



**TEKS UCAPAN  
KETUA SETIAUSAHA NEGARA**

**SEMPENA**

**MAJLIS PERJUMPAAN KSN DENGAN PENJAWAT-PENJAWAT AWAM  
NEGERI PERLIS**

**8 JANUARI 2013 (SELASA)**

**10.00 PAGI**

**DEWAN HARUMANIS  
POLITEKNIK TUANKU SYED SIRAJUDDIN  
PAUH, PERLIS**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh  
Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia

- i) Yang Berhormat Dato' Azizan bin Hamid  
Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis
- ii) Ketua-ketua Jabatan Persekutuan
- iii) Ketua-ketua Jabatan dan Agensi Kerajaan Negeri

YBhg. Dato'-dato', Datin-datin, Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati  
sekalian.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, saya panjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia dan keizinan-Nya jua, dapat saya bertemu dengan pegawai dan anggota perkhidmatan awam di Negeri Perlis pada petang ini.

Saya juga ingin **merakamkan penghargaan dan terima kasih kepada YB Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis** kerana sudi menjemput dan menerima kunjungan saya untuk bertemu serta beramah mesra dengan para penjawat di Negeri Perlis Indera Kayangan.

## REFLEKSI 2012, RESOLUSI 2013

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian.

Tahun 2012 telahpun melabuhkan tirainya. Saya pasti banyak perancangan yang dibuat telah dilaksanakan sehabis baik oleh kita semua. **Sama ada ia memenuhi ekspektasi dan harapan, terpulang kepada diri masing-masing untuk menilainya, namun apa yang lebih penting, usaha ke arah penambahbaikan hendaklah diteruskan, malah dipertingkatkan, demi melestarikan (mengekal) perkhidmatan terbaik.** Namun demikian, dalam menyemarakkan semangat demi mencapai kecemerlangan, ia haruslah didasari dengan aspek hubungan kemanusiaan. Gabungan aspek-aspek ini akan melengkapikan kehidupan serta sistem persekitaran di mana kita bekerja. Justeru, **demi mewujudkan sebuah perkhidmatan awam bertaraf dunia yang berlandaskan ciri-ciri telus, dinamik dan progresif, saya sentiasa mengalu-alukan apa jua pandangan, teguran serta cadangan penambahbaikan demi kebaikan penjawat awam** khususnya, dan rakyat, amnya.

## **MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM, MEMBUDAYAKAN PENDEKATAN TURUN PADANG**

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian.

Sebagaimana yang telah dilaksanakan pada tahun sebelum ini, saya akan meneruskan tradisi 'Merakyatkan Perkhidmatan Awam' dengan merapati penjawat awam melalui pendekatan 'Turun Padang'. Siri *walkabout* atau tinjauan mesra yang telah saya mulakan sebaik sahaja memegang jawatan ini, bukan sahaja membolehkan saya mendekati orang awam, tetapi yang

lebih penting supaya saya dapat merasai sendiri kepekaan akan keadaan dan situasi yang dilalui oleh penjawat awam dalam mendepani cabaran menyampaikan perkhidmatan.

Konsep lawatan kerja atau 'lawatan sambil belajar' ke beberapa agensi Kerajaan yang sering menjadi barisan hadapan dalam penyampaian perkhidmatan seperti Jabatan Imigresen, Jabatan Kastam, Jabatan Pendaftaran Negara dan tempat-tempat awam lain, akan saya teruskan untuk mengenali dengan lebih dekat penjawat awam yang berkhidmat di jabatan-jabatan tersebut. Melalui pendekatan seumpama ini, saya akan dapat memahami secara langsung keadaan persekitaran kerja dan tanggapan rakyat yang menggunakan perkhidmatan di jabatan-jabatan ini. Bukan niat saya untuk menyemak tugas-tugas penjawat awam yang berada di barisan ini kerana saya percaya mereka lebih mahir dan berkemampuan melakukan apa yang terbaik untuk rakyat, tetapi kunjungan saya adalah lebih kepada usaha untuk melihat sendiri keadaan dan kebajikan para penjawat awam yang memberikan perkhidmatan tersebut. Tidak ada gunanya sekiranya yang dilaung-laungkan hanyalah menekankan aspek perkhidmatan terbaik untuk rakyat tetapi penjawat awam itu sendiri kedudukannya berada dalam serba kekurangan dan kebajikan diabaikan.

Saya percaya, untuk kita menyampaikan perkhidmatan dengan baik, diri sendiri juga harus berada di tempat terbaik. Dengan itu, barulah wujud suasana saling memahami di antara pemberi perkhidmatan dan penerima perkhidmatan kerana naluri manusia sentiasa mahupun yang terbaik.

Selain daripada itu, konsep 'merakyatkan perkhidmatan awam' ini juga 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.

Oleh yang demikian, saya menyeru ketua-ketua jabatan yang berada di hadapan saya untuk 'turun padang' dengan kerap. Tambahan lagi, perkhidmatan kepada orang awam di peringkat negeri lebih mencabar kerana penjawat awam di peringkat negeri menghulurkan perkhidmatan hingga ke akar umbi seperti di daerah-daerah dan kampung-kampung. Tuan-tuan dan puan-puan akan merasai sendiri perbezaannya di mana pengalaman yang diperolehi itu amat berharga dan penilaian yang dibuat sangat berbeza berbanding penilaian berasaskan laporan-laporan yang dibentang dalam keselesaan bilik pejabat berhawa dingin yang terpisah jauh dari realiti kehidupan.

**Sebab itulah saya mahukan ketua-ketua jabatan juga untuk turun padang dari semasa ke semasa untuk memahami masalah pelanggan masing-masing.** "*We must understand our stakeholders in order to be able to deliver what they require*". Dengan keprihatinan kita, insya Allah, rakyat akan menerima kita sepenuhnya.

## **MENERAJUI PERUBAHAN, MELAKAR KEJAYAAN MELALUI STRATEGI LAUTAN BIRU KEBANGSAAN**

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian,

Untuk maju, kita perlu sentiasa berada di hadapan keluk perubahan, manakala untuk kekal di hadapan kita perlu menerajui perubahan, sebaliknya jika hanya bersandarkan kepada sejarah kejayaan silam tanpa

gigih mencari kejayaan-kejayaan baru, budaya jumud akan timbul. Demi menggapai kejayaan, apa yang paling penting adalah perubahan dari segi *mindset* yang menentukan cara kita bekerja dan melaksanakan tugas.

Salah satu perubahan *mindset* yang boleh dipraktikkan adalah menerusi pendekatan Strategi Lautan Biru (*Blue Ocean*) yang mana ia menekankan tiga aspek dalam perancangan dan pelaksanaan sesuatu inisiatif iaitu '*low cost, high impact dan rapid execution*'.

Sebagai contoh, usaha mengurangkan kadar jenayah jalanan telah menyaksikan era baru kerjasama antara Angkatan Tentera Malaysia dan Polis Di Raja Malaysia, di mana pusat-pusat latihan tentera sedia ada telah dimanfaatkan untuk melatih anggota-anggota polis. Kesannya, dengan kos yang minimum lebih banyak anggota polis boleh dilatih dengan kadar lebih pantas dan seterusnya dapat diaturgerak ke kawasan-kawasan yang lebih memerlukan seperti kawalan di sempadan (*border patrol*). Di bawah strategi lautan biru ini juga rondaan bersama anggota polis dan tentera serta anggota RELA dan Jabatan Pertahanan Awam yang dilatih khusus serta dikawal selia oleh pihak PDRM dilaksanakan bagi tujuan pencegahan jenayah.

**Di negeri Perlis umpamanya, saya melihat banyak inisiatif strategi lautan biru boleh diusahakan di sini dengan mengambilkira keluasan negeri yang terhad namun mempunyai banyak hasil serta sumber asli yang boleh dimanfaatkan bersama sekiranya beberapa agensi bergabung tenaga untuk mewujudkan satu kejayaan yang luar biasa. Melalui perkongsian seumpama ini, tenaga kerja dapat dijimatkan, namun tetap mendatangkan impak yang besar serta pelaksanaan yang lebih pantas dan birokrasi dapat dikurangkan.**

## **PELAKSANAAN DASAR-DASAR YANG TELAH DIPUTUSKAN OLEH KERAJAAN**

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian.

Saya juga berharap agar kita semua penjawat awam lebih **peka dan bertanggungjawab dalam melaksanakan apa jua perkara-perkara yang telah diputuskan oleh Kerajaan**. Dalam hal ini, sokongan dan kerjasama di semua peringkat tidak mengira sama ada ketua jabatan, pegawai pengurusan mahupun kumpulan pelaksana amatlah diharapkan dalam memastikan kelangsungan serta kelancaran pelaksanaan keputusan-keputusan tersebut, agar matlamatnya tercapai dengan jayanya.

Sebagai contoh, YAB Perdana Menteri semasa membentangkan Bajet 2013, telah mengumumkan lebih daripada 100 *touch-points* melalui penjana pelbagai inisiatif untuk kesejahteraan rakyat seperti meringankan kos kehidupan, memperbaiki penjagaan kesihatan, memajukan modal insan dan mengembangkan infrastruktur asas di kawasan-kawasan kurang membangun. Bajet tersebut telah diperhalusi mengambil kira aspirasi rakyat untuk kehidupan yang lebih baik dan bersandarkan kepada asas-asas ke arah ekonomi berpendapatan tinggi dan maju menjelang 2020. Antaranya adalah seperti diskaun 50% untuk warga emas dan kanak-kanak bagi bayaran pemprosesan pasport antarabangsa dan pemberian BR1M 2 sebanyak RM500 untuk isi rumah yang berpendapatan RM3000 ke bawah. Perkara-perkara ini merupakan antara inisiatif murni yang telah diumumkan oleh YAB Perdana Menteri. Sewajarnya sebagai penjawat awam yang diamanahkan untuk melaksanakan dasar-dasar yang telah diputuskan oleh Kerajaan ini, seharusnya bertindak selangkah di hadapan dalam

memastikan kejayaan pelaksanaannya. Kita tidak perlu menunggu satu-satu pekeliling atau dasar bertulis dikeluarkan barulah bertindak, sebaliknya lebih proaktif untuk memudahkan dan bukan menyusahkan (*to facilitate not frustrate or irritate*).

Sehubungan itu, **dalam memastikan kejayaan pelaksanaan dasar-dasar tersebut, tuan-tuan dan puan-puan digalakkan untuk mempraktik 6 prinsip perkhidmatan awam** yang telah dilaungkan oleh YAB Perdana Menteri **iaitu Cepat, Tepat, Integriti (CTI) dan (PCI) iaitu Produktiviti, Kreativiti dan Berinovasi**. Kalau selama ini kita mengukur pencapaian hanya dari segi produktiviti, hari ini, kayu ukuran perlu ditambah baik melalui kreativiti dan inovasi. Anjakan paradigma daripada produktiviti semata-mata kepada gabungan produktiviti, kreativiti dan inovasi, adalah satu pendekatan baru yang akan memberikan kita bukan sahaja penambahbaikan secara *incremental*, tetapi apabila digabungkan produktiviti dengan kreativiti dan inovasi, ia akan memberikan kita penambahbaikan secara anjakan berganda. Jelasnya, produktiviti yang digabungkan bersama kreativiti dan inovasi mampu melonjakkan kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan awam.

## **MELONJAKKAN KECEKAPAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN AWAM**

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian.

Demi melonjakkan kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan awam, salah satu daripada cabaran yang perlu dihadapi adalah untuk melakukan pembaharuan dan perubahan struktural kepada ekonomi kita berasaskan kepada model yang baru berteraskan kreativiti dan inovasi. Di bawah model

baru ekonomi, Kerajaan akan membangunkan sektor perkhidmatan bagi menjadi peneraju pertumbuhan dan pembentukan kekayaan baru. Pada masa yang sama Kerajaan turut menggalakkan sektor pembuatan untuk bergerak ke rantaian nilai yang lebih tinggi.

Yang lebih membanggakan adalah apabila, pembaharuan dan perubahan struktural ekonomi Negara kita kini telah semakin diiktiraf global dengan ekonomi negara sekarang berada di kedudukan ke-14 paling kompetitif di dunia, mengatasi beberapa negara maju (menurut kaji selidik oleh *Institute for Management Development, Switzerland*). Malaysia telah mengukuhkan keseluruhan daya saingnya dengan meningkat daripada kedudukan ke-16 pada tahun 2011. *Ranking* ini menempatkan Malaysia di hadapan negara-negara maju yang lain seperti Australia (ke-15), United Kingdom (ke-18), Korea (ke-22), China (ke-23), Jepun (ke-27) dan Perancis (ke-29). Penambahbaikan keseluruhan *ranking* Malaysia dalam kaji selidik tersebut juga mencerminkan kesan daripada langkah yang diambil kerajaan untuk menambah baik daya saing ekonomi.

Oleh itu, demi menghargai penat lelah penjawat awam yang telah sama-sama berganding bahu membawa kedudukan Negara ke tahap yang dibanggakan itu, **Kerajaan dalam Bajet 2013 telah memperuntukkan bayaran bonus sebanyak satu bulan setengah kepada penjawat awam.** Selain daripada pemberian bonus, pelbagai insentif lain turut disediakan kepada rakyat Malaysia secara keseluruhan. Oleh yang demikian, sewajarnya bagi menghargai akan insentif bonus yang diberikan oleh Kerajaan, saya menyeru supaya setiap daripada kita di sini terus melipatgandakan usaha demi memastikan rakyat mendapat perkhidmatan awam yang terbaik.

## Tahun Baru, Azam Baru

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian,

Bagi menjayakan segala perubahan yang diperlukan negara dalam perjalanan kita untuk memastikan Malaysia terus aman, maju dan makmur pada abad ke-21, kita memerlukan sebuah persekitaran yang kondusif untuk pelanggan kita yakni semua rakyat Malaysia mengoptimalkan potensi mereka. Di sini peranan sebuah perkhidmatan awam yang cekap, berkesan, responsif dan berani berubah adalah amat mustahak. Sesungguhnya pembaharuan yang akan dilakukan ini bukanlah bersifat '*top down*' tetapi sebaliknya melibatkan jalinan dan gabungan semua peringkat dalam perkhidmatan awam bermula dengan kepimpinan atasan. Sebagai penjawat awam, kita bertanggungjawab memelihara imej serta kewibawaan perkhidmatan awam selagi ia diperlukan.

Objektif untuk mencapai ranking 10 negara terbaik dalam tempoh terdekat ini haruslah dijadikan sasaran agar **segala gerak tugas kita sentiasa mempunyai fokus dan bermatlamat untuk mencapai taraf Negara maju** seperti yang dicitakan.

## PENUTUP

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian.

Sebelum mengakhiri ucapan, saya berharap agar semua warga penjawat awam di Perlis berusaha dengan gigih untuk memudahkan segala urusan rakyat dengan agensi-agensi Kerajaan di sini. Kehadiran tuan-tuan dan

puan-puan pada hari ini umpamanya, telah menjadi manifestasi komitmen dan iltizam untuk mencipta perkhidmatan awam yang disegani dan menjadi tunjang dan nadi kepada pembangunan negara. Usaha ini hendaklah diteruskan dan dipertingkatkan agar sistem penyampaian perkhidmatan awam di Perlis khususnya, dan Negara, amnya mencapai tahap kecemerlangan yang melangkaui ekspektasi rakyat.

Sekali lagi, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak SUK Perlis atas aturan program yang dilaksanakan dengan jayanya, yang membolehkan saya beramah-mesra dengan tuan-tuan dan puan-puan sekalian di sebalik kesibukan memulakan tugas yang diamanahkan di tahun baru.

Selamat maju jaya!

Wabillahi Taufik Walhidayah Wassalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh.

Sekian terima kasih.