

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : PELANCARAN "KOLEKSI UCAPAN YAB PERDANA MENTERI" DAN HARI Q JABATAN PENERANGAN
Lokasi : JABATAN PENERANGAN, ANGKASAPURI, KUALA LUMPUR
Tarikh : 01-11-1993

Saya mengucapkan berbilang-bilang terima kasih kepada Ketua Pengarah Perkhidmatan Penerangan oleh kerana sudi menjemput saya melancarkan Koleksi Ucapan YAB Perdana Menteri, Dato' Seri Dr. Mahathir Mohamad dan seterusnya melancarkan Hari Q Jabatan Perkhidmatan Penerangan Malaysia pada pagi ini. Setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada Jabatan Perkhidmatan Penerangan di atas daya-utamanya mengumpulkan ucapan-ucapan YAB Dato Seri Dr. Mahathir bin Mohamad dan menghasilkan "Buku Koleksi Ucapan Perdana Menteri, YAB Dato' Seri Dr. Mahathir Mohamad". Koleksi ini adalah merupakan satu warisan negara yang tidak ternilai harganya. Usaha seperti ini adalah satu usaha yang wajar oleh kerana bahan-bahan yang terkandung di dalam 681 teks-teks ucapan dalam tempoh sepuluh tahun iaitu dari tahun 1981 hingga tahun 1991, adalah melibatkan hal-hal Ekonomi, Sosial, Politik dan Antarabangsa.

Sebagai seorang pemimpin berpandangan jauh, ucapan YAB Perdana Menteri sentiasa memaparkan nasihat, pandangan-pandangan, saranan dan wawasan yang jitu. Beliau sentiasa menggariskan cabaran-cabaran yang perlu ditangani dan visi-visi bagi arah haluan masa depan masyarakat Malaysia untuk menjadi pedoman pemimpin-pemimpin negara dan masyarakat dalam mencapai matlamat menjadikan Malaysia sebuah negara yang maju dan berdaya saing.

Kepada perkhidmatan awam, Koleksi Ucapan ini akan menjadi bahan rujukan dan sumber inspirasi dalam menentukan arah haluan perkhidmatan awam pada amnya. Sejarah telah membuktikan bahawa sebuah negara yang berjaya adalah diterajui oleh pemimpin yang mempunyai a powerful sense of vision. Vision without action is merely a dream; action without vision, just passes the time; vision with action can change the world kata seorang penulis (Barker 1990).

Perkhidmatan awam Malaysia mampu untuk menjadikan visi 2020 itu menjadi kenyataan sekiranya menentukan perubahan- perubahan yang berlaku sekarang dari segi kualiti, produktiviti dan disiplin diwarisi oleh mereka yang menggantikan pegawai-pegawai tinggi sekarang yang pasti akan bersara pada satu masa nanti. YAB Dato Seri Dr. Mahathir bin Mohamad adalah Bapa Reformasi Perkhidmatan Awam. Mulai daripada tahun 1981 apabila YAB Dato Seri Dr. Mahathir menerajui Kerajaan kita, beberapa konsep baru telah diilhamkan oleh beliau, antaranya sistem kad perakam waktu, tanda nama, penerapan etika kerja orang Jepun yang berasaskan kepada kualiti dan produktiviti, kumpulan mutu kerja, penubuhan inhouse unions, penerapan nilai bersih, cekap dan amanah; penerapan nilai-nilai Islam yang sejagat; kepimpinan melalui teladan; Pensyarikatan Malaysia, fail meja, manual prosedur kerja dan sebagainya.

Di dalam memperkatakan tentang kualiti, dan sesuai dengan majlis pada pagi ini, ingin saya memetik daripada ucapan Dato' Seri Dr. Mahathir Mohamad ketika beliau melancarkan Gerakan Budaya Kerja Cemerlang pada 27 November, 1989. Perdana Menteri menyatakan bahawa: Kualiti adalah sesuatu keadaan yang cemerlang atau amat baik, tetapi kebaikan itu tidak terhad atau tetap pada sesuatu tahap.

Ianya tidak statik. Ia bergerak sepanjang masa. Apabila sahaja kita mencapai kualiti yang kita mendapati, ada lagi kualiti yang lebih, yang mesti kita kejar...

Dengan itu, usaha kita tidak berhabis-habisan dan tidak ada hadnya dan kita perlu mengejar kualiti sepanjang masa...

Jabatan Perkhidmatan Penerangan adalah penyambung lidah Kerajaan kepada rakyat. Tugas utama Jabatan Perkhidmatan Penerangan adalah untuk menyampaikan penjelasan yang secukup- cukupnya kepada rakyat akan dasar-dasar dan program-program Kerajaan. Jabatan ini adalah bertanggungjawab menyampaikan mesej Kerajaan kepada rakyat dengan sejelas-jelasnya supaya tidak timbul salah faham dan salah tafsiran di atas sesuatu mesej yang disampaikan itu.

Tiada kurang juga pentingnya adalah peranan Jabatan ini mengumpulkan pendapat umum, samada persepsi ataupun pendapat yang benar dengan berasaskan kepada bukti yang nyata, dan maklumbalas kepada Kerajaan. Perkara-perkara yang dimaklumbalas itu boleh melibatkan samada dasar, rancangan ataupun isu-isu awam dan semasa.

Untuk menjalankan tugas-tugas ini, pegawai-pegawai dalam Jabatan Perkhidmatan Penerangan hendaklah memahami akan prinsip-prinsip perhubungan awam. Pegawai-pegawai perhubungan, misalnya hendaklah memperolehi articulatory skills yang tinggi. Banyak masalah boleh timbul daripada faulty communication. Sesuatu controversy boleh muncul akibat misunderstanding. The communicator is the person who can make himself clear to himself first. It is important to communicate exactly, and understand the concept clearly.

Mengenai perkara ini, izinkan saya memaklumkan satu cerita di mana salah faham boleh berlaku di dalam sesuatu perhubungan di antara seorang dengan seorang lain. A student pilot was on his first solo flight. When he called in for instructions, the control tower said : "Would you please tell us your altitude and position?" The pilot said : "I'm 5 feet 10 inches, and I'm sitting up front".

Seseorang itu perlu bertanya: Are our words being understood, or do we react like the pilot. Pegawai-pegawai Penerangan hendaklah memahami dengan sejelas-jelasnya bukan sahaja akan butir-butir yang melengkapi sesuatu dasar atau program Kerajaan itu, bahkan juga kepada semangat ataupun falsafah yang ada di belakang sesuatu dasar itu. Dalam hubungan ini, salah satu daripada pembaharuan yang diperkenalkan oleh YAB Dato Seri Dr. Mahathir adalah sistem mesyuarat Post-Cabinet di mana YB Menteri adalah bertanggungjawab menerangkan keputusan-keputusan Kerajaan di atas perkara-perkara yang dikemukakannya, dan memberi penjelasan di atas semangat, falsafah dan sebab-sebab sesuatu dasar atau program itu diputuskan.

Satu ciri kualiti yang perlu diutamakan oleh pegawai-pegawai penerangan adalah menyampaikan butir-butir yang tepat kepada rakyat. Sebaliknya, maklumbalas yang disediakan oleh Jabatan ini kepada Kerajaan hendaklah juga yang layak dipercayai, iaitu tepat.

Menyampaikan maklumbalas yang berdasarkan kepada truth adalah merupakan satu amanah penting. Oleh kerana Kerajaan kita adalah sebuah Kerajaan yang dipilih oleh rakyat, maka maklumbalas yang tepat adalah penting. Sometimes a Head of Department only admires the truth provided it agrees with his views. Also beware of half- truth. You might get hold of the wrong half. Truth is not always popular, but it is always right. Pegawai-pegawai Penerangan hendaklah sentiasa menyampaikan maklumbalas yang benar sahaja, not to use words which sometimes serve as a smoke screen to obscure the truth, rather than as a search light to reveal it.

Pegawai-pegawai Penerangan hendaklah senantiasa mencari kaedah-kaedah baru untuk menjalankan kerja-kerja penerangan kepada rakyat dan juga menggunakan kaedah yang terbaharu mengenai pengukuran ataupun menilai fahaman, pendapat dan reaksi rakyat terhadap sesuatu dasar, program Kerajaan ataupun isu-isu utama yang wujud di dalam negara.

Kita sekarang ini adalah berada di dalam information age.

Berjuta-juta orang di negara kita melihat TV dan mendengar news bulletins. Satellite channels offer world news twenty-four hours a day. Berjuta-juta membeli dan membaca surat khabar. Kerajaan adalah sedar di atas kesan "news images" kepada negara kita. Pegawai-pegawai Penerangan hendaklah juga memainkan peranannya membetulkan deliberate attempts to mislead, dan juga subtle attempts to distort dasar-dasar Kerajaan kita" oleh musuh-musuh negara kita.

Sambutan Hari Q adalah bertujuan memberi penghargaan dan pengiktirafan ke atas sumbangan dan dedikasi anggota-anggota jabatan dalam menjayakan usaha-usaha melahirkan budaya kerja berkualiti. Hari Q adalah satu acara bagi setiap anggota jabatan meraikan kejayaan mereka bersama membawa perubahan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan bagi tahun berkenaan. Diantara unsur-unsur

penting dalam usaha mewujudkan budaya kerja berkualiti yang ingin saya tekankan disini ialah penyeliaan dan pengawasan kerja, penetapan proses-proses kerja, dan penwujudan standard-standard kualiti kerja.

Penjadualan kerja yang sistematik akan memudahkan penyelia mengesan dimana pegawai-pegawai berada, tugas yang sedang dikendalikan dan tempoh masa tugas perlu diselesaikan. Ini menyenangkan penyeliaan dan pengawasan kerja serta mengelakkan kelewatan dalam melaksanakan sesuatu projek itu. Ketua-ketua Jabatan dan pegawai-pegawai kanan hendaklah membuat lawatan-lawatan dan beramah mesra dengan anggota-anggota jabatan dan bertanyakan masalah-masalah kerja yang dihadapi. Semua proses kerja dalam agensi kerajaan perlu didokumentasikan bagi memastikan amalan yang seragam dipatuhi oleh setiap petugas yang melaksanakan proses-proses berkenaan. Dengan mendokumentasikan proses-proses kerja ini setiap anggota agensi akan dapat menggunakannya sebagai rujukan dan latihan. Ini akan membolehkan lebih ramai anggota agensi mengetahui cara untuk melaksanakan proses-proses berkenaan walaupun tugas tersebut bukanlah dibawah tanggungjawab mereka. Masalah dimana hanya seorang juruteknik sahaja yang boleh menyelenggarakan sesuatu peralatan itu contohnya, tidak patut berlaku.

Jabatan-Jabatan Kerajaan hendaklah menyusun tugas-tugas supaya sekiranya ada yang bercuti, maka dengan itu tidak mengganggu kelicinan urusan harian Jabatan itu.

Penggubalan petunjuk-petunjuk prestasi bagi anggota-anggota agensi adalah penting untuk membolehkan agensi mengukur prestasi pegawai dan stafnya secara teratur dan objektif. Satu program bimbingan dan latihan hendaklah dirancang untuk memastikan prestasi organisasi sentiasa berada ditahap yang diharapkan.

Saya dengan sukacitanya melancarkan Koleksi Ucapan YAB Perdana Menteri dan Hari Q Jabatan Perkhidmatan Penerangan 1993.