

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN
KETUA SETIAUSAHA NEGARA
Venue : PUSAT KONVENSyen ANTARABANGSA PUTRAJAYA
Date : 04/12/2007
Title : MAJLIS ANUGERAH FELLOW INTAN DAN PENYAMPAIAN DIPLOMA INTAN 2007

Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan salam sejahtera

Y. Bhg. Tan Sri Ismail bin Adam
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Malaysia

Y. Bhg. Tan Sri Dato' Paduka Dr. Sallehuddin bin Mohamed

Y. Bhg. Datuk Ab. Khalil bin Ab. Hamid
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Pembangunan)

Y. Bhg. Dato' Dr Ismail bin Alias
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Operasi)

Yang Berusaha Dr. Muhamad bin Hamzah, Pengarah INTAN

Y. Bhg. Tan Sri-Tan Sri, Puan Sri-Puan Sri, Datuk-Datuk, Datin-Datin

Para Graduan berserta ahli keluarga

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian,

Alhamdulillah, marilah kita bersama-sama mengucapkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan izin dan limpah kurnia Nya kita dapat hadir dalam satu majlis yang amat bermakna pada pagi ini, iaitu Majlis Anugerah Fellow INTAN dan Penyampaian Diploma INTAN bagi tahun 2007.

2. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi tahniah kepada Yang Berbahagia Tan Sri Dato' Paduka Dr Sallehuddin bin Mohamed, di atas pemilihan beliau sebagai penerima Anugerah Fellow INTAN bagi tahun 2007, bagi menghargai sumbangan, komitmen dan pengorbanan beliau kepada perkhidmatan awam dan negara.

3. Tahniah dan syabas juga saya ucapkan kepada para graduan sekalian kerana telah menamatkan dengan jayanya kursus Diploma Pengurusan Awam (DPA) dan kursus Diploma Sains Pengurusan (DSP). Sesungguhnya, saya percaya majlis penganugerahan pada hari ini merupakan saat yang ditunggu-tunggu oleh para graduan semua. Setelah bertungkus-lumus mengharungi cabaran sepanjang berkursus, penganugerahan ini membuktikan bahawa kesungguhan, kesabaran dan ketabahan saudara-saudari sekalian telah mendatangkan hasil seperti yang diharapkan.

4. Namun demikian, segala daya usaha yang dicurahkan tidak seharusnya berhenti disini, malah saudara-saudari yang baru saja memulakan kerjaya di dalam Perkhidmatan Awam perlu bekerja dengan bersungguh-sungguh serta berusaha dengan lebih gigih lagi bagi memastikan Perkhidmatan Awam yang telah kita warisi ini terus kekal relevan pada masa-masa akan datang serta sentiasa berada pada tahap cemerlang.

Hadirin yang dihormati sekalian,

5. Tahun 2007 akan sampai ke penghujungnya dalam 27 hari sahaja lagi. Tahun 2007 membawa makna yang begitu signifikan kepada kita kerana pada tahun ini genaplah negara mencapai 50 tahun kemerdekaan. Dalam tempoh 50 tahun, pelbagai kejayaan serta pencapaian cemerlang yang telah dikecapi. Ternyata bahawa segala sumbangan para pentadbir terdahulu telah berjaya meletakkan negara

pada kedudukannya sekarang. Kini tibalah masanya bagi generasi pelapis seperti saudara-saudari untuk meneruskan kesinambungan pentadbiran negara. Usaha yang seterusnya perlu dipertingkatkan dan dilipatgandakan lagi bagi memastikan hala tuju yang dirancang bagi 50 tahun akan datang terlaksana dengan gemilang.

6. Walaupun kita telah menempa pelbagai kejayaan, saya suka mengingatkan bahawa senario persekitaran serta saingan yang dihadapi oleh sektor awam semakin mencabar. Ekspektasi rakyat terhadap Kerajaan terus meningkat. "Business is not as usual". Justeru itu, cara berfikir penjawat awam perlu berubah, manakala perkhidmatan yang diberi perlulah melangkaui daripada kebiasaan.

7. Oleh itu, saya mengambil peluang pada hari ini untuk mengajak para hadirin sekalian menanamkan dalam diri, budaya perkhidmatan awam yang berorientasikan kecemerlangan supaya dapat terus melakukan penambahbaikan dan perubahan yang positif serta signifikan, dan akhirnya memberi impak yang bermakna kepada kualiti perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

MENINGKATKAN SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

8. Semua penjawat awam perlu komited dan sentiasa berusaha untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan. Sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkualiti adalah penting untuk memenuhi tuntutan dan keperluan semua lapisan pelanggan.

9. Dalam hubungan ini, sebagai contoh perkhidmatan kepada rakyat kita perlu memberi fokus utama bagi meningkatkan sistem penyampaian di Pihak Berkuasa Tempatan dan juga di Pejabat Tanah dan Daerah. Ini adalah kerana perkhidmatan yang disediakan oleh kedua-dua agensi ini mempunyai kaitan secara langsung dengan kehidupan seharian rakyat, dari aspek kutipan sampah, pemotongan rumput, sehinggalah kepada urusan pertukaran hak milik sementara kepada hak milik tetap serta pendaftaran hak milik strata bagi pemilikan petak di bangunan-bangunan berbilang tingkat.

10. Sehubungan dengan ini, Pusat Khidmat Setempat atau OSC yang disediakan di PBT adalah merupakan inisiatif penting dalam menyediakan perkhidmatan yang bersepadu yang merentasi pelbagai agensi bagi memudahkan serta membantu mempercepatkan permohonan pelanggan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

MEMELIHARA INTEGRITI

11. Dalam memberikan perkhidmatan adalah amat penting ianya diberikan dengan penuh integriti. Integriti merupakan antara tonggak utama bagi memastikan kejayaan dan kecemerlangan Perkhidmatan Awam. Masyarakat sentiasa menuntut penjawat awam menunjukkan nilai-nilai yang terbaik. Mereka mengharapkan penjawat awam mengamalkan integriti paling tinggi. Saya sering mengingatkan bahawa tiada tempat dalam perkhidmatan awam bagi mereka yang mengambil jalan singkat untuk mengumpul kekayaan.

12. Usaha membanteras rasuah, salah laku dan penyelewengan, bukan sahaja menjadi tugas Badan Pencegah Rasuah semata-mata, tetapi turut menjadi tanggungjawab semua anggota perkhidmatan awam. Benteng paling berkesan untuk menjauhi amalan negatif ini ialah dengan mengukuhkan nilai integriti dan memelihara nama baik Perkhidmatan kita.

Para hadirin sekalian,

BUDAYA KERJA CEMERLANG

13. Bagi memastikan perkhidmatan awam sentiasa kompetitif, penjawat awam perlu mengamalkan budaya kerja yang berorientasikan "outcome" bukan "output" semata-mata. Sasaran kita adalah kepada

impak atau outcome dari sesuatu tindakan atau keputusan yang telah diambil, dan bukannya terhadap proses semata-mata. Sebagai contoh, langkah kerajaan melaksanakan pembayaran bil dalam tempoh 14 hari membuatkan ramai kontraktor atau penyedia perkhidmatan lebih selesa dan berpuas hati untuk berurusan dengan Kerajaan. Mungkin tidak akan timbul lagi isu sebut harga yang disediakan untuk agensi Kerajaan lebih tinggi nilainya daripada yang disediakan kepada pihak lain bagi barangan atau perkhidmatan yang sama.

14. Seterusnya, setiap kerja yang diamanahkan perlu dilaksanakan dengan segera, iaitu dengan sense of urgency. Kita tidak boleh mengambil "attitude" yang kita akan melaksanakan sesuatu itu bila kita suka. Dalam sesetengah keadaan, kita perlu "just do it", namun ini tidak bermakna kita bertindak tanpa mengambil kira peraturan dan prosedur sedia ada.

Para hadirin sekalian,

15. Berdepan dengan kehendak pelanggan yang semakin meningkat dan mencabar memerlukan penjawat awam yang boleh "berfikir" atau "the thinking public service". Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang perlu diutamakan, supaya perkhidmatan awam sentiasa relevan. Justeru dalam memberikan perkhidmatan terbaik, penjawat awam perlu berfikiran positif, prihatin dan bijaksana dalam berurusan dengan pelanggan.

16. Sebagai contoh, sekiranya terdapat kesilapan kecil dalam borang permohonan yang dikemukakan pelanggan, dimana kita boleh tolong perbetulkan, maka janganlah pula kita mengarahkan pelanggan untuk mengisi borang yang baru ataupun memintanya datang semula pada keesokan hari untuk mengemukakan semula permohonan. We should facilitate, and not frustrate our clients. Matlamatnya adalah supaya pelanggan merasa seronok berurusan dengan Kerajaan, berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan, malah juga menyanjung tinggi sikap responsif dan keprihatinan yang ditunjukkan.

17. Dalam pada itu juga, penjawat awam perlu "pay attention to details". Jangan melakukan kerja sambil lewa atau mengambil sikap tidak endah. Bagi setiap tugas sebaiknya disediakan senarai semak atau checklist bagi membantu kita memberi perhatian kepada perkara-perkara yang kecil yang dianggap remeh temeh, tetapi boleh menjejaskan kelancaran sesuatu usaha. Sebagai contoh, dalam mengendalikan mesyuarat, urusetia perlu pastikan alat audio video berfungsi dengan baik, kertas dan pensel disediakan, folder mesyuarat dihantar lebih awal kepada ahli mesyuarat, kedatangan ahli mesyuarat disahkan sebelum mesyuarat berlangsung. Dengan memberi perhatian kepada perkara-perkara "remeh" seumpama itu boleh menentukan kejayaan serta keberkesanan sesuatu mesyuarat.

MEMANTAPKAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

Saudara-saudari sekalian,

18. Y.A.B Perdana Menteri sering kali menyatakan bahawa tahun 2007 adalah tahun pelaksanaan bagi projek-projek di bawah Rancangan Malaysia Kesembilan dan juga tahun penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan awam. Kebolehan sektor awam memacu pertumbuhan dan pembangunan ekonomi negara amatlah bergantung kepada penglibatan sektor swasta. Tanpa penglibatan sektor swasta sebagai the engine of growth, pembangunan negara tidak akan dapat dikekalkan.

19. Persekitaran yang kondusif akan menarik minat para pelabur serta memesatkan lagi pertumbuhan ekonomi negara. Segala bentuk kelulusan yang melibatkan prosedur yang rumit perlu dipermudah, manakala peraturan berkaitan perlu sentiasa dikemaskinikan. Dalam hal ini, kerajaan telah menubuhkan PEMUDAH (Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan) iaitu satu bentuk kerjasama antara agensi kerajaan dan swasta bagi mengkaji semula prosedur-prosedur yang digunapakai dalam memberi kelulusan kepada aktiviti pelaburan dan perniagaan. Alhamdulillah, saya bersyukur kerana urusan-urusan tertentu telah dapat disingkatkan dan sebahagian karenah birokrasi dalam perkhidmatan awam telah dapat diatasi melalui usaha PEMUDAH.

20. Namun begitu, tugas kita masih belum selesai. Sebagai pegawai muda, saya sangat mengalu-alukan idea dan pandangan saudara-saudari untuk melakukan pembaharuan pada setiap masa, sama ada dari segi prosedur kerja atau proses bekerja di organisasi masing-masing. Kita perlu lebih kreatif dan inovatif dalam menerokai pembaharuan untuk memantapkan penyampaian perkhidmatan serta membolehkan organisasi menghasilkan value creation. Dengan adanya inovasi, penciptaan output organisasi, iaitu sama ada berbentuk produk atau perkhidmatan, akan dapat dirasai dengan ketara dan dinikmati secara meluas oleh masyarakat pengguna.

21. Menerusi peneguhan prinsip integriti, budaya kerja dan sistem penyampaian perkhidmatan, saya benar-benar mengharapkan agar saudara-saudari dapat menghayati sepenuhnya tugas yang perlu dilaksanakan bagi meneruskan kesinambungan perjuangan generasi pentadbir sebelum ini.

Hadirin yang dihormati sekalian,

PENUTUP

22. Pada hari ini, kita amat berbangga kerana dapat memberi penghormatan kepada seorang tokoh perkhidmatan awam yang terkenal dan dihormati dan bakal dianugerahkan Tokoh Fellow INTAN bagi tahun 2007, iaitu Yang Berbahagia Tan Sri Dato' Paduka Dr. Sallehuddin Mohamed. Beliau telah banyak memberikan sumbangan jasa dan bakti kepada negara, iaitu selama 32 tahun dalam perkhidmatan awam melalui pelbagai kementerian dan jabatan sehingga telah dilantik sebagai Ketua Setiausaha Negara pada tahun 1984 hingga 1990. Sumbagan beliau bukan setakat disitu sahaja tetapi telah diteruskan selepas itu dalam pelbagai organisasi seperti KWSP dan juga dalam sektor swasta. Atas sumbangan-sumbangan ini, adalah sangat berketepatan beliau dianugerahkan sebagai Tokoh INTAN.

23. Sekali lagi, saya bagi pihak seluruh anggota perkhidmatan awam mengucapkan setinggi-tinggi tahniah kepada Y. Bhg. Tan Sri di atas penganugerahan ini. Semoga Allah SWT memberikan kepada Y. Bhg. Tan Sri dan keluarga nikmat kesihatan, kesejahteraan dan kebijaksanaan yang berterusan.

24. Saya juga ingin mengucapkan tahniah kepada para graduan yang berjaya menerima diploma masing-masing pada hari ini. Semoga kejayaan saudara-saudari akan meningkatkan lagi dorongan untuk bekerja dengan lebih tekun, amanah dan bertanggungjawab demi memajukan negara.

25. Akhir kata, marilah kita sentiasa melakukan muhasabah diri supaya dapat terus menyumbang dengan lebih berkesan dan cemerlang terhadap pembangunan perkhidmatan awam dan kemajuan negara. Semoga Allah SWT memberi kita petunjuk, taufik dan hidayah-Nya agar kita akan dapat menjalankan tugas dengan penuh keikhlasan, dedikasi dan berkeyakinan demi mencapai kecemerlangan dan kegemilangan dan keterbilangan.

Sekian,

Wabillahittaufiq walhidayah

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.