menyarankan kepada ketua-ketua jabatan untuk mengamalkan ‘turun padang’ bagi menyelami perasaan penjawat awam dan memahami keadaan sebenar persekitaran kerja penjawat awam yang memberikan kesan secara langsung terhadap mutu penyampaian perkhidmatan awam. Hanya apabila kebajikan penjawat awam terjaga, saya percaya mereka akan berusaha bersungguh-sungguh ke arah meningkatkan prestasi kerja.

PENDEKATAN MUSYAWARAH BAGI MENGERATKAN KERJASAMA DIANTARA PENGURUSAN DAN PEKERJA

6. Amalan ‘turun padang’ bukan sahaja terhad kepada lawatan ke pejabat-pejabat tetapi merangkumi sesi dialog atau bermusyawarah bertujuan mencari penyelesaian secara bijaksana dalam menyelesaikan sesuatu masalah atau isu yang timbul terutamanya dalam

hubungan majikan dengan pekerja. Pada 17 Oktober baru-baru ini, saya telah mengadakan perjumpaan dengan kepimpinan CUEPACS berjumlah 500 orang dari seluruh negara. Sesi dialog sedemikian telah diterima baik oleh kepimpinan CUEPACS yang mewakili para penjawat awam dimana perjumpaan tersebut memberikan peluang kepada saya untuk menjelaskan dasar dan beberapa isu yang ditimbulkan CUEPACS baru-baru ini. Saya tidak mengatakan bahawa semua masalah atau isu dapat diselesaikan dengan segera tetapi sekurang-kurangnya musyawarah atau perbincangan diantara pelbagai pihak dapat menjana cadangan penyelesaian secara bijaksana.

BAJET 2013 PENGHARGAAN KERAJAAN KE ATAS PENJAWAT AWAM

7. Bajet 2013 yang merupakan bajet mesra-rakyat, telah mencerminkan penghargaan Kerajaan ke atas penjawat awam, dimana beberapa insentif dan dasar diperkenalkan khusus untuk kemudahan penjawat awam dan penambahbaikan perkhidmatan awam seperti bayaran bonus sebanyak satu bulan setengah gaji kepada penjawat awam yang sedang berkhidmat dan bayaran RM500 secara one-off kepada pesara Kerajaan. Dasar-dasar serta insentif-insentif yang diperkenalkan oleh Kerajaan dalam Bajet 2013 kepada penjawat awam merupakan touch-points penjawat awam hasil daripada keprihatinan Kerajaan ke atas usaha-usaha secara berterusan penjawat awam untuk mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

8. Sebagai penjawat awam, kita juga seharusnya memahami akan aspirasi Kerajaan dimana sesetengah perkara tidak dapat dilaksanakan disebabkan cabaran tertentu atau keutamaan kepada perkara lain. Walaupun demikian, kita tidak seharusnya berputus asa malah bertekad untuk sama-sama berusaha meningkatkan penyampaian perkhidmatan awam yang menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara dimana penjawat awam juga akan mendapat manfaatnya.

9. 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 dasar yang telah diputuskan Kerajaan akan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat. Ini memerlukan penjawat awam yang berintegriti dengan tidak membiarkan penyelewengan sumber dan masa yang boleh menjejaskan penyampaian perkhidmatan awam. Kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan awam merupakan satu aspek penting dalam menggalakkan pertumbuhan ekonomi seterusnya mempertingkatkan kedudukan daya saing negara. Pendekatan yang inovatif hasil terjemahan pemikiran yang kreatif perlu diadakan dalam penyampaian perkhidmatan awam atau perancangan program-program pembangunan Kerajaan.

10. Pendekatan secara inovatif dalam penyampaian perkhidmatan awam dapat dilihat menerusi Strategi Lautan Biru Kebangsaan yang menyaksikan pelaksanaan beberapa inisiatif seperti Rural Transformation Centre (RTC) dan Urban Transformation Centre (UTC), 1Malaysia Privilege Card dan sebagainya. Strategi Lautan Biru Kebangsaan menganjurkan pendekatan berbeza dalam pelaksanaan sesuatu inisiatif berdasarkan kepada prinsip kos rendah, berimpak tinggi dan pantas dalam pelaksanaan.

11. Rural Transformation Centre (RTC) Kota Bharu merupakan hasil daripada pemikiran kreatif dan pendekatan inovatif yang diambil oleh Kerajaan dalam membantu mempertingkatkan pendapatan penduduk di luar bandar. Dalam lawatan saya pada sebelah

pagi tadi, saya melihat pelbagai aktiviti yang dijalankan merangkumi penyampaian perkhidmatan awam sehinggalah aktiviti perniagaan. Pada 12 November 2012, Y.A.B. Perdana Menteri akan melancarkan 1Malaysia Call Centre (1MOCC) atau Pusat Panggilan 1Malaysia, yang membolehkan rakyat untuk mendapatkan pelbagai perkhidmatan awam menerusi panggilan kepada satu nombor telefon iaitu 038000 8000. Buat permulaan, ia merangkumi agensi-agensi di bawah Jabatan Perdana Menteri dan akan diperluaskan kepada perkhidmatan agensi-agensi lain seterusnya.

PENUTUP

12. Saya percaya diatas sifat orang Kelantan yang secara umum terkenal dengan semangat kenegerian yang kuat dan ciri-ciri keusahawanan, para penjawat awam di negeri Kelantan akan berusaha bersungguh-sungguh dalam mempertingkatkan sistem penyampaian awam di negeri ini demi menyokong agenda transformasi Kerajaan Negeri dan Kerajaan Pusat.

13. Sebagai pengakhir kata, saya ingin merakamkan penghargaan kepada Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan di atas kesudian menjemput saya untuk beramah mesra dengan para penjawat awam di negeri Kelantan pada hari ini. Saya juga berharap akan mendapat peluang yang lebih banyak seperti ini untuk ‘turun padang’ berjumpa dengan para penjawat awam di negeri ini dalam memastikan konsep ‘merakyatkan perkhidmatan awam’ dihayati sepenuhnya oleh sektor perkhidmatan awam di negeri ini.

Sekian, Wabillahi Taufiq Wal Hidayah Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.