

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN AWAM - MENINGKATKAN KELEBIHAN DAYA SAING DAN GLOBALISASI
Lokasi :
Tarikh : 22-06-1995

PENDAHULUAN

1. Kedatangan abad ke 21 membawa bersama cabaran baru yang perlu ditangani untuk kita terus maju mencapai cita-cita menjadikan Malaysia sebuah negara yang maju. Dalam bidang ekonomi, ia mengambil bentuk persaingan yang sengit bagi mendapatkan sumber pengeluaran, khususnya modal pelaburan dan pasaran hasil, serta kemunculan pesaing-pesaing baru dalam arena perdagangan di rantau ini dan dunia amnya. Persaingan bertambah hebat di mana setiap negara akan bertarung kelebihan daya saing di pasaran antarabangsa.
2. Negara-negara di pelusuk dunia menyedari bahawa kunci kejayaan kepada kepesatan dan kemantapan pertumbuhan ekonomi dunia bergantung kepada gagasan globalisasi. Seluruh dunia ini adalah sebagai suatu pasaran besar yang tidak bersempadan dan batasan- batasan antara negara hanya merupakan sempadan politik. Dalam dunia yang sudah dikecilkan oleh kecanggihan teknologi maklumat dan pemodenan sistem komunikasi, maka proses globalisasi ini tentulah wajar berkembang.
3. Fenomena ke arah mengantarabangsakan ekonomi dunia telah mewujudkan tahap baru saling bergantung yang dinamik di antara pasaran-pasaran ekonomi. Adalah sukar bagi sesebuah negara itu untuk mengelakkan diri atau memencilkan diri daripada pelbagai peristiwa yang berlaku dan idea- idea yang dilahirkan di arena antarabangsa. Sehubungan dengan ini, strategi yang paling penting ialah melihat ke hadapan dan menekankan perlunya meningkatkan perdagangan dan pelaburan antarabangsa, menggalakkan aliran bebas teknologi, maklumat dan kemahiran pengurusan melalui perkaitan ekonomi. Dengan demikian pemikiran Kenichi Ohmae mengenai Borderless World telah menjadi kenyataan.
4. Globalisasi boleh diterangkan sebagai: Pertama, situasi di mana sebuah negara perlu mengintegrasikan aktiviti-aktiviti perdagangan dan pelaburan bagi keluaran dan perkhidmatan ke arena ekonomi antarabangsa; Kedua, satu proses yang telah menjadi satu kemestian dan tidak dapat dielakkan kerana sempadan ekonomi dunia dan pasaran tiada batasnya serta mudahnya pergerakan faktor-faktor pengeluaran melintasi sempadan-sempadan negara; dan Ketiga, hasilnya, persaingan, pengeluaran dan pasaran menjadi "globalised" , di mana barangan dan perkhidmatan sukar dibezakan atau dikaitkan dengan negara asalnya.

PERKEMBANGAN GLOBALISASI DI RANTAU ASIA

5. Pada hari ini, kita melihat proses globalisasi telah menyerap di rantau Asia. Negara-negara yang dahulunya mempunyai ekonomi yang tertutup telah mula membuka pintunya kepada pelabur-pelabur asing. Kemunculan negara-negara timur yang diberi gelaran little dragons dan NIEs (Newly Industrialised Economies), semakin memberi persaingan sengit kepada pelabur-pelabur tradisional seperti Jepun dan negara- negara barat. Negara kita juga menjadi pemain global melalui reverse investment di dalam ekonomi negara-negara yang sedang berkembang seperti Vietnam, China, Afrika Selatan dan sebagainya. Pada masa ini, Malaysia juga merupakan negara perdagangan yang ke-17 di dalam The World Competitiveness Report 1994, iaitu satu pencapaian yang amat membanggakan.

6. Proses globalisasi memberikan banyak peluang dan cabaran-cabaran baru yang harus ditempuhi.

Untuk mengambil peluang dan menangani cabaran- cabaran globalisasi ini, kunci kepada pencapaian kecemerlangan adalah dengan sentiasa meningkatkan keupayaan daya saingan kita. Ini telah ditekankan oleh Yang Amat Berhormat Perdana Menteri dalam National Competitiveness Forum pada Ogos 1993 iaitu: `As a small player in the global arena, our best hope lies simply in being more competitive ... We hope to make being competitive a thoroughly Malaysian characteristic, embraced by all segments of

society ... in order to remain competitive, continuous effort is required. Competitiveness is a dynamic process which needs to be upgraded all the time. Any slowing down will result in losing competitiveness. To enhance competitiveness requires more than average speeds or forward progress'.

7. Kenyataan Yang Amat Berhormat Perdana Menteri ini menekankan pengajaran bahawa "those who rest on their laurels are likely to become part of the undergrowth".

PERANAN DAN CABARAN PERKHIDMATAN AWAM DI DALAM ERA GLOBALISASI

8. Struktur ekonomi Malaysia yang terbuka adalah terdedah kepada pelbagai ragam polisi dan perdagangan antarabangsa. Perdagangan luar negara memainkan peranan utama dalam pertumbuhan dan pembangunan ekonomi. Dalam tahun 1993, jumlah nilai eksport adalah 72.7 % daripada Keluaran Negara Kasar (KNK), iaitu meningkat sebanyak 16.9% berbanding dengan purata pertumbuhan eksport dunia yang merosot sebanyak 0.2%. Manakala pertumbuhan import juga telah meningkat dengan kadar 15.8%. Dalam tahun yang sama, Malaysia juga mencapai lebih dagangan di dalam imbalan pembayaran. Kejayaan ekonomi negara juga sangat dipengaruhi oleh permintaan ke atas keluaran dan perkhidmatan serta terdapatnya modal bagi pelaburan. Dengan demikian Malaysia perlu bergerak selaras dengan fenomena globalisasi bagi mengambil lebih peluang di pasaran. Bagi Malaysia, proses globalisasi haruslah bererti pendekatan yang bersifat dua mata, iaitu, pertama, memantapkan lagi proses pembentukan negara; dan kedua, mempertajamkan kepekaan tentang peluang-peluang yang dapat dimanfaatkan dalam hubungan antara negara-negara sedunia.

9. Kemantapan daya saing negara sangat bergantung kepada beberapa faktor seperti kestabilan politik dan sosial, kekayaan sumber semulajadi, tenaga manusia dan sektor swasta yang dinamik dan responsif serta Perkhidmatan Awam yang berkesan. Kesimpulannya abad ke-21 merupakan abad bagi peluang-peluang dan cabaran-cabaran baru di dalam proses globalisasi. Kebanyakan negara telah menyedari kepentingan globalisasi sebagai tunjang pertumbuhan ekonomi dalam dunia yang saling bergantung. Wawasan 2020 hanya dapat dicapai jika Malaysia mengambil peluang dalam proses globalisasi. Sembilan cabaran utama yang telah dikenalpasti perlu diharungi untuk membawa negara ke arah pencapaian Wawasan 2020.

10. Peranan utama Perkhidmatan Awam ialah dalam menyediakan persekitaran yang dapat meransang pertumbuhan ekonomi negara. Tumpuan utama ialah untuk mempertingkatkan mutu perkhidmatan sokongan bagi membolehkan sektor-sektor penggerak ekonomi mencapai matlamat mereka. Sebagai rakan kongsi dalam pembangunan negara, Perkhidmatan Awam perlu terus gigih dan merangka strategi dan pendekatan bagi memastikan pencapaian matlamat kecemerlangan, iaitu, pentadbiran yang cekap, berkesan, responsif dan akauntabel.

PERKHIDMATAN YANG MELEBEHI KEHENDAK PELANGGAN

11. Cabaran terbesar yang dihadapi oleh organisasi awam masa kini ialah dalam pemberian perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan. Globalisasi membawa bersamanya "the borderless world", di mana pergerakan maklumat yang cepat di antara negara telah melahirkan pelanggan yang mempunyai kehendak yang lebih sofistikated. Standard perkhidmatan yang ditawarkan bukan lagi perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan malah yang memenuhi dan melebihi kehendak pelanggan. "Customer service is delighting the customer, that is, exceeding customers' expectations whenever and wherever possible". Penyampaian perkhidmatan yang berorientasikan pelanggan di dalam Perkhidmatan Awam telah diperkenalkan melalui Piagam Pelanggan dan Pengurusan Kualiti Menyeluruh atau TQM. Di bawah Piagam Pelanggan, standard-standard kualiti ditetapkan dengan jelas dan dipamerkan dengan jaminan bahawa pelanggan akan mendapat perkhidmatan sebagaimana yang dijanjikan. Janji-janji ini merupakan standard minimum yang dapat memenuhi kehendak pelanggan. Kepuasan hati pelanggan adalah kunci kepada kejayaan dan "survival" organisasi. Kita menekankan pentingnya memahami ekspektasi pelanggan dan membekalkan pelanggan perkhidmatan yang dikehendaki iaitu perkhidmatan yang cekap, boleh dipercayai, menepati masa, fleksibel, kos berpatutan, kemesraan, prihatin serta bertimbang rasa.

12. Oleh itu, Perkhidmatan Awam perlu mempertingkatkan pelaksanaan Piagam Pelanggan supaya dapat menuju ke arah pemberian perkhidmatan yang sentiasa melebihi ekspektasi pelanggan. Langkah-langkah yang boleh diatur adalah, pertama, sentiasa mengenalpasti kehendak pelanggan dan cara-cara menepati kehendak tersebut; kedua, mendapat maklumbalas dari pelanggan yang tidak berpuas hati, menyelesaikan masalah dan mempelajari dari keadaan itu; ketiga, menentukan anggota di semua peringkat organisasi bermula daripada peringkat atasan sehingga ke peringkat bawahan, menetapkan pelanggan sebagai prioriti yang pertama; dan keempat, menyediakan segala kemudahan terutamanya bagi anggota yang memberi perkhidmatan secara terus kepada pelanggan untuk menyokong usaha mereka melayani pelanggan dengan sempurna.

PENGURUSAN EKONOMI YANG EFEKTIF

13. Perkhidmatan Awam bertanggungjawab di dalam membantu menggubal, melaksana dan mengawasi dasar-dasar ekonomi negara yang diputuskan oleh kerajaan. Perkhidmatan Awam perlu peka kepada perkembangan ekonomi khusus dalam bidang perdagangan dan pelaburan di dalam negeri dan di peringkat antarabangsa. Pengurusan ekonomi negara perlu menekankan outward-looking open policies, economic liberalisation and deregulation di mana sektor swasta berperanan sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi. Suasana ekonomi negara harus memberi penekanan kepada eksport dan pelaburan asing serta mengalakkan peningkatan produktiviti ekonomi. Perkhidmatan Awam dan sektor swasta perlu memperkukuhkan perhubungan symbiotic yang telah menggerakkan pertumbuhan ekonomi. Sektor swasta akan dapat mempertingkatkan daya saing sekiranya mendapat sokongan dari Perkhidmatan Awam dalam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti iaitu memberikan perkhidmatan yang cepat, cekap dan memenuhi kehendak pelanggan. Perkhidmatan Awam perlu pantas bertindak mengikut perubahan persekitaran dari segi polisi dan strategi. Business Week keluaran April 1995, telah mengenalpasti Malaysia sebagai sebuah negara yang mempunyai "business-friendly government policies" tetapi "cumbersome bureaucracy". Dengan ini adalah penting untuk menghasilkan Perkhidmatan Awam yang berorientasikan pelanggan di mana kerenah birokrasi dan red-tape dikurangkan supaya prosedur-prosedur dipendek dan dipermudahkan, peraturan-peraturan yang membebaskan dimansuhkan dan tempoh masa untuk meluluskan sesuatu permohonan dikurangkan. Agensi-agensi perlu menyediakan infrastruktur bagi memudahkan pelanggan berurusan dengannya.

MEMUPUK "THE KNOWLEDGE WORKER"

14. Era teknologi maklumat dan globalisasi telah membawa bersamanya pergandaan yang ketara di dalam maklumat. Di dalam tiga puluh tahun kebelakangan ini, maklumat baru yang dikeluarkan melebihi apa yang dikeluarkan di dalam 5 ribu tahun sebelumnya di dalam tamaddun manusia. Ini mempunyai implikasi kepada anggota organisasi yang menghadapi "information anxiety", kerana dibebankan dengan terlalu banyak maklumat. Cabaran kepada Perkhidmatan Awam ialah dalam memupuk "the knowledge worker", iaitu anggota yang berupaya menukar maklumat (information) kepada pengetahuan (knowledge) yang begitu penting dalam proses membuat keputusan.

"Knowledge is more than just knowing; it is also knowing that you know, knowing why you know, knowing what to do with what you know, and then doing it".

(Winslow & Bramer). Peralihan anggota daripada mengendalikan kerja-kerja rutin kepada peranan "the knowledge worker" ini, yang sentiasa kreatif, dapat membuat pertimbangan dan keputusan, memerlukan kemahiran-kemahiran dan pengetahuan-pengetahuan baru. Perubahan ini hendaklah diurus dengan baik dan pengurus-pengurus awam perlu menyediakan secara proaktif kemudahan dan khidmat sokongan yang dapat membantu anggota awam memungut, menganalisis dan menggunakan maklumat dengan bijak.

15. Kemahiran-kemahiran yang perlu dipupuk di kalangan anggota Perkhidmatan Awam adalah: Pertama ialah berkemampuan mengolah maklumat dan pengetahuan (competent dan well-informed) yang sebegitu banyak itu dengan ketajaman daya analisisnya dan kemampuannya berfikir secara integratif dan konseptual. Ini akan membolehkannya bertindak balas dengan yakin, tegas dan cepat selaras dengan perkembangan pesat di sekitarnya. Di samping itu pengurus awam perlu responsif kepada pelbagai

peristiwa semasa di dalam dan di peringkat antarabangsa. Dalam dunia yang penuh persaingan, ciri ini sangat diperlukan; Kedua, mengamalkan life-long learning, iaitu terus- menerus mencari ilmu sepanjang hayat dengan tujuan menyesuaikan diri dengan dunia yang sentiasa mengalami perubahan yang dinamik; dan Ketiga, mampu meramal perubahan-perubahan yang bakal berlaku dan seterusnya berwatak kreatif-innovatif dalam menangani cabaran-cabaran baru. Kreativiti itu perlu disertai dengan keberanian bertanggungjawab yakni sanggup membuat keputusan dan sanggup menghadapi risikonya. Di samping itu, mereka juga perlu mempunyai kepekaan terhadap keadilan sosial, perpaduan nasional dan solidariti kemanusiaan sejagat.

MENYEDIAKAN ANGGOTA YANG CEKAP

16. Di dalam persekitaran "global" yang diiringi oleh persaingan yang semakin hebat, peningkatan dalam produktiviti yang berterusan adalah sangat kritikal. Anggota awam perlu berupaya menangani cabaran dan perkembangan baru yang mempunyai kesan ke atas pendekatan dan cara bekerja. Faktor kejayaan bagi Perkhidmatan Awam ialah menentukan anggotanya mencapai tahap kecekapan (proficiency) secepat mungkin dan mempertingkatkan tahap kecekapan itu secara berterusan. Persoalan yang perlu di tentukan ialah apakah kebolehan dan kemahiran yang diperlukan oleh anggota awam untuk mencapai bukan sahaja prestasi terbaik, malah peningkatan dalam kecekapan yang dapat membawa kepada kepuasan dari segi kariernya. Ini mempunyai implikasi kepada pembangunan latihan yang perlu dirancang untuk menyokong pembentukan pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan. Mengikut Winslow & Bramer dalam buku mereka, Futurework, " ...we want workers to be able to perform specific assigned tasks well. We want them to meet or exceed customer expectations. We want them to be able to complete an assignment with no errors. We want them to be able to make improvements to the procedures by which they complete tasks so that tasks can be done better next time. The training challenge, on the one hand, is how to create an environment in which training and learning are taking place all the time - the learning environment. On the other, organisations need training that is available on demand, at the point where it is needed, in a form that is tailored to the particular performance need of that moment."

17. Di dalam hal ini, Perkhidmatan Awam perlu memberi tumpuan untuk memperkukuhkan amalan-amalan pengurusan. Ini boleh dilakukan pertamanya, dengan mewujudkan "the learning organisation" di kalangan agensi awam dimana pembelajaran menjadi fokus dan anggota digalakkan untuk mencari pengetahuan dan kemahiran baru; kedua, menetapkan dengan jelas peranan serta tugas anggota dan standard-standard prestasi bagi semua jawatan bagi menentukan pengukuran prestasi yang tepat; ketiga, menentukan semua pengurus awam mengetahui apakah amalan-amalan pengurusan yang berkesan bagi organisasi mereka; dan keempat, mempertingkatkan akauntabiliti anggota melalui pengukuran prestasi sebagai individu dan di dalam pasukan.

PENGGUNAAN TEKNOLOGI SECARA BERKESAN

18. Di dalam era globalisasi ini, matlamat Perkhidmatan Awam ialah untuk menyediakan organisasi awam "for the challenges that they will be facing tomorrow". Perubahan strategik yang mempengaruhi dunia mas kini dan berkait rapat dengan globalisasi ialah perkembangan teknologi yang begitu pesat.

Teknologi maklumat dan telekomunikasi moden telah membolehkan syarikat-syarikat mengendalikan perniagaan secara "global" dengan pelanggan, pembekal dan rakan kongsi di merata dunia. Bagi Perkhidmatan Awam, penggunaan teknologi terkini merupakan kunci kepada peningkatan produktiviti anggota awam. Dengan wujudnya infrastruktur teknologi maklumat dan automasi telah dapat menyokong pencapaian tahap kecekapan yang lebih tinggi. Perkhidmatan Awam telah berjaya dalam menawarkan berbagai perkhidmatan secara elektronik dan penyediaan maklumat melalui pangkalan-pangkalan data umum (public domain) yang dapat dicapai secara elektronik oleh orang ramai. Pewujudan 'electronic data interchange' atau EDI, Public Services Network dan pembangunan pangkalan-pangkalan data seperti CSL, SIRIMLINK, PALMOILIS dan MASTIC telah meletakkan Perkhidmatan Awam di atas landasan yang kukuh ke arah sebuah "paper-less civil service".

19. Kita memang sedar tentang peranan penting yang dimainkan oleh teknologi sebagai penyokong atau

"the powerful enabler to organisations" dalam mencapai prestasi yang cemerlang di dalam era globalisasi ini. Namun, agensi awam tidak harus memberi tumpuan hanya kepada peningkatan produktiviti melalui automasi proses-proses, malah perlu "reengineer" proses-proses atau cara bekerja dan menggunakan teknologi yang tepat untuk mencapai tahap produktiviti yang lebih tinggi. Pada masa ini, kita masih mengamalkan cara-cara bekerja yang telah lama digunakan dan tidak menerokai cara-cara baru yang lebih efisien disebabkan oleh "inertia of precedent". Inilah rintangan terbesar kepada usaha reformasi yang sedang digalakkan di dalam Perkhidmatan Awam. Dengan itu, penggunaan teknologi maklumat perlu berkesan di mana sistem-sistem yang diwujudkan perlu mempunyai keupayaan untuk menyokong anggota bekerja "better and smarter". Cabaran kepada pengurus awam ialah dalam menentukan teknologi baru yang diperkenalkan dapat dihayati oleh anggota awam dan perubahan ke arah budaya teknologi diurus dengan bijak. Teknologi maklumat tidak lagi dikhususkan bagi mengadakan sistem maklumat pengurusan ataupun pemerosesan sistem- sistem yang kompleks tetapi teknologi maklumat perlu melalui satu transformasi di mana ianya digunakan secara meluas dan membentuk infrastruktur yang penting untuk mendokong pembangunan negara.

Kakitangan Perkhidmatan Awam dari peringkat pengurusan hingga ke peringkat bawahan perlu bersedia menghadapi persekitaran kerja yang berlainan dengan dipenuhi oleh berbagai peralatan dan perisian automasi pejabat yang canggih menjelang tahun 2020.

PEMBENTUKAN "GLOBAL MIND-SET"

20. Dalam konteks syarikat-syarikat Malaysia yang berusaha gigih ke arah globalisasi, Perkhidmatan Awam perlu memberi kepimpinan dan bertindak sebagai catalyst kepada proses globalisasi. Oleh itu, agensi-agensi Kerajaan perlu mengkaji semula fungsinya daripada "inward country perspective" kepada "an outward global perspective". Pemikiran berasaskan globalisasi kenegerian perlu diganti kepada a global based mind-set. "A global mind-set means that we scan the world from a broad perspective, always looking for unexpected trends and opportunities that may constitute a threat or an opportunity to achieve personal, professional or organizational objectives.

21. Pemikiran globalisasi perlu menjadi norma di kalangan anggota awam. Dalam membentuk global mind- set, langkah penting bagi Perkhidmatan Awam ialah untuk membezakan agensi-agensi Kerajaan kepada dua kategori, iaitu, pertama, agensi-agensi barisan hadapan front-line or frontier agencies yang merupakan agensi pendokong pembangunan ekonomi.

Agensi-agensi ini bertanggungjawab untuk menyediakan kepimpinan bagi membolehkan sektor swasta menembusi pasaran antarabangsa. Dalam menentukan dasar-dasar kewangan dan fiskal, galakan pelaburan, perhubungan antarabangsa dan sebagainya, mereka akan membantu dalam mewujudkan suasana perdagangan dan pelaburan yang menarik. Di samping itu agensi-agensi ini juga boleh memainkan peranan yang aktif dalam mencari peluang-peluang bagi syarikat-syarikat tempatan membuat pelaburan dan meningkatkan perdagangan di luar negara. Usaha-usaha ini perlu sentiasa dipertingkatkan supaya negara dapat terus bersaing dengan negara-negara maju serta newly emerging economies.

22. Keduanya, ialah agensi-agensi lain yang terlibat secara tidak langsung yang bukan sahaja terdiri daripada kementerian dan jabatan di peringkat Persekutuan tetapi merangkumi juga jabatan dan agensi di peringkat Negeri dan Penguasa-penguasa Tempatan. Agensi-agensi ini secara tidak langsung boleh melambat dan membantutkan kelicinan dan keupayaan sektor swasta untuk bersaing di pasaran global. Bagi agensi-agensi ini, pelbagai program memajukan pentadbiran awam yang telah diperkenalkan oleh Perkhidmatan Awam merupakan usaha gigih ke arah mempertingkatkan lagi kecemerlangan perkhidmatan yang akan menyumbang kepada peningkatan daya saingan negara.

23. Perkhidmatan Awam hendaklah merangka program bagi meningkatkan kesedaran dan pembudayaan pemikiran "global" di setiap peringkat anggota awam. Ke arah mencapai hasrat ini, beberapa pendekatan boleh diambil yang merangkumi setiap aspek pengurusan sumber manusia. Antara pendekatan yang boleh diambil ialah melalui program-program latihan pre-service and in-service training dengan memastikan supaya globalisasi dijadikan sebagai elemen penting dalam semua skop latihan. Antara

elemen-elemen latihan yang perlu diberi penekanan ialah dari segi bahasa, samada bahasa dan dialek tempatan atau bahasa-bahasa utama, pengurusan cross- cultural, perundangan, perundingan, ekonomi dan sebagainya. Anggota-anggota awam perlu diberi lebih pendedahan kepada selok belok perjalanan sektor swasta supaya mereka menjadi lebih peka kepada suasana perniagaan serta masalah dan kehendak pelanggan mereka. Hasrat ini boleh dicapai dengan memberi peluang kepada anggota awam melibatkan diri secara proaktif dan reaktif melalui dialog-dialog, seminar dan aktiviti sosial dan riadah. Anggota- anggota awam juga perlu diberi pendedahan di peringkat antarabangsa bagi melalui lawatan sambil belajar, persidangan, mesyuarat dan sebagainya.

Dengan langkah-langkah ini kita akan dapat mewujudkan anggota-anggota Perkhidmatan Awam yang berkeyakinan diri dalam menjalankan tanggungjawab terhadap sektor swasta serta dapat mengharumkan nama negara di peringkat antarabangsa.

NILAI-NILAI MURNI MENJADI ASAS GLOBALISASI

24. Dalam kegairahan untuk mewujudkan sebuah ekonomi yang mempunyai daya saingan yang tinggi dan menjadi pemain utama dalam globalisasi, ia perlu diiringi dengan pengamalan nilai-nilai dan etika yang tinggi. Perkhidmatan Awam perlu memainkan peranannya tanpa mengeneipikan dan bertolak ansur dalam mengamalkan nilai-nilai dan etika kerja yang positif. Usaha-usaha penerapan nilai-nilai murni perlu diteruskan sebagai landasan bagi pembentukan anggota perkhidmatan awam yang amanah, bersih, jujur, bertanggungjawab, berkecuali, taat setia, adil dan saksama, ketepatan masa, perkhidmatan ramah dan mesra serta sikap berjiwat cermat. Nilai-nilai yang tinggi ini dapat menjamin anggota-anggota awam menjalankan tanggungjawab mereka dalam perhubungannya dengan sektor swasta dan di peringkat antarabangsa demi untuk kepentingan negara.

25. Di samping itu adalah juga penting bagi anggota- anggota awam untuk memahami budaya dan nilai-nilai kerja yang diamalkan oleh rakan-rakan di sektor swasta dan di peringkat antarabangsa. Pemahaman ini adalah penting bagi memastikan anggota-anggota perkhidmatan awam tidak terperangkap dengan keadaan di luar jangka berikutan pertembungan nilai-nilai budaya yang berlainan. Dengan ini anggota awam akan lebih peka kepada percanggahan nilai yang boleh berlaku dan dapat memainkan peranan yang lebih berkesan dalam urusan-urusan di arena antarabangsa.

PENUTUP

26. Malaysia tidak terkecuali daripada menempuh gelombang globalisasi di dekad 90'an dan yang akan menjelang dimana persaingan akan menjadi semakin sengit dalam persekitaran yang bergolak, yang memerlukan pendekatan dan strategi ke arah memantapkan lagi daya saing negara. Strategi yang diambil seharusnya menggembeling segala usaha dan sumber sedia ada di sektor awam dan di sektor swasta secara optimum dengan memberi keutamaan kepada kepentingan negara untuk bersaing dengan jayanya di pasaran antarabangsa. Persidangan Kecemerlangan Perkhidmatan Awam - Meningkatkan Kelebihan Daya Saing dan Globalisasi yang diadakan selama dua hari ini, diharap dapat menggariskan dengan lebih jelas peranan, strategi dan program yang perlu dimainkan oleh Perkhidmatan Awam dalam menyokong usaha-usaha negara menangani cabaran-cabaran dan mengambil peluang-peluang yang dibawa oleh proses globalisasi.