

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN  
KETUA SETIAUSAHA NEGARA  
Venue : DEWAN SERBAGUNA, INTAN KIARA  
Date : 21/08/2008  
Title : DI MAJLIS MAKAN MALAM Y.BHG. TAN SRI KSN BERSAMA PESERTA KURSUS  
DIPLOMA PENGURUSAN AWAM (DPA) SESI 1/2008

Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

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

Yang Berusaha Dr. Muhamad Bin Hamzah, Pengarah INTAN

Y. Bhg. Tan Sri-Tan Sri dan Dato'-Dato',

Tuan-Tuan dan Puan-Puan,

Seterusnya saudara dan saudari pegawai baru PTD sekalian.

Setinggi-tinggi kesyukuran saya mengucapkan ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia dan keizinan Nya dapat kita bersama-sama bertemu dalam Majlis Makan Malam ini. Saya merakamkan ucapan setinggi-tinggi terima kasih kepada INTAN yang mengundang saya bagi menghadiri majlis makan malam ini, yang juga merupakan acara kemuncak bagi peserta-peserta Kursus Diploma Pengurusan Awam (DPA) sebelum mereka tamat kursus. Saya amat menghargai peluang ini kerana pastinya ia memberikan ruang kepada saya untuk bertemu dan berkongsi nasihat dengan pegawai-pegawai baru PTD pada malam ini.

2. Saya difahamkan bahawa pada sesi kali ini INTAN telah melatih hampir 400 orang pegawai PTD, dan saya percaya telah menempuh pelbagai modul yang disediakan dengan jayanya. Paling utama saya harap segala pelajaran dan pengalaman di sini telah menjadikan saudara-saudari lebih yakin dan lebih bersedia untuk menghadapi cabaran tugas dan tanggungjawab apabila pulang untuk berkhidmat di agensi masing-masing kelak.

Saudara-saudari sekalian,

3. Sumbangan besar Perkhidmatan Awam kepada negara berkait rapat dengan tugas dan peranan yang disumbang oleh pegawai PTD sejak dulu lagi. Segala sumbangan yang telah diberikan oleh pegawai PTD di pelbagai peringkat, semenjak awal kewujudannya sehingga kini, menjadikan pegawai PTD dikenali, disegani dan dihormati oleh perkhidmatan-perkhidmatan lain. Pelbagai dasar dan rancangan pembangunan telah dilaksanakan. Ternyata sehingga kini PTD masih dianggap perkhidmatan yang premier di negara ini dan terkenal dengan etosnya tersendiri.

4. Namun demikian, kita tidak boleh terlalu asyik dengan pencapaian kita yang lalu. Tidak boleh terlalu bangga dan leka dengan sumbangan kita, dan tidak boleh terlalu selesa atau complacent dengan kedudukan kita. Kedudukan yang kita warisi ini perlu dikekalkan. Perlu ada kesinambungan, malah harus ada penambahbaikan dari semasa ke semasa. Kita berdepan dengan pelanggan, gaji kita dibayar oleh pelanggan, justeru kita perlu memberikan perkhidmatan yang terbaik. Pelanggan-pelanggan kita berhak mendapat kepuasan; mereka berhak menuntut keselesaan; dan mereka juga berhak diberi keutamaan.

5. Justeru, saudara-saudari yang masih muda ini, yang masih panjang usia perkhidmatannya, perlu menanamkan keazaman, perlu mempunyai mindset untuk membawa perubahan, serta membentuk agenda untuk memberikan yang terbaik kepada perkhidmatan, iaitu do the best, right from the beginning. Oleh itu, pada kesempatan ini saya ingin berkongsi beberapa perkara, nasihat dan panduan, dalam

mengharungi cabaran serta memenuhi tuntutan kecemerlangan perkhidmatan yang kita warisi ini. Saudara-saudari sekalian,

Minda membawa perubahan

6. Sebagaimana saya nyatakan tadi, perjalanan saudara-saudari dalam perkhidmatan masih panjang, justeru akan berlaku pelbagai perubahan dalam perkhidmatan ini. Jika dulu kenaikan pangkat adalah lebih berdasarkan senioriti atau kekananan, tetapi kini, meritokrasi mengatasi senioriti. Namun demikian, saya suka mengingatkan bahawa peraturan kenaikan pangkat yang berdasarkan meritokrasi ini adalah sebenarnya biased kepada mereka yang lebih senior. Ini adalah kerana mereka yang lebih senior sudah tentu atau sepatutnya lebih banyak peluang dan pengalaman, dan sepatutnya lebih layak untuk dinaikkan pangkat terlebih dahulu, melainkan mereka memilih untuk tidak memanfaatkan kelebihan ini.

7. Walau apa jua senario, seorang pegawai PTD perlu sentiasa bersedia menghadapi perubahan atau uncertainty. Perkhidmatan bertaraf dunia sebenarnya menjadi titik tolak kepada pencapaian ekspektasi pelanggan dan stakeholder. Jangan sehingga pelanggan mahupun stakeholder hilang kepercayaan terhadap kita dan mula mencari alternatif lain untuk memenuhi permintaan mereka. Senario masa kini membuktikan bukan mustahil bagi pelanggan dan stakeholder beralih arah, dengan meletakkan kepercayaan lebih kepada individu tertentu ataupun badan bukan kerajaan untuk mengambil alih tanggungjawab yang kita tidak laksanakan atau tidak sempurnakan.

8. Oleh itu, kita harus membuktikan bahawa kita mampu bertahan dalam apa jua tekanan, bersaing dengan positif, dan berusaha menempatkan diri dalam golongan yang terbaik. Maknanya, kita perlu sedar bahawa ada agenda yang perlu dilaksanakan, ada perkara yang perlu diubah dan ada sistem yang perlu ditambah baik. Perkhidmatan awam tidak memerlukan pegawai yang mudah selesa dan menerima apa jua yang ada di depan mata. Kita memerlukan penjawat awam yang boleh berfikir, iaitu, a thinking public service – sentiasa memikirkan perkara-perkara baru atau perkara yang boleh ditambah baik bagi meningkatkan kecemerlangan perkhidmatan awam.

9. Anggota perkhidmatan awam hendaklah bersikap proaktif dalam membuat perubahan demi kepentingan dan faedah negara tanpa memikirkan ganjaran atau balasan yang bakal diterima. Kita boleh melakukan penambahbaikan walau apa jua jawatan yang disandang dan kita tidak perlu untuk jadi lebih 'senior' sebelum membuat perubahan. To me, it is the hierarchy of ideas that is more important, and not the hierarchy of position. Sebagai contoh, sekiranya terdapat sesuatu perkara atau amalan semasa yang boleh menyebabkan pembaziran, maka langkah-langkah penambahbaikan hendaklah diambil bagi mengatasi kelemahan tersebut. We must think ahead, learn to challenge the status quo. Challenging ourself, will bring the best out of us.

Saudara-saudari sekalian,

Inovatif dan Kreatif

10. Perkhidmatan awam amat memerlukan pegawai yang inovatif dan kreatif dalam memikirkan apa yang terbaik. Kita memerlukan inovasi dan kreativiti yang lahir daripada anggota perkhidmatan kita sendiri. Nilai-nilai ini hanya akan diperolehi dengan kesedaran seseorang pegawai yang sentiasa menambahkan pengetahuannya menerusi pembacaan, dan juga kemahiran dan kesediaan untuk mendengar.

11. Banyak membaca dan banyak mendengar akan menjamin banyak idea, dan idea-idea inilah yang akan memantapkan perkhidmatan awam. Sebagai contoh, kita telah menemui kaedah menyediakan pasport dalam tempoh 2 jam, penyediaan perkhidmatan serta pembayaran secara online. Penambahbaikan seumpama ini, saya yakin adalah hasil dari idea-idea yang dijanakan melalui kajian dan pembacaan dan kesediaan untuk mengubah dan mencuba.

12. Dalam hubungan ini, saudara-saudari perlu sentiasa kreatif memperlengkapkan diri dengan kemahiran semasa, inovatif dalam mencari peluang bagi mendedahkan diri kepada perkara-perkara baru,

serta agresif dalam mempelajari ilmu untuk mempertingkatkan kecemerlangan diri. Amalan ini hendaklah sentiasa dipraktikkan sehingga menjadi budaya, dan turut diikuti oleh rakan-rakan dan kakitangan lain dalam organisasi.

#### Bekerja Dengan Cepat

13. Pegawai yang cekap sentiasa bekerja dengan pantas, does not procrastinate, and will just do it setelah keputusan yang wajar dibuat. Ini bermakna, kita perlu ada sense of urgency dalam melaksanakan setiap tugas, tanpa melengah-lengahkan sesuatu arahan, sebaliknya memaksimumkan sumbangan kita dalam apa jua tindakan. Perbuatan menangguhkan kerja akan menyebabkan banyak perkara lain yang akan terlepas pandang. Perkara yang boleh dibuat awal perlu terus diselesaikan pada hari yang sama, kerana pada hari esok akan banyak lagi perkara yang perlu diselesaikan.

14. Dalam hubungan ini, sebagai contoh budaya menjawab panggilan telefon dalam tempoh 3 kali deringan perlu diamalkan dan diterapkan. Perkara ini mungkin dianggap remeh, namun ianya mempunyai impak yang besar kepada pelanggan, dan saya sentiasa menerima aduan berhubung perkara ini. Pembayaran invois dan bil perlu dilaksanakan dalam tempoh 14 hari, sebaik-baiknya dalam tempoh 7 hari sekiranya dokumentasi adalah lengkap dan teratur. Minit-minit mesyuarat hendaklah disediakan dan diedarkan dalam tempoh 3 hari, dan sebarang keputusan mesyuarat hendaklah dimaklumkan pada hari yang sama.

15. Begitu juga apabila membuat keputusan, ianya perlu dibuat dengan segera tanpa mengorbankan kualiti. Sekiranya sesuatu keputusan itu lewat disebabkan oleh kerja yang banyak dan berterusan, maka kerja-kerja tersebut perlu disusun semula dan direkayasa. Tetapi kalau keputusan lambat disebabkan kerja yang lembap, perkara ini perlu diteliti dan seterusnya diperbaiki. Saudara-saudari sekalian,

#### Integriti

16. Saya berharap saudara-saudari dapat berpegang kepada satu perkara, yang bagi saya adalah amat penting, dan tiada tolak ansur terhadapnya, iaitu INTEGRITI. Apabila menyentuh tentang integriti, fokus kita bukan hanya kepada perlakuan rasuah dan salah guna kuasa semata-mata yang melibatkan wang ringgit, malah merupakan satu konsep yang lebih besar dan lebih meluas. Integrity means doing our best.

17. Bila kita punch in atau swipe in atau apa jua kaedah yang digunakan sebagai tanda hadir bekerja, maka kita mestilah benar-benar "Hadir" dengan memberikan sepenuh perhatian terhadap tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan. Tiada elemen main-main, ponteng atau tangguh kerja. Integriti dalam pengurusan masa, integriti dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik, integriti dalam menyampaikan maklumat, integriti dalam komunikasi dengan ketua jabatan, rakan sekerja dan pelanggan.

18. Sungguhpun saya sebutkan bahawa integriti lebih luas dari penyalahgunaan kuasa dan rasuah, integriti dari aspek ini merupakan komponen yang amat penting. Saya sama sekali tidak akan bertolak ansur dengan sebarang perlakuan dan amalan yang menyebabkan keraguan tentang integriti mana-mana penjawat awam. Sebagai penjawat awam, kita memilih untuk berkhidmat dalam Kerajaan berdasarkan semangat dan motivasi yang tinggi untuk berkhidmat dengan jujur, ikhlas dan beramanah. Bukan untuk wang ringgit, dan juga bukan untuk kekayaan.

19. Dalam hubungan ini, saya ingin menekankan bahawa seseorang pegawai mungkin telah memberikan perkhidmatan yang responsif dan cemerlang dalam melaksanakan tugasannya; atau seseorang pegawai tersebut mungkin telah memberikan sumbangan yang besar dalam menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan di jabatannya. Namun, sekiranya pegawai berkenaan terlibat dengan amalan rasuah di mana integriti beliau dipersoalkan, maka pegawai tersebut akan dikenakan tindakan.

20. Pada saya, sekiranya perlu memilih di antara pegawai yang cekap dan cepat tetapi kurang integriti dan pegawai yang penuh integriti tetapi kurang cekap dan cepat, saya akan memilih pegawai yang berintegriti. Ini adalah kerana pegawai yang berintegriti itu boleh memperbaiki dirinya supaya menjadi

lebih cekap dan berkesan. Oleh yang demikian, saudara-saudari PTD muda yang baru memulakan langkah dalam perkhidmatan awam hendaklah berkhidmat dengan penuh integriti, bukan untuk jangka pendek tetapi juga untuk selama-lamanya.

Hadirin yang dihormati sekalian,

21. Saya turut memanjangkan pengharapan kepada Ketua-Ketua Setiausaha yang sama-sama memeriahkan majlis kita pada malam ini. Terima kasih saya ucapkan kepada semua. Didik, bimbing, ajar dan pandulah pegawai PTD baru ini supaya menjadi pegawai yang gemilang. Galakkan mereka untuk menggunakan kemudahan yang terdapat dalam perkhidmatan, supaya mereka boleh memantapkan kompetensi dan pembangunan diri melalui latihan dan kursus-kursus yang berkaitan.

Saudara-saudari,

22. Saya yakin kita tidak memilih individu yang salah untuk menyandang jawatan PTD ini, dan saya berharap saudara-saudari tidak menghampakan mahupun mensia-siakan pengiktirafan yang telah diberikan ini. Saya mahu saudara-saudari berbangga dengan perkhidmatan ini selama-lamanya; justeru meneruskan kecemerlangan bagi menzahirkan rasa bangga tersebut.

23. Masa hadapan negara berada di tangan saudara-saudari. Mungkin ada terdapat kesalahan dan kesilapan yang dilakukan, namun kesilapan dan kesalahan adalah merupakan pengajaran yang terbaik untuk menjadi lebih baik. It is OK to make a mistake. But DO NOT make the same mistake twice.

24. Akhir kata, saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah kepada INTAN dan pegawai-pegawainya di atas dedikasi dalam mendidik dan membentuk pegawai-pegawai PTD dalam kursus DPA ini. Semoga usaha ini dapat diteruskan bagi memberi bimbingan dan pendidikan kepada pegawai-pegawai PTD yang akan datang.

Sekian,

Wabillahittaufik walhidayah Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.