

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN
KETUA SETIAUSAHA NEGARA
Venue : PUSAT KONVENSyen ANTARABANGSA PUTRAJAYA
Date : 11/01/2008
Title : MAJLIS PENYAMPAIAN SURAT KENAIKAN PANGKAT JAWATAN UTAMA SEKTOR
AWAM DAN JAWATAN KHAS SEKTOR AWAM BILANGAN 1/2008
Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

Y. Bhg. Tan Sri Ismail Bin Adam
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
dan Isteri,

Y. Bhg. Tan Sri Jamalluddin Bin Ahmad Damanhuri, Pengerusi Suruhanjaya Perkhidmatan Awam
dan Isteri,

Y. Bhg. Tan Sri, Dato' Seri, Dato'-Dato' Ahli Lembaga Kenaikan Pangkat,

Y. Bhg. Dato'-Dato', Datin-Datin, Tuan-Tuan dan Puan-Puan tetamu yang diraikan,

serta para hadirin yang dihormati sekalian.

Syukur Alhamdulillah, di atas segala nikmat Allah SWT kerana dengan limpah dan izin Nya dapat kita berkumpul bersama-sama dalam majlis pada malam ini, bagi meraikan saudara-saudari yang telah dinaikkan pangkat ke Jawatan Utama Sektor Awam dan Jawatan Khas Sektor Awam.

2. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi tahniah dan syabas kepada semua yang telah berjaya dinaikkan pangkat ke jawatan-jawatan tinggi dalam Kerajaan, dan akan menerima Surat Kenaikan Pangkat pada malam ini.

Hadirin yang dihormati sekalian,

3. Mungkin masih belum terlambat bagi saya mengucapkan "Selamat Tahun Baru 2008" kepada semua yang hadir pada malam ini. Y.A.B. Perdana Menteri semasa Perhimpunan Bulanan Jabatan Perdana Menteri yang pertama tahun ini pada hari Isnin, 7 Januari telah mengakui 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 dan seterusnya Y.A.B. Perdana Menteri telah meletakkan setinggi-tinggi harapan terhadap kemampuan kita untuk meningkatkan lagi kejayaan.

4. Dalam hubungan ini, saya juga ingin mengucapkan terima kasih di atas kerjasama dan sokongan saudara-saudari sekalian dalam usaha memantapkan lagi sistem penyampaian perkhidmatan awam. Tanpa usaha gigih serta kerjasama padu dari semua pihak tidak mungkin kita akan sampai pada tahap ini.

5. Saya juga ingin mengambil kesempatan ini untuk mengajak saudara-saudari sekalian supaya berazam untuk meningkatkan lagi prestasi kerja masing-masing dan seterusnya sistem penyampaian perkhidmatan awam bagi memenuhi aspirasi rakyat serta mencapai kejayaan yang lebih cemerlang berbanding tahun lalu.

Hadirin yang dihormati sekalian,

6. Mengimbas kembali pencapaian dalam tahun 2007, pelbagai perubahan dan 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;
- mempertingkatkan usaha pembayaran dalam tempoh 14 hari;
- memperbanyakkan aplikasi pembayaran secara online 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.

7. Saya amat berharap 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 usaha untuk menyediakan perkhidmatan yang menjangkau ekspektasi serta kehendak pelanggan, secara efektif dan berkesan. In other words, it is all about delighting our customers beyond expectations.
Saudara-saudari yang dihormati sekalian,

8. Sering kali saya menyatakan mengenai pentingnya anggota perkhidmatan awam 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.

9. Dalam hubungan ini, kita perlu menjawab telefon dengan cepat; 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; juga membuat pembayaran dengan cepat, sebaiknya dalam tempoh 7 hari dan selewatnya 14 hari.

10. Adalah sangat penting bagi saudara-saudari selaku Ketua-Ketua Jabatan, mahupun pegawai-pegawai atasan, memastikan perkara-perkara yang telah disebutkan tadi dilaksanakan di agensi masing-masing. Ketua Jabatan juga perlu sentiasa berkomunikasi dan berinteraksi dengan anggota sokongan jabatan bagi menyampaikan setiap arahan, keputusan mahupun dasar-dasar terkini Kerajaan supaya difahami, dihayati dan seterusnya dilaksanakan bersama-sama. Kita tidak mahu wujudnya "Little Napoleans" yang boleh menggagalkan usaha Kerajaan dalam mentransformasikan sistem penyampaian supaya lebih responsif, telus dan berkesan.

11. Ketua Jabatan perlu memantau operasi di kaunter serta bahagian atau unit di dalam organisasi masing-masing bagi memastikan keputusan dan arahan yang diterima di peringkat atas, benar-benar disalurkan dan disampaikan ke peringkat bawah untuk dilaksanakan seperti yang diharapkan.
Hadirin yang dihormati sekalian,

12. Pada hari Isnin, 7 Januari saya telah menghadiri satu sesi media roundtable dengan akhbar The Edge. Antara yang hadir ialah beberapa personaliti dari sektor swasta, iaitu Dato' Dr. Munir Majid, Pengerusi MAS; Tunku Abdul Aziz Tunku Ibrahim, bekas Pengerusi Transparency International; dan juga Dato' Seri Raja Aman Raja Ahmad, Pengerusi Ahmad Zaki Resources Berhad yang juga merupakan ahli PEMUDAH.

13. Antara perkara yang dibincangkan di dalam sesi tersebut ialah mengenai pelbagai pembaharuan dan penambahbaikan yang telah dilaksanakan oleh Kerajaan, tetapi tidak diketahui oleh orang ramai. Contoh yang diberikan ialah mengenai kelulusan FIC yang tidak lagi diperlukan bagi pemilikan harta bernilai RM250,000 ke bawah, oleh warga asing. Bagi mengelirukan lagi keadaan, ada pula Kerajaan Negeri yang masih lagi mengenakan syarat tersebut walaupun telah diputuskan di peringkat persekutuan dan meliputi semua negeri. Pasti ini mengundang rasa tidak puas hati di kalangan pelanggan terutama pelabur-pelabur asing.

14. Dalam hubungan ini, saya meminta supaya Ketua-Ketua Jabatan mewar-warkan mengenai usaha penambahbaikan yang telah dilaksanakan. Adalah lebih baik sekiranya Ketua Jabatan boleh memberikan komitmen secara terbuka kepada orang ramai melalui kenyataan media, atau sebagainya, mengenai urusan penambahbaikan yang telah dipersetujui untuk dilaksanakan. Sebagai contoh, komitmen Pentadbiran Kerajaan Negeri Selangor untuk menyelesaikan semua urusan tunggakan tanah pada 31 Disember 2007. Dalam mencapai komitmen tersebut Pentadbiran Kerajaan Negeri Selangor telah meminta orang ramai yang mempunyai masalah urusan tanah yang masih tertunggak supaya kemukakan masalah mereka agar dapat diselesaikan dengan segera. Kenyataan seumpama itu membolehkan orang ramai faham serta tahu apa yang sedang dilaksanakan.

15. Pihak swasta juga menyarankan supaya proses konsultasi atau musyawarah sentiasa diadakan di antara pihak Kerajaan dan pihak swasta dan orang ramai, khususnya sebelum sesuatu dasar, garis panduan atau rang undang-undang tertentu diperkenalkan untuk dilaksanakan. Pihak Kerajaan perlu "mendengar" maklum balas, pandangan serta cadangan orang ramai. Tidak semestinya semua pandangan dan cadangan diterima, namun demikian ianya membolehkan input serta pandangan yang lebih menyeluruh diperolehi dari semua pihak yang terlibat. Ini juga bagi mengelakkan sebarang rungutan dan perasaan tidak puas hati orang ramai setelah sesuatu dasar atau rang undang-undang diperkenalkan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

17. Bagi tahun 2008 ini, saya berhasrat ini memberi tumpuan utama kepada isu tanah, khususnya dalam menyelesaikan tunggakan urusan tanah yang melibatkan semua negeri. Di samping itu, saya juga akan memberi tumpuan kepada Pihak Berkuasa Tempatan khususnya pelaksanaan Pusat Setempat atau OSC (One-Stop Centre) dan isu-isu lain yang berkaitan dengan PBT.

18. Dalam hubungan ini, saya amat berharap sokongan padu dan kerjasama yang telah saudara-saudari berikan selama ini akan dapat diteruskan dan dipertingkatkan lagi.

19. Bagi mengakhiri ucapan saya pada malam ini, saya ingin mengulangi peringatan yang sering saya nyatakan pada setiap majlis penyampaian surat kenaikan pangkat, iaitu, bahawa kenaikan pangkat ini datang bersamanya tanggungjawab dan amanah yang lebih besar. Cabaran-cabaran yang bakal dihadapi juga bertambah dan berbeza daripada sebelumnya.

20. Harapan saya, ialah agar saudara-saudari akan dapat melaksanakan amanah yang dipertanggungjawabkan ini dengan penuh jujur, ikhlas dan berintegriti, demi meningkatkan lagi kecemerlangan Perkhidmatan Awam dalam mencapai misi dan wawasan negara yang telah ditetapkan.

Sekian,
Wabillahit Taufik walhidayah,
Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.