

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN
KETUA SETIAUSAHA NEGARA
Venue : HOTEL CROWNE PLAZA RIVERSIDE KUCHING, SARAWAK
Date : 19/11/2008
Title : MAJLIS PENYAMPAIAN ANUGERAH KONVENSYEN KUMPULAN MENINGKAT MUTU
KERJA (KMK)PERKHIDMATAN AWAM PERINGKAT KEBANGSAAN KALI KE-25 TAHUN 2008

Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

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

Yang Berhormat Datuk Amar Wilson Baya Dandot,
Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak

Y.Bhg. Dato' Ngah Senik,
Setiausaha Persekutuan Sarawak

Y. Bhg. Dato' Normah Mohd Yusof
Ketua Pengarah MAMPU

Y.Bhg. Datuk Mohamad Morshidi Ghani
Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak

Yang Berusaha Dr. Muhamad bin Hamzah,
Pengarah INTAN

Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian, Ketua-Ketua Jabatan Persekutuan dan Negeri

Konsul Jeneral

Yang Berbahagia Dato'-Dato', Datin-Datin, Dif-Dif kehormat, Tuan-tuan dan Puan-Puan serta para hadirin yang dihormati sekalian.

Terlebih dahulu marilah kita memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana di atas limpah kurnia dan izin Nya kita dapat bersama-sama menghadiri Majlis Penyampaian Anugerah Konvensyen Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK) Perkhidmatan Awam Peringkat Kebangsaan Ke-25 Tahun 2008 pada malam ini.

2. Saya mengucapkan terima kasih kepada penganjur, iaitu Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) dan Kerajaan Negeri Sarawak kerana sudi menjemput saya untuk menyampaikan ucapan dan seterusnya menyampaikan anugerah kepada pemenang-pemenang Konvensyen KMK Perkhidmatan Awam Peringkat Kebangsaan Ke-25 Tahun 2008.

3. Saya juga mengambil peluang ini untuk merakamkan penghargaan kepada Yang Berhormat Datuk Amar Wilson Baya Dandot, Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak, atas kesudian menjadi tuan rumah bagi menganjurkan majlis ini secara bersama dengan INTAN. Saya berharap kerjasama erat seumpama ini akan sentiasa dilaksanakan secara berterusan antara Perkhidmatan Awam Persekutuan dengan Perkhidmatan Awam Negeri dalam menjayakan program-program di peringkat kebangsaan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

4. Dalam pelbagai forum dan kesempatan, saya sering mengingatkan diri saya dan anggota-anggota Perkhidmatan Awam, bahawa kita mempunyai peranan yang penting bagi menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan supaya lebih cekap dan berkesan, serta memenuhi ekspektasi pelanggan. Salah satu cara untuk memenuhi ekspektasi tersebut, memerlukan kita mengambil pendekatan yang inovatif dan kreatif, bagi menangani sebarang permasalahan yang dikenalpasti. Oleh yang demikian, tema Konvensyen KMK Perkhidmatan Awam Peringkat Kebangsaan kali ini yang bertajuk "KMK PENCETUS NILAI INOVASI" adalah bertepatan dengan usaha untuk memperkasakan Perkhidmatan Awam.

Hadirin yang dihormati sekalian,

5. Inovasi adalah kebolehan untuk menjana idea kreatif dan kemudian menterjemahkannya menjadi realiti. Inovasi tidak semestinya mencipta sesuatu yang benar-benar baru, sebaliknya ia boleh dilakukan melalui proses "renewing", "reusing" atau "repurposing" atau boleh juga, jika wajar, dihapuskan. Sebagai contoh, dengan meletakkan KPI kepada pelaksanaan suatu proses di kaunter, boleh membantu meningkatkan kecekapan perkhidmatan kaunter dalam menghasilkan perkhidmatan yang disenangi pelanggan. Namun demikian, KPI hendaklah sentiasa diawasi dan diukur bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan sesuatu proses. Dalam erti kata lain, "what gets measured gets done".

6. Dalam pada itu, penghasilan sesuatu inovasi perlulah mempunyai nilai tambah atau value add. Nilai tambah adalah faktor penting apabila menghasilkan sesuatu projek KMK yang cemerlang. Pasukan KMK perlu sentiasa bertanya bagaimana boleh memberi nilai tambah menerusi projek yang dilaksanakan ke arah mencapai matlamat menyampaikan perkhidmatan yang responsif dan efisien kepada pelanggan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

7. Sesuatu inovasi yang dihasilkan atau penambahbaikan yang dilaksanakan akan lebih bermakna lagi sekiranya inovasi tersebut dapat dikongsi, dikomersialkan, dan dimanfaatkan bersama oleh jabatan dan agensi kerajaan yang lain. Sebagai contoh, saya merasa bangga kerana Kumpulan KMK Pelangi dari Balai Bomba dan Penyelamat, Butterworth, Pulau Pinang, salah satu pemenang anugerah pada Konvensyen KMK Perkhidmatan Awam Tahun 2006, telah berjaya mempromosi produk KMK mereka iaitu Pelangi Alternative Solution Adaptor 06, untuk diguna pakai oleh Jabatan Bomba dan Penyelamat di seluruh Pulau Pinang dan Negeri Sembilan. Selain itu, saya juga merasa bangga apabila empat (4) produk KMK Jabatan Veterinar Negeri Perak, yang dipertandingkan di peringkat negeri dan kebangsaan sejak tahun 2001, berjaya menarik minat beberapa buah negara di Asia Tenggara untuk membeli produk-produk tersebut, yang mempunyai nilai komersial yang tinggi.

Hadirin yang dihormati sekalian,

8. Idea-idea kreatif dan inovatif yang dihasilkan melalui projek KMK perlulah berterusan, dan bukan untuk tujuan pertandingan semata-mata. Dalam hubungan ini, KMK hendaklah dilaksanakan sepanjang masa, dan tidak semestinya dilakukan secara formal dalam kumpulan yang besar. Malah, kita boleh KMK secara bersendirian dengan memikirkan idea dan cara yang lebih baik bagi melaksanakan sesuatu proses dengan lebih efisien.

9. Tanggungjawab untuk membudayakan kecemerlangan Perkhidmatan Awam, bukan terletak di atas bahu seseorang Ketua Jabatan sahaja, tetapi kepada setiap pegawai dan anggota di sesebuah Jabatan tersebut.

10. Oleh yang demikian, saya ingin menyarankan kepada setiap penjawat awam agar membudayakan aspirasi KMK dalam melaksanakan tugas masing-masing, pada setiap masa. Pada pandangan saya, sebarang penambahbaikan atau perubahan yang dilakukan tidak semestinya drastic atau dilakukan secara besar-besaran. Apa yang lebih penting, penambahbaikan dilaksanakan secara berterusan. Walaupun dalam bentuk atau sukatan (dose) yang kecil, namun ia mempunyai impak atau kesan yang besar dalam memenuhi kehendak pelanggan. Jika proses ini dilakukan secara berterusan dalam pelbagai aspek perkhidmatan awam, saya percaya ia akan memberi kesan yang positif kepada

usaha-usaha menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan secara keseluruhannya.

11. Dalam kita menghayati hasrat untuk melahirkan budaya kerja yang cemerlang menerusi pendekatan KMK, saya ingin mengajak semua anggota Perkhidmatan Awam supaya turut mengamalkan budaya responsif. Memberikan perkhidmatan awam yang responsif, memerlukan kita selaku penjawat awam melakukan sesuatu tindakan dengan cepat, tepat dan adil. Saya ingin 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.

12. Sebagai contoh, saya yakin selaku penjawat awam, kita sendiri pun 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, kerana 'expectation' rakyat sebagai pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan awam, adalah lebih tinggi lagi.

13. Oleh yang demikian, saya ingin mengingatkan diri saya dan saudara-saudari sekalian bahawa dalam usaha kita untuk 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.

14. Selain respons segera, kita perlu pastikan bahawa semua tindakan yang diambil itu adalah tepat dan adil kepada semua pihak yang terbabit. Sebagai contoh, seorang ketua di sesebuah unit atau jabatan yang menerima aduan mengenai salah laku penjawat di bawahnya, perlu berlaku adil dengan mendengar penjelasan semua pihak dan telus dalam mengambil sebarang tindakan. Saya percaya dan berkeyakinan tinggi bahawa jika penjawat awam mempraktikkan dan membudayakan amalan kerja positif dan responsif, ianya merupakan suatu perubahan minda yang besar dalam Perkhidmatan Awam ke arah membudayakan kerja kelas pertama.

15. Selain daripada memberikan perkhidmatan yang responsif dan cepat, saya ingin mengambil kesempatan dalam majlis ini menerusi kehadiran saudara-saudari sekalian yang datang daripada pelbagai Jabatan dan Agensi dari seluruh pelosok negara, agar sentiasa memiliki kewibawaan dan mempamerkan 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.

16. Dalam mengejar kecemerlangan menerusi kreativiti dan inovasi, nilai budaya kerja responsif, positif dan berintegriti perlu diletakkan sebagai pegangan utama yang sentiasa didahulukan. Rakyat negara ini pasti akan merasa bangga apabila kecemerlangan Perkhidmatan Awam dapat direalisasikan seiring dengan nilai-nilai kerja responsif yang tinggi.

Saudara-Saudari,

17. Rata-rata diperkatakan mengenai perlunya ditambahbaik lagi sistem penyampaian awam di peringkat PBT (Pihak Berkuasa Tempatan). Saya cadangkan supaya kita penjawat awam yang seramai 1.2 juta orang dapat memikirkan, baik secara KMK formal, bersendirian, atau dengan apa cara sekalipun untuk menambahbaikkan perkhidmatan di PBT. Bukan setakat 'sampah, longkang dan rumput' (SLR)

atau jalan, lampu jalan dan sebagainya, tetapi turut meliputi lain-lain fungsi PBT.

18. Menyentuh keberkesanan KMK, saya percaya KMK akan kekal relevan sebagai satu mekanisme pengurusan yang signifikan dalam memacu sesebuah organisasi awam mencapai kejayaan. Oleh yang demikian, pada kesempatan ini, saya ingin memaklumkan bahawa satu Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam yang baru akan diperkenalkan bagi menggantikan pekeliling yang sedia ada mengenai KMK. Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja, atau KMK, akan diubah kepada Kumpulan Inovatif dan Kreatif, atau KIK.

19. Melalui KIK, beberapa penambahbaikan akan dibuat terhadap KMK, khasnya dalam aspek mengenal pasti masalah, teknik menganalisis masalah dan seterusnya cadangan penambahbaikan secara inovatif dan kreatif. Saya percaya dengan adanya pekeliling baru ini, kita akan mengangkat martabat KMK ke satu tahap yang lebih tinggi dan seterusnya memastikan kejayaan peningkatan kualiti dalam perkhidmatan awam, bagi memberi manfaat kepada masyarakat dan negara.

Hadirin yang dihormati sekalian,

20. Saya harap idea-idea kreatif dan inovatif yang telah dipersembahkan di dalam Konvensyen KMK Perkhidmatan Awam kali ini adalah merupakan cadangan yang praktikal, yang boleh dikongsi bersama dan diperkembangkan pelaksanaannya di kalangan jabatan dan agensi Kerajaan. Semoga Konvensyen ini akan dapat memberi sumbangan dalam menyelesaikan pelbagai masalah yang dihadapi dalam organisasi serta membantu hasrat murni kita untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

21. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah kepada kumpulan-kumpulan yang berjaya memenangi Anugerah KMK Perkhidmatan Awam Peringkat Kebangsaan Ke-25 Tahun 2008. Saya berpendapat semua peserta KMK yang layak bertanding di peringkat kebangsaan telah berjaya menunjukkan kesungguhan dalam mempromosi projek KMK masing-masing. Penglibatan saudara-saudari dalam konvensyen ini menunjukkan wujudnya komitmen yang tinggi untuk menyumbang kepada peningkatan kualiti dan produktiviti organisasi dan perkhidmatan awam. Sekali lagi, syabas dan tahniah saya ucapkan.

22. Akhir kata, saya ingin merakamkan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam menganjur dan menjayakan Konvensyen Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja Perkhidmatan Awam Peringkat Kebangsaan Ke-25 Tahun 2008 pada kali ini.

Sekian,

Wabillahi taufik walhidayah wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.