

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN
KETUA SETIAUSAHA NEGARA
Venue : Hotel Crown Plaza Riverside, Kuching, Sarawak
Date : 14/06/2007
Title : UCAPTAMA PERSIDANGAN KEBANGSAAN KE ARAH SISTEM PENYAMPAIAN YANG CEMERLANG
Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

Y.A.B. Datuk Patinggi Tan Sri (Dr) Alfred Jabu anak Numpang,
Timbalan Ketua Menteri Sarawak (II)

Y.Bhg. Tan Sri Dr. Nordin Kardi,
Naib Canselor Universiti Utara Malaysia
selaku Yang Di Pertua Persatuan Badan Berkanun Malaysia,

Tuan Haji Ngah Senik

Y. Bhg. Dato', Tuan dan Puan-Puan para hadirin yang dihormati sekalian.

1. Terlebih dahulu saya memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana di atas limpah kurnia dan rahmat Nya jua, Persidangan Kebangsaan Ke Arah Sistem Penyampaian Yang Cemerlang ini dapat diadakan. Saya mengucapkan terima kasih kepada Jawatankuasa Penganjur iaitu Yayasan Amanah Latihan Berkanun kerana telah sudi menjemput saya untuk menyampaikan ceramah ini, dengan tajuk yang amat menarik, iaitu "Pengurusan Modal Insan Ke Arah Sistem Penyampaian Yang Cemerlang".
2. Dalam ucap utama ini saya telah diminta untuk memfokuskan kepada kepentingan sistem penyampaian yang berkesan dan bagaimana pembinaan modal insan yang cemerlang dapat memastikan kemajuan sesebuah negara. Saya berpendapat kedua-dua perkara ini iaitu sistem penyampaian dan modal insan merupakan dua elemen yang amat berkait rapat dan tidak boleh dipisahkan. Perkhidmatan awam sesungguhnya memerlukan modal insan yang cekap, pantas dan berkualiti serta sanggup melakukan perubahan minda (mind set) mengikut perubahan semasa.

Hadirin yang dihormati sekalian,

PENGENALAN

3. Perkhidmatan awam pada dekad awal kemerdekaan negara, dianggap sebagai enjin penggerak kepada proses pembangunan negara. Penglibatan dan peranan sektor swasta belum lagi dituntut, bahkan pada ketika itu sektor swasta hanya beroperasi mengikut dasar-dasar atau arahan yang telah ditetapkan oleh Kerajaan.
4. Walau bagaimanapun, suasana ini mulai berubah pada dekad 80'an apabila Kerajaan bersepakat untuk turut menjadikan sektor swasta sebagai enjin penggerak utama kepada proses pembangunan negara. Ini bermakna, peranan sektor awam telah mula menyaksikan perubahan di mana sektor ini kini berperanan sebagai regulator dan fasilitator bagi memudahkan urusan sektor swasta. Perubahan ini telah diberi penekanan apabila Kerajaan memperkenalkan dasar penswastaan yang mana kerjasama sektor awam dan swasta dipertingkatkan lagi untuk mempergiatkan proses pembangunan negara.
5. Sekarang, keadaan dan persekitaran negara telah berubah dengan begitu ketara sekali. Ekonomi negara yang terbuka menyebabkan kita perlu bersaing dalam pasaran global yang amat pantas dan kompetitif. Teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) telah mengubah cara bekerja dari segenap aspek. Manakala kaedah pertumbuhan berinsentifkan buruh dan modal telah bertukar kepada pertumbuhan berasaskan produktiviti dan pengetahuan. Oleh itu, anggota perkhidmatan awam perlu mengubah sikap dan cara bekerja untuk terus bersaing di semua peringkat, bagi memastikan negara tidak terpinggir

dalam persaingan yang begitu sengit.

6. Anggota perkhidmatan awam perlu sentiasa peka dan bersedia menyahut cabaran ini agar tidak tercacir dari arus perubahan yang sedang melanda. Kita tidak boleh lagi menjadi pemerhati, serta bersikap pasif atau tunggu dan lihat kepada perubahan yang pantas berlaku di sekeliling kita. Oleh itu, perkhidmatan awam perlu dibarisi dan dianggotai oleh MODAL INSAN yang terdiri dari pegawai dan kakitangan yang benar-benar berketrampilan, profesional dan berwibawa. Kualiti modal insan perkhidmatan awam inilah yang menjadi penentu kepada kejayaan masa depan negara kita.

Hadirin yang dihormati sekalian,

7. Sistem penyampaian telah dianggap sebagai teras utama perkhidmatan awam kepada orang ramai, sektor swasta dan lain-lain pihak yang berkepentingan. Sistem penyampaian yang cemerlang akan terhasil berasaskan prinsip-prinsip integriti, kepercayaan dan gandingan mantap di kalangan semua pihak yang berkepentingan. Terdapat tiga (3) elemen utama yang menjadi faktor penentu kepada pembentukan sistem penyampaian yang berkesan, iaitu:

(i) Pertama, faktor peribadi setiap penjawat awam tidak kira apa pangkat sekalipun;

(ii) Kedua: kepimpinan yang terdapat di dalam sesebuah kementerian atau jabatan.

(iii) Ketiga: peralatan dan perkakasan termasuk penggunaan ICT yang terdapat dalam sesebuah organisasi perkhidmatan awam.

8. Faktor pertama iaitu peribadi individu dan faktor kedua iaitu kepimpinan merupakan dua elemen yang menjadi teras dalam modal insan. Terdapat pelbagai definisi modal insan yang dikemukakan oleh ahli-ahli sarjana sejak sekian lama. Saya berpandangan bahawa teori atau definisi yang paling lengkap atau terbaik sekalipun tidak akan bermakna sekiranya penjawat awam atau modal insan yang berada dalam jabatan atau agensi kita, tidak mahu mengubah sikap, tidak mahu mengubah minda dan tidak mengamalkan nilai-nilai dan semangat kerja yang positif. Oleh yang demikian, dalam usaha bersama untuk membentuk dan melahirkan modal insan perkhidmatan awam yang cemerlang, saya sentiasa menekankan nilai-nilai asas dan amalan budaya kerja yang positif dan unggul yang perlu disemat, dihayati dan diamalkan oleh setiap anggota sektor awam ke arah merealisasikan sistem penyampaian yang berkesan.

PERKHIDMATAN AWAM YANG RESPONSIF

9. Dalam hal ini, sukalah saya memberikan beberapa amalan yang perlu dibudayakan di kalangan penjawat awam. Pertama, dalam usaha kita mencapai satu perkhidmatan awam yang cemerlang, anggota-anggota perkhidmatan awam perlulah memberikan perkhidmatan yang responsif tanpa mengira waktu, iaitu perkhidmatan "customer-centered". Penjawat awam hendaklah bersedia melaksanakan tugas pada hari cuti sekiranya keadaan memerlukan berbuat demikian. Pemberian perkhidmatan secara berterusan yang mengambil kira keperluan pelanggan ini sudah tentu akan memudahkan urusan mereka yang seterusnya akan menyebabkan mereka mencapai kepuasan.

10. Selain itu, penjawat awam juga hendaklah memberikan perkhidmatan dengan cepat. Banyak aduan yang diterima terhadap perkhidmatan awam ialah mengenai sikap penjawat-penjawat awam yang tidak peka dan tidak responsif terhadap pertanyaan atau aduan yang dikemukakan oleh orang ramai. Aduan-aduan tidak dijawab atau dijawab lambat. Sekiranya ini berterusan, ianya sudah tentu memberikan imej yang kurang baik terhadap mutu perkhidmatan yang kita berikan. Saya percaya kita sebagai penjawat awam sendiri pun, harus pernah mengalami keadaan di mana kita tidak diberikan satu perkhidmatan yang pantas dan memuaskan oleh sesuatu agensi dan ini mencetus perasaan tidak puas hati dalam diri kita. Begitulah juga perasaan orang awam.

Hadirin-hadirat yang dihormati sekalian,

INTEGRITI

11. Satu lagi elemen penting dalam sistem penyampaian awam yang cemerlang ialah aspek integriti modal insan. Ingin saya jelaskan bahawa integriti mencakupi perkara-perkara yang lebih besar daripada isu rasuah semata-mata (*integrity goes beyond corruption*). Konsep integriti membawa maksud kepada nilai-nilai amanah, boleh dipercayai, jujur, taat dan mempunyai sifat-sifat peribadi yang teguh. Seorang pegawai yang berintegriti bererti sentiasa menghargai serta memelihara kepentingan jabatan dan hak orang awam. Malahan, kepentingan agensi yang sepatutnya seialiran dengan kepentingan perkhidmatan dan kepentingan negara sudah tentunya meningkatkan integriti penjawat awam.

12. Anggota perkhidmatan awam yang berintegriti seharusnya berpegang kepada konsep kejujuran intelek (*intellectual honest*). Ini bermakna ia perlu sentiasa jujur dalam mentadbir dasar-dasar, program-program atau projek-projek kerajaan, ikhlas semasa memberikan pendapat atau nasihat, tidak menyembunyikan sebarang maklumat penting dan mustahak yang boleh menjejaskan prestasi organisasi dan matlamat perkhidmatan awam. Konsep integriti juga hendaklah diperlihatkan dalam cara kita menjalankan tugas-tugas seharian. Ini bermakna bahawa jika kita membuat janji kepada seseorang atau telah ditugaskan untuk menjalankan sesuatu tanggungjawab, kita hendaklah memenuhinya. Ini meliputi perkara-perkara yang mungkin dianggap remeh-temeh seperti menjawab pertanyaan dengan segera – baik diterima melalui telefon, e-mail, surat dan lain-lain.
Saudara-saudari sekalian,

OUTCOME DRIVEN NOT PROCESS DRIVEN

13. Cara berfikir dan cara bekerja anggota perkhidmatan awam hendaklah diubah daripada process-driven kepada outcome-driven. Agensi-agensi perlu menekankan kepada outcome, dan bukannya proses. Tidak penting bagi saya berapa kali mesyuarat telah diadakan, berapa lama setiap mesyuarat berlansung, siapa yang hadir, atau berapa kali lawatan dibuat. Apa yang penting; apa keputusan yang dibuat, adakah tindakan diambil dan apa kesannya.

CUSTOMER CENTRIC, BUSINESS CENTRIC

14. Bagi memastikan sektor awam sentiasa kompetitif dan relevan, agensi-agensi Kerajaan perlu menyediakan perkhidmatan yang bersepadu secara seamless yang merentasi pelbagai agensi. Cara kita bekerja perlu berubah dari agency-centric kepada citizen-centric dan business-centric. Cara kerja lama yang disulami kerenah birokrasi, di mana pelanggan perlu berurusan dengan pelbagai agensi Kerajaan, perlu diubah dan dipermudahkan. Agensi kerajaan perlu dinamik mengikut permintaan dan kehendak pelanggan.

15. Dalam hubungan ini, saya ingin mengambil contoh 'Inisiatif Penambahbaikan Urusan-Urusan Pemajuan Serta Penyenggaraan Dan Pengurusan Hartanah' yang telah dilancarkan oleh Y.A.B. Perdana Menteri pada Jumaat, 13 April 2007. Melalui inisiatif ini, Pusat Setempat (OSC) di Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) akan menyelaras pelbagai permohonan seperti tukar syarat dan pecah sempadan tanah, kebenaran merancang, pelan bangunan dan perakuan teknikal, yang melibatkan pelbagai agensi.

16. Mengikut amalan biasa, sesuatu permohonan akan dikemukakan secara berasingan dan berturutan, yang mana cara ini akan mengambil masa yang panjang dan memerlukan pelanggan berurusan dengan pelbagai agensi. Melalui penambahbaikan OSC yang dilaksanakan ini, permohonan dan pemprosesan dibuat secara serentak. Sekiranya ada agensi tidak memberikan perakuan di dalam tempoh yang ditetapkan, Jawatankuasa OSC diberi empowerment untuk membuat keputusan yang sewajarnya. Dengan cara ini, pelanggan akan mendapat perkhidmatan mengikut jangka masa yang ditetapkan di dalam piagam pelanggan, proses kelulusan dipercepatkan, dan pelanggan tidak perlu berurusan dengan pelbagai agensi.

17. Namun demikian, kejayaan pelaksanaan penambahbaikan ini, sangat bergantung kepada maklum balas atau respons yang cepat daripada agensi-agensi teknikal. Sehubungan itu kerjasama agensi-agensi teknikal yang berkaitan adalah sangat penting.

Hadirin yang dihormati sekalian,

FAST AND IMMEDIATE ACTION ON DECISIONS

18. Modal insan yang cemerlang berkehendakkan SENSE OF URGENCY dalam melaksanakan sesuatu tindakan atau keputusan yang telah dipersetujui. Di samping itu, adalah penting untuk memantau pelaksanaan sesuatu tindakan atau keputusan, bagi memastikan semuanya berjalan dengan lancar dan jayanya sebagaimana yang dihasratkan. Semua tindakan dan keputusan hendaklah dilaksanakan dengan SEGERA serta mengikut dasar dan peraturan sedia ada.

19. Di sini, saya ingin menekankan lagi mengenai peri pentingnya melaksanakan keputusan-keputusan yang telah dicapai dalam mesyuarat-mesyuarat yang diadakan. Tiga (3) perkara perlu diberikan perhatian: Pertama, minit mesyuarat hendaklah disediakan segera iaitu dalam tempoh 3 hari supaya ada rekod keputusan. Kedua, melaksanakan keputusan-keputusan yang telah dicapai dengan segera; dan Ketiga, mengawasi (monitor) pelaksanaan keputusan-keputusan tersebut bagi memastikan keputusan dilaksanakan dengan cepat, tepat dan berkesan. (However good a decision, unless it is implemented, the decision is meaningless).

20. Sehubungan dengan perkara ini, dalam membuat delegasi saya berpegang kepada dua (2) prinsip :
(i) Dipastikan dengan jelas dan tepat "deadline" bila sesuatu tindakan perlu diselesaikan; dan
(ii) siapa yang bertanggungjawab untuk memastikan tindakan di sempurnakan.

21. Selain itu, sebagai ketua jabatan mahupun pegawai kanan di agensi masing-masing, saudara-saudari telah diberi kuasa (empowered) untuk membuat keputusan. Maka gunakanlah kuasa tersebut dengan sebaik-baiknya. Don't let others make decisions for you. If you let others decide for you, by default, you are making yourself irrelevant.

EMPATHY

22. Walaupun kita merupakan penjawat awam, ada ketikanya kita juga menjadi pengguna atau pelanggan kepada lain-lain jabatan yang menawarkan perkhidmatan yang kita perlukan. Dalam hubungan ini, sebagai pelanggan, sudah semestinya kita amat mengharapkan agar perkhidmatan yang diberikan pantas, cekap dan berkualiti. Dalam erti kata lain, sebagai penjawat awam yang memberikan perkhidmatan kepada orang ramai, kita perlu memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah cepat, berbudi bahasa, menyenangkan dan memudahkan. Inilah yang dikatakan 'empathy' yang bererti 'treat others the way you want to be treated'.

23. Tahap profesionalisme yang tinggi pastinya akan menyumbang kepada keupayaan kita untuk memenuhi kehendak pelanggan. Rungutan dan teguran pelanggan harus dilihat dalam konteks yang positif kerana mereka mewakili masyarakat yang berpengetahuan dan matang. Justeru itu wajarlah mereka sentiasa menuntut perkhidmatan yang cepat dan produk yang bermutu. Selaras dengan pengertian istilah "civil servant", tugas penjawat awam ialah untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti dan mesra kepada pelanggan. OUR ROLE IS TO FACILITATE AND NOT TO FRUSTRATE OUR CLIENTS. Rakyat adalah pelanggan. Jangan biarkan mereka mengeluh dan tertunggu-tunggu untuk mendapatkan perkhidmatan. Tugas utama kita ialah untuk memenuhi kepentingan mereka dan berusaha meningkatkan kesejahteraan kehidupan mereka dengan memberi perkhidmatan sebaik mungkin.

24. Memiliki "sense of urgency" akan membolehkan seseorang penjawat awam melihat lebih jauh ke dalam agensi dan bertanya kepada diri sendiri sama ada masih wujud ruang untuk diperbaiki dari segi sistem penyampaian perkhidmatan masing-masing. Dalam hal ini, saya sememangnya menggalakkan jabatan dan agensi untuk meneliti dan mengemas kini peraturan, amalan kerja mahupun piagam pelanggan yang telah sedia ada dalam jabatan, supaya perkhidmatan yang diberi adalah sama seperti yang dijanjikan. Di mana mungkin, semua maklumat berhubung jabatan perlu dipamerkan di dalam laman web jabatan masing-masing untuk tatapan dan pengetahuan umum bagi memastikan "keterbukaan" dan ketelusan dalam sistem penyampaian perkhidmatan jabatan kepada pelanggan dan orang ramai.

25. Kita mungkin mendapati sesuatu sistem kerja itu agak rumit, manakala sesuatu urusan itu perlu melalui banyak proses di pelbagai peringkat sebelum dapat diselesaikan. Pegawai-pegawai di peringkat bawahan perlu diberi galakan untuk memberi pandangan atau cadangan ke arah memperbaiki sistem penyampaian sedia ada. Sekiranya sesuatu prosedur itu difikirkan sudah lapuk dan perlu dikemaskinikan, mereka boleh mencadangkannya kepada pihak pengurusan. Umpamanya, jika terlalu banyak borang digunakan, kita boleh meneliti semula kewajarannya dan dipermudahkan. Kita tidak mahu perkhidmatan awam mempunyai imej yang kurang menyenangkan dan dianggap tempat yang tidak selesa untuk dikunjungi iaitu sama seperti keadaan tandas awam tahun 70'an dan 80'an dahulu. Kita tidak ingin mendengar ungkapan pesimistik seperti, "Pejabat kerajaan sememangnya banyak karenah dan pegawai kerajaan pula sentiasa lambat membuat kerja". Juga mengenai peraturan lapok: Contoh, lesen lori membawa ikan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

THE NOTION OF CONSULTATION

26. Dalam memastikan sistem penyampaian perkhidmatan yang lebih berkesan, kita hendaklah mendengar pandangan pelanggan kita tidak kira siapa – swasta, orang ramai dan lain-lain. Ini lebih-lebih lagi penting dalam menggubal dasar-dasar Kerajaan, khususnya berkaitan penyediaan garis panduan, rang undang-undang tertentu serta kriteria bagi meluluskan sesuatu permohonan.

27. Sebagai contoh, pihak swasta menyarankan supaya proses konsultasi atau musyawarah sentiasa diadakan di antara pihak Kerajaan dan pihak swasta, khususnya sebelum sesuatu dasar, garis panduan atau rang undang-undang tertentu diperkenalkan. Ini adalah bagi membolehkan input serta pandangan yang lebih menyeluruh diperolehi dari semua pihak yang terlibat. Ini adalah juga bagi mengelakkan sebarang rungutan dan perasaan tidak puas hati orang ramai setelah sesuatu dasar atau rang undang-undang diperkenalkan.

ICT

28. Awal-awal tadi, saya telah menyebut bahawa aspek fizikal termasuk kemudahan-kemudahan ICT juga merupakan faktor utama dalam melaksanakan sistem penyampaian yang berkesan. Saya memahami pada masa ini banyak jabatan dan agensi menyediakan borang-borang perkhidmatan yang boleh dimuat turun (download) daripada laman web masing-masing. Dalam konteks untuk memudahkan pelanggan mendapat perkhidmatan yang disediakan, kita seharusnya melangkah dengan lebih jauh lagi iaitu menyediakan perkhidmatan secara on-line yang boleh diakses 24 x 7, terutamanya perkhidmatan yang melibatkan permohonan permit, permohonan lesen dan segala jenis pembayaran. Dengan sokongan dan kemudahan teknologi yang canggih pada masa kini, pelanggan tidak seharusnya dibebankan dengan pembaziran tenaga dan masa mereka kerana perlu hadir ke sesebuah pejabat kerajaan semata-mata untuk membayar cukai tahunan.

29. Pada 22 Mei 2007, dalam sidang media sempena pengumuman kenaikan gaji sektor awam oleh Y.A.B. Perdana Menteri, saya telah mengumumkan alamat e-mail saya dan menjemput orang ramai yang menghadapi masalah berurusan dengan perkhidmatan awam, untuk mengemukakan aduan terus kepada saya. Langkah ini kemudiannya telah diikuti oleh sebilangan Ketua Setiausaha Kementerian, Setiausaha Kerajaan Negeri dan Ketua Pengarah.

30. Umum mengetahui bahawa komunikasi menggunakan e-mail adalah pantas, telus, menyeluruh dan berkesan. Dalam hubungan ini, faedah atau manfaat e-mail tersebut tidak akan berguna sekiranya e-mail yang diterima tidak dibaca atau dibaca tetapi tidak diambil tindakan. Segala e-mail yang mengandungi aduan, pandangan, kritikan bermanfaat yang diterima perlu diambil tindakan dan dimaklumkan semula kepada penghantar e-mail tersebut dalam satu tempoh yang segera dan munasabah.

31. Saya berharap semua Ketua Jabatan dan pegawai-pegawai kanan kerajaan mempunyai alamat e-mail rasmi masing-masing dan segera mengaktifkan akaun e-mail masing-masing selepas ini, jika

belum memilikinya. Please also ensure that your emails are working properly, and please personally attend to your own emails. I know of some senior officers who delegate the opening of emails to their PA's. Contoh-contoh:

- (i) LHDN;
- (ii) Pinjaman Perumahan; dan
- (iii) Kereta yang dicuri.

KEPIMPINAN

32. Dalam proses pembinaan modal insan ke arah mewujudkan sistem penyampaian yang berkesan, sumbangan pemimpin dan kepimpinan dalam organisasi sangat penting. Tanpa kehadiran pemimpin dengan ciri-ciri kepimpinan yang berkesan, sebarang usaha perubahan serta penambahbaikan tidak akan mencapai matlamat. Kepimpinan yang cemerlang adalah tonggak dalam membangunkan budaya berprestasi tinggi dan kecekapan bekerja.

33. Keupayaan seorang pemimpin tulen kerap kali diukur kepada keupayaannya menetapkan matlamat ataupun goals. Ramai pemimpin hanya menjadi pengurus dengan hanya mampu mengekalkan status-quo, tanpa berani melakukan cabaran terhadap situasi semasa. Sebagai seorang pemimpin, standard yang kita tetapkan untuk diri kita perlu lebih tinggi daripada standard yang kita tetapkan kepada orang bawahan kita.

34. Dalam membina organisasi yang berdaya saing, sebagai pemimpin kita perlu berani untuk memberikan teguran mahupun tindakan disiplin kepada anggota bawahan sekiranya mereka melakukan kesalahan atau melanggar etika kerja. Prinsip 'REWARD AND PUNISHMENT' perlu dilaksanakan secara saksama. Kebanyakan ketua jabatan pada hari ini dilihat cenderung dengan mengutamakan 'reward' dalam menghargai prestasi cemerlang kakitangan bawahan. Mereka tidak mahu atau takut mengenakan 'punishment' apabila kakitangan melakukan perbuatan yang menyalahi peraturan. Pengurusan modal insan yang menekankan penyampaian yang cemerlang perlu memberi penekanan kepada kedua-dua aspek 'reward' dan 'punishment'. Sungguhpun saya lebih suka memberikan 'reward'.

Hadirin yang dihormati sekalian,

PENUTUP

35. Dalam usaha meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian serta kualiti perkhidmatan awam, pelbagai langkah telah dilaksanakan oleh kerajaan. Pelbagai dasar, sistem-sistem dan prosedur-prosedur baru telah diperkenalkan dalam memudahkan pelanggan berinteraksi dan berurusan dengan perkhidmatan kerajaan. Sungguhpun begitu, usaha-usaha ini tidak akan memadai jika sekiranya modal insan dalam perkhidmatan awam tidak berubah. Selaku ketua jabatan atau pegawai-pegawai kanan dalam agensi, saudara-saudari bertanggungjawab supaya jabatan sentiasa PROACTIVE. We have to strive to make a significant difference, berusaha melakukan perubahan yang signifikan. Kita hanya mampu melakukan sesuatu perubahan SEMASA KITA MASIH LAGI BERKHIDMAT DALAM PERKHIDMATAN AWAM. Janganlah kita menyesal di kemudian hari kelak, iaitu apabila kita telah memasuki alam persaraan, baru kita menyedari bahawa kita tidak melaksanakan sebaik-baiknya apa yang sepatutnya kita laksanakan pada hari ini.

36. Dalam senario masa kini, kita semua perlu bersiap sedia menghadapi pelbagai cabaran mendatang dan sebarang ketidakpastian supaya SETIAP PERKHIDMATAN dalam sektor awam ini, kekal RELEVAN. I would like to remind all of us here, the following mantra, which I am sure all of you here must have heard about by now, that is,

We must deliver;

We must deliver with integrity;

Unless we deliver, somebody else will deliver for us. That somebody else, could be from outside or from inside.

37. Saya mempunyai keyakinan bahawa pembangunan modal insan akan memberi manfaat yang besar kepada perkhidmatan awam. Kejayaan negara kita pada hari ini juga berkat perancangan pembangunan modal insan yang teratur oleh pemimpin yang terdahulu. Kita lahir hasil daripada kesungguhan mereka untuk memastikan kesinambungan kecemerlangan itu dapat diteruskan.

38. Akhir kata, adalah menjadi kewajipan saudara-saudari sekalian untuk menentukan misi dan hala tuju di agensi masing-masing melalui perancangan yang teliti dan jelas. Tanpa perancangan yang jelas, perubahan yang positif dan lancar sukar dicapai. Dalam erti kata lain, kita semua bertanggungjawab dalam menentukan perubahan untuk mengangkat sistem penyampaian perkhidmatan awam di negara ini sebagai yang terbaik di dunia.

Sekian,
Wabillahittaufik walhidayah,
Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.