



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

**MAJLIS PERJUMPAAN KETUA SETIAUSAHA NEGARA
BERSAMA PENJAWAT AWAM NEGERI JOHOR DARUL TA'ZIM**

**20 NOVEMBER 2012 (SELASA)
JAM 2:30 PM
INTAN KAMPUS WILAYAH SELATAN, KLUANG, JOHOR**

Bismillahir rahmanir rahim

Assalaamualaikum warahmatullahi

Wabarakatuh, Salam 1Malaysia dan Salam Sejahtera

YBhg. Ketua-ketua Jabatan Persekutuan dan Negeri,

YBrs. Pengarah INTAN Kampus Wilayah Selatan,

Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang saya hormati sekalian.

1. Alhamdulillah, saya memanjatkan setinggi-tinggi kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia dan keizinanNya, saya dapat berjumpa dengan Penjawat Awam Persekutuan dan Negeri Daerah Kluang, Johor serta Peserta Kursus DPA pada hari ini.
2. Saya ingin merakamkan penghargaan dan terima kasih kepada Setiausaha Kerajaan Negeri Johor dan Pejabat Pembangunan Negeri Johor serta tuan rumah iaitu Pengarah INTAN Wilayah Selatan atas kesediaan mengatur program ini dan kunjungan saya untuk berjumpa serta beramah mesra dengan para penjawat awam sekalian.
3. Majlis pada hari ini amat bermakna kepada saya. Bukan sahaja saya mendapat peluang untuk bertukar pendapat dan berkongsi hasrat saya bagaimana kita dapat bersama-sama mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam negara secara am, dan di negeri Johor secara khususnya, tetapi juga dapat berjumpa dengan penjawat awam di negeri kelahiran saya. Sesungguhnya, lawatan kerja ini adalah ibarat "Sirih Pulang ke

Gagang” memandangkan saya merupakan anak jati Kluang yang membesar dan mendapat pendidikan awal dan menengah di daerah ini.

DAYA SAING MALAYSIA

3. Pada tahun 2007, Malaysia berada di tangga ke-24 di dalam “*Doing Business Report 2008*,” yang diterbitkan oleh Bank Dunia. Tahun ini, Malaysia telah meningkat dan diberi pengiktirafan untuk berada dalam kedudukan ke-12 di kalangan 185 negara ekonomi dunia oleh Bank Dunia dalam “*Doing Business Report 2013*.” Kedudukan ini merupakan **lonjakan yang signifikan** berbanding kedudukannya di tangga ke-18 sebelum ini dan tahun-tahun sebelumnya. Malaysia telah mengatasi negara maju yang lain seperti Sweden (ke-13), Taiwan (ke-16), Jerman (ke-20), Jepun (ke-24) dan Switzerland (ke-28). Antara kriteria yang dinilai semasa penarafan ini termasuklah kemudahan memulakan perniagaan, proses kelulusan mendapatkan lesen, kecekapan pentadbiran cukai dan kemudahan menjalankan perdagangan rentas sempadan.

4. Kejayaan Malaysia 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.

MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM

5. Sepertimana yang para hadirin sedia maklum, saya telah memperkenalkan dan menekankan satu konsep baru iaitu ‘**Merakyatkan Perkhidmatan Awam**.’ Konsep ini memerlukan kita sebagai penjawat awam untuk **meletakkan diri kita dalam kedudukan mereka yang menerima atau**

menggunakan perkhidmatan kita. Dalam erti kata lain, kita sebagai penjawat awam juga merupakan rakyat yang menerima perkhidmatan. 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 keluarga kita. Jumlah penjawat awam adalah lebih kurang 1.4 juta orang. Jika kita mengambil kira suami, isteri dan anak-anak serta saudara terdekat, angka ini boleh mencecah 9 juta orang atau lebih kurang 30 peratus rakyat negara ini.

6. Saya berpegang teguh kepada konsep ini dan oleh yang demikian, untuk lawatan saya ke Johor kali ini, saya telah melawat beberapa Jabatan/Agensi Persekutuan di Bangunan Sultan Iskandar dan juga JB Sentral dan **dapat mengenali dengan lebih dekat penjawat awam yang sedang berkhidmat** di agensi-agensi dan jabatan-jabatan tersebut. Dengan ini, saya dapat juga dapat **memahami dengan lebih jelas** keadaan persekitaran kerja penjawat awam kita dan tanggapan rakyat terhadap perkhidmatan yang diberi di agensi-agensi dan jabatan-jabatan ini.

7. Ia merupakan harapan besar saya agar konsep ini memberi kesedaran kepada penjawat awam untuk **terus meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kepada rakyat** kerana akhirnya, kita penjawat awam, yang juga merupakan rakyat, akan mendapat faedahnya.

8. Seorang penulis terkenal, Gardner, pernah berkata, "*You have within you more resources of energy than have ever been tapped, more talent than has ever been exploited, more strength than has ever been tested, more to give than you have ever given.*"¹ Kata-kata beliau amat benar jika kita aplikasikan kepada diri kita sebagai penjawat awam. **Kita mampu** memberi perkhidmatan yang terunggul. Persoalannya ialah – Adakah ini yang mahu kita berikan?

¹ Gardner, J.W. (2003). Living, leading, and the American dream. San Francisco: Jossey-Bass (p. 46).

TURUN PADANG

9. Agar kita dapat menyampaikan perkhidmatan awam yang cekap, salah satu faktor yang sangat penting adalah **kebajikan penjawat awam**, yang perlu dititikberatkan. Perkara ini berkait rapat dengan amalan turun padang. Saya berharap para penjawat awam yang lain dapat juga mengamalkan amalan turun padang ini.

10. Harus ditekankan di sini bahawa amalan turun padang **tidak hanya terhad** kepada lawatan ke pejabat-pejabat, tetapi juga merangkumi sesi dialog, perbincangan dan forum bersama pihak-pihak lain yang bertujuan untuk mencari penyelesaian secara bijaksana dalam menyelesaikan sesuatu masalah atau isu yang timbul, termasuk dalam hubungan majikan dengan pekerja.

11. Saya sentiasa mengingatkan ketua-ketua agensi dan jabatan untuk turun padang dengan kerap agar dapat memahami dan keadaan sebenar persekitaran kerja penjawat awam dan perasaan mereka, yang **memberikan kesan secara langsung terhadap mutu penyampaian perkhidmatan awam**. Hanya apabila kebajikan penjawat awam terjaga akan mereka berusaha bersungguh-sungguh untuk meningkatkan prestasi kerja.

12. Amalan turun padang ini membawa beberapa faedah, termasuk **mengeratkan silaturahim** pengurusan atasan dengan pegawai dan anggota penjawat awam dalam jabatan masing-masing serta **memahami** kekangan atau masalah yang dihadapi oleh pegawai untuk memudahkan mereka melaksanakan tugas.

13. Perkara ini adalah sangat penting kerana apabila kita tidak dibebani dengan masalah, yang sebenarnya ada jalan penyelesaiannya, maka kita mampu berfikir dengan lebih jelas dan kualiti kerja kita juga akan cemerlang.

NATIONAL BLUE OCEAN STRATEGY

14. Kerajaan telah melaksanakan secara inovatif beberapa inisiatif yang selaras dengan “*National Blue Ocean Strategy*,” atau Strategi Lautan Biru Kebangsaan, yang menekankan prinsip **kos rendah, berimpak tinggi dan pelaksanaan pantas** (*low cost, high impact and rapid execution*), termasuk *Rural Transformation Centre (RTC) Urban Transformation Centre (UTC)* serta *1Malaysia Privilege Card*.

15. UTC bertindak sebagai *One Stop Centre* yang menempatkan pelbagai agensi awam dan swasta dalam bangunan sedia yang telah diubahsuai. Ia menawarkan perkhidmatan 7 hari seminggu, dengan waktu perkhidmatan dilanjutkan melebihi waktu bekerja biasa. UTC juga berperanan sebagai pusat setempat bagi aktiviti belia, NGO serta komuniti usahawan. Kerajaan berhasrat supaya UTC diperkenalkan di bandar utama di setiap negeri. Bagi negeri Johor, **UTC Johor disasar akan bermula pada tahun 2013**.

16. Dalam meniti kejayaan inisiatif-inisiatif Strategi Lautan Biru Kebangsaan *1Malaysia Call Centre (1MOCC)* atau Pusat Panggilan 1Malaysia juga telah dilancarkan oleh YAB Perdana Menteri pada Isnin lepas. Tujuan pusat panggilan ini adalah untuk membolehkan rakyat mendapatkan pelbagai perkhidmatan awam menerusi panggilan kepada satu nombor telefon iaitu 03-8000 8000. Satu nombor yang senang diingati oleh semua rakyat. Sebagai langkah permulaan, pusat panggilan ini akan merangkumi agensi-agensi di

bawah Jabatan Perdana Menteri dan kemudiannya akan diperluaskan kepada perkhidmatan agensi-agensi lain.

CTI & PCI

17. Sebagaimana yang para hadirin sedia maklum, pada bulan Julai 2012, YAB Perdana Menteri telah menggariskan 6 prinsip untuk diamalkan oleh penjawat awam iaitu Cepat, Tepat dan Berintegriti (CTI) yang disokong oleh akronim yang kedua, iaitu PCI – Produktiviti, Kreativiti dan Inovasi. Ciri-ciri ini telah diperkenalkan agar dapat **menjadi panduan** kepada perkhidmatan kita.

18. Perkhidmatan awam yang dapat memenuhi kehendak semasa rakyat memerlukan setiap keputusan dasar yang telah diputuskan Kerajaan dapat dilaksanakan dengan **cepat dan tepat tanpa sebarang penangguhan**. Dengan ini, urusan rakyat dipermudahkan. Kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan awam merupakan satu aspek yang penting dalam menggalakkan pertumbuhan ekonomi yang seterusnya mempertingkatkan kedudukan daya saing negara. Kita juga memerlukan penjawat awam yang **berintegriti** yang tidak membiarkan penyelewengan sumber dan masa yang boleh menjejaskan penyampaian perkhidmatan awam. **Integriti sektor awam** merupakan salah satu **aspek penilaian tahap kemajuan sesebuah negara** yang bukan hanya terhad kepada aspek kukuh ekonomi.

19. Peningkatan produktiviti diperlukan bagi merealisasikan agenda transformasi Kerajaan, walaupun kita berhadapan dengan sumber-sumber terhad, seperti yang dihadapi oleh negara lain. Kita harus **bersedia untuk berubah** dari segi mentaliti dan cara kita bekerja. Kita juga perlu mempunyai kebolehan untuk **berfikir secara kreatif, mengemukakan idea yang baru**

dan bernas, walaupun kadang-kadang tidak konvensional. Apa yang penting di sini ialah **keberhasilan (outcome)** dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada rakyat. Pendekatan yang inovatif hasil terjemahan pemikiran yang kreatif perlu diadakan dalam penyampaian perkhidmatan awam atau perancangan program-program pembangunan Kerajaan.

BAJET 2013 – MENGHARGAI PENJAWAT AWAM

20. Bajet 2013, bajet yang disifatkan sebagai **bajet mesra rakyat**, menampakkan **penghargaan pihak Kerajaan terhadap penjawat awam**. Beberapa insentif dan dasar telah diperkenalkan khususnya untuk kemudahan penjawat awam dan penambahbaikan perkhidmatan awam termasuk bonus sebanyak satu bulan setengah gaji kepada penjawat awam yang sedang berkhidmat, menaikkan bayaran pencen minimum kepada RM820 dan bayaran RM500 secara *one-off* kepada pesara Kerajaan.

21. Sebagai menghargai insentif yang telah diberikan oleh pihak Kerajaan, saya mengulangi seruan saya sebelum ini, di mana saya berkata **kita semua perlu melipatgandakan usaha kami demi memastikan rakyat mendapat perkhidmatan awam yang terbaik**. Kita harus menghargai penghargaan Kerajaan kepada kita semua dan kekalkan usaha kita untuk berkhidmat kepada rakyat. Kita tidak boleh lari daripada hakikat bahawa persepsi rakyat mengenai Kerajaan dipengaruhi oleh perkhidmatan yang diterima daripada penjawat awam.

22. Bajet 2013 juga telah menyediakan pelbagai insentif kepada rakyat secara keseluruhan. Dasar-dasar dan insentif yang diperkenalkan ini merupakan **touch-points penjawat awam** yang terhasil daripada keprihatinan Kerajaan ke atas usaha-usaha berterusan penjawat awam untuk mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

23. Oleh itu, sebagai penjawat awam, kita perlu **memastikan pelaksanaan dasar-dasar** yang telah ditetapkan. Ini adalah penting untuk memastikan insentif-insentif yang disediakan dapat **disalurkan dengan segera kepada kumpulan sasaran**. Kita semua sebagai penjawat awam adalah sama-sama bertanggungjawab ke atas kejayaan Bajet 2013.

24. Sebagai penjawat awam, kita harus **memahami aspirasi dan harapan Kerajaan**. Kadang-kadang sesetengah perkara tidak dapat dilaksanakan disebabkan cabaran tertentu atau keutamaan kepada perkara lain. Namun begitu, kita tidak boleh mengambil keputusan untuk berputus asa. Sebaliknya, kita harus **bersatu dan bertekad** untuk sama-sama **berusaha meningkatkan penyampaian perkhidmatan awam** yang menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara dimana penjawat awam juga akan mendapat manfaatnya.

PENUTUP

25. Saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Johor, INTAN Kampus Wilayah Selatan (IKWAS) dan Pejabat Pembangunan Persekutuan (SDO) di atas kerjasama dalam penganjuran Majlis Perjumpaan Ketua Setiausaha Negara bersama Penjawat Awam Negeri Johor. Saya berharap akan mendapat lebih banyak peluang seperti ini untuk 'turun padang' berjumpa dengan para penjawat awam di negeri Johor dalam usaha untuk **memastikan konsep 'Merakyatkan Perkhidmatan Awam' dapat dihayati sepenuhnya oleh sektor**

perkhidmatan awam di Johor. Akhir kata, saya percaya penjawat awam Johor akan berusaha untuk memastikan dan meningkatkan sistem penyampaian awam di Johor demi menyokong agenda transformasi Kerajaan Negeri dan Kerajaan Pusat.

26. Teruskan kecemerlangan bekerja anda dan pastikan usaha dan komitmen ini terus berkekalan dalam perkhidmatan kita semua terhadap negara Malaysia yang kita sayangi ini. *Be passionate.* “Keep a sense of curiosity. Discover new things. Care. Risk failure. Reach out.”²

Sekian. *Wabillahittaufiq Walhidayah*

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

² Gardner, J.W. (2003). Living, leading, and the American dream. San Francisco: Jossey-Bass (p. 47).