

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN  
KETUA SETIAUSAHA NEGARA  
Venue : INTAN BUKIT KIARA, KUALA LUMPUR  
Date : 25/07/2008  
Title : MAJLIS PERASMIAN MESYUARAT AGUNG TAHUNAN PERSATUAN  
PERKHIDMATAN TADBIR DAN DIPLOMATIK, MALAYSIA

Bismillahir Rahmanir Rahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera,

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

Y. Bhg. Dato' Sri Dr Hj Mohd Nasir bin Mohd Ashraf  
Pemangku Presiden  
Persatuan Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik, Malaysia, PPTD

Y. Bhg. Tan Sri Aseh bin Che Mat  
Bekas Presiden (Immediate Past President), PPTD

Y. Bhg. Tan Sri-Tan Sri, Datuk-Datuk, Datin-Datin, Tuan-Tuan dan Puan-Puan para hadirin sekalian.

Marilah kita bersama-sama memanjat kesyukuran ke hadrat Allah SWT, kerana dengan keizinan serta limpah rahmat Nya jua kita dapat berkumpul dalam majlis ini, sempena Mesyuarat Agung Tahunan Persatuan Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik, Malaysia.

2. Saya amat berbesar hati dan merakamkan ucapan terima kasih kepada pihak penganjur kerana menjemput saya bagi menyampaikan sepatah dua kata, dan seterusnya merasmikan Mesyuarat Agung ini.

Hadirin yang dihormati sekalian,

3. Sejarah menunjukkan bahawa PTD merupakan perkhidmatan elit Negara kita dan pegawai-pegawai PTD merupakan "the cream of the cream" dalam Perkhidmatan Awam Malaysia. Peranan dan tanggungjawab PTD, dari era sebelum Kemerdekaan sehinggalah ke masa ini, menjadi tulang belakang kepada kemajuan dan kemakmuran negara. Pelbagai dasar dan pembangunan dirancang dan dilaksanakan dengan berkesan bagi memastikan seluruh rakyat Malaysia dapat merasai nikmat pembangunan.

4. Sehubungan itu, adalah suatu yang amat membanggakan yang pemimpin-pemimpin negara, dahulu dan sekarang, telah memberi kepercayaan yang tinggi kepada pegawai PTD untuk menyandang jawatan-jawatan penting dalam perkhidmatan awam. Di peringkat Persekutuan, jawatan Ketua Setiausaha Negara, semua Ketua Setiausaha Kementerian, kebanyakan Ketua Jabatan dan Ketua Agensi Kerajaan adalah dari kalangan pegawai PTD. Di peringkat negeri pula, semua Setiausaha Kerajaan Negeri adalah pegawai PTD kecuali di negeri Kedah, Kelantan, Terengganu, Johor, Sabah dan Sarawak. Begitu juga, kebanyakan Pegawai Daerah dan Yang DiPertua Pihak Berkuasa Tempatan adalah juga dari kalangan PTD. Walaupun secara relatifnya bilangan pegawai PTD adalah tidak begitu besar, pegawai PTD merupakan tonggak pentadbiran dan pembangunan negara selaras dengan peranan dan tanggungjawab yang diamanahkan kepada setiap anggota PTD. Syabas diucapkan atas pencapaian dan kecemerlangan ini.

5. Namun demikian, kita tidak sewajarnya merasa berpuas hati, malah jangan sekali-kali bongkak atau lupa daratan dengan pencapaian tersebut. Perasaan berpuas hati dengan pencapaian dan prestasi kita, akan membuatkan kita menjadi selesa, dan apabila telah selesa, kita tidak berusaha untuk terus meningkatkan prestasi dan memajukan diri.

6. Kita tidak mahu timbul rungutan dari mana-mana pihak yang mempertikaikan kewibawaan dan kecemerlangan pegawai PTD. Kita tidak mahu disebut bahawa kenaikan pangkat secara cepat di kalangan pegawai PTD bukan disebabkan oleh kompetensi dan pengetahuan, tetapi kerana wujudnya peluang kenaikan pangkat yang banyak, berbanding pegawai-pegawai dari skim-skim perkhidmatan yang lain. Seolah-olah ada "self-aggrandisement" oleh PTD untuk PTD.

7. Justeru itu, kita perlu meneruskan tradisi kecemerlangan perkhidmatan PTD dengan mengekalkan kepercayaan lain-lain perkhidmatan, kepercayaan orang ramai dan juga pemimpin negara akan integriti kita, pegawai PTD, demi menyahut tuntutan tanggungjawab murni yang telah kita warisi selama ini.

8. Saya percaya masih banyak lagi ruang untuk penambahbaikan yang boleh dilakukan bagi memperbaiki sistem penyampaian perkhidmatan awam. Kita perlu sentiasa mencabar diri kita, serta mencabar keadaan sedia ada, bagi meningkatkan lagi standard dan tahap perkhidmatan. Dalam hubungan ini, saya ingin menggariskan tiga aspek penting yang perlu diberikan penumpuan dan penekanan bagi memastikan PTD sentiasa di hadapan, iaitu:

- (a) Integriti
- (b) Mengutamakan Pelanggan
- (c) Membangunkan Modal Insan

Saudara-saudari,

#### (a) INTEGRITI

9. Berkhidmat dengan penuh integriti serta memberikan perkhidmatan yang berintegriti adalah merupakan aspek paling utama. Kita tidak boleh bertolak ansur sama sekali terhadap sebarang perlakuan dan amalan yang menyebabkan keraguan tentang integriti kita. Sebagai penjawat awam, khususnya sebagai pegawai PTD, kita memilih untuk berkhidmat dalam Kerajaan berdasarkan semangat dan motivasi yang tinggi untuk berkhidmat dengan jujur, ikhlas dan beramanah dan menyumbang terhadap pencapaian Misi Nasional. Bukan untuk wang ringgit, bukan untuk kekayaan. Sungguhpun begitu, pada hemat saya Kerajaan akan terus memastikan bahawa kebajikan penjawat awam tidak diabaikan.

Saudara-saudari,

10. Integriti bukan sekadar bermaksud menghindari dari perlakuan rasuah dan salah guna kuasa yang melibatkan wang ringgit. Integriti merangkumi skop yang lebih luas seperti integriti dalam pengurusan masa, integriti dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik, integriti dalam membuat keputusan, integriti dalam menyampaikan maklumat dan sebagainya.

11. Oleh itu, adalah tidak wajar kita membelakangi kepentingan awam untuk kepentingan diri sendiri. Kita sama sekali tidak boleh menggunakan kedudukan awam untuk faedah sendiri. Jika kita membiarkan kepentingan peribadi mengatasi kepentingan awam dan perkhidmatan, sudah tentu kita tidak dapat berlaku adil, dan kita akan gagal menjalankan tugas dengan penuh amanah.

Saudara-saudari,

12. Sungguhpun saya nyatakan bahawa pentakrifan integriti yang komprehensif bukan setakat tidak terlibat dengan penyalahgunaan kuasa dan rasuah, ianya adalah suatu komponen yang amat penting. Dalam hubungan ini, seseorang pegawai mungkin telah memberikan perkhidmatan yang cemerlang, yang responsif serta mempunyai "sense of urgency" dalam melaksanakan tugasannya. Seseorang pegawai mungkin juga telah memberikan sumbangan yang besar dalam menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan jabatannya. Namun, sekiranya pegawai tersebut terlibat dengan amalan rasuah di mana integriti beliau dipersoalkan, maka pegawai tersebut tetap akan dikenakan tindakan.

13. Pada saya, sekiranya perlu memilih di antara pegawai-pegawai yang cekap dan cepat tetapi kurang

integriti dan pegawai-pegawai yang penuh integriti tetapi kurang cekap dan cepat, saya akan memilih pegawai yang berintegriti.

14. Tetapi sebenarnya, kita tidak perlu buat "trade off" di antara kecekapan dan integriti. Sebaliknya pegawai yang berintegriti itu boleh lebih cekap dan berkesan. Sekiranya jalan itu lurus, jelas nampaknya dan tidak ada ranjau di sepanjang jalan, maka haruslah lebih cepat kita sampai ke destinasiya. Tidak ada sebab musabab untuk kita berhenti-henti atau memperlahankan orang lain.

15. Saya percaya sekiranya anggota Perkhidmatan Awam melaksanakan tugas dengan jujur, ikhlas dan beramanah, kita akan beroleh keberkatan dan mendapat kepuasan bekerja yang sebenar.

16. Perkhidmatan Awam di semua peringkat hendaklah berkhidmat dengan penuh integriti. THE PTD IN PARTICULAR MUST BE INCORRUPTIBLE.

Hadirin yang dihormati sekalian,

#### (b) MENGUTAMAKAN PELANGGAN

17. Aspek kedua yang perlu diberikan penekanan dan perhatian ialah mengutamakan pelanggan dan melayani pelanggan dengan baik dan berkesan. Pelanggan kita, stakeholders kita, meliputi anggota Pentadbiran dan masyarakat umum, termasuk sektor swasta, ahli perniagaan, para pelabur (asing dan tempatan) dan pelancong. Pelanggan kitalah yang menentukan kerelevanan dan kewujudan kita. Kejayaan kita diukur menerusi penyampaian perkhidmatan yang menepati kehendak dan cita rasa pelanggan. Cita rasa mereka. Tidak semestinya what we think is best for them.

18. Oleh itu, kita perlu sentiasa berkomunikasi dan mengadakan konsultasi dengan para pelanggan kita. Kita perlu mendapatkan input mereka, melibatkan mereka dalam proses penggubalan dasar. Ini supaya sesuatu keputusan itu betul-betul memberi manfaat kepada pelanggan; dan supaya mereka faham dan menyokong sesuatu dasar atau keputusan yang dibuat.

19. Penglibatan secara langsung para pelanggan, akan meningkatkan kefahaman mereka mengenai perkhidmatan yang disediakan, membuatkan pelanggan rasa dihargai kerana pandangan mereka diambil kira, serta mengelakkan sebarang salah faham mahupun tuntutan yang kurang wajar. Kerjasama erat antara sektor awam dan sektor swasta perlu dipupuk dan diteruskan kerana kedua-dua sektor ini saling memerlukan bagi memastikan pembangunan negara yang mantap dan berdaya saing.

20. Adalah menjadi kewajipan kita untuk memberikan perkhidmatan yang responsif, berkualiti dan mesra pelanggan. Our role is to facilitate and not to frustrate. Sebarang rungutan dan teguran pelanggan harus dilihat dalam konteks yang positif, dan merupakan maklum balas bagi kita memperbaiki tahap penyampaian perkhidmatan agar lebih cemerlang.

21. Dalam hubungan ini, Y.A.B. Perdana Menteri telah meminta supaya semua agensi Kerajaan melaksanakan fungsi masing-masing dengan cekap dan efisien selaras dengan pendirian Kerajaan yang pro-business agar para pelabur yakin bahawa aktiviti pelaburan dan perniagaan di Malaysia akan memberi keuntungan kepada mereka. Permohonan dan keperluan pelabur hendaklah dipenuhi dengan segera dan semua keputusan dibuat dengan cepat kerana dalam perniagaan, sebarang kelewatan akan menyebabkan peningkatan dalam kos menjalankan perniagaan dan kemungkinan kerugian. Sehubungan itu, penjawat awam, khususnya pegawai PTD, perlu bertindak dengan cepat berlandaskan proses dan prosedur yang telah ditetapkan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

#### (c) PEMBANGUNAN MODAL INSAN

22. Aspek ketiga yang perlu diberikan keutamaan serta menentukan pegawai PTD terus cemerlang dan relevan adalah pembangunan modal insan. Proses mentadbir, menilai, membuat keputusan, berkomunikasi, berinteraksi, merancang, dan memimpin menuntut penjawat awam yang mempunyai

kebijaksanaan, berilmu pengetahuan dan berkemahiran.

23. Selaku pemimpin di dalam organisasi, pegawai PTD adalah penggerak dan pendorong kepada kejayaan organisasi. Kita hendaklah mempunyai fikiran yang kreatif dan inovatif untuk mencari kaedah terbaru bagi meningkatkan kecekapan proses kerja serta melaksanakan penambahbaikan yang berterusan selaras dengan keadaan semasa. Kita perlu mempunyai sikap keterbukaan, challenging the status quo, dan sentiasa berusaha untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran. Perkembangan pesat teknologi dan globalisasi menuntut kita untuk mendahului cabaran yang mendatang. Jika kita masih leka dan berpuas hati dengan ilmu yang ada, bukan sahaja pengetahuan yang kita miliki menjadi obsolete, malah kita juga akan menerima nasib yang sama.

24. Dalam hubungan ini, sebagai contoh INTAN, sebagai sebuah institut latihan yang unggul bagi pembangunan modal insan dalam perkhidmatan awam, sedang atau akan mengadakan banyak seminar dan kursus secara “anjuran bersama” dengan Harvard Business School, Singapore Civil Service School, Malaysia Blue Ocean Strategy Institute, dan pihak swasta. Usaha sama dan kolaborasi seumpama ini akan dapat meningkat kualiti kursus dan seminar yang dianjurkan oleh INTAN agar lebih “marketable” dan berdaya maju bagi melahirkan penjawat awam yang berpengetahuan, konstruktif dan cemerlang.

25. Hala tuju INTAN juga adalah bagi melahirkan pakar-pakar di kalangan penjawat awam, khususnya di kalangan PTD, yang boleh berfikir dengan bijaksana, mengurus dengan baik, menyelesaikan masalah dengan berkesan dan seterusnya meningkatkan profesionalisme penjawat awam. Tidak semestinya kita perlu ke Harvard untuk menimba ilmu. Sebaliknya, Harvard telah “didatangkan” ke Malaysia bagi membolehkan lebih ramai penjawat awam menjalani modul-modul kursus yang biasanya dilaksanakan di Harvard.

Hadirin yang dihormati sekalian,

26. Pegawai PTD sewajarnya mampu melaksanakan tanggungjawabnya yang bersifat umum mahupun khusus. Sebagai “agen perubahan” atau penasihat utama, kita perlu sentiasa memperlengkapkan diri dengan ilmu dan kemahiran agar mampu berhadapan dengan pelbagai situasi. Pegawai PTD harus mampu mempertahankan profesionalisme agar dapat melaksanakan tugas kepada masyarakat secara adil, amanah dan berkesan. Pegawai PTD yang lebih kanan hendaklah bertindak sebagai mentor kepada pegawai muda yang baru menyertai perkhidmatan perdana ini agar tradisi kecemerlangan PTD dapat diteruskan.

27. Sekiranya kita terus mempertahankan dan memperbaiki ciri-ciri ini, maka tidak ada sebab kenapa mana-mana pihak akan mencari alternatif. PTD menjadi pilihan bukan sahaja setakat “reputation” tetapi juga “expectation”. This is not a right. It is a priviledge. And we have to earn that priviledge, that trust.

28. Sebelum mengakhiri ucapan, saya ingin mengulangi ungkapan yang saya sentiasa sebutkan, sebagai mantra bagi diri saya sendiri, sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas seharian.

We must deliver;

We must deliver with integrity;

Unless we deliver with integrity, someone else will do it for us.

29. Oleh itu, marilah kita bersama-sama meningkatkan usaha dengan bekerja lebih tekun untuk melaksanakan segala strategi dan langkah yang telah diatur bagi memberikan perkhidmatan yang terbaik, cepat dan berkesan. Saya ingin mengajak saudara-saudari sekalian supaya memasang tekad dan azam untuk memberikan sepenuh komitmen kepada tugas dan tanggungjawab kita sebagai pegawai PTD dan anggota perkhidmatan awam. Dengan usaha yang lebih gigih, Insya Allah, saya percaya kita akan dapat membuktikan bahawa kehadiran dan sumbangan kita dalam perkhidmatan awam benar-benar memberi makna serta menepati segala janji kepada rakyat dan kerajaan. Semoga Allah SWT merestui niat murni dan memberkati segala usaha kita untuk memartabatkan Perkhidmatan Awam Malaysia ke tahap yang gemilang dan terbilang.

30. Sekali lagi saya mengucapkan terima kasih kepada PPTD kerana telah menjemput saya bagi merasmikan persidangan tahunan ini. Dengan lafaz Bismillahir rahmanir rahim, saya dengan sukacitanya merasmikan Mesyuarat Agung Persatuan Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik Tahun 2008.

Sekian.

Wabillahittaufiq walhidayah

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.