

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN
KETUA SETIAUSAHA NEGARA
Venue : Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya (PICC)
Date : 19/06/2007
Title : SEMINAR PSIKOLOGI DALAM PERKHIDMATAN AWAM KE 13 - MEMBUDAYAKAN
KERJA KELAS PERTAMA

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

Y. Bhg. Dato' Hj. Ahmad bin Said, Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Malaysia,

Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian,
Ketua-Ketua Jabatan, Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Dato', tuan-tuan dan puan-puan peserta seminar yang
dihormati sekalian,
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh dan Salam Sejahtera
MUKADIMAH

Alhamdulillah, pertama sekali saya ingin memanjatkan setinggi-tinggi kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia-Nya, kita dapat bersama-sama berkumpul dalam majlis perkongsian ilmu yang mulia ini. Seminar Psikologi dalam Perkhidmatan Awam ini merupakan satu-satunya seminar tahunan yang memberikan peluang kepada penjawat-penjawat awam untuk menambah ilmu pengetahuan dan berkongsi maklumat serta menyertai perbincangan dalam isu-isu berkaitan psikologi dan kaunseling dalam perkhidmatan awam. Seminar ini mengumpulkan antara lain Pegawai-pegawai Sumber Manusia, Kaunselor-kaunselor dan Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAM) dari semua Kementerian dan Jabatan yang saya pasti akan berkongsi pula pengetahuan dan pengalaman yang diperolehi dengan lain-lain penjawat awam sekembalinya mereka ke Kementerian dan Jabatan masing-masing. Seperti di tahun-tahun sebelum ini, penglibatan aktif para hadirin sekalian di dalam seminar ini menunjukkan kesungguhan dan kesediaan penjawat awam untuk meningkatkan mutu kerja masing-masing yang seterusnya akan menjurus kepada peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan awam. Saya ingin menyentuh komen yang dibangkitkan dalam mukasurat pertama akhbar Berita Harian, Isnin, 18 Jun 2007 di mana CUEPACS sendiri bersetuju dan meminta supaya perkhidmatan kaunter di setiap kementerian dan jabatan kerajaan beroperasi sepenuhnya pada waktu rehat bagi memudahkan orang ramai berurusan, sekali gus meningkatkan lagi sistem penyampaian awam. Tuntutan CUEPACS ini merupakan langkah yang baik dan wajar dipuji dalam usaha kita memperbaiki kelemahan perkhidmatan kaunter jabatan kerajaan. Ketua Pengarah Imigresen dalam reaksi pantasny memberi jaminan untuk membuka lebih banyak kaunter perkhidmatan Imigresen pada waktu rehat berbanding dengan jumlah yang dibuka sekarang. Pada saya tindakan ini boleh disifatkan sebagai budaya kerja kelas pertama.

Hadirin-hadirat peserta seminar yang dihormati sekalian,

2. Setiap tahun, seminar ini diadakan dengan tema-temanya yang tersendiri dan pada pada kali ini ianya bertemakan "Membudayakan Kerja Kelas Pertama" yang bagi saya adalah satu tema yang amat baik kerana ia mengajak kita menilai kembali kualiti perkhidmatan yang kita sampaikan. Sukalah saya mengambil kesempatan ini untuk mengingatkan diri saya dan para hadirin sekalian bahawa dalam usaha kita memperbaiki kualiti perkhidmatan yang kita berikan kepada orang awam, kesanggupan dan kesungguhan kita selaku penjawat awam untuk bersedia melakukan perubahan minda amatlah penting. Tidak ada gunanya kita tahu atau sedar akan keperluan melakukan sesuatu perubahan tetapi atas sebab-sebab tertentu kita tidak sanggup atau tidak mahu melakukan perubahan tersebut. Dalam hal ini, sukalah saya memetik beberapa amalan kerja positif yang boleh kita selaku penjawat awam terapkan dan jadikan satu budaya kerja bersesuaian dengan keperluan melakukan perubahan dalam usaha kita mengharungi cabaran globalisasi yang semakin sengit melanda.

Hadirin-hadirat yang dihormati sekalian,

PERKHIDMATAN AWAM YANG RESPONSIF

3. Satu amalan kerja positif yang saya ingin kita selaku penjawat awam jadikan sebagai satu budaya kerja adalah sentiasa memberikan perkhidmatan yang responsif terhadap kehendak dan keperluan orang awam selaku pelanggan kita. Dalam hal ini, sukalah saya mengajak saudara-saudari sekalian supaya sentiasa bersedia untuk memberikan perkhidmatan pada setiap masa sekiranya keadaan memerlukan kita berbuat demikian. Sebagai contoh, selaku seorang penjawat awam, kita hendaklah berkesanggupan dan bersedia untuk memberikan perkhidmatan selepas waktu pejabat mahupun pada hari-hari cuti sekiranya dengan berbuat sedemikian kita akan dapat melengkapkan sesuatu tugas dengan lebih sempurna lagi atau dapat memberikan satu perkhidmatan yang lebih berkualiti. Saya yakin dan pasti bahawa sekiranya tahap perkhidmatan sebegini dapat kita berikan, orang ramai akan merasa berpuashati dan begitu menghargai pengorbanan yang kita lakukan itu.

Hadirin-hadirat peserta seminar yang dihormati sekalian,

4. Memberikan perkhidmatan awam yang responsif tidak hanya bermakna kita perlu memberikan perkhidmatan pada setiap masa sahaja. Dalam hal ini, saya ingin menjelaskan bahawa perkhidmatan yang responsif juga memerlukan kita selaku penjawat awam melakukan sesuatu tindakan dengan cepat, tepat dan adil. Sukalah saya berkongsi maklumat dengan saudara-saudari bahawa kebanyakan aduan yang diterima terhadap perkhidmatan awam adalah mengenai sikap penjawat-penjawat awam yang tidak responsif atau lewat atau langsung tidak mengambil tindakan ke atas pertanyaan dan aduan yang dikemukakan oleh orang ramai. Justeru itu, sekiranya ini terus menjadi amalan kita selaku penjawat awam sudah tentu ianya akan menimbulkan tidak puas hati di kalangan orang ramai selaku pelanggan kita. Sebagai contoh, saya yakin kita selaku penjawat awam sendiripun merasa kecewa sekiranya kita tidak diberikan kualiti perkhidmatan sepertimana yang kita kehendaki semasa kita berurusan dengan mana-mana jabatan atau badan kerajaan. Begitulah juga orang awam yang berurusan dengan kita. Sudah tentu mereka akan mempersoal dan memperlekehkan perkhidmatan yang kita berikan selaku penjawat ini. Lebih-lebih lagi dengan kenaikan gaji yang akan kita rasa mulai bulan depan. Sudah tentu 'expectation' rakyat sebagai pelanggan mengenai penyampaian perkhidmatan awam adalah lebih tinggi lagi.

5. Dalam hal ini, sukalah saya mengingatkan diri saya dan saudara-saudari sekalian bahawa dalam usaha kita mencapai mutu perkhidmatan kelas pertama, kita hendaklah memastikan bahawa semua aduan dan pertanyaan yang diterima daripada orang ramai diberi respons dan diambil tindakan dengan kadar segera, dengan serta merta. Amalan memberi respons terhadap sebarang aduan dan pertanyaan orang ramai ini hendaklah dibudayakan di dalam perkhidmatan awam seperti yang dikehendaki oleh Kerajaan di bawah pimpinan Y.A.B Perdana Menteri yang mahukan penjawat awam memiliki minda kelas pertama.

Saudara-saudari peserta seminar yang dihormati sekalian,

6. Perkhidmatan awam yang responsif juga tidak bermakna kita hanya perlu memberikan perkhidmatan pada setiap masa, memberi respons kepada setiap aduan dan pertanyaan orang ramai serta mengambil tindakan dengan cepat sahaja. Dalam hal ini, sukalah saya mengingatkan diri kita selaku penjawat awam bahawa selain daripada mengambil tindakan ke atas sesuatu perkara yang dibangkitkan oleh orang awam pada kadar yang segera, kita hendaklah juga memastikan bahawa tindakan yang diambil itu adalah tepat dan berlaku adil kepada kesemua pihak yang terlibat.

7. Sebagai contoh, sekiranya kita sebagai ketua di sesebuah unit atau jabatan, ada menerima pertanyaan atau aduan daripada orang ramai terhadap salah laku penjawat awam di bawah seliaan kita, kita hendaklah memastikan bahawa kita dapat berlaku adil dengan mendengar penjelasan kesemua pihak yang terlibat. Dalam hal ini, ketelusan dalam kita membuat sesuatu tindakan itu amatlah penting bagi memastikan tidak ada pihak yang mungkin teraniaya yang seterusnya akan mengganggu tahap psikologi pihak-pihak tersebut. Tidak semua aduan atau permintaan dari orang awam itu benar dan berasas tetapi saya ingin mengingatkan saudara-saudari sekalian bahawa adalah menjadi satu kewajipan kita untuk memberikan penjelasan yang sewajarnya kepada mereka sebab-sebab atau asas-asas kenapa sesuatu perkara atau permintaan mereka tidak dapat dipenuhi.

8. Saya yakin dan percaya bahawa sekiranya kita sebagai penjawat awam dapat mempraktik dan membudayakan contoh-contoh amalan dan budaya kerja positif dan responsif sepertimana yang saya jelaskan sebentar tadi, kita akan dapat melakukan satu perubahan minda yang besar dalam sektor perkhidmatan awam yang seterusnya akan meningkatkan lagi mutu dan kualiti perkhidmatan kita menjadi satu perkhidmatan awam kelas pertama.
Hadirin yang dihormati sekalian,

PENGUASAAN ILMU, KEMAHIRAN DAN KEPERLUAN MELAKUKAN PERUBAHAN

9. Sepertimana yang semua sedia maklum, keadaan persaingan di kalangan negara-negara di dunia yang semakin sengit kini sentiasa membawa perubahan dari segi penambahan ilmu pengetahuan dan juga tatacara kita melakukan sesuatu pekerjaan. Apa yang kita lakukan hari ini sudah tentu tidak sama caranya dengan sepuluh atau dua puluh tahun yang lepas kerana apa yang pernah kita lakukan dahulu akan menjadi sesuatu yang lapok atau obsolete dan tidak sesuai untuk kita terus praktikkan pada hari ini. Oleh itu, suka saya mengingatkan diri kita selaku penjawat awam untuk terus menimba ilmu dan mempelajari amalan-amalan atau teknik-teknik baru dan kreatif dalam membuat sesuatu tugas atau pekerjaan yang boleh menyumbang ke arah peningkatan kualiti perkhidmatan yang kita berikan. Dalam hal ini, suka saya menyeru supaya saudara-saudari sentiasa menilai semula proses-proses serta prosidur kerja sedia ada dan melakukan penambahbaikan terhadap proses-proses tersebut bagi memudahkan kita memberikan perkhidmatan yang lebih efisien, efektif dan bermakna kepada orang awam.

Saudara-saudari peserta seminar yang dihormati sekalian,

INTEGRITI DALAM PERKHIDMATAN

10. Selain daripada memberikan perkhidmatan yang responsif dan cepat serta meningkatkan usaha menambah ilmu pengetahuan dan kemahiran, penjawat awam yang cemerlang juga haruslah mempunyai kewibawaan dan nilai integriti yang tinggi dalam setiap urusan. Dalam hal ini, ingin ditegaskan di sini bahawa kita tidak akan berkompromi dalam soal integriti ini kerana perkara ini amat-amat penting untuk dititikberatkan di setiap peringkat dalam perkhidmatan awam. Budaya kerja kelas pertama memerlukan kita mengamalkan nilai-nilai murni yang boleh mengekang kita daripada melakukan sebarang penyelewengan dan pelanggaran peraturan seperti rasuah, penyalahgunaan kuasa, ketidakcekapan, pembaziran dan amalan negatif lain yang akan melemah dan memberikan imej negatif kepada perkhidmatan awam. Dalam hal ini, ingin saya tekankan bahawa tindakan tegas akan dikenakan terhadap mana-mana penjawat awam yang didapati bersalah terlibat di dalam perkara-perkara negatif sebegini.

Hadirin yang dihormati sekalian,

MENGGANDAKAN MUTU PERKHIDMATAN AWAM

11. Pada 21 Mei 2007 yang lalu, YAB Perdana Menteri telah mengumumkan kenaikan gaji kakitangan awam yang akan berkuat kuasa pada 1 Julai 2007 ini nanti. Saya percaya tiada di kalangan kita yang tidak gembira apabila mendengar berita ini. Apa yang penjawat awam akan dapat adalah satu lonjakan besar dalam pendapatan, yang saya percaya akan mampu merubah kehidupan ke tahap yang lebih selesa. Walau pun demikian, suka jugalah saya menasihati supaya kita mengamalkan kehidupan yang sederhana dan sentiasa berjimat cermat. It's not how much we earn, it's how much we save.

12. Namun begitu, di dalam kesempatan ini, saya suka mengingatkan bahawa di dalam kita bergembira ini, tersirat di sebalik keputusan Kerajaan ialah untuk semua anggota sektor awam membuat perubahan yang besar dari segi prestasi kerja masing-masing. Pepatah Melayu menyatakan "orang berbudi kita berbahasa". Oleh itu, adalah wajar kita di setiap peringkat dalam perkhidmatan awam hendaklah

mengambil langkah memperbaiki lagi kecekapan dan keberkesanan kerja harian masing-masing, baik dari segi kuantiti atau pun kualitinya. Saya berharap perubahan yang lebih besar lonjakannya akan dapat kita laksanakan dalam memperbaiki diri dan sekali gus secara bersama menyumbang ke arah meningkatkan secara bermakna sistem penyampaian Kerajaan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

PENUTUP

13. Sebelum saya mengakhiri ucapan saya pada pagi ini, sukalah saya mengingatkan semula saudara-saudari akan beberapa perkara. Dalam usaha kita membudayakan mutu kerja kelas pertama, antara langkah-langkah segera yang boleh diambil adalah memberikan perkhidmatan yang responsif, cepat dan dalam masa yang masa berlaku adil kepada kesemua pihak yang terlibat. Selain itu, saudara-saudari juga perlu meningkatkan tahap ilmu pengetahuan dan kemahiran serta melakukan penambahbaikan yang berterusan dalam tatacara kita melakukan sesuatu tugas, sesuai dengan arus perubahan dunia. Penjawat awam yang cemerlang adalah mereka yang sentiasa mengamalkan nilai-nilai murni serta mementingkan integriti dalam melakukan tugas-tugas harian mereka. Saya percaya bahawa sekiranya kita selaku penjawat awam dapat membudayakan amalan-amalan positif ini, hasrat Kerajaan untuk melihat mutu perkhidmatan awam berada di kelas pertama akan menjadi satu realiti.

14. Akhirnya, saya mengucapkan terima kasih kepada Bahagian Perkhidmatan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam kerana menganjurkan Seminar Psikologi Perkhidmatan Awam kali ke-13. Saya juga ingin mengucapkan selamat berseminar kepada semua peserta.

Dengan lafaz

Saya, dengan sukacitanya merasmikan Seminar Psikologi dalam Perkhidmatan Awam kali ke-13.

Sekian.

Wabillahi Taufik Walhidayah. Wassalamu'alaikum W.B.T.