



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

**MAJLIS PERJUMPAAN ANGGOTA
PERKHIDMATAN AWAM PERSEKUTUAN DAN
NEGERI SELANGOR DARUL EHSAN**

**11 OKTOBER 2012 (KHAMIS),
11.15 PAGI
INTEKMA RESORT, SHAH ALAM**

Bismillahir rahmanir rahim

Assalaamualaikum warahmatullahi

Wabarakatuh, Salam Sejahtera dan Salam

1Malaysia

YB Dato Mohammed Khusrin Munawi
Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor

YB Dato' Mohd Arif Abdul Rahman
Pegawai Kewangan Negeri Selangor

Ketua-Ketua Jabatan Persekutuan

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 Selangor Dartul Ehsan hari ini.

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

MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM

3. Pada pagi ini, saya telah mengadakan lawatan kerja ke Jabatan Pengangkutan Jalan, untuk mengenali dengan lebih dekat penjawat awam yang berkhidmat di jabatan-jabatan itu,

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 sendiri, sebagai penjawat awam untuk meletakkan diri kita dalam kedudukan mereka yang menerima atau menggunakan perkhidmatan kita. Saya ingin memberi contoh, sekiranya kita bertugas di kaunter, apakah perasaan mereka yang berurusan dengan kita sekiranya kita lambat, sambil lewa dan sebagainya. Penjawat awam juga sebenarnya adalah 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 di seluruh negara adalah kira-kira 1.4 juta orang. Jika mengambil kira suami, isteri dan anak-anak serta saudara terdekat penjawat awam itu sendiri, ia boleh mencecah 9 juta orang atau lebih kurang 30 peratus rakyat negara ini. Jadi, dengan memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat adalah sama dengan memberi perkhidmatan kepada diri, keluarga serta sahabat kita sendiri.

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. Kebajikan petugas perlu diambil berat kerana adalah penting kerana apabila kita tidak dibebani dengan masalah, maka hati kita akan senang, tumpuan akan diberikan dengan sebaik mungkin lantas dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik. Memetik kata-kata YAB Perdana Menteri Dato' Sri Najib Tun Razak semasa baru dilantik ke jawatan itu, masa di mana kerajaan mengetahui semuanya sudah berlalu. Jadi, untuk itu, kita perlulah satu anjakan

atau transformasi baik dari segi kerja, minda mahupun kehidupan kita seharian bagi menghadapi cabaran-cabaran yang mendatang.

HUBUNGAN ANTARA PENGURUSAN DENGAN KUMPULAN PELAKSANA

5. Tidak dapat dinafikan hubungan di antara pihak pengurusan dengan anggota sokongan penting dalam memastikan kelancaran dan keharmonian hubungan kerja kedua-dua belah pihak. Kerjasama yang erat ini akan menentukan bahawa perancangan dasar di pihak pengurusan tertinggi dapat dilaksanakan oleh kumpulan pelaksana. *Alhamdulillah*, sehingga kini, hubungan ini berada di tahap yang baik dimana terdapat rundingan diantara pihak pengurusan dan anggota sokongan menerusi saluran-saluran sedia ada atau perjumpaan secara berkala yang diatitkan 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 tertanggung 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**.

STRATEGI LAUTAN BIRU KEBANGSAAN

9. Untuk memudahkan lagi urusan rakyat dengan agensi kerajaan, Kerajaan kini telah melaksanakan beberapa inisiatif seperti Pusat Transformasi Bandar (Urban Transformation Centre) (UTC) dan Pusat Transformasi Luar Bandar (Rural Transformation Centre (RTC), 1Malaysia Privilege Card dan sebagainya yang ditunjangi pemikiran kreatif selaras dengan 'Strategi Lautan Biru Kebangsaan' yang menekankan prinsip '**low cost, high impact and rapid execution**'. Sebagai contoh, RTC Perak yang sebelum ini dinamakan RTC Gopeng merupakan satu pendekatan untuk meningkatkan kepenggunaan kemudahan 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.

BELANJAWAN 2013

10. Belanjawan 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, belanjawan 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 sasaran. Kita sebagai penjawat awam adalah sama-sama bertanggungjawab ke atas kejayaan Belanjawan 2013. Demi memastikan setiap Kementerian memainkan peranan masing-masing ke arah ini, saya juga telah menyarankan Ketua-ketua Setiausaha Kementerian sejurus selepas

belanjawan 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.

9. Sebelum mengakhiri ucapan, saya ingin katakan bahawa para penjawat awam di Selangor telah berusaha dengan gigih dan baik untuk memudahkan urusan rakyat dengan agensi-agensi Kerajaan di negeri Selangor. Usaha ini hendaklah diteruskan dan dipertingkatkan agar sistem penyampaian perkhidmatan awam di negeri Selangor secara khususnya, dan Malaysia secara amnya mencapai tahap kecemerlangan yang melangkaui jangkaan rakyat. Sekali lagi, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak SUK Selangor dan 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

Wabillahittaufig Walhidayah

Wassalamualaikum Warahmatullahi

Wabarakatuh