

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN  
KETUA SETIAUSAHA NEGARA  
Venue : Dewan Serbaguna, INTAN Bukit Kiara  
Date : 04/01/2007  
Title : MAJLIS MAKAN MALAM KETUA SETIAUSAHA NEGARA BERSAMA PESERTA  
KURSUS DIPLOMA PENGURUSAN AWAM (DPA) SESI 2/2006  
Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

Yang Berbahagia Dato' Ahmad bin Said  
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Operasi),

Y. Bhg. Dato' Dr Hj Malek Shah bin Mohd Yusof  
Pengarah INTAN,

Y. Bhg. Tan Sri-Tan Sri, Dato' Sri, Dato'-Dato', Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian, Dif-dif Jemputan

Tuan-tuan dan Puan-puan seterusnya para peserta Kursus Diploma Pengurusan Awam yang dikasihi  
sekalian.

Pertama sekali, marilah kita bersama-sama memanjatkan setinggi-tinggi kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan izin Nya, kita masih diberi peluang dalam lembaran tahun baru ini untuk bersama-sama menghadiri majlis makan malam yang merupakan acara kemuncak bagi meraikan pegawai-pegawai PTD yang akan menamatkan kursus Diploma Pengurusan Awam (DPA) pada esok hari. Saya mengucapkan terima kasih kepada INTAN kerana telah menjemput saya untuk menghadiri majlis ini, dan seterusnya dapat berkongsi kegembiraan dengan pegawai-pegawai PTD muda sekalian.

2. Saya dimaklumkan bahawa pada hari Isnin, 8 Januari 2007 nanti, saudara-saudari pegawai-pegawai PTD baru akan melaporkan diri semula ke Kementerian atau Jabatan masing-masing. Sehubungan itu, suka saya mengambil kesempatan ini untuk memberikan nasihat serta berkongsi pengalaman supaya dapat dijadikan pedoman dan ingatan semasa saudara-saudari melaksanakan tugas dan tanggungjawab di jabatan masing-masing kelak.

Hadirin yang dihormati sekalian,

#### ANTARA PERANAN DAN CABARAN PENJAWAT AWAM

3. Sebagaimana sedia maklum, kita sekarang sedang berada dalam tahun-tahun pelaksanaan Rancangan Malaysia Ke-9 dan hanya tinggal 13 tahun lagi menjelang tahun 2020. Proses aliran masa memperlihatkan perkembangan dan perubahan yang bergerak begitu pantas dan sering berubah. Oleh yang demikian perkaitan peranan, tugas dan tanggungjawab kita selaku anggota perkhidmatan awam dengan tuntutan semasa juga sentiasa berbeza, berubah dan perlu seiring.

4. Dalam lain perkataan, proses pembangunan negara dengan tugas serta peranan penjawat awam sentiasa seiring dan tidak dapat dipisahkan. Sebagai anggota perkhidmatan awam, kita perlu meletakkan perubahan fasa pembangunan negara sebagai agenda utama kita. Dengan perubahan fasa pembangunan negara ini, pastinya cabaran kepada sektor awam semakin meningkat. Peningkatan cabaran ini nyata menuntut ekspektasi yang lebih tinggi daripada sektor awam. Justeru, pemahaman dan penghayatan penjawat awam tentang apa jua kehendak serta ekspektasi stakeholders dan pelanggan merupakan asas utama dalam menentukan perkhidmatan yang terbaik.

5. Saya harap latihan-latihan yang telah diberikan kepada saudara-saudari sepanjang mengikuti kursus DPA ini, bukan sahaja mampu menguji ketahanan mental dan fizikal, malah dapat melahirkan personaliti yang mampu memikul tugas serta amanah bagi meneruskan kesinambungan perkhidmatan awam, walau

dalam apa jua persekitaran dan tuntutan senario dunia.

Para hadirin sekalian,

6. Sehingga kini, perkhidmatan Pegawai Tadbir dan Diplomatik (PTD) diberi kepercayaan dan tanggungjawab untuk mengetuai pelbagai jawatan penting negara. Walau bagaimanapun, saya ingin menekankan bahawa ini bukanlah bermakna kita boleh terus berasa selesa atau complacent. Oleh yang demikian, dengan meneliti dan melihat dilema peranan dan cabaran yang kita hadapi, beberapa perkara perlu saya tekankan kepada pegawai-pegawai PTD baru pada malam ini dalam mengharungi cabaran dan memenuhi tuntutan semasa perkhidmatan awam dan negara:

#### (i) BEKERJA BERLANDASKAN INTEGRITI

7. Pertamanya ialah, sentiasa bekerja berlandaskan integriti. Sudah banyak kali saya menyatakan bahawa tiada tolak ansur berhubung aspek integriti. Integrity cannot be compromised. Integriti merupakan antara tonggak utama bagi memastikan kejayaan dan kecemerlangan Perkhidmatan Awam dalam merealisasikan agenda-agenda yang telah disusun untuk kemajuan dan kemakmuran negara.

8. Masyarakat sentiasa menuntut penjawat awam menunjukkan nilai-nilai yang terbaik. Mereka mengharapkan penjawat awam mengamalkan integriti paling tinggi. Namun, kecenderungan manusia pada kebiasaannya adalah kepada kebendaan. Walaupun kita mempunyai pelbagai kawalan dan pemantauan, serta prasarana dalam memupuk dan memastikan nilai integriti sehati dalam diri setiap penjawat awam, kita tetap terdedah kepada perkara-perkara negatif ini. Seterusnya, ada dikalangan kita yang turut terpengaruh dan akhirnya terlibat.

Hadirin yang dihormati sekalian,

9. Isu integriti bukan hanya terfokus kepada isu-isu rasuah sahaja, malah ia merupakan satu konsep yang lebih besar. Amalan budaya kerja juga menuntut integriti. Integriti dalam ketepatan waktu, integriti dalam menyampaikan maklumat, integriti dalam memberi perkhidmatan yang terbaik, integriti dalam berhubung dengan ketua jabatan, rakan sekerja dan juga kakitangan sokongan. Saya suka mengingatkan kepada saudara-saudari sekalian bahawa pada awal langkah saudara-saudari ke dalam perkhidmatan awam, Surat Aku Janji yang ditandatangani adalah merupakan ujian pertama. Setiap apa yang dinyatakan di dalam Surat Aku Janji tersebut menuntut tindakan positif daripada saudara-saudari, dan tandatangan yang diturunkan bukan sekadar memenuhi prosedur pegawai baru dalam perkhidmatan, tetapi adalah merupakan manifestasi sokongan integriti saudara-saudari dalam perkhidmatan ini.

10. Pelbagai usaha telah dijalankan oleh Kerajaan bagi menangani isu integriti, khususnya pelaksanaan Pelan Integriti Nasional oleh Institut Integriti Malaysia (IIM). Namun, apa yang lebih penting ialah kawalan, pemantauan dan prasarana yang ada dalam diri kita sendiri, dan merupakan pendinding paling mujarab. Pegangan dan amalan agama serta amalan-amalan integriti dan etika dapat membentengi diri kita daripada melakukan perkara-perkara mungkar. Tingkatkan keimanan dengan sentiasa yakin dan percaya pada what is wrong and what is right; sentiasa mengingati perbuatan yang tidak baik akan mendapat balasan setimpal di hari pembalasan kelak dan perbuatan yang baik, keberkatannya akan menyusul. Keberkatan ini sebenarnya akan membuahkan kejayaan bagi seseorang individu, baik di dunia mahupun di akhirat, Insha Allah.

Para hadirin yang dihormati sekalian,

#### (ii) KOMITMEN MENINGKATKAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

11. Perkara yang kedua ialah mengenai komitmen untuk meningkatkan 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 dilaksanakan dengan mudah.

12. 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 atau di Piagam Pelanggan sahaja. 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.

13. Anggota perkhidmatan awam perlu mempermudah urusan semua pihak, termasuk swasta dan rakyat. We should facilitate, and not to frustrate: Kita seharusnya 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.

14. 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. Ini akan dapat menghindar gejala-gejala negatif serta persepsi kurang baik dari pihak luar.

Hadirin yang dihormati sekalian,

### (iii) MENGAMALKAN BUDAYA KERJA CEMERLANG

15. Perkara yang seterusnya berkenaan mengamalkan budaya kerja yang cemerlang. Kita mungkin boleh berbangga dengan laporan World Competitiveness Year Book 2006 baru-baru ini yang meletakkan Malaysia ditangga ke-20 dari aspek kecekapan kerajaan berbanding tangga 26 pada tahun sebelumnya. Kedudukan ini adalah lebih baik berbanding dengan negara-negara maju yang lain seperti United Kingdom, Jepun dan Korea Selatan.

16. Walau bagaimanapun, situasi ini bukan untuk kita berasa selesa dengan apa yang telah kita capai. Pegawai yang mengamalkan budaya kerja cemerlang akan sentiasa meningkatkan usaha untuk mengenal pasti, menilai dan mengkaji semula amalan-amalan masa kini dan membuat penambahbaikan terhadap sistem dan prosedur kerja, undang-undang dan peraturan yang diguna pakai bagi menjamin kelancaran dan keberkesanan pelaksanaan dasar dan strategi pembangunan negara.

17. Sebagai contoh, kita telah membuat perubahan pada Arahan Perbendaharaan, yang mana pembayaran bil-bil perlu dilaksanakan dalam tempoh 14 hari, berbanding 30 hari sebelum ini. Namun saya percaya bagi pegawai-pegawai yang mengamalkan budaya kerja cemerlang, mereka tidak akan menunggu sehingga 14 hari untuk memulakan proses pembayaran. Setiap permohonan pembayaran yang diterima hendaklah diproses dengan segera, lebih-lebih lagi bagi permohonan yang lengkap dan disokong dengan dokumentasi yang diperlukan.

18. Begitu juga, menerapkan budaya menjawab panggilan telefon dengan segera, iaitu tidak melebihi 3 kali deringan perlulah diamalkan. Menyediakan minit mesyuarat dalam tempoh 3 hari, memaklumkan keputusan mesyuarat pada hari yang sama atau selewat-lewatnya pada keesokan harinya. Pendek kata, kita perlu ada sense of urgency dalam melaksanakan setiap tugas, tanpa melengah-lengahkan sesuatu arahan, sebaliknya memaksimumkan sumbangan kita dalam melaksanakan arahan tersebut.

19. Saudara-saudari selaku pegawai-pegawai PTD muda perlu menanamkan sikap proaktif dalam

amalan pekerjaan saudara-saudari pada peringkat awal perkhidmatan lagi. Saudara-saudari perlu kreatif memperluaskan diri dengan kemahiran semasa, inovatif dalam mencari peluang mendedahkan diri kepada perkara-perkara baru, serta agresif mengejar ilmu untuk mempertingkatkan kecemerlangan diri. Amalan ini hendaklah sentiasa dipraktikkan sehingga menjadi budaya dan turut diikuti oleh rakan-rakan dan kakitangan lain dalam organisasi yang saudara-saudari bekerja.

Saudara-saudari sekalian,

#### (iv) MEMPUNYAI DAYA SAING DAN DAYA TAHAN YANG TINGGI

20. Pegawai PTD yang berdaya saing akan memastikan kesinambungan daya saing negara. Sebagaimana yang telah saya sebutkan tadi, kepantasan perubahan pada era sekarang memerlukan sikap daya saing yang tinggi dalam diri setiap penjawat awam. Sikap berlumba-lumba dan berbangga dengan kejayaan orang lain dan ingin mengatasi mereka tanpa menganiyai sesiapa adalah sesuatu yang positif, yang sangat digalakkan.

21. Peningkatan kepakaran pegawai-pegawai muda masa kini dalam ilmu ICT perlu disalurkan secara positif bagi memantapkan perkhidmatan, dan merupakan alat yang terbaik untuk meningkatkan daya saing. Saya amat menggalakkan penggunaan mel elektronik atau e-mel di kalangan anggota perkhidmatan awam bagi mempercepatkan urusan kerja harian. Penggunaan e-mel juga memudahkan maklum balas serta meningkatkan komunikasi di kalangan penjawat awam, dan juga dengan pelanggan-pelanggan kita. Ianya ringkas, cepat dan berkesan - dunia tanpa sempadan hari ini menuntut perkhidmatan seumpama ini.

22. Di samping itu, pegawai-pegawai muda juga perlu meningkatkan kemahiran berkomunikasi, khususnya dalam Bahasa Inggeris. Kemahiran ini akan memudahkan jalinan kerjasama dan mewujudkan rangkaian (networking) yang mana semua ini akan memudahkan pelaksanaan urusan saudara-saudari kelak. Namun demikian, ini tidak bermakna yang kepentingan Bahasa Malaysia diketepikan. Malah penguasaan kedua-dua bahasa adalah sama penting dalam usaha untuk meningkatkan daya saing negara.

23. Namun dalam memastikan keteguhan daya saing, pemantapan daya tahan perlu juga seiring. Tahan menghadapi pelbagai corak provokasi kerja dengan keimanan dan jati diri yang utuh. Saya percaya pegawai PTD yang ada kedua-dua daya ini adalah merupakan modal penting dan akan menguntungkan perkhidmatan awam.

Hadirin yang dihormati sekalian,

#### (v) MEMPERTINGKATKAN KOMPETENSI DIRI

24. Matlamat Sistem Saraan Malaysia adalah mewujudkan tenaga kerja yang kompeten. Caranya adalah melalui pengurusan sumber manusia yang berasaskan kompetensi. Matlamat ini diperkukuhkan lagi dengan menjadi antara fokus utama RMK9 dalam mengukuhkan institusi dan keupayaan pelaksanaan negara melalui agenda menggiatkan pembangunan modal insan dalam perkhidmatan awam. Peningkatan kompetensi perlu disempurnakan oleh ilmu pengetahuan. Ilmu pengetahuan akan menjana kemahiran, yang mana kedua-dua elemen ini akan melahirkan pekerja yang benar-benar kompeten iaitu cekap dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab.

25. Seorang pegawai yang cekap tentunya perlu mengetahui segala yang diperlukan bagi membantu beliau menjalankan tugas, tetapi dalam masa yang sama mampu juga menyalurkan pengetahuan itu dan mengaitkan dengan pengetahuan-pengetahuan lain; mampu mengeluarkan idea yang bernas dan mampu meyakinkan orang dengan aplikasi pengetahuannya. Seharusnya diingat, matlamat perkhidmatan awam ialah untuk mewujudkan pekerja yang berpengetahuan serta mempunyai pelbagai kemahiran (multi skillling).

26. Oleh yang demikian, saya ingin menasihatkan semua supaya sentiasa memperluaskan ilmu

pengetahuan bagi mencapai tahap kecemerlangan dalam Penilaian Tahap Kompetensi (PTK), merebut peluang Hadiah Latihan Persekutuan dengan melanjutkan pelajaran dalam tempoh perkhidmatan, menghadiri kursus-kursus yang dianjurkan oleh INTAN atau agensi luar, dan yang paling penting adalah mengemas kini pengetahuan masing-masing melalui pembacaan. Menimba pengetahuan adalah suatu proses yang berterusan.

Para hadirinyang dihormati sekalian,

## PENUTUP

27. Pada malam ini saya ingin mengucapkan tahniah, dan selamat maju jaya kepada saudara-saudari sekalian yang telah bekerja keras menempuhi kursus selama 6 bulan untuk memantapkan perkhidmatan kita. Tempoh 6 bulan ini adalah sebagai latihan asas kepada saudara-saudari sekalian. Medan cabaran sebenar adalah sebaik sahaja saudara-saudari pulang ke tempat kerja masing-masing.

28. Saya ingin juga memanjangkan pengharapan kepada Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian yang sama-sama memeriahkan majlis pada malam ini. Didiklah, bimbing, ajar dan pandulah pegawai-pegawai muda ini agar menjadi pegawai yang cemerlang. Ketua-ketua Jabatan 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. Selain itu, mereka juga perlu didedahkan dengan latihan dan kursus-kursus yang bersesuaian yang dapat meningkatkan prestasi perkhidmatan.

29. Saya berharap kita tidak memilih individu yang salah untuk memegang jawatan ini dan saya berharap saudara-saudari juga tidak menghampakan pengiktirafan yang diberikan ini. Saya mahu saudara-saudari bangga dengan perkhidmatan ini selama-lamanya dan meneruskan kecemerlangan untuk menzahirkan rasa bangga tersebut. Semoga kita semua mendapat rahmat dari Allah SWT dan semoga kita dapat berkhidmat kepada negara tercinta, kepada masyarakat dengan baik dan cemerlang, dan semoga kita terus berjaya dalam kerjaya ini.

30. Saya ingin mengakhiri ucapan saya ini dengan 3 mesej penting, yang telah menjadi "mantra" saya, 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.

Sekian.

Wabillahit Taufik walhidayah Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.