

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN  
KETUA SETIAUSAHA NEGARA  
Venue : PUSAT KONVENSYEN ANTARABANGSA PUTRAJAYA  
Date : 18/04/2008  
Title : MAJLIS PENYAMPAIAN SURAT KENAIKAN PANGKAT JAWATAN UTAMA SEKTOR AWAM DAN JAWATAN KHAS SEKTOR AWAM BILANGAN 2/2008

Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

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

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

Y. Bhg. Tan Sri, Puan Sri, 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 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. Sesungguhnya kejayaan ini merupakan manifestasi semangat dan komitmen saudara-saudari dalam mempamerkan mutu kerja yang berprestasi tinggi dan konsisten dalam jawatan masing-masing.

3. Adalah menjadi harapan saya, semoga kejayaan yang diperoleh ini mampu menjadi suntikan semangat bagi saudara-saudari untuk terus berusaha dengan lebih cemerlang dalam meningkatkan serta memperkasakan lagi Perkhidmatan Awam.

Hadirin yang dihormati sekalian,

4. Negara kita sedang mengalami arus perubahan dalam pelbagai bidang. Saya melihat perubahan ini sebagai suatu cabaran baru untuk kita terus berusaha memantapkan lagi sistem penyampaian perkhidmatan awam kepada orang ramai agar lebih telus, cekap dan berkesan.

5. Dalam hubungan ini, Y.A.B. Dato' Seri Mohd Najib Tun Razak, Timbalan Perdana Menteri, semasa berucap pada Perhimpunan Bulanan Jabatan Perdana Menteri pada hari Isnin, 7 April lalu, menyatakan bahawa jentera kerajaan harus memahami kehendak rakyat dan melaksanakan segala janji sebaik mungkin kerana ada pandangan mengatakan bahawa perubahan yang telah dilakukan tidak mencapai apa yang dikehendaki oleh rakyat yang kini lebih peka dan berpelajaran.

6. Oleh itu, adalah menjadi tanggungjawab kita semua, selaku anggota perkhidmatan awam, memastikan semua kelompok masyarakat dilayan dengan adil, tanpa meminggirkan mana-mana pihak agar setiap rakyat mendapat manfaat dan nikmat daripada pembangunan yang dilaksanakan, dan bukan sekadar mendengar kejayaan dari segi perangkaan semata-mata.

7. Saya amat berharap agar usaha-usaha penambahbaikan yang sedang dilaksanakan 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.

Saudara-saudari yang dihormati sekalian,

8. Pada tahun ini kita akan mengukuhkan serta meningkatkan inisiatif-inisiatif yang telah dilaksanakan pada tahun-tahun lalu. Penekanan kepada menyediakan Perkhidmatan Awam Malaysia Kelas Pertama adalah merupakan agenda yang berterusan.

9. Komitmen Perkhidmatan Awam 2008 menjelaskan janji serta tekad perkhidmatan awam yang memberi tumpuan kepada 3 aspek utama, iaitu:

- penambahbaikan kepada sistem penyampaian perkhidmatan kaunter;
- penyelesaian urusan tanah;

DAN

- pemantapan penyampaian perkhidmatan di pihak berkuasa tempatan.

10. Komitmen Perkhidmatan Awam ini didukung oleh 6 inisiatif utama, seperti berikut:

- 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 bekerja. Persepsi tradisional bahawa Perkhidmatan Awam merupakan bidang pekerjaan yang berisiko rendah-ganjaran rendah perlu 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, Pentadbiran Negeri, Jabatan Kastam dan agensi penguatkuasaan. Anggota perkhidmatan awam hendaklah memberikan perkhidmatan yang cemerlang serta prestasi yang melangkaui jangkauan, dalam memenuhi harapan orang awam dalam semua bidang;

- Keempat, penggunaan ICT adalah kunci kepada perkhidmatan yang cepat, cekap dan 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-usaha ke arah pembasmian kemiskinan. Di dalam RMKe-9, salah satu daripada 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. Melalui program e-Kaseh, Kerajaan akan memantau kemajuan inisiatif dan 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.

Hadirin yang dihormati sekalian,

11. Sekiranya diamati dengan teliti, setiap inisiatif di dalam Komitmen Perkhidmatan Awam 2008 yang dijelaskan secara ringkas tadi adalah menjurus kepada aspek meningkatkan penyampaian perkhidmatan awam kepada orang ramai dan rakyat. Matlamat kita adalah supaya rakyat merasa selesa dan berpuas hati apabila berurusan dengan Kerajaan.

12. Perkara-perkara seperti menjawab telefon dengan cepat; memberi jawapan atau maklum balas kepada pertanyaan atau permasalahan pelanggan dengan cepat; serta membuat pembayaran dengan cepat adalah merupakan perkara-perkara asas yang sepatutnya telah menjadi budaya serta sehati dengan perkhidmatan awam. Kita perlu menjangkau lebih jauh lagi dengan menyediakan perkhidmatan yang kreatif dan inovatif untuk menggembarakan pelanggan-pelanggan kita.

13. Sebagai contoh, pembaharuan cukai jalan kenderaan pada setiap tahun. JPJ boleh bertindak proaktif dengan memberi makluman awal kepada pemilik kenderaan bahawa tempoh cukai jalan kenderaan akan hampir tamat. Seterusnya, dalam menyediakan perkhidmatan yang kreatif dan inovatif, JPJ menyediakan perkhidmatan pembaharuan cukai jalan secara elektronik di mana semua transaksi serta pembayaran yang diperlukan dilaksanakan secara online, dan pelekat cukai jalan pemilik kenderaan dihantar ke pelanggan untuk ditampal pada kenderaan. Mungkin pada masa hadapan kita tidak lagi memerlukan pelekat cukai jalan sebagai bukti pembayaran apabila setiap kereta peronda polis dan JPJ dilengkapi dengan komputer mudah alih bagi memudahkan semakan terhadap status kenderaan.

14. Kita hendaklah sentiasa mencabar kemampuan diri kita, always challenge the status quo. Dengan demikian kita akan sentiasa berusaha untuk memberikan yang terbaik. Essentially it is about delighting our clients beyond their expectations.

Saudara-saudari yang dihormati sekalian,

15. Sebagai pemimpin, saudara-saudari bertanggungjawab bersiap sedia menghadapi pelbagai cabaran mendatang dan sebarang ketidakpastian. Ketidakpastian berserta arus perubahan yang begitu drastik dan di luar kawalan seharusnya lebih menyedarkan kita agar terus meningkatkan potensi perkhidmatan awam. Dalam hubungan ini kita tidak ada pilihan kecuali mengambil pendekatan to strive to make a significant difference atau berusaha melakukan perubahan yang signifikan.

16. Kita 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 waktu itu, semuanya telah terlambat. Dalam erti kata lain, saudara-saudarilah yang bakal menentukan perubahan yang seterusnya mencorakkan keberkesanan perkhidmatan awam di masa akan datang.

Sekian,

Wabillahit Taufik walhidayah,

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.