

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN  
KETUA SETIAUSAHA NEGARA  
Venue : Hotel NIKKO, Kuala Lumpur  
Date : 20/12/2006  
Title : MAJLIS PENYAMPAIAN SURAT KENAIKAN PANGKAT JAWATAN UTAMA SEKTOR AWAM (JUSA) DAN JAWATAN KHAS SEKTOR AWAM

Syukur Alhamdulillah, di atas segala nikmat Allah SWT kerana dengan limpah izin Nya dapat kita berkumpul bersama-sama dalam majlis pada malam ini, bagi meraikan saudara-saudari yang telah dinaikkan pangkat ke Jawatan Utama Sektor Awam (JUSA) dan Jawatan Khas Sektor Awam.

2. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi tahniah dan syabas kepada semua yang telah berjaya dinaikkan pangkat ke jawatan-jawatan tinggi dalam Kerajaan, dan akan menerima Surat Kenaikan Pangkat pada majlis ini. Saya pasti kenaikan pangkat ini adalah berdasarkan merit serta prestasi cemerlang saudara-saudari dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab masing-masing.

3. Namun demikian, adalah menjadi tanggung jawab saya untuk mengingatkan bahawa kenaikan pangkat ini datangnya bersama tanggungjawab dan amanah yang lebih besar. Cabaran-cabaran yang bakal dihadapi juga bertambah dan berbeza daripada sebelumnya. Harapan saya, ialah agar saudara-saudari akan dapat melaksanakan amanah yang pertanggungjawabkan ini dengan penuh jujur, ikhlas dan berintegriti.

Hadirin yang dihormati sekalian,

#### KOMITMEN MENINGKATKAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

4. Sebagaimana yang kita semua sedia maklum, antara strategi utama dalam Rancangan Malaysia Ke-9 ialah memperbaiki sistem penyampaian perkhidmatan awam. Dalam hubungan ini, kecekapan dan kepantasan sistem penyampaian di negara-negara maju dan di negara-negara yang mencatatkan pertumbuhan ekonomi yang rancak harus dijadikan contoh dan perbandingan. Para pelabur, tidak kira dari dalam atau luar negara, tidak ada masa dan tidak ada kesabaran untuk menunggu lama. Para pelabur pada lazimnya akan memilih tempat pelaburan di mana urusan niaga dibuat dengan mudah.

5. Dalam hasrat kita menjadikan sektor swasta sebagai penjana pertumbuhan ekonomi, sistem penyampaian yang cekap dan cepat menjadi semakin kritikal. Sistem penyampaian yang cekap dan cepat hendaklah benar-benar berlaku dan dilaksanakan, tidak sekadar tercatat di atas kertas. Karenah birokrasi perlu dihapuskan. Malah sistem penyampaian yang cekap dan cepat, berperanan besar untuk menghindari perlakuan yang tidak berintegriti yang boleh menjejaskan kualiti perkhidmatan dan produk serta melemahkan daya saing negara.

6. Banyak usaha penambahbaikan yang telah dan sedang dilaksanakan bagi melicinkan jentera Kerajaan. Antaranya ialah:

• Memantapkan Urusan Pentadbiran Tanah melalui Strategi Baru Urusan Pentadbiran Tanah yang dilancarkan oleh YAB Perdana Menteri pada 2 Mac 2004

• Penurunan dan Perwakilan Kuasa

• Penambahbaikan Perkhidmatan Kaunter

• Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan

• Meningkatkan dan memanfaatkan penggunaan ICT

• Memantapkan pengurusan aduan awam

• Memperkasa Peranan Pejabat Daerah

• Meningkatkan Perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan

• Pelaksanaan Pelan Integriti Nasional

• Kempen Amalan Nilai-Nilai Murni Dan Berbudi Bahasa di Sektor Awam

1½ Pelaksanaan pengukuran prestasi berasaskan petunjuk-petunjuk prestasi utama atau key performance indicators

1½ dan banyak lagi.

7. Usaha-usaha tersebut, tidak lain dan tidak bukan, adalah bagi memperkukuhkan dan meningkatkan tahap kecekapan, ketelusan dan keberkesanan sistem penyampaian Kerajaan sejajar dengan kehendak dan harapan pelanggan dan stakeholders.

8. Namun demikian, konsep ekonomi terbuka yang diamalkan oleh negara menyebabkan kita perlu bersaing dalam pasaran global yang amat pantas dan kompetitif. Teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) telah mempercepat dan memperluas urusan niaga. Manakala kaedah pertumbuhan berintensifkan buruh dan modal telah bertukar kepada pertumbuhan berasaskan produktiviti dan pengetahuan. Sehubungan itu, perubahan sikap dan cara bekerja anggota perkhidmatan awam adalah perlu untuk menyaingi kepantasan perubahan yang dicetuskan oleh globalisasi, kemajuan teknologi maklumat dan persaingan sengit antara negara.

Hadirin yang dihormati sekalian,

FACILITATE, NOT TO FRUSTRATE

9. Kenaikan pangkat ke jawatan lebih tinggi juga bermakna saudara-saudari telah diamanahkan dengan "kuasa" yang tertentu. Kuasa yang diberikan ini adalah satu tanggungjawab yang besar bagi melaksanakan pembangunan negara serta kebajikan rakyat. Jangan sekali-kali "kuasa" tersebut disalahgunakan untuk kepentingan diri mahupun keluarga. Dalam apa jua keadaan, anggota perkhidmatan awam perlu bertindak dengan adil dan saksama serta dengan penuh integriti untuk kepentingan orang ramai.

10. Anggota perkhidmatan awam perlu mempermudah urusan semua pihak, termasuk swasta dan rakyat. We should facilitate, and not to frustrate: Memberitahu atau memaklumi pelanggan secara bersurat atau e-mel berhubung sebarang pertanyaan atau permohonan yang diterima oleh jabatan. Perkara ini mungkin dianggap remeh, tetapi ia mempunyai kesan yang besar kepada pelanggan. Sekurang-kurangnya mereka tahu bahawa pertanyaan atau permohonan mereka telah diterima oleh pihak jabatan, dan sedang dalam perhatian jabatan.

11. Seterusnya, memastikan pertanyaan atau permohonan tersebut diambil tindakan sewajarnya, dan perkara ini perlu disusul sehingga selesai, di mana pelanggan akhirnya menerima surat jawapan atau keputusan. Tidak semestinya sesuatu keputusan itu memihak kepada pelanggan. Apa yang lebih penting, semua pertanyaan atau permohonan pelanggan telah dilayani dan diambil tindakan sewajarnya. Dalam hubungan ini, kita hendaklah berterus terang dan telus dalam setiap tindakan yang dilaksanakan. Setiap keputusan yang diambil perlu diperkukuhkan dengan fakta-fakta yang tepat dan betul. Dengan mengamalkan sikap yang terbuka akan dapat menghindar gejala-gejala negatif serta persepsi kurang baik dari pihak luar.

12. Semua tindakan dan keputusan hendaklah dibuat dengan SEGERA serta mengikut dasar dan peraturan sedia ada. Sebagai ketua jabatan mahupun pegawai kanan, saudara-saudari telah diberi kuasa (empowered) untuk membuat keputusan. Maka gunakanlah kuasa tersebut dengan sebaik-baiknya. Don't let others make decisions for you. By doing so, you are, by default, making yourself irrelevant. Namun demikian, setiap keputusan mestilah dibuat dengan penuh integriti, dengan mengambil kira kepentingan rakyat dan negara. Dalam hubungan itu, niat atau "nawaitu" seseorang itu adalah penting.

13. Sebagai Ketua Jabatan atau pegawai kanan di agensi, saudara-saudari hendaklah "mentor" pegawai-pegawai bawahan untuk membuat keputusan yang baik. Dengan demikian, usaha penurunan dan perwakilan kuasa dapat dilaksanakan dengan lebih cekap dan berkesan, dan sehubungan itu, keputusan kepada pelanggan disampaikan dengan lebih cepat.

14. Anggota perkhidmatan awam khususnya ketua-ketua jabatan janganlah bersikap defensive terhadap aduan yang diterima daripada orang ramai. Segala aduan berhubung perkara-perkara yang kurang menyenangkan, perlu diterima dengan fikiran terbuka, dan juga sebagai maklum balas bagi meningkatkan lagi tahap perkhidmatan di agensi masing-masing. People, who take the trouble to highlight their grievances through the media (newspapers, TV, etc.), will not do that out of nothing. Surely, they have had some bad experiences with the respective government department.

15. Kita janganlah bersikap terlalu defensive. Apabila kita beranggapan kita tidak ada kekurangan, minda dan fikiran kita akan tertutup, dan kita tidak akan dapat berfikir serta bertindak secara positif bagi mengambil langkah-langkah yang sewajarnya untuk meningkatkan tahap perkhidmatan di agensi.

Hadirin yang dihormati sekalian,

#### PEMANTAUAN PELAKSANAAN KEPUTUSAN-KEPUTUSAN

16. Dalam melaksanakan setiap tugas, kita perlu memaksimumkan sumbangan kita. Kita tidak boleh melengah-lengahkan sesuatu arahan, sebaliknya perlu mempunyai SENSE OF URGENCY untuk melaksanakan keputusan-keputusan yang telah dicapai. Dalam hubungan ini, saya berharap saudara-saudari, selaku ketua kementerian atau jabatan, mahupun pegawai-pegawai kanan di agensi masing-masing, hendaklah mengambil tindakan segera ke atas keputusan-keputusan dan arahan-arahan, termasuk dan khususnya oleh Jemaah Menteri.

17. However good a decision, unless it is implemented, the decision is meaningless. Keputusan-keputusan mahupun perancangan-perancangan yang terbaik sekali pun tidak akan bermakna sekiranya ia tidak dilaksanakan. PEMANTAUAN PELAKSANAAN pada saya adalah SANGAT PENTING. Dalam kesibukan kita, banyak keputusan-keputusan yang telah dicapai mungkin tidak dilaksanakan, melainkan ada satu mekanisme pemantauan yang sistematik dan rapi.

18. Dalam hubungan ini, saya mencadangkan supaya dilihat semula sistem susulan dan pemantauan terhadap keputusan-keputusan yang telah diambil sama ada di dalam Mesyuarat Jemaah Menteri, Jawatankuasa Kabinet, Majlis, mahu pun mesyuarat-mesyuarat lain yang berkaitan. Sistem pemantauan ini perlu memberi status terkini dan MENEKANKAN PELAKSANAAN keputusan pada kadar yang segera.

19. Ketua-ketua Jabatan haruslah memastikan keputusan-keputusan yang dibuat di peringkat atasan disampaikan ke peringkat bawahan untuk dilaksanakan dengan berkesan, serta memantau pelaksanaan keputusan-keputusan tersebut.

Hadirin yang dihormati sekalian,

#### KENAIKAN PANGKAT MENGIKUT MERIT

20. Perkhidmatan bertaraf dunia sebenarnya menjadi titik tolak kepada pencapaian ekspektasi pelanggan dan stakeholder. Jangan sehingga pelanggan mahupun stakeholder hilang kepercayaan terhadap kita dan mula mencari alternatif lain untuk memenuhi permintaan mereka. Senario masa kini membuktikan bukan mustahil bagi pelanggan dan stakeholder beralih arah, dengan meletakkan kepercayaan lebih kepada individu tertentu ataupun badan bukan kerajaan untuk mengambil alih tanggungjawab yang tidak dilaksanakan dengan profesional dan sempurna.

21. Berkaitan dengan ini, sering kali saya telah menekankan bahawa sistem kenaikan pangkat di dalam perkhidmatan awam tidak akan bergantung semata-mata kepada kekananan atau senioriti. Kenaikan pangkat dalam perkhidmatan awam adalah BERASASKAN MERIT sebagaimana yang termaktub dalam Peraturan 37, Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Pelantikan dan Kenaikan Pangkat dan Penamatan Perkhidmatan) 2005. Dalam hubungan ini, sungguhpun saya menyatakan kenaikan pangkat tidak bergantung kepada senioriti, sebenarnya peraturan kenaikan pangkat ini adalah bias kepada mereka yang lebih senior. Ini adalah kerana mereka yang lebih "senior" sudah tentu lebih banyak pengalaman

dan merit, dan SEPATUTNYA lebih layak untuk dinaikkan pangkat terlebih dahulu.

Saudara-saudari sekalian,

#### CABARAN MASA HADAPAN

22. Perkhidmatan awam kini berhadapan dengan keadaan yang tidak menentu sama ada di dalam mahupun di luar negara. Ia merangkumi aspek sosial, ekonomi dan politik. Sebagai penjawat awam kita semua seharusnya bersiap sedia menghadapi pelbagai cabaran mendatang dan sebarang ketidaktentuan. Ketidaktentuan berserta arus perubahan (pace of change) yang begitu drastik dan di luar kawalan seharusnya lebih menyedarkan kita agar terus meningkatkan potensi perkhidmatan awam.

23. Dalam pada kita bertungkus lumus meningkatkan kredibiliti perkhidmatan awam, negara lain juga tidak ketinggalan memantapkan kredibiliti dan daya saing perkhidmatan awam mereka. Sama ada sedar atau tidak, negara lain seperti Jepun, Korea, Canada dan beberapa negara serantau, melangkau jauh meninggalkan kita dari segi daya saing. Kini, meningkatkan dan memangkinkan potensi penjawat awam menjadi satu kemestian, bukan lagi pilihan.

24. Sejak kebelakangan ini, telah timbul pelbagai tuntutan daripada anggota perkhidmatan awam, khususnya CUEPACS, supaya Kerajaan menaikkan gaji penjawat awam. But let us be honest to ourselves. Setiap hari kita membaca atau mendengar mengenai sistem penyampaian perkhidmatan awam yang tidak cekap, penuh birokrasi, serta lambat membuat keputusan dan mengambil tindakan. (Lihat muka surat 27, khbar The New Straits Times, 20 Disember 2006) Ada yang berpendapat kalau mahu penyelesaian yang cepat, highlight dalam TV3 – pasti akan “membuka mata” pihak-pihak yang berkenaan. Ketua Audit Negara sendiri telah menegur mengenai pegawai-pegawai kerajaan yang kurang cekap dan berkesan dalam melaksanakan tugas, tetapi masih dinaikkan pangkat dan dianugerahkan dengan pingat kebesaran dan sebagainya.

25. Oleh itu, kapasiti dan keupayaan pegawai awam perlu dipertingkatkan supaya lebih cekap, lebih efektif, lebih profesional dan lebih berwibawa, serta selari dengan perkembangan semasa dan perubahan yang datang secara tidak menentu. Kita perlu berpandangan lebih global dan holistik terhadap sesuatu isu agar dapat menanganinya dengan berkesan dan menyeluruh. That is the only way for us to remain relevant.

#### PENUTUP

26. Akhir kata, semoga Y. Bhg. Dato'-Dato', Datin-Datin, tuan-tuan dan puan-puan akan terus berkhidmat dengan ikhlas dan jujur; cekap dan cekal; serta berhemah dan berintegriti tinggi ke arah mewujudkan perkhidmatan awam yang cemerlang. Saya ingin mengakhiri ucapan saya ini dengan 3 mesej penting, iaitu:

- (i) we must deliver;
- (ii) we must deliver with integrity;
- (iii) unless we deliver with integrity, someone else will do it for us, either from without, i.e. someone from outside the government, or from within, i.e. from among us.

27. Dalam hubungan itu, saya mengambil kesempatan ini untuk mengumumkan mengenai pelantikan Ketua Pengarah Unit Perancang Ekonomi yang baru, iaitu Y. Bhg. Datuk Dr. Sulaiman Mahbob. So, THEREFORE WE MUST DELIVER.

28. Sekali lagi saya mengucapkan tahniah kepada semua yang telah dinaikkan pangkat dan “Selamat Maju Jaya” kepada semua.

Sekian.

Wabillahitaufiq Walhidayah

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.