

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN
KETUA SETIAUSAHA NEGARA
Venue : HOTEL EQUATORIAL, PULAU PINANG
Date : 24/01/2008
Title : MAJLIS PERJUMPAAN DENGAN DATUK BANDAR DAN YDP PIHAK BERKUASA
TEMPATAN BAGI NEGERI PULAU PINANG, PERLIS KEDAH & PERAK

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan salam sejahtera

Y. Bhg. Tan Sri Khalid Ramli
Ketua Pengarah ICU

Y. Bhg. Dato' Sri Dr. Sulaiman Mahbob
Ketua Pengarah EPU

Y. Bhg. Dato' Ahmad Fuad Ismail
Ketua Setiausaha Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan

Y. Bhg. Dato' Ab. Khalil Abd. Hamid
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Pembangunan)

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

Yang Berhormat-Yang Berhormat
Setiausaha Kerajaan Negeri

Y. Bhg. Datuk Bandar-Datuk Bandar dan juga YDP-YDP Majlis Perbandaran dan Kerajaan Tempatan

Dato'-Dato', Tuan-tuan dan Puan-puan yang saya hormati sekalian,

PENDAHULUAN

Pertama sekali, marilah kita sama-sama memanjatkan kesyukuran terhadap Allah swt kerana dengan limpah kurniaNya telah mengizinkan kita untuk sama-sama kita berkumpul di majlis yang mulia ini.

2. Majlis ini adalah merupakan pertemuan pertama kali secara berkumpulan dengan semua Datuk Bandar dan YDP Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) terutamanya di negeri-negeri utara Semenanjung yang meliputi Perlis, Kedah, Pulau Pinang dan Perak. Pertemuan sebegini juga akan diadakan dengan PBT-PBT di zon-zon timur, tengah dan selatan. Bagi saya, Majlis ini adalah penting kerana ianya akan memberikan ruang kepada saya untuk menyampaikan hasrat Kerajaan Pusat yang mahu melihat usaha penambahbaikan sistem penyampaian Kerajaan dapat terus dipertingkatkan. Majlis ini juga memberi peluang kepada para hadirin sekalian untuk memberikan pendapat atau pandangan yang boleh dikongsi bersama dan sekiranya bersesuaian boleh diaplikasikan demi kebaikan perkhidmatan awam keseluruhannya.

Para Hadirin sekalian,

3. Pertemuan ini juga adalah begitu 'timely' dan bersesuaian kerana kita baru sahaja menyambut tahun

baru, tahun 2008 dan seharusnya kita mempunyai azam, iltizam dan tekad untuk terus memperbaiki kedudukan dan prestasi kita dari satu masa ke semasa dan dari satu tahun ke setahun yang lain. Tahun ini juga merupakan satu tahun yang begitu penting kepada kita kerana sepertimana yang kita semua sedia maklum, kita baru sahaja melancarkan satu dokumen penting iaitu 'Komitmen Perkhidmatan Awam Malaysia – 2008'. Saya yakin dan percaya para hadirin sekalian sudah maklum akan kandungan dan janji-janji yang telah kita war-warkan kepada orang ramai mengenai apa yang kita hasratkan akan tercapai pada tahun ini.

4. Saya juga berharap agar kita melihat dokumen ini sebagai satu perjanjian yang mengikat setiap kita, penjawat-penjawat awam, untuk senantiasa memberikan yang terbaik dalam apa jua tindakan dan keputusan yang kita lakukan.

Hadirin sekalian,

5. Tahun 2008 ini juga akan memperlihatkan usaha Kerajaan yang berterusan dan komited untuk memastikan semua perancangan Malaysia Ke-9 dapat dilaksanakan dengan jayanya. Dalam hal ini, PBT-PBT juga tidak terkecuali daripada menyumbang ke arah kejayaan sepenuhnya usaha-usaha murni Kerajaan untuk melihat projek dan program yang telah dirancangan sampai kepada pihak yang disasarkan. Dalam hubungan ini, hadirin sekalian sebagai teraju utama pentadbiran PBT di kawasan masing-masing wajar berperanan sebagai pemudahcara (facilitator) kepada usaha ini dan meneliti masalah-masalah pelaksanaan yang dihadapi serta sentiasa mendengar pandangan dan teguran orang ramai.

PERANAN DAN FUNGSI PBT

Hadirin yang saya hormati,

6. Sepertimana yang semua sedia maklum, peranan dan fungsi PBT dalam sistem penyampaian perkhidmatan awam amatlah penting. Bagi kebanyakan orang ramai, apabila mereka berurusan dengan pihak PBT, maka ITULAH DIA KERAJAAN bagi mereka. Dalam erti kata lain, pada pandangan orang ramai, sekiranya baik mutu perkhidmatan yang diberikan PBT, maka baiklah mutu perkhidmatan awam atau Kerajaan tetapi sekiranya perkhidmatan yang diberikan tidak mencapai ekspektasi yang diharapkan, maka mereka juga beranggapan bahawa itulah dia tahap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pihak Kerajaan kepada mereka.

7. Sehubungan ini, saya ingin mengimbas kembali peranan dan fungsi sebenar PBT seperti yang digariskan oleh Akta-akta sedia ada (Akta Kerajaan Tempatan 1976 – Akta 171; Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 – Akta 172; Akta Jalan, Parit dan Bangunan 1974 – Akta 133). Tugas-tugas dan peranan utama ini merangkumi aspek-aspek berikut:

- meluluskan permohonan pemajuan lesen dan permit;
- memelihara dan menjamin kesejahteraan awam melalui penguatkuasaan undang-undang kecil;
- menyediakan dan menyelenggara kemudahan dan infrastruktur perbandaran;
- mengatur, mengawal dan merancang pemajuan serta penggunaan tanah dan bangunan dalam kawasannya; dan
- menjalankan tindakan penguatkuasaan ke atas perkara-perkara yang di bawah bidang tugasnya.

8. Saya berharap agar semua Datuk Bandar dan YDP PBT benar-benar memahami dan melaksanakan sepenuhnya tugas-tugas yang digariskan ini terutamanya yang berkaitan dengan perancangan dan penguatkuasaan yang seringkali dibangkitkan oleh orang ramai melalui pelbagai medium termasuklah email secara terus kepada saya. (Sebagai contoh, aduan orang ramai terhadap isu penguatkuasaan larangan aktiviti pembinaan yang menggunakan jentera berat selepas waktu tertentu contoh: selepas pukul 6 petang setiap hari bekerja dan juga pada hari minggu – Mr. Paul Hue terhadap MPAJ). Dalam hal ini, usaha juga perlu diberi penekanan bagi memastikan bahawa segenap lapisan warga kerja PBT masing-masing memahami akan pentingnya mereka berperanan sebagai satu pasukan (team work) bagi mencapai hasrat yang sama.

KOMITMEN KERAJAAN TAHUN 2008

Hadirin sekalian,

9. Saya ingin menggunakan kesempatan ini untuk menekankan bahawa matlamat utama perkhidmatan awam pada tahun 2008 ini adalah untuk menginstitusikan satu perkhidmatan yang berkualiti yang berteraskan kepada konsep "Satu Perkhidmatan, Satu Penyampaian (No Wrong Door Policy)". Konsep ini memberi penekanan kepada 6 elemen utama perkhidmatan seperti berikut:

- perancangan, pelaksanaan, pemantauan, penguatkuasaan dan kajian semula;
- mengupayakan anggota perkhidmatan awam dengan sikap yang betul dan berkemahiran;
- menambahbaik penyampaian di bahagian hadapan (frontline delivery);
- perkhidmatan berkualiti menerusi penggunaan teknologi ICT;
- usaha ke arah pembasmian kemiskinan; dan
- mempupuk satu perkongsian efektif dengan pihak berkepentingan.

10. Sekiranya diteliti, saya yakin semua hadirin bersetuju bahawa ianya bukanlah sesuatu yang sukar atau mustahil untuk dilakukan. Malahan, ianya boleh digunakan sebagai satu pencetus kepada iltizam kita selaku penjawat awam untuk benar-benar melakukan perubahan ke arah penambahbaikan berterusan (continuous improvement) dalam apa jua komitmen yang telah kita janjikan.

Hadirin yang saya hormati sekalian,

11. Dalam hal ini, saya benar-benar menaruh harapan kepada semua penjawat awam di PBT terutama mereka yang menjadi front-liners dengan orang-ramai kerana mutu perkhidmatan yang bakal diberikan oleh mereka inilah yang akan diadili (being judged) oleh pihak Pelanggan dalam menilai samada pihak Kerajaan berjaya atau tidak dalam menunaikan janji dan komitmennya. We are putting the image of the public service at stake if we fail this.

12. Satu lagi komitmen utama Kerajaan pada masa ini adalah untuk mewujudkan satu budaya perkhidmatan yang berfokus kepada pelanggan (customer-centric). Hasrat ini boleh dicapai dengan mengamalkan ciri-ciri perkhidmatan yang terbaik seperti berikut:

- keperluan untuk menjadi satu agensi yang boleh dipercayai (reliability) dan boleh dijangka (predictability);
- bertindak secara responsif;
- keperluan senantiasa menepati masa;
- mengamalkan budi bahasa mulia dan berkecapan tinggi; dan
- mengujudkan persekitaran yang mesra pelanggan.

13. Saya benar-benar berhasrat untuk melihat ciri-ciri amalan terbaik ini dapat segera diterap dan dibudayakan sebagai amalan harian di segenap lapisan warga kerja PBT masing-masing.

ISU-ISU YANG BERKAITAN DENGAN PBT

Hadirin sekalian,

14. Kita tentu sedia maklum bahawa persepsi umum terhadap imej PBT adalah lebih cenderung kepada perkara-perkara negatif seperti tidak terbuka, tidak telus, tidak konsisten dan ada kalanya tidak berlaku adil. Saya tidak mahu menolak sepenuhnya persepsi negatif ini kerana saya seringkali menerima aduan-aduan daripada orang-ramai terhadap PBT yang melibatkan isu-isu seperti berikut:

- kelemahan penguatkuasaan;
- kelewatan urusan kelulusan lesen dan permit;
- kelewatan mengambil tindakan terhadap aduan awam;

- kurang mengamalkan budaya turun padang;
- kelulusan pembangunan yang sering menimbulkan kontroversi; dan
- salah guna kuasa ataupun tidak berintegriti; dan
- sumber hasil yang terhad.

15. Dalam hal ini, pihak Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan telah mengenalpasti beberapa faktor utama yang menyumbang kepada berlakunya isu-isu ini. Jika dapat saya nyatakan di sini, sebab-sebab utama ini adalah:

- kurangnya kepekaan terhadap kehendak dan keperluan pelanggan;
- kebergantungan kepada cukai taksiran pintu sebagai hasil utama;
- proses dan prosidur kerja yang tidak sistematik;
- kurang komitmen daripada pucuk pimpinan PBT;
- tahap kemahiran yang rendah di kalangan kakitangan teknikal;
- kurangnya 'sense of urgency'; dan
- tiadanya tindakan susulan (follow-up actions).

Hadirin yang dihormati,

16. Inginlah saya tegaskan di sini bahawa tidak ada gunanya kita mengenalpasti isu dan sebab musababnya berlaku kepincangan tersebut sekiranya kita tidak mengambil tindakan sewajarnya bagi mengatasi semua kelemahan dan kekurangan yang dikenalpasti itu. The most important thing is: What you do with it? How are you going to address those issues? Sebagai contoh, pucuk pimpinan PBT perlu selalu meningkatkan usaha untuk menjadi lebih kreatif (think outside of the box) bagi mencari jalan untuk menambah hasil masing-masing daripada hanya terus bergantung sepenuhnya kepada kutipan cukai pintu sebagai sumber pendapatan. Begitulah juga dengan isu-isu lain yang telah dikenalpasti.

Hadirin sekalian,

17. Saya tidak berhasrat untuk menjadikan Majlis ini sebagai satu sesi komunikasi sehalu (one-way communication session). Malahan, bersesuaian dengan hasrat Kerajaan sepertimana Komitmen Perkhidmatan Awam 2008 untuk melihat lebih 'engagement' atau penglibatan pihak Pelanggan dalam setiap peringkat pembuatan dasar, saya amat menghargai sumbangan idea dan pendapat daripada semua Datuk Bandar dan YDP yang hadir pada hari ini dalam usaha kita untuk terus mencari jalan terbaik bagi meningkatkan prestasi perkhidmatan di PBT. Dengan itu, saya bukakan majlis ini untuk sebarang pertanyaan, cadangan, pandangan dan sebagainya dan sekiranya cadangan-cadangan tersebut boleh diimplimentasikan, saya pasti ianya akan adakan dilaksanakan segera.

Sekian. Wabillahitaufikwalhidayah, Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.