



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

**MAJLIS RAMAH MESRA BERSAMA PENJAWAT AWAM NEGERI
PULAU PINANG**

19 FEBRUARI 2013 (SELASA)

**UNIVERSITI SAINS MALAYSIA
PULAU PINANG**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia

(SEPERTI SENARAI KEHADIRAN)

PENDAHULUAN

1. Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan berkat limpah kurnia dan keizinanNya, dapat kita bersama dalam Majlis Ramah Mesra Ketua Setiausaha Negara Bersama Penjawat Awam Pulau Pinang di Dewan Syed Putra, Unversit sains Malaysia pada pagi yang berbahagia ini. Sesungguhnya, saya berasa amat gembira dan bersyukur kerana akhirnya dapat juga saya bertemu dengan sebahagian dari 40,000 penjawat awam yang bertugas di pelbagai Kementerian/Agensi/Badan Berkanun Kerajaan di Pulau Pinang.

2. Majlis Ramah Mesra ini juga disertai oleh Ketua-ketua Setiausaha Kementerian/Jabatan Persekutuan termasuk Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU,JPM), Jabatan Perkhidmatan Awam, Jabatan Perdana Menteri, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan serta Pegawai-pegawai Kanan berkaitan. Saya juga berterima kasih kepada Ketua Pengarah, Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU, JPM) dan Setiausaha Kerajaan Negeri serta Pegawai Kemajuan Negeri Pulau Pinang kerana mengaturkan Majlis Ramah Mesra ini.

3. Lawatan Kerja Ke Pulau Pinang ini adalah kesinambungan dari konsep “**Merakyatkan Perkhidmatan Awam, Membudayakan Turun Padang**” seperti mana negeri-negeri lain bersama bersama penjawat awam dan juga meninjau perkembangan terkini yang berlaku di negeri ini yang indah ini yang juga dikenali sebagai Pulau Mutiara.

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

4. Perkhidmatan Awam negara ini telah melalui banyak peringkat pembangunan dan transformasi ke arah mewujudkan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat. Justeru, saya rasa amat bersyukur kerana terpilih untuk memimpin perkhidmatan awam di negara ini dan bertekad untuk meneruskan transformasi tersebut melalui pelbagai pendekatan termasuk melalui konsep **'Merakyatkan Perkhidmatan Awam'** yang saya telah sebutkan tadi yang mana saya amalkan semenjak menerajui pimpinan perkhidmatan awam ini bulan Jun tahun lepas.

5. Saya difahamkan dan yakin bahawa walaupun negeri Pulau Pinang terbahagi kepada dua bahagian iaitu di bahagian tanah besar dan juga pulau, hasil dari penerangan yang diberikan kepada saya, adalah didapati bahawa agensi Kerajaan senantiasanya memberikan perkhidmatan yang terbaik tanpa dibatasi dengan kedudukan geografi, dengan melaksanakan tugas dengan berkesan, cekap dan juga produktif.

KEPENTINGAN PENJAWAT AWAM MENDEKATI DAN MEMAHAMI RAKYAT

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

6. Saya ingin memetik kata-kata YAB Dato' Sri Mohd Najib Tun Abdul Razak sewaktu mula-mula beliau dilantik menjawat jawatan Perdana Menteri di mana beliau mengatakan **"Zaman di mana Kerajaan mengetahui kesemuanya sudahpun berlalu."** Apa yang kita dapat rumuskan daripada kata-kata ini ialah di mana Penjawat Awam, yang menjadi tonggak Kerajaan perlu memahami dan mendekati rakyat. Apabila

zaman berubah, sudah tentunya kehidupan pada masa kini tidak lagi sama dengan kehidupan rakyat dan masyarakat di masa lampau.

7. Oleh itu, marilah kita bersama-sama untuk “Pasang telinga dan buka mata” bagi merasai sendiri apa jua masalah dan keperluan rakyat serta denyut nadi rakyat. Pendekatan yang saya maksudkan ini adalah **Budaya Turun Padang**. Impian saya adalah untuk membudayakan pendekatan ini kepada setiap Penjawat Awam supaya peka, dan dapat memahami perkara yang berlaku sehingga ke dasarnya. Seterusnya, tindakan segera perlu diambil bagi mengatasi masalah tersebut..

8. Saya sering mengingatkan bahawa Penjawat Awam adalah sebahagian besar daripada rakyat di dalam negara ini yang juga menerima perkhidmatan dari Kerajaan. Kebajikan Penjawat Awam sendiri perlulah dijaga kerana merekalah nadi yang begitu penting di dalam Perkhidmatan Awam. Oleh itu, saya menyeru kepada semua Penjawat Awam supaya sentiasa mengamalkan pendekatan turun padang tidak kira kepada Penjawat Awam di organisasi sendiri mahupun kepada rakyat. Pepatah ada menyebut, *“Kalau ada bukit, sama-samalah kita daki, dan kalau ada lurah, sama-samalah kita turuni”*.

9. Bertitik-tolak daripada itu, saya menyarankan supaya Penjawat Awam juga perlu lebih sensitif kepada persekitaran, dan cabaran-cabaran baru khususnya dari kalangan pelanggan yang berpendidikan dan mempunyai harapan yang lebih tinggi terhadap kualiti, kecekapan dan keberkesanan khidmat yang diberikan. Kita boleh mengambil iktibar dari corak pengurusan terkini dalam Bahasa Inggeris iaitu ***"Business is not as usual"*** di cara pelaksanaan pengurusan telah berbeza dan berubah di mana pelanggan iaitu rakyat mempunyai harapan tinggi dan kini lebih bijak menilai

perkhidmatan yang diberikan penjawat awam dan juga kerajaan. Justeru itu komitmen yang lebih tinggi perlu diberikan dalam mendepani cabaran-cabaran yang bakal dihadapi. Mereka kini sedar akan hak mereka untuk mendapat layanan yang lebih adil dan munasabah daripada agensi-agensi kerajaan. Oleh itu, adalah penting setiap janji yang ditetapkan oleh agensi-agensi dan jabatan-jabatan ditunaikan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada orang ramai dan sentiasa menuju ke arah pemberian perkhidmatan yang sentiasa melebihi jangkaan pelanggan. Malahan, rakyat mahukan perkhidmatan yang diberikan adalah cepat, lebih responsif dan berkualiti.

INOVASI DAN KREATIVITI DALAM PERKHIDMATAN AWAM

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

10. Perumpamaan "***Business is not as usual***" ini jelas memberi gambaran bahawa kita tidak boleh hanya berpegang kepada satu "praktis" yang telah sekian lama kita amalkan. Ini saya akui banyak terdapat dalam Perkhidmatan Awam bukan sahaja di negara ini malah berlaku di seluruh dunia. Saya memetik kata-kata Ketua Pegawai Eksekutif dan Naib Presiden syarikat gergasi, Samsung Electronics, Jong-Yong Yun yang berkata: "***We cannot live without change. The race for survival in this world is not to be the strongest but to the most adaptive,***".

(Maksud: Kita tidak boleh hidup tanpa perubahan. Perlumbaan untuk terus hidup di dunia ini ialah bukan untuk menjadi yang terkuat tetapi untuk menjadi yang paling senang menyesuaikan diri)

11. Oleh yang demikian, YAB Perdana Menteri juga pada bulan April 2009 telah melancarkan Program Transformasi Kerajaan (GTP) sebagai batu loncatan kepada usaha Kerajaan mencapai status negara maju tahun 2020. GTP Roadmap 2.0 bagi tempoh 2013-2015 telah dilancarkan selepas kejayaan memberangsangkan GTP dalam tujuh Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA), dan kita perlu meneruskan momentum kejayaan ini. Selain dari itu, usaha ini diperkasakan lagi dengan penerapan pendekatan Strategi Lautan Biru Kebangsaan yang relevan saban hari.

12. Saya juga perhatikan sudah banyak agensi Kerajaan yang telah mula mengorak langkah melahirkan pelbagai penambahbaikan dan merekayasa (*re-engineering*) di dalam perkhidmatan masing-masing, hasil daripada usaha tersebut, daya saing negara telah mencapai kedudukan yang memberangsangkan di mata dunia. Pembaharuan dan transformasi yang dibuat di bawah Program Transformasi Ekonomi (ETP) juga telah mula menampakkan hasil yang memberangsangkan. Ini dibuktikan dengan fakta di mana pada tahun lepas, Malaysia berada di kedudukan ke-12 dalam Laporan Bank Dunia Mengenai 'Ease of Doing Business'. Baru-baru ini, majalah The Economist juga telah memberikan pengiktirafan tertinggi kemajuan Malaysia dalam kewangan Islam dan khususnya, penguasaan Malaysia di dalam penerbitan Sukuk. Ini semua menjadi mungkin apabila penjawat-penjawat awam seperti tuan-tuan dan puan-puan terus berusaha dan bertekad memperbaiki sistem penyampaian perkhidmatan kita pada masa akan datang.

13. Oleh itu, saya dengan harapan yang tinggi menggalakkan usaha-usaha untuk melahirkan bijak pandai dari kalangan Penjawat Awam yang sentiasa menyuntik inovasi dan kreativiti sekaligus mentransformasikan Perkhidmatan Awam ke arah yang dinamik dan bertunjangkan

profesionalisme. Penjawat awam mesti melaksanakan pemikiran berbentuk kreatif dan inovatif secara lebih proaktif dengan disertai dengan sikap yang positif, peribadi yang mulia dan nilai-nilai yang unggul.

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

14. Sepertimana peringatan yang kerap saya sampaikan kepada Penjawat Awam di seluruh negara bahawa Perkhidmatan Awam merupakan tonggak utama dan tulang belakang kepada pentadbiran negara dalam mentransformasikan negara bagi menjadi sebuah negara yang berpendapatan tinggi dan maju menjelang tahun 2020. Sehubungan itu, Penjawat Awam perlu menerima cabaran bagi merealisasikan tujuh hala tuju yang digariskan oleh **YAB Perdana Menteri** baru-baru ini seperti berikut:

(i) **Memastikan perpaduan nasional terus diperkukuhkan berpaksikan Gagasan 1Malaysia: “Rakyat di Dahulukan, Pencapaian Diutamakan”;**

(ii) **Menguruskan ekonomi dengan baik untuk memastikan pertumbuhan Negara terus berkembang dan pengagihan kekayaan kepada rakyat berdasarkan prinsip keadilan sosial;**

(iii) **Bajet 2013 perlu dilaksanakan dengan licin, lancar dan berkesan mengikut jadual yang telah ditetapkan;**

(iv) **Melaksanakan sepenuhnya Dasar Transformasi Nasional seperti GTP dan ETP;**

(v) **Melaksanakan Strategi Lautan Biru Kebangsaan;**

(vi) **Indeks Prestasi Utama (KPI) setiap Menteri dan Kementerian perlu dicapai sepenuhnya; dan**

(vii) **Meneruskan penambahbaikan sistem penyampaian Kerajaan berdasarkan enam prinsip baru perkhidmatan awam iaitu CTI (Cepat, Tepat dan Integriti), dan PCI (Produktif, Kreatif dan Inovatif).**

SEMANGAT KESUKARELAWAN

Tuan-tuan dan puan-puan sekalian,

15. Dikesempatan ini juga saya ingin mengucapkan terima kasih kepada warga Pulau Pinang yang terlibat di dalam program '**My Beautiful Malaysia**', yang telah dilancarkan oleh YAB Perdana Menteri di seluruh negara pada hari Ahad 3 Februari 2012 baru-baru ini. Saya telah dimaklumkan bahawa di Pulau Pinang kira-kira 50,000 sukarelawan telah bersama-sama turun padang dalam menjayakan program 'My Beautiful Malaysia' tersebut di Teluk Bahang. Tahniah saya ucapkan!

16. YAB Perdana Menteri juga ketika pelancaran program My Beautiful Malaysia tempoh hari telah memperkenalkan '**Program Transformasi Sosial**' (Social Transformation Programme – STP) yang melengkapkan Dasar Transformasi Nasional. Dasar Transformasi Nasional kini telah lengkap mencakupi empat aspek iaitu melalui GTP, ETP, PTP dan kini STP.

17. Program Transformasi Sosial kini sedang giat dilaksanakan Kerajaan berasaskan kepada penglibatan konstruktif golongan belia dalam

proses pembinaan negara bangsa, berpandukan sistem nilai, budaya, dan sikap masyarakat yang kukuh. Marilah sama-sama kita semai amalan kesukarelawan dan semangat patriotisma di kalangan kita dan anak-anak kita demi pembangunan negara, dan bagi merealisasikan Wawasan 2020 dan status negara maju mengikut acuan kita.

18. Bertitik tolak dengan pelancaran “**My Beautiful Malaysia dan Tahun Kesukarelawan**’ pada tahun ini, Penjawat Awam dan masyarakat di Pulau Pinang juga disarankan perlu terus membina momentum dan semangat kesukarelawan demi pembangunan negara. Malah semangat kesukarelawan ini bukan hanya memupuk usaha dan menanam minat untuk kerja sukarela tetapi juga semangat cintakan negara sejajar dengan meningkatkan lagi patriotisme kepada tanah air tercinta.

INTEGRITI DAN PENJAWAT AWAM

Tuan-tuan dan puan-puan sekalian,

19. Kita hendaklah mendukung integriti sebagai satu elemen yang wajib ada di dalam diri setiap Penjawat Awam dari sejak pelantikan sehinggalah tamatnya perkhidmatan serta seharusnya diamalkan sehingga ke akhir hayat selaras dengan tuntutan agama mahu pun kepercayaan di mana nilai “ketinggian peribadi” amatlah dititikberatkan.

20. Sehubungan itu, pembentukan nilai peribadi berintegriti yang baik inilah yang mempengaruhi kepercayaan rakyat kepada perkhidmatan awam. Sekiranya ramai penjawat awam mempunyai peribadi yang murni, pasti tanggungjawab yang diamanahkan itu akan dijalankan dengan telus serta mencapai matlamat yang ditetapkan. Jika sebaliknya, akan berlakulah

ketirisan dan penyalahgunaan kuasa. Ketinggian peribadi juga berkait dengan integriti penjawat awam yang sering menjadi penanda aras kepada kemantapan Perkhidmatan Awam negara. Adalah menjadi harapan saya supaya Perkhidmatan Awam negara simbiosis bersama dengan integriti.

21. Saya juga ingin menegaskan bahawa kita selaku Penjawat Awam, kita adalah pemelihara kepentingan awam atau "***Custodian of the public interest***". Segala undang-undang, peraturan, arahan, atau prosedur yang berkuat kuasa mestilah dipatuhi sepenuhnya, dan kegagalan dalam pematuhan undang-undang tersebut akan membolehkan tindakan tatatertib diambil mengikut Peraturan-Peraturan Pegawai Awam 1993 ataupun tindakan di bawah Akta Rahsia Rasmi 1972.

22. Di samping itu, salah satu elemen penting bagi menjamin kemajuan negara adalah hubungan baik, dan saling memahami di antara pihak majikan dan pekerja yang harus terus dipupuk. Konsep "***Caring Society***" dengan mengambil berat kebajikan penjawat awam perlu wujud di kalangan Ketua-ketua Jabatan. Selain memastikan kakitangan bawahan melaksanakan tugas yang telah ditetapkan, perhatian juga diberi kepada masalah yang dibangkitkan oleh kakitangan bawahan khususnya soal-soal kebajikan. Sikap prihatin ketua jabatan ini, akan menimbulkan keseronokan bekerja yang akhirnya meningkatkan kecekapan dan produktiviti Perkhidmatan Awam.

PENUTUP

26. Akhir sekali saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih di atas jemputan ini dan saya berharap tuan-tuan dan puan-puan akan terus memberi komitmen untuk menjayakan dan melaksanakan agenda negara,

seterusnya memacu kemajuan, kemakmuran dan kesejahteraan demi kepentingan rakyat, dan negara. Dan bagi tuan-tuan dan puan-puan yang menyambut Tahun Baru Cina, rasanya belum terlambat buat saya untuk mengucapkan selamat menyambut Tahun Baru Cina pada tahun 2013 ini. Semoga segala usaha murni kita untuk memartabatkan Perkhidmatan Awam dan membangunkan negara diberkati dan mencapai matlamatnya. InsyaAllah.

Sekian.

Wabillahhittaufiq Walhidayah

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia