

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS FORUM PERSAHABATAN TIGA PENJURU - "MEMBINA WAWASAN
MENERUSI PENERAPAN BUDAYA KUALITI PERKHIDMATAN AWAM: MENCONTOHI
AMALAN-AMALAN BAIK DALAM KETIGA-TIGA PERKHIDMATAN"
Lokasi : AUDITORIUM INTAN, BUKIT KIARA.
Tarikh : 26-03-1994

Saya ingin mengucapkan tahniah kepada PPTD, khasnya Presiden, Dato' Dr. Mazlan Ahmad yang telah mengambil inisiatif untuk menganjurkan Forum ini dan terima kasih juga kepada pihak Angkatan Tentera Malaysia (ATM) dan Polis Diraja Malaysia (PDRM) diatas kesudian untuk menyertai Forum ini.

2. Usaha mengeratkan hubungan dan kerjasama di antara PTD dengan anggota- anggota ATM dan PDRM sememangnya telah lama dilaksanakan. Walau bagaimanapun, aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan selama ini agak terbatas kepada acara sukan tahunan tiga penjurua diantara ketiga-tiga perkhidmatan ini.

Sungguhpun aktiviti-aktiviti seperti ini amat berkesan dan telah mendatangkan hasil yang positif dalam menjalin hubungan dan persefahaman yang baik diantara tiga perkhidmatan ini, adalah difikirkan bahawa disamping meneruskan aktiviti seperti ini, usaha-usaha selanjutnya perlulah dibuat bagi meluaskan dan meningkatkan interaksi dan kerjasama terutama dari segi hubungan profesionalisma.

3. Dalam usaha memantapkan perkhidmatan, meninggikan tahap keberkesanan, serta kualiti ketiga-tiga perkhidmatan, aktiviti-aktiviti selain daripada forum persahabatan tiga penjurua seperti ini yang boleh dianjurkan termasuklah kursus-kursus secara anjuran bersama, pertukaran tenaga pengajar, penyumbangan penulisan dalam penerbitan oleh persatuan-persatuan ketiga perkhidmatan dan lain-lain.

4. Saya perhatikan bahawa ketiga-tiga perkhidmatan ini sememangnya mempunyai kekuatan masing-masing, secara yang langsung dan secara tidak langsung mencerminkan nilai-nilai dan etika kerja serta budaya perkhidmatan yang telah menjadi tonggak dan asas kecemerlangan ketiga-tiga perkhidmatan ini.

Di antara aspek-aspek kritikal yang telah menjamin kualiti kerja, keberkesanan dan imej ketiga-tiga perkhidmatan ini, faktor-faktor yang penting ialah Disiplin, Kecekapan, Keyakinan dan Kepimpinan. Tanpa disiplin setiap perkhidmatan atau pasukan kerja, sama ada beruniform atau tidak, akan menemui kegagalan kerana anggota- anggota yang tidak dapat mengawal kelakuan dan tatatertib tidak akan dapat menyumbang dengan sempurna ke arah pembentukan satu pasukan yang unggul. Tanpa kecekapan sumber-sumber tidak dapat diurus dengan sempurna. Pembaziran sumber-sumber seperti tenaga manusia, kelengkapan dan sebagainya akan menjejaskan keupayaan persaingan sesuatu entiti itu. Tanpa keyakinan sudah tentu sesuatu entiti itu akan hilang pedoman dan semangat juang. Kehilangan-kehilangan itu akan menyebabkan sesuatu entiti itu lemah dan mudah diketepikan. Tanpa kepimpinan yang baik sudah tentu sesuatu entiti itu tidak akan mempunyai wawasan dan rancangan kerja yang teratur.

Sungguhpun sumber manusia dibawahnya terlatih dan kreatif tetapi disebabkan kepimpinan lembab dan tidak dapat menggembungkan mereka kepada sesuatu gerakan yang bertenaga, maka mereka tidak akan dapat mencapai objektif perjuangan yang berkesan.

5. Perkhidmatan Tentera dan Polis misalnya terkenal dengan perkhidmatan yang menekankan "order" dan disiplin yang tinggi dengan panduan-panduan peraturan-peraturannya yang jelas, terperinci dan kemaskini. Tersirat disini ialah nilai-nilai positif kedua-dua perkhidmatan yang boleh diteladani seperti ketepatan masa, berpakaian kemas, ketegasan kepimpinan dan juga panduarah yang jelas bagi persediaan menganjurkan setiap aktiviti yang dilaksanakan.

Pasukan Tentera dan Polis juga terkenal dengan semangat patriotik yang cintakan negara yang tinggi dan sanggup berkorban demi mempertahankan dan menjaga maruah bangsa, agama dan negara.

6. ATM dan PDRM juga telah terbukti mempunyai semangat setiakawan dan esprit-de-corps pasukan

yang tinggi melalui tindakan-tindakan yang mereka jalankan. Kejayaan ATM dan PDRM menghapuskan penjenayah dan musuh-musuh negara membuktikan bahawa mereka melaksanakan tugas tersebut dengan penuh komitmen berasaskan semangat berpasukan atau "teamwork" dan keazaman yang tinggi dan mantap.

Pegawai-pegawai Polis dan Tentera juga telah membuktikan bahawa mereka mempunyai keyakinan dan kepimpinan yang baik.

7. Semangat profesionalisma yang ditunjukkan oleh ATM dan PDRM telah diiktiraf oleh pihak antarabangsa dan kepercayaan ini terbukti selanjutnya dengan adanya kedua-dua perkhidmatan diberi penghormatan untuk turut bertugas di bawah lambang Bangsa-bangsa Bersatu. Dengan penglibatan di dalam dan di luar negara, jelas menunjukkan bahawa kedua-dua perkhidmatan ini mempunyai kualiti kepimpinan yang dapat dihormati dan dipercayai oleh masyarakat sedunia.

8. PTD pula telah berkeupayaan untuk memberi perkhidmatan dengan profesionalisma yang tinggi dalam beberapa bidang penting iaitu perancangan ekonomi negara, pengurusan organisasi, pentadbiran pejabat, pembangunan tenaga manusia, perancangan dan pengurusan projek, pengurusan pembangunan dan tanah, pengurusan kewangan dan lain-lain. Peranan dan usaha-usaha PTD ini telah memberi sumbangan dalam pembangunan negara kita secara amnya dan juga meningkatkan taraf hidup rakyat jelata sejak Merdeka.

9. Sebagaimana kita sedia maklum, dalam konteks aliran kemajuan dan kepesatan pembangunan negara, kita hendaklah berkeupayaan untuk menguruskan krisis (crisis management).

Saya perhatikan bahawa keupayaan ketiga-tiga perkhidmatan ATM-PDRM-PTD dalam usaha menangani perubahan sosial, ekonomi dan persekitaran semakin tercabar. Krisis dan masalah-masalah berikutan daripada peristiwa-peristiwa lain seperti banjir besar, kebakaran, masalah pendatang tanpa izin, masalah ancaman luar dalam bentuk yang lebih canggih, serangan media barat yang tidak berasas terhadap negara-negara membangun, masalah penagihan dadah dan lain-lain, semua ini memerlukan kerjasama yang erat diantara pelbagai perkhidmatan untuk memastikan ianya ditangani dengan cekap, berkesan dan secara profesional.

10. Dewasa ini Perkhidmatan Awam sedang berusaha untuk mewujudkan satu Perkhidmatan Awam yang berasaskan wawasan.

Justeru itu segenap lapisan anggota Perkhidmatan Awam harus memahami wawasan ini dan sama-sama berusaha untuk menterjemahkannya dalam bentuk perkhidmatan atau keluaran yang dihasilkan. Strategi untuk merealisasikan wawasan ini, saya rasa adalah melalui pembentukan dan pemupukan suatu budaya kerja yang berteraskan kualiti. It means a culture in which the vision infuses every agency in the Public Service, so that each and every aspect of their operations become an expression of the vision. The expression of this vision, therefore, becomes evident in every public servant in their line of duty from the way the telephonist answers the phone, the traffic policeman mans a busy interchange, the soldier on duty in Somalia and to the way the senior managers of departments plan and organise their operations.

11. Banyak juga perkara-perkara yang lucu yang melibatkan angkatan tentera dan polis. Misalnya ada satu cerita mengenai pasukan polis. A young man who had been a shop assistant got very fed-up to please all sorts of awkward customers so he resigned and joined a police force. Six months later he met one of the sales girls who had worked with him in the shop. "How do you like your new job?" she asked. "Fine!" he smiled broadly: "In the force the customer is always wrong". Sekarang saya suka menyampaikan satu peristiwa mengenai "the real purpose behind a tradition", namely an armed forces tradition. It's a Churchill story, involving a ribbon cutting occasion. A woman protested to Winston Churchill who was then First Lord of the Admiralty, saying: "Mr. Churchill, the practice of christening ships with champagne is a horrid example of temperance. We demand you discontinue this practice".

Replied Churchill, "Madam, I think the Royal Navy's hallowed custom of christening ships is a splendid example of temperance. The ship takes its first sip of wine and then proceeds on water ever after". And

similarly I think cutting a ribbon is a splendid symbol. It, in effect, signifies the last bit of cutting through red tape.

Mengenai PTD? Pegawai-pegawai PTD adalah kerap kali menjadi sasaran sebagai the perfect bureaucrat, subscribing to the bureaucratic guidelines - when in charge, ponder; when in trouble, delegate; and when in doubt, mumble. Saya berharap bahawa PPTD akan mengkaji cara-cara PDRM dan ATM mengatasi red tape; sebaliknya pula, PDRM dan ATM mungkin hendak mengkaji daripada PTD cara-cara pengurusan yang baik. Salah satu daripada faktor utama yang telah membawa kesetabilan kepada negara ini adalah penjalinan kerja yang erat dan persefahaman yang diwujudkan di antara institusi-institusi di negara ini, termasuklah di antara PDRM, ATM dan pegawai-pegawai PTD, dan pegawai-pegawai awam daripada perkhidmatan- perkhidmatan yang lain.

12. Dengan ini saya dengan sukacita merasmikan Penutupan Forum Persahabatan Tiga Penjuru PTD-ATM- PDRM yang bertemakan "Membina Wawasan Menerusi Penerapan Budaya Kualiti Perkhidmatan: Mencontohi Amalan-amalan Baik Dalam Ketiga-tiga Perkhidmatan PTD-ATM-PDRM".