

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID  
Tajuk : MAJLIS PERASMIAN MESYUARAT AGONG TAHUNAN PERSATUAN PEGAWAI  
TADBIR DAN DIPLOMATIK 1996  
Lokasi : KUALA LUMPUR  
Tarikh : 11-05-1996

1. Saya bersyukur ke hadrat Allah Subhanahu Wata ala oleh kerana dengan limpah kurnia dan keizinanNya dapat kita bersama di majlis pada pagi ini. Saya mengucapkan terima kasih kepada Y. Bhg.

Dato Dr. Mazlan bin Ahmad, Presiden Persatuan Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik yang telah sudi menjemput saya berucap dan merasmikan Mesyuarat Agong Tahunan kali Ke 14 ini.

2. Berbagai program pembaharuan telah diperkenalkan oleh Perkhidmatan Awam dalam usaha untuk memupuk sikap dan pemikiran kualiti seperti penyediaan Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja, penubuhan Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja, pelaksanaan peningkatan dan pengukuran produktiviti, Piagam Pelanggan dan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM).

Kejayaan program-program ini, sebahagian besarnya bergantung kepada faktor kemanusiaan, iaitu kepada kesediaan anggota awam untuk menerima perubahan dan membuat penyesuaian yang diperlukan. Pegawai-pegawai PTD hendaklah berdiri di barisan hadapan dalam usaha-usaha pembaharuan ini. Mana-mana pegawai yang tidak kelihatan bersungguh-sungguh boleh dilihat oleh beberapa pihak sebagai menunjukkan sikap resistance to change. Saya perkatakan perkara ini oleh kerana kadangkala dengan tidak sengaja kita juga menyumbang kepada resistance ini apabila kita kurang faham dengan idea-idea atau program baru yang diperkenalkan. Pegawai-pegawai PTD sebagai tunggak pentadbiran, perlu menjadi penggerak kepada usaha perubahan ini, memimpin dan memandu jabatan masing-masing bagi mewujudkan reformasi budaya pentadbiran awam yang berteraskan kualiti.

Mereka mempunyai peranan penting sebagai motivator dan tenaga untuk menggembeling anggota-anggota bawahan untuk bertindak sebagai sepasukan bagi meletakkan jabatan masing-masing di tahap kecekapan dan keberkesanan yang lebih tinggi.

3. Dalam tahun 1996 ini, Perkhidmatan Awam akan mengambil langkah yang berani dalam perjalanannya mencapai kualiti dalam pengurusan kualiti dengan melaksanakan siri standard ISO 9000 di semua agensi Kerajaan. Takrif kualiti di bawah ISO 9000 ialah the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs. Sebuah jabatan yang ingin mencapai kualiti dalam produk yang dikeluarkan atau perkhidmatan yang diberi perlu mewujudkan satu sistem quality assurance yang dapat mengawal segala sumber dan proses yang digunakan.

Matlamat Ketua-ketua Jabatan hendaklah menghapuskan dan mencegah berlakunya quality deficiencies.

Pegawai-pegawai PTD yang memegang jawatan-jawatan Ketua Setiausaha, Ketua Pengarah, Setiausaha Kerajaan, Pegawai Daerah dan sebagainya memainkan peranan yang penting dalam pelaksanaan ISO 9000 Standards yang melibatkan perkhidmatan. Pegawai-pegawai PTD sebagai pentadbir-pentadbir hendaklah menjuarai pergerakan ini. Selaku Pengerusi SIRIM, saya lebih mengetahui bahawa pegawai-pegawai profesional dan teknikal amat meminati akan siri yang lain dalam ISO 9000, iaitu yang melibatkan "product".

4. Saya pernah mengingatkan Ketua-ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua-ketua Jabatan di agensi yang dipimpin oleh pegawai-pegawai PTD supaya meningkatkan keutuhan PTD. Kita sekarang berada di dalam era The New Public Management. Pegawai-pegawai PTD hendaklah mempunyai kemampuan-kemampuan: (i) to provide high-quality services that people value; (ii) to measure and reward individuals on the basis of whether they meet demanding performance targets; (iii) to make available the human and technological resources that managers need to perform well; and (iv) to be appreciative of the virtues of competition and facilitating the private sector.

5. Di dalam buku 'Muqadimah' oleh Ibnu Khaldun, seorang wazir pada zaman Khalifah Umayyad (750

AD), Abdul Hamid Al-Hamid Yahya telah menasihati pentadbir Kerajaan supaya: "By virtue of his natural intelligence, good education and outstanding experience he must know what is going to happen to him before it happens and he must know the result of his actions before action starts. He must make the proper preparations for everything and he must set up everything in its proper, customary form" Sebagai pegawai-pegawai, kita tidak boleh mentadbir atau mengurus dengan berdasarkan instincts kita.

Kita perlu memiliki trained minds . Most of the senior PTD officers who are now Secretaries General and Directors-General serve bosses who are equal in terms of qualifications and job experience. Our value as advisers to those holding high office lies in our ability to provide timely and correct advice.

There must be value added. If not, the advice becomes more information to those who are already in the know.

6. Tuan-tuan dan puan-puan juga telah menempuh pelbagai jenis dan tahap latihan bagi menambah pengetahuan, ilmu dan kemahiran. Negara boleh berbangga pada masa ini oleh kerana ramai di kalangan pegawai-pegawai PTD telah menerima latihan di peringkat sarjana atau kedoktoran dari institusi- institusi pengajian tinggi di dalam dan di luar negeri. Dari tahun 1990 sehingga tahun 1995, seramai 49 pegawai PTD telah menerima ijazah peringkat kedoktoran, 326 telah menerima ijazah sarjana dalam pelbagai bidang dan 31 lagi menerima diploma lepasan ijazah. Namun, proses pembelajaran tidak memadai setakat ini sahaja. Kita berhadapan dengan pelbagai perkembangan yang sentiasa mencetuskan cabaran-cabaran baru yang mempunyai implikasi ke atas pengetahuan dan kemahiran kita.

Mengikuti Micheal J. Marquardt di dalam bukunya bertajuk Building The Learning Organization, ...Knowledge provides the key raw material for wealth creation and is the fountain of organizational and personal power . Keupayaan pegawai-pegawai PTD mengharungi cabaran dalam mencapai wawasan negara bergantung kepada wujudnya satu barisan tenaga kerja yang memiliki `knowledge skills . Tenaga kerja yang sentiasa menambah pengetahuan dan yang menjalani proses pembelajaran secara berterusan merupakan satu aset yang tinggi nilainya. Allah berfirman dalam surah Az-Zumar bermaksud ...Katakanlah lagi (kepadanya); Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui. Sesungguhnya orang-orang yang dapat mengambil pelajaran dan peringatan hanyalah orang-orang yang berakal sempurna". Dengan itu, pembangunan pegawai-pegawai PTD perlu ditekankan melalui pelaburan dalam bentuk latihan yang sistematik dan yang mempunyai fokus. Oleh hal yang demikian maka bidang latihan untuk PTD adalah perkara penting yang patut diberi perhatian serius sekarang ini. Saya fikir sudah tiba masanya PTD harus didedahkan kepada ilmu-ilmu semasa yang membantunya menjalankan tugas dengan berkesan ke arah mencapai wawasan negara. Bidang-bidang yang saya ingin cadangkan ialah: (i) Total Development Concept for 2020 bagi menyediakan pegawai-pegawai dengan kefahaman yang mendalam tentang visi dan matlamat negara; (ii) Comparative Public Administration yang membolehkan kita mempelajari pengalaman serta kejayaan negara-negara lain bagi memantapkan usaha- usaha ke arah kecemerlangan yang lebih tinggi; (iii) Contemporary Economic and Financial Issues supaya kita sentiasa dilengkapi dengan perkembangan terkini berkaitan dengan hal-hal ekonomi dan kewangan dalam dan luar negeri. Dengan ini kita berupaya untuk respon serta menangani isu-isu tersebut dengan sebaik-baiknya; (iv) Cross Cultural Interaction bagi meningkatkan kesedaran tentang pentingnya interaksi serta kemahiran dalam perundingan antara budaya; (v) Geo-Political Studies ialah untuk membolehkan pegawai-pegawai awam sentiasa sensitif terhadap perubahan dalam arena politik antarabangsa yang dinamik dan menggunakannya untuk kepentingan ekonomi negara; (vi) Strategies for Global competition bagi mempertajamkan kebolehan kita dalam meningkatkan daya saing negara di arena antarabangsa; (vii) Strategic Management of Technology bertujuan untuk mengenali dengan lebih mendalam model-model strategik dalam meningkatkan penggunaan teknologi canggih dan terkini; (viii) Lateral Thinking/Mindfulness bertujuan mewujudkan pegawai-pegawai yang sentiasa berfikir lebih luas dalam menyelesaikan masalah-masalah dan isu tanpa terkongkong kepada cara-cara pemikiran teradisional; (ix) Creativity and innovation bagi meningkatkan kesedaran dan keupayaan pegawai-pegawai supaya sentiasa kreatif dan menghasilkan kaedah atau teknik baru dalam meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pengurusan; (x) Problem Solving Techniques ialah bertujuan untuk mendedahkan pegawai-pegawai dengan teknik-teknik penyelesaian masalah dan seterusnya menggunakannya dengan betul dan teratur dengan memberi penekanan kepada teknik-teknik yang lebih berbentuk kualitatif dan kuantitatif; (xi) Negotiation

Skills untuk meningkatkan kemahiran dalam mengadakan perundingan yang berkesan sama ada di peringkat individu dan kumpulan dan di peringkat antarabangsa; (xii) Communications Skills bagi meningkatkan kemahiran dan keyakinan diri dalam berkomunikasi dengan secara lebih berkesan; (xiii) Team Leadership and Interpersonal Skills yang bertujuan mengasah bakat kepimpinan dan kebolehan dalam konteks perhubungan dengan pihak-pihak lain; (xiv) Administrative Law bagi mendedahkan pegawai-pegawai dengan perundangan-perundangan pentadbiran serta kefahaman tentang implikasi setiap undang-undang yang berkaitan; (xv) Quality Management and Standard yang antara lain menekankan pentingnya pengurusan kualiti menyeluruh serta sistem pengurusan dan jaminan kualiti khususnya dalam pelaksanaan ISO 9000; (xvi) Crisis Management bertujuan menyediakan pegawai-pegawai dalam menguruskan isu dan masalah dalam situasi krisis; (xvii) Information Technology bagi meningkatkan pengetahuan dan kemahiran dalam penggunaan teknologi maklumat secara berkesan di berbagai bidang pengurusan dan pentadbiran; 7. Bagi pegawai-pegawai diplomat pula, selain menguasai bidang-bidang di atas, perlu memiliki kemahiran-kemahiran khusus terutama mengenai protocol and the niceties of diplomacy, etiquette, the global political and economic trends, trade regimes, and practices and laws of countries.

Mereka juga mesti dapat menggunakan bahasa Inggeris dengan baik dalam penulisan dan pertuturan. Any nation aspiring for economic and industrial growth must develop links with the international business and trading community. And it can only do this effectively if its businessmen, bankers, economists and civil service officials are able to interface with their counterparts in other countries confidently in English. Malaysia's representatives need competence in English if we are to secure a place on the cutting edge of global business. Lebih baik lagi jika mereka dapat menguasai bahasa-bahasa lain, terutama bahasa-bahasa negara maju yang banyak mempunyai hubungan dagang dengan Malaysia. The Malaysian diplomats are also expected to be highly knowledgeable about the countries to which they are accredited including its domestic and foreign policies. They must have a full comprehension of the country's laws and practices and the social and cultural norms of their business community. They must quickly discern trade and investment opportunities that the countries offer. The conduct of diplomacy must be based on sound knowledge and informed predisposition. INTAN dan IDHL hendaklah menyelaraskan program-program latihan sebagaimana yang dicadangkan ini.

8. Saya yakin dan percaya bahawa sekiranya pegawai-pegawai PTD dapat terus menguasai kemahiran-kemahiran yang saya sebutkan tadi, the PTD will remain the creme de la creme of the country. In many ex-colonial British territories, the administrative services are still being castigated as the vestige of a colonial past, fit only for the administration of the status quo. In those countries, the administrative service is being reviled as rule-ridden, generalist, and antediluvian. Even in countries like New Zealand and Australia, they have moved towards appointing CEOs, who are administrative heads of Ministries, on a performance contract basis. The career system of the PTD has worked well for us. What do Ministers expect of their senior civil servants, in particular the Secretary-General or the Director-General? First, the officers must be responsive to the directives of their Ministers; secondly, Ministers must be able to rely for candid, clear and rapid advice on policy proposals and plans; the Ministers look to them for the proper supervision of the department's expenditure and financial management. PTD officers must display professionalism of the highest order. The PTD is now composed of relatively young officers. In 1995, 40.2 percent were 40 and below, and 31.1 % between 41 to 45 years. Should PTD officers continue to be Secretary-General and to hold top administrative positions? The answer to the question is that they will continue to do so as long as the government has the confidence, and the PTD officers do the job properly, adhering to the great canons of the service - efficiency, mastery of the subjects which they deal with, impartiality towards the clients, judiciousness, fairness and fidelity to the facts.

9. Dengan ini saya dengan sukacitanya merasmikan Mesyuarat Agong Tahunan PPTD bagi tahun 1996.