

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN
KETUA SETIAUSAHA NEGARA
Venue : EASTWOOD VALLEY GOLF RESORT MIRI, SARAWAK
Date : 26/01/2008
Title : SESI BERSAMA KSN DENGAN PEGAWAI-PEGAWAI KERAJAAN
PERSEKUTUAN/NEGERI SARAWAK

Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

Yang Berhormat Tan Sri George Chan Hong Nam,
Timbalan Ketua Menteri (1) Sarawak

Yang Berhormat Datuk Peter Chin
Menteri Perusahaan Perladangan dan Komoditi

Yang Berhormat Dato' Amar Wilson Baya Dandut
Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak

Pegawai-pegawai Kerajaan Persekutuan dan Negeri Sarawak

Para hadirin yang dihormati sekalian.

Terlebih dahulu marilah bersama-sama kita memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia Nya kita dapat bersama-sama dalam majlis pada malam ini.

2. Saya mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan terima kasih kepada Yang Berhormat Datuk Peter Chin atas jemputan ini, bagi membolehkan saya menyampaikan nasihat kepada anggota perkhidmatan awam peringkat persekutuan dan negeri yang berkhidmat di negeri Sarawak, mengenai Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam.

Hadirin yang dihormati sekalian,

3. Mungkin masih belum terlambat bagi saya mengucapkan "Selamat Tahun Baru 2008" dan "Salam Maal Hijrah 1429" kepada semua yang hadir pada malam ini. Y.A.B. Perdana Menteri semasa Perhimpunan Bulanan Jabatan Perdana Menteri yang pertama tahun ini pada hari Isnin, 7 Januari telah menyatakan bahawa sistem penyampaian perkhidmatan awam sudah bertambah baik pada tahun lalu. Beliau mengucapkan terima kasih dan tahniah kepada semua anggota perkhidmatan awam, dan meminta supaya kita terus berusaha untuk meningkatkan kualiti pencapaian.

4. Namun demikian, semua anggota Perkhidmatan Awam hendaklah tidak cepat berpuas hati dengan pencapaian tersebut, dan perlu terus berusaha menambah baik sistem penyampaian masing-masing pada tahun 2008. Marilah kita bersama-sama berazam untuk meningkatkan lagi prestasi kerja bagi memenuhi aspirasi rakyat serta mencapai kejayaan yang lebih cemerlang berbanding tahun lalu.

5. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih di atas kerjasama dan sokongan saudara-saudari sekalian dalam usaha memantapkan lagi sistem penyampaian perkhidmatan awam. Tanpa usaha gigih serta kerjasama padu dari semua pihak tidak mungkin kita akan sampai pada tahap ini

Hadirin yang dihormati sekalian,

6. Mengimbas kembali pencapaian dalam tahun 2007, pelbagai perubahan dan penambahbaikan yang telah dilaksanakan. Antaranya ialah,

- penubuhan PEMUDAH bagi memudahkan urusan menjalankan perniagaan serta meningkatkan

keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan untuk memperbaiki daya saing negara;

- penubuhan Panel 3P bagi memperkenalkan usaha-usaha baru berkaitan penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan dan seterusnya memantau pelaksanaan usaha-usaha tersebut dengan jayanya;
- pelaksanaan OSC di Pihak Berkuasa Tempatan, yang juga merupakan penambahbaikan kepada urusan cadangan pemajuan serta penyenggaraan dan pengurusan hartanah;
- mempercepatkan usaha pembayaran dalam tempoh 14 hari;
- memperbanyakkan aplikasi online atau "electronic government" untuk kemudahan serta sebagai saluran alternatif bagi orang ramai berurusan dengan Kerajaan;
- pelaksanaan inisiatif eKL bagi penyampaian perkhidmatan agensi-agensi Kerajaan di Lembah Kelang secara berintegrasi berteraskan prinsip "One Government, Many Agencies";
- dan banyak lagi.

7. Saya amat berharap agar usaha-usaha penambahbaikan yang telah dilaksanakan ini 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. In other words, it is all about delighting our customers beyond expectations.

Saudara-saudari yang dihormati sekalian,

8. Pada hari Rabu, 16 Januari yang lalu, Komitmen Perkhidmatan Awam Malaysia 2008 telah diumumkan. Tahun 2008 akan menyaksikan pengukuhan serta penambahan inisiatif yang telah dilaksanakan pada tahun-tahun lepas. Penekanan kepada menyediakan satu Perkhidmatan Awam Kelas Pertama adalah merupakan agenda yang berterusan. Komitmen Perkhidmatan Awam 2008 menjelaskan janji serta tekad perkhidmatan awam Malaysia yang merangkumi penambahbaikan kepada sistem penyampaian perkhidmatan kaunter, penyelesaian urusan tanah serta pemantapan penyampaian perkhidmatan di pihak berkuasa tempatan. Salah satu mekanisme pemantauan adalah melalui program lawatan ke peringkat negeri dan daerah seperti ini.

9. Komitmen Perkhidmatan Awam 2008 ini akan didukung oleh 6 inisiatif utama, iaitu:

- 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 kerja. Persepsi tradisional bahawa Perkhidmatan Awam merupakan bidang pekerjaan yang berisiko rendah-ganjaran rendah seharusnya 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, JPN, 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 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. Kerajaan juga telah membangunkan program e-Kaseh yang akan memantau kemajuan inisiatif dan program-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;

- 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.

10. Saya berharap saudara-saudari akan menghayati Komitmen Perkhidmatan Awam 2008 tersebut, dan bersama-sama berusaha untuk melaksanakan serta mencapainya.

Hadirin yang dihormati sekalian,

11. Sering kali saya menyatakan mengenai pentingnya anggota perkhidmatan awam bertindak secara responsif dan perlu ada sense of urgency dalam melaksanakan setiap tugas; memaksimumkan sumbangan dalam melaksanakan setiap arahan; serta memberikan perkhidmatan dengan cepat, adil dan tepat.

12. Dalam hubungan ini, sebagai contoh, kita perlu menerapkan budaya menjawab telefon dengan segera, iaitu tidak melebihi 3 kali deringan. Menyediakan Minit Mesyuarat dalam tempoh 3 hari. Memaklumkan keputusan mesyuarat pada hari yang sama atau selewat-lewatnya pada keesokan hari. Memberi jawapan atau maklum balas kepada pertanyaan atau permasalahan pelanggan dengan cepat. Meluluskan permohonan dengan cepat lebih-lebih lagi sekiranya kita tahu dari awal lagi yang sesuatu permohonan itu boleh diluluskan kerana menepati kriteria-kriteria yang ditetapkan. Membuat pembayaran dengan cepat, sebaiknya dalam tempoh 7 hari dan selewatnya 14 hari;

13. Pegawai yang cekap akan sentiasa bertindak dengan pantas, does not procrastinate and will just do it setelah sesuatu keputusan yang wajar dibuat. Perbuatan menanggungkan kerja akan hanya mendatangkan lambakan tugas serta menjejaskan kualiti kerja apabila dilakukan secara tergesa-gesa.

Para hadirin sekalian,

14. Berdepan dengan kehendak pelanggan yang semakin meningkat dan mencabar memerlukan penjawat awam dan perkhidmatan awam yang boleh “berfikir” atau “the thinking public service”. Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang perlu diutamakan, supaya perkhidmatan awam sentiasa relevan. Justeru dalam memberikan perkhidmatan terbaik, penjawat awam perlu berfikiran positif, prihatin dan bijaksana dalam berurusan dengan pelanggan.

15. Sebagai contoh, sekiranya terdapat kesilapan kecil dalam borang permohonan yang dikemukakan pelanggan, di mana kita boleh tolong perbetulkan, maka janganlah pula kita mengarahkan pelanggan untuk mengisi borang yang baru ataupun memintanya datang semula pada keesokan hari untuk mengemukakan semula permohonan. We should facilitate, and not frustrate our clients. Matlamatnya adalah supaya pelanggan merasa seronok berurusan dengan Kerajaan, berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan, malah juga menyanjung tinggi sikap responsif dan keprihatinan yang

ditunjukkan. Ini juga adalah selaras dengan pendekatan customer-centric public service, iaitu perkhidmatan yang mengutamakan pelanggan, yang sedang dilaksanakan pada masa ini.

16. Dalam pada itu juga, penjawat awam perlu “pay attention to details”. Jangan melakukan kerja sambil lewa atau mengambil sikap tidak endah. Bagi setiap tugas sebaiknya disediakan senarai semak atau checklist bagi membantu kita memberi perhatian kepada perkara-perkara yang kecil yang dianggap remeh temeh, tetapi boleh menjejaskan kelancaran sesuatu usaha.

17. Sebagai contoh, dalam mengendalikan mesyuarat, urusetia perlu pastikan alat audio video berfungsi dengan baik, kertas dan pensel disediakan, folder mesyuarat dihantar lebih awal kepada ahli mesyuarat, kedatangan ahli mesyuarat disahkan sebelum mesyuarat berlangsung. Dengan memberi perhatian kepada perkara-perkara “remeh” seumpama itu boleh menentukan kejayaan serta keberkesanan sesuatu mesyuarat.

Para hadirin sekalian,

18. Dalam memberikan perkhidmatan adalah amat penting ianya diberikan dengan penuh integriti. Integriti merupakan tonggak utama bagi memastikan kejayaan dan kecemerlangan Perkhidmatan Awam. Masyarakat sentiasa menuntut penjawat awam menunjukkan nilai-nilai yang terbaik. Mereka mengharapkan penjawat awam mengamalkan integriti paling tinggi. Saya sering mengingatkan bahawa tiada tempat dalam perkhidmatan awam bagi mereka yang mengambil jalan singkat untuk mengumpul kekayaan.

19. Integrity means doing your best. Bila saudara-saudari punch in atau swipe in atau apa jua kaedah yang digunakan sebagai tanda hadir bekerja, maka saudara-saudari mestilah benar-benar “Hadir” dengan memberikan sepenuh perhatian terhadap tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan. Tiada elemen main-main, ponteng atau tangguh kerja.

20. Pada saya, Integriti sangat komprehensif dan meluas. Integriti dalam pengurusan masa, integriti dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik, integriti dalam menyampaikan maklumat, integriti dalam komunikasi dengan ketua jabatan, rakan sekerja dan pelanggan.

21. Usaha membanteras rasuah, salah laku dan penyelewengan, bukan sahaja menjadi tugas Badan Pencegah Rasuah semata-mata, tetapi turut menjadi tanggungjawab semua anggota perkhidmatan awam. Benteng paling berkesan untuk menjauhi amalan negatif ini ialah dengan mengukuhkan nilai integriti dan memelihara nama baik Perkhidmatan kita.

Para hadirin yang dihormati sekalian,

22. Perkara-perkara yang saya beritahu ini sangat mudah dan sangat basic. Tidak perlu KSN beritahu, tetapi kita perlu melakukannya.

23. Akhir kata, harapan saya adalah agar saudara-saudari akan dapat berkhidmat kepada negara dengan penuh profesionalisme, adil dan prihatin kepada keperluan negara dan rakyat, di samping menjalankan tugas dengan penuh keikhlasan, dedikasi dan berintegriti demi mencapai kecemerlangan dan kegemilangan, seterusnya membawa perkhidmatan awam negara ke taraf yang terbilang di dunia.

Sekian,

Wabillahitaufiq walhidayah

Wassallamualikum warahmatullahi wabarakatuh.