

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN  
KETUA SETIAUSAHA NEGARA  
Venue : HOTEL RENAISSANCE, KOTA BHARU KELANTAN  
Date : 01/03/2008  
Title : MAJLIS MAKAN MALAM SEMPENA LAWATAN KERJA KSN KE NEGERI KELANTAN

Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

Y.B. Dato' Haji Aiseri bin Alias  
Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan

Pegawai-pegawai Kerajaan Persekutuan dan Negeri

Para hadirin yang dihormati sekalian.

Terlebih dahulu marilah bersama-sama kita memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia Nya kita dapat bersama-sama dalam majlis pada malam ini.

2. Saya mengucapkan terima kasih kepada Y.B. Dato' Setiausaha Kerajaan Negeri kerana sudi menerima kedatangan saya ke negeri Kelantan dalam siri Lawatan Kerja saya ke negeri-negeri. Untuk makluman semua, sesi seumpama ini telah saya lakukan semenjak saya memegang jawatan Ketua Setiausaha Negara pada 3 September 2006. Selain mengadakan lawatan ke kementerian dan jabatan di peringkat persekutuan, saya juga telah melakukan lawatan ke negeri-negeri serta pihak berkuasa tempatan. Negeri-negeri yang telah saya lawati ialah Pulau Pinang, Pahang, Perak, Perlis, Terengganu, Selangor, Sabah dan Sarawak. Bagi pihak berkuasa tempatan pula, melalui Program Bersama Yang DiPertua Pihak Berkuasa Tempatan yang dianjurkan oleh Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, saya telah mengadakan penemuan dengan semua ahli PBT mengikut zon.

3. Saya meminta maaf kerana program lawatan ke negeri Kelantan ini tidak dapat dijadualkan lebih awal, walaupun saya telah banyak kali dijemput oleh Y.B. Dato' SUK untuk bertemu serta beramah mesra dengan pegawai-pegawai perkhidmatan awam di negeri ini. Namun demikian, ini bukanlah kali pertama saya datang ke Kota Bharu. Saya telah berada ke sini pada 29 Oktober tahun lepas sempena Majlis Penyampaian Anugerah Konvensyen KMK Kebangsaan dan Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam 2007. Oleh kerana kesuntukan masa, saya tidak dapat mengadakan majlis perjumpaan seumpama ini dengan pegawai-pegawai perkhidmatan persekutuan dan negeri.

4. Alhamdulillah, saya gembira kerana mendapat berjumpa saudara-saudari dalam majlis pada kali ini. Program Lawatan Kerja ini telah diadakan dengan bertujuan untuk memantau usaha-usaha penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan yang telah dilaksanakan di peringkat negeri dan pihak berkuasa tempatan. Melalui lawatan seumpama ini, saya dan rakan-rakan di peringkat persekutuan dapat melihat dengan sendiri kemajuan yang telah dilaksanakan di peringkat negeri dan di mana perlu, penguatkuasaan yang rapi dijalankan bagi memastikan usaha-usaha penambahbaikan dilaksanakan dengan jayanya.

Hadirin yang dihormati sekalian,

5. Selaku anggota perkhidmatan awam, adalah menjadi tanggungjawab kita untuk sentiasa memberikan perkhidmatan yang terbaik pada setiap masa kepada pelanggan. Dalam apa jua keadaan, anggota perkhidmatan awam perlu bertindak dengan adil dan saksama serta dengan penuh integriti untuk kepentingan orang ramai.

6. Y.A.B. Perdana Menteri semasa Majlis Perdana Perkhidmatan Awam Kelapan (MAPPA 8) pada hari Isnin 28 Januari 2008 lalu telah menyatakan bahawa sistem penyampaian perkhidmatan awam sudah bertambah baik pada tahun lalu. Beliau mengucapkan terima kasih dan tahniah kepada semua anggota

perkhidmatan awam, dan meminta supaya kita terus berusaha untuk meningkatkan kualiti pencapaian.

7. Namun demikian, semua anggota Perkhidmatan Awam hendaklah tidak cepat berpuas hati dengan pencapaian ini, dan perlu terus berusaha menambah baik sistem penyampaian masing-masing pada tahun 2008. Sehubungan itu, marilah kita bersama-sama berazam untuk meningkatkan lagi prestasi kerja bagi memenuhi aspirasi rakyat serta mencapai kejayaan yang lebih cemerlang pada tahun ini, berbanding tahun lalu.

8. Saya juga mengucapkan terima kasih di atas kerjasama dan sokongan saudara-saudari dalam usaha memantapkan lagi sistem penyampaian perkhidmatan awam. Tanpa usaha gigih serta kerjasama padu daripada semua pihak, tidak mungkin kita akan sampai pada tahap ini.

Hadirin yang dihormati sekalian,

9. Mengimbuai kembali pencapaian dalam tahun 2007, pelbagai perubahan serta inisiatif penambahbaikan yang telah dilaksanakan. Antaranya ialah,

- penubuhan PEMUDAH bagi memudahkan urusan menjalankan perniagaan serta meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan untuk memperbaiki daya saing negara;
- penubuhan Panel 3P bagi memperkenalkan usaha-usaha baru berkaitan penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan dan seterusnya memantau pelaksanaan usaha-usaha tersebut dengan jayanya;
- pelaksanaan OSC di Pihak Berkuasa Tempatan, yang juga merupakan penambahbaikan kepada urusan cadangan pemajuan serta penyenggaraan dan pengurusan hartanah;
- mempercepatkan usaha pembayaran dalam tempoh 14 hari;
- memperbanyakkan aplikasi online atau "electronic government" untuk kemudahan serta sebagai saluran alternatif bagi orang ramai berurusan dengan Kerajaan;
- pelaksanaan inisiatif eKL bagi penyampaian perkhidmatan agensi-agensi Kerajaan di Lembah Kelang secara berintegrasi berteraskan prinsip "One Government, Many Agencies";
- dan banyak lagi.

10. Saya harap agar usaha-usaha penambahbaikan yang telah dilaksanakan ini akan diteruskan, malah dipertingkatkan lagi bagi memenuhi ekspektasi pelanggan terhadap sistem penyampaian Kerajaan yang semakin tinggi. Pelanggan kita sentiasa mahukan perkhidmatan yang berkualiti, cepat dan tepat. Mereka juga mahukan persekitaran perkhidmatan yang kondusif di mana mereka boleh berurusan dengan kerajaan tanpa mengira waktu dan tempat. Ini memerlukan agensi Kerajaan merancang dengan lebih rapi dan teliti dalam menyediakan perkhidmatan yang menjangkau ekspektasi serta kehendak pelanggan dengan lebih efektif dan berkesan. In other words, it is all about delighting our customers beyond expectations.

Saudara-saudari yang dihormati sekalian,

11. Pada hari Rabu, 16 Januari yang lalu, Komitmen Perkhidmatan Awam Malaysia 2008 telah diumumkan. Tahun 2008 akan menyaksikan pengukuhan serta penambahan inisiatif yang telah dilaksanakan pada tahun-tahun lepas. Penekanan kepada menyediakan satu Perkhidmatan Awam Kelas Pertama adalah merupakan agenda yang berterusan. Komitmen Perkhidmatan Awam 2008 menjelaskan janji serta tekad perkhidmatan awam Malaysia yang merangkumi penambahbaikan kepada sistem penyampaian perkhidmatan kaunter, penyelesaian urusan tanah serta pemantapan penyampaian perkhidmatan di pihak berkuasa tempatan. Salah satu mekanisme pemantauan adalah melalui program lawatan ke peringkat negeri dan daerah seperti ini.

12. Komitmen Perkhidmatan Awam 2008 ini akan didukung oleh 6 inisiatif utama, iaitu:

- Pertama, bagi mengekalkan budaya berprestasi tinggi, akauntabiliti, dan ketelusan, tahap penyampaian Perkhidmatan Awam akan diukur dan dikaitkan kepada indeks-indeks prestasi yang diterbitkan dan diaudit secara berkala. Ini termasuk mengkaji semula dan memperkasakan keupayaan perancangan strategik agensi-agensi dalam penyampaian perkhidmatan dan output kepada orang awam dan sektor swasta;

- Kedua, mengupayakan atau empower anggota Perkhidmatan Awam dengan sikap bekerja yang betul, kemahiran serta stamina kerja. Persepsi tradisional bahawa Perkhidmatan Awam merupakan bidang pekerjaan yang berisiko rendah-ganjaran rendah seharusnya disangkal dalam suasana daya saing global yang pesat serta keperluan untuk meningkatkan daya saing negara;

- Ketiga, menambah baik penyampaian di bahagian hadapan dengan memberi tumpuan kepada pihak berkuasa tempatan; pejabat tanah; agensi yang aktif berinteraksi dengan pihak awam seperti JPJ, JPN, Jabatan Kastam dan agensi penguatkuasaan. Anggota perkhidmatan awam hendaklah memberikan perkhidmatan yang cemerlang serta prestasi yang melangkaui jangkaan, dalam memenuhi harapan orang awam dalam semua bidang;

- Keempat, penggunaan ICT adalah kunci kepada perkhidmatan yang menyeluruh, terutamanya dalam memberikan reaksi yang efektif kepada permintaan pelanggan yang semakin meningkat. Sehubungan itu, penggunaan ICT ini akan diperluaskan melalui saluran penyampaian secara online dan juga menerusi pembangunan infrastruktur yang lengkap dan menyeluruh;

- Kelima, menumpukan usaha ke arah pembasmian kemiskinan. Dalam RMKe-9, salah satu komitmen utama Kerajaan adalah untuk membasmi kemiskinan tegar dan mengurangkan kadar kemiskinan pada 2.8% menjelang tahun 2010. Usaha ini akan dilaksanakan melalui program dan inisiatif yang meliputi pemberian geran sokongan, program latihan dan kaunseling dan perancangan kerjaya. Kerajaan juga telah membangunkan program e-Kaseh yang akan memantau kemajuan inisiatif dan program-program pembasmian kemiskinan yang sedang dilaksanakan. Kerajaan akan sentiasa memaklumkan orang ramai mengenai kemajuan program-program yang dilaksanakan bagi memastikan objektif yang disasarkan akan dapat dicapai dalam jangka masa yang ditetapkan;

dan

- Keenam, memupuk perkongsian yang efektif dengan pihak berkepentingan. Sektor swasta adalah merupakan rakan kongsi yang efektif sebagaimana yang ditunjukkan oleh penglibatan mereka di dalam PEMUDAH. Mereka telah bersama-sama dengan sektor awam memperkenalkan langkah-langkah untuk mempertingkatkan serta memudahkan tatacara menjalankan perniagaan di Malaysia. Sehubungan itu, kerjasama seumpama ini akan diteruskan dan dipergiatkan dalam tahun 2008.

13. Matlamat utama Perkhidmatan Awam dalam tahun 2008 adalah untuk menginstitusikan satu perkhidmatan berkualiti di semua 28 Kementerian, lebih 720 agensi, dan 144 pihak berkuasa tempatan di 13 negeri dan Wilayah Persekutuan. Secara intipatinya, Mantra Perkhidmatan Awam adalah "One Service, One Delivery, No Wrong Door" atau "Satu Perkhidmatan, Satu Penyampaian, No Wrong Door".

14. Saya berharap saudara-saudari akan menghayati Komitmen Perkhidmatan Awam 2008 tersebut, dan bersama-sama berusaha untuk melaksanakan dan mencapainya.

Hadirin yang dihormati sekalian,

15. Sering kali saya memberi pesanan kepada anggota perkhidmatan awam mengenai pentingnya kita bertindak secara responsif dan perlu ada sense of urgency dalam melaksanakan setiap tugas; memaksimumkan sumbangan dalam melaksanakan setiap arahan; serta memberikan perkhidmatan dengan cepat, adil dan tepat.

16. Dalam hubungan ini, kita perlu menerapkan budaya menjawab telefon dengan segera, iaitu tidak melebihi 3 kali deringan. Menyediakan Minit Mesyuarat dalam tempoh 3 hari. Memaklumkan keputusan mesyuarat pada hari yang sama atau selewat-lewatnya pada keesokan hari. Memberi jawapan atau maklum balas kepada pertanyaan atau permasalahan pelanggan dengan cepat. Meluluskan permohonan dengan cepat lebih-lebih lagi sekiranya kita tahu dari awal lagi yang sesuatu permohonan itu boleh diluluskan kerana menepati kriteria-kriteria yang ditetapkan. Membuat pembayaran dengan cepat, sebaiknya dalam tempoh 7 hari dan selewatnya 14 hari. Contoh-contoh ini bertujuan menjelaskan konsep supaya kita lebih responsif serta bertindak dengan cepat dalam apa jua keadaan, lebih-lebih apabila berdepan dengan pelanggan.

17. Pegawai yang cekap akan sentiasa bertindak dengan pantas, does not procrastinate and will just do it setelah sesuatu keputusan yang wajar dibuat. Perbuatan menangguhkan kerja akan hanya mendatangkan lambakan tugas serta menjejaskan kualiti kerja apabila dilakukan secara tergesa-gesa.

Para hadirin sekalian,

18. Berdepan dengan kehendak pelanggan yang semakin meningkat dan mencabar memerlukan penjawat awam dan perkhidmatan 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.

19. Sebagai contoh, sekiranya terdapat kesilapan kecil dalam borang permohonan yang dikemukakan pelanggan, di mana 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. Ini juga adalah selaras dengan pendekatan customer-centric public service, iaitu perkhidmatan yang mengutamakan pelanggan, yang sedang dilaksanakan pada masa ini.

20. 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.

Para hadirin sekalian,

21. Dalam memberikan perkhidmatan adalah amat penting ianya diberikan dengan penuh integriti. Integriti merupakan 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 tidak berintegriti, dengan mengambil jalan mudah untuk mengumpul kekayaan.

22. Namun demikian, integriti bukan bermaksud penyelewengan serta penyalahgunaan kuasa semata-mata. Integrity also means doing your best. Bila saudara-saudari punch in atau swipe in atau apa jua kaedah yang digunakan sebagai tanda hadir bekerja, maka saudara-saudari mestilah benar-benar “Hadir” dengan memberikan sepenuh perhatian terhadap tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan. Tiada elemen main-main, ponteng atau tangguh kerja.

23. Pada saya, Integriti sangat komprehensif dan meluas. Integriti dalam pengurusan masa, integriti dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik, integriti dalam menyampaikan maklumat, integriti dalam membuat keputusan, integriti dalam komunikasi dengan ketua jabatan, rakan sekerja dan pelanggan.

24. Perkara-perkara yang saya beritahu ini sangat mudah dan sangat basic. Tidak perlu KSN beritahu,

tetapi kita perlu melakukannya.

Saudara-saudari sekalian,

25. Antara perkara-perkara yang perlu diambil perhatian oleh Ketua-ketua Jabatan Persekutuan dan Negeri Kelantan bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan adalah:

(i) Mengemas kini Piagam Pelanggan

Menyemak Piagam Pelanggan di Jabatan atau bahagian masing-masing dan mengemas kini supaya sesuai dan relevan, selaras dengan perkembangan semasa serta dapat memenuhi kehendak pelanggan.

Piagam Pelanggan hendaklah dipamerkan di dalam laman web agensi serta tempat-tempat tertentu di agensi supaya mudah dilihat oleh pelanggan.

(ii) Membuat Pemeriksaan Mengejut Ke Kaunter Perkhidmatan

Dari masa ke semasa, Ketua Jabatan hendaklah membuat pemeriksaan mengejut ke kaunter perkhidmatan bagi melihat dengan sendiri, keadaan serta cara penyampaian perkhidmatan oleh petugas kaunter. Di mana perlu, penambahbaikan yang sewajarnya dilakukan bagi memantapkan perkhidmatan kaunter.

(iii) Mengamalkan Sistem Reward dan Punishment

Ketua Jabatan hendaklah mengamalkan sistem reward dan punishment dengan memberi ganjaran sewajarnya kepada mereka yang berkhidmat dengan cemerlang dan mengambil tindakan tegas terhadap mereka yang melanggar peraturan serta melaksanakan tugas dengan baik secara sengaja.

(iv) Menyemak Undang-Undang/ Peraturan/ Pekeliling yang Tidak Relevan

Ketua Jabatan perlu menyemak undang-undang dan peraturan serta pekeliling-pekeliling sedia ada. Mana yang telah lapok dan tidak relevan lagi perlu dimansuhkan atau dikemas kini supaya sesuai dengan keadaan semasa bagi mempermudah urusan kepada pelanggan dan orang ramai.

(v) Membudayakan Sikap Yang Terbuka

Sentiasa mengamalkan sikap yang terbuka, berterus terang dan telus dalam melaksanakan setiap tindakan. Setiap keputusan yang diambil perlu diperkukuhkan dengan fakta-fakta yang tepat dan betul.

Agensi-agensi Kerajaan di peringkat negeri hendaklah sentiasa mengadakan proses consultation atau musyawarah dengan pelanggan masing-masing. Melalui musyawarah, ekspektasi pelanggan dapat difahami dan dipenuhi dalam usaha untuk menyelesaikan sebarang isu dan masalah yang berbangkit.

Proses musyawarah ini hendaklah diterapkan dalam setiap tindakan dan dilakukan secara berterusan dan dijadikan amalan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

26. Harapan saya agar saudara-saudari akan dapat berkhidmat kepada negara dengan penuh profesional, adil dan prihatin kepada kehendak rakyat dan keperluan negara, di samping melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, dedikasi dan berintegriti demi mencapai kecemerlangan dan kegemilangan. Semoga usaha murni kita bersama akan membawa perkhidmatan awam negara ke taraf yang terbilang di dunia.

Sekian,  
Wabillahitaufig walhidayah  
Wassalamualikum warahmatullahi wabarakatuh.