

13/02/2017 - Majlis Amanat Ketua Setiausaha Negara dan Serah Surat Naik Pangkat Pegawai Skim Penguasa Kastam

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia.

Yang dihormati saudara/saudari Pengacara Majlis,

Yang Berbahagia Dato' Sri Zainal Rahim bin Seman,
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam,

Yang Berbahagia Dato' Sri Khazali bin Haji Ahmad
Ketua Pengarah Kastam,

Yang Berbahagia Dato' Mohtar bin Mohd Abd Rahman
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Pembangunan)

Yang Berbahagia Datuk Noridah binti Abd Rahim
Pengarah Bahagian Perkhidmatan
Jabatan Perkhidmatan Awam

YBhg Dato'-Dato', Tuan-tuan dan Puan-Puan yang diraikan pada hari ini.

PENDAHULUAN

1. Syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah SWT kerana di atas limpah kurnia dan izin-Nya, kita dapat bertemu pada hari ini.

2. Majlis pada hari ini yang melibatkan 235 pegawai kastam merupakan **pengiktirafan dan penghargaan Kerajaan atas khidmat bakti, prestasi serta komitmen** saudara-saudari dalam penyampaian perkhidmatan berkaitan dengan kastam dan eksais. Saya berharap dengan kenaikan pangkat, saudara saudari akan terus **melipatgandakan usaha dalam mempertingkatkan mutu perkhidmatan awam**. Bagi mereka yang akan bersara, saya mengucapkan selamat bersara dan ucapan **setinggi-tinggi penghargaan di atas jasa dan sumbangan** saudara-saudari kepada perkhidmatan awam.

3. Sebentar tadi, saya telah berkunjung ke Hospital Tengku Ampuan Rahimah, Klang untuk majlis yang sama. Saya telah mengingatkan penjawat awam yang hadir disana bahawa tahun **2017 merupakan 'Year of Delivery'**. Ini bermaksud kita perlu **fokus kepada penyampaian perkhidmatan yang lebih jitu**. Kita juga perlu **mengikis pemikiran atau 'mind-set' untuk bekerja secara berasingan** atau dikatakan **'silo mentality'**.

BLUE OCEAN-ISED DALAM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN AWAM

4. Di kala keadaan dunia masa kini yang mengalami perubahan pesat, baik dalam bidang ekonomi, sosial mahupun politik, kita sebagai penjawat awam perlu juga berubah, menambahbaik dan tidak leka dengan pencapaian semasa.

5. Tidak kira apa peringkat pengurusan atau gred kita berada, kita perlu **berfikir secara inovatif** dalam **menghasilkan pendekatan kreatif** untuk **memudahkan urusan kerja, memudahkan rakyat** dan pada masa sama, **meningkatkan produktiviti**.

6. Dalam **mempertingkatkan hasil kepada Kerajaan**, Jabatan Kastam Diraja Malaysia boleh **bekerjasama** dengan agensi-agensi Kerajaan yang lain, atau dalam erti kata lain, disebut sebagai **'Blue Ocean-ised'**. Ini bukan sahaja dapat **mengoptimumkan penggunaan sumber**, malah ia dapat **mengurangkan kos dan memberikan 'outcome' yang lebih baik**.

PENAMBAHBAIKAN SKIM PERKHIDMATAN AWAM

Saudara saudari sekalian,

7. **Kita patut bersyukur.** Kerajaan telah meluluskan pelbagai insentif dan penambahbaikan kepada perkhidmatan awam. **Janganlah kita menanggung di air keruh,** melemparkan kritikan bersama-sama dengan mereka yang tidak bertanggungjawab, bahawa Kerajaan tidak prihatin dan tidak menjaga kebajikan penjawat awam.

8. **Fenomena penjawat awam termasuk daripada badan beruniform, mengkritik Kerajaan menjadi-jadi kebelakangan ini, termasuklah yang melibatkan pesara Kerajaan.** Pada pandangan saya, sekiranya ada sesuatu yang tidak kena pada pentadbiran atau perkhidmatan awam, sepatutnya **kita mengambil langkah menambahbaik sewaktu kita masih lagi berkhidmat.** Jika ada kekurangan sekali pun, sebenarnya kita juga **bertanggungjawab semasa kita masih dalam perkhidmatan** kerana kekurangan itu berlaku sebelum kita bersara.

PERANAN PENJAWAT AWAM DALAM MENAMBAHBAIK PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN AWAM

9. Pada pertengahan bulan Januari yang lepas, saya telah **memulakan siri turun padang secara mengejut dan tanpa protokol** ke Kementerian, agensi dan institusi Kerajaan. Tujuan saya adalah untuk **mendapatkan maklumbalas secara langsung daripada rakyat dan penjawat awam mengenai sistem penyampaian perkhidmatan awam.** Kita kadang-kala lupa bahawa penyampaian perkhidmatan awam bukan sahaja kepada rakyat, tetapi juga kepada penjawat awam kita sendiri.

10. Saya telah melawat ke **Jabatan Pendaftaran Negara Putrajaya, Hospital Putrajaya dan 3 buah sekolah**(sekolah menengah kebangsaan dan dua buah sekolah jenis kebangsaan Cina dan Tamil) **di sekitar Kuala Lumpur.** Pada hari ini, saya berkesempatan turun padang ke Hospital Tengku Ampuan Rahimah sebelum datang ke sini.

11. Kadang-kala saya ada juga menerima **aduan atau maklumbalas mengenai layanan anggota badan beruniform** terhadap rakyat. Ada aduan bersifat layanan tidak mesra, tapi yang

lebih serius melibatkan integriti. Ada pegawai atau anggota badan beruniform menyalahgunakan kuasa untuk kepentingan diri. Sebagai contoh, dalam pemeriksaan Kastam, dikatakan terdapat anggota yang akan meminta bayaran samada secara tunai atau berbentuk 'in-kind'. Saya tidak pasti samada ini benar atau tidak. Tapi sekiranya ia benar-benar berlaku, maka kita harus menghentikan amalan ini. Ia bukan sahaja mencemarkan imej Perkhidmatan Awam, malah menjejaskan integriti pasukan badan beruniform.

12. Ini juga sebenarnya berbalik kepada cara kita menyampaikan perkhidmatan awam. Kalau sesuatu proses pemeriksaan atau kelulusan menjadi lebih telus, mudah dan mengurangkan penglibatan manusia, maka insiden sedemikian boleh dielakkan.

13. Oleh yang demikian, kita perlu mengambil tindakan untuk menambahbaik cara kita menyampaikan perkhidmatan.

PENJAWAT AWAM PERLU CELIK MEDIA SOSIAL DAN ELAK MENCEMARKAN IMEJ PERKHIDMATAN AWAM

14. Saya percaya ramai di kalangan saudara-saudari mempunyai akaun Facebook, Twitter atau Instagram. Sebagai penjawat awam, kita harus bijak dalam menggunakan media sosial. Kita perlu mempunyai 'social media literacy'. Kita harus bijak membezakan yang mana sahah dan yang mana fitnah, tohmahan atau rekaan semata-mata.

15. Saya ingin menasihatkan para penjawat awam supaya tidak terlibat dalam menyebarkan sesuatu atau memberikan komen-komen yang boleh ditafsirkan mengikut Perintah Am (General Orders) sebagai mencemarkan imej perkhidmatan awam, atau yang melanggar peruntukan undang-undang seperti dibawah Akta Rahsia Rasmi (OSA). Nasihat saya ini terpakai untuk pegawai yang sedang berkhidmat, atau yang sudah bersara.

PENUTUP

Saudara saudari sekalian,

16. Akhir kata, saya menyeru saudara-saudari sekalian dan anggota Jabatan Kastam Diraja Malaysia keseluruhan untuk terus membantu Kerajaan dalam mempertingkatkan pengurusan hasil Kerajaan, dan mengukuhkan imej sektor awam dalam memudahcara urusan kutipan hasil melibatkan sektor-sektor lain terutamanya pihak swasta .

Sekian, *Wabillahi Taufik Walhidayah Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

©2017 Copyright Reserved SMPKE, Prime Minister's Office

Source: <http://ksn.jpm.gov.my/home.php?frontpage/speech/detail/2108>