

02/06/2009 - Pemeriksaan Dasar Pembangunan Nilai-Nilai Murni Dalam Sektor Awam

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh'

Y. Bhg. Dato' Wan Mohamad bin Dato' Sheikh Abd Aziz
Ketua Pengarah
Jabatan Kemajuan Islam Malaysia

Y. Bhg. Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Dato', tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati sekalian.

Alhamdulillah, terlebih dahulu marilah kita bersama-sama memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia dan keizinan Nya, kita dapat bertemu dalam majlis pada pagi ini, sempena penganjuran Konvensyen Nilai-Nilai Murni Dalam Perkhidmatan Awam. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, JAKIM, atas inisiatif dan komitmen dalam menjayakan konvensyen yang julung-julung kalinya diadakan ini. Semoga usaha ini akan dapat membantu memantapkan lagi pelaksanaan dasar pembangunan nilai-nilai murni dalam Perkhidmatan Awam.

Hadirin yang dihormati sekalian,

2. Semenjak tiga dekad yang lalu, kerajaan telah memperkenalkan beberapa dasar bagi memacu kemajuan negara yang seimbang dari sudut pembangunan spiritual dan fizikal. Untuk itu, dasar-dasar seperti Bersih, Cekap dan Amanah, Kepimpinan Melalui Teladan, Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam, Pendekatan Islam Hadhari, Pelan Integriti Nasional, Budaya Kerja Berkualiti, Kod Etika Kerja, Piagam Pelanggan dan ISO 9000 telah diperkenalkan. Kesemua dasar ini bertujuan untuk menerapkan satu sikap bekerja yang positif, mewujudkan pentadbiran yang cekap dan berkesan, meningkatkan produktiviti serta keupayaan agar dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik dan memuaskan kepada masyarakat.

3. Dasar Penerapan Nilai-Nilai Islam diperkenalkan pada tahun 1985. Enam tahun kemudiannya, Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2001 Mengenai Garis Panduan Mengadakan Ceramah Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Perkhidmatan Awam telah dikeluarkan. Melalui pendekatan tersebut, kita berusaha memupuk pemikiran dan menerapkan nilai-nilai yang murni dalam diri individu supaya dapat menyumbang dengan cemerlang kepada organisasi.

4. Pada tahun 2004, Pendekatan Islam Hadhari pula diperkenalkan. Pendekatan ini merupakan tambah nilai kepada Dasar Penerapan Nilai-Nilai Islam yang sedia ada kerana konsep pendekatannya yang lebih komprehensif dan menyeluruh berdasarkan peradaban. Pendekatan Islam Hadhari memberi penekanan kepada usaha mempertingkatkan mutu kehidupan melalui penguasaan ilmu, pembangunan modal insan dan pembangunan fizikal yang merupakan teras pembinaan sesebuah tamadun.

5. Turut dilancarkan pada tahun 2004, ialah Pelan Integriti Nasional atau PIN, yang merupakan blue print untuk memberi petunjuk dan bimbingan kepada masyarakat ke arah mewujudkan sebuah negara Malaysia yang maju mengikut acuan sendiri menjelang tahun 2020. Ia merangkumi beberapa sasaran utama iaitu:

- Untuk mengurangkan gejala rasuah, penyelewengan serta salah guna kuasa secara berkesan;
- Untuk meningkatkan kecekapan dalam sistem penyampaian perkhidmatan awam dan mengatasi karenah birokrasi;
- Untuk meningkatkan tadbir urus korporat serta etika perniagaan;
- Untuk memantapkan institusi kekeluargaan; dan

- Untuk meningkatkan kualiti hidup serta kesejahteraan masyarakat.

Hadirin yang dihormati sekalian,

ISU DAN PERMASALAHAN

6. Walaupun Dasar demi Dasar digubal, Pekeliling demi Pekeliling diedarkan, Teras demi Teras diperkenalkan, namun sejauh manakah ianya telah dilaksanakan secara bersungguh-sungguh dan berkesan dalam perkhidmatan awam? Apakah semua dasar dan pekeliiling tersebut telah mencapai impak dan KPI yang kita sasarkan? Sejauh manakah dasar dan pekeliiling tersebut telah berjaya menerapkan nilai-nilai positif dalam diri anggota perkhidmatan awam dan mampu diterjemahkan dalam kualiti kerja seharian? Sejauh manakah pula prinsip dan nilai yang ingin diterapkan melalui Pendekatan Islam Hadhari telah dapat dibudayakan di kalangan agensi-agensi kerajaan dan masyarakat?

7. Berdasarkan pelbagai isu moral, etika dan salah laku yang masih berlaku di kalangan anggota perkhidmatan awam, saya berpandangan bahawa dasar-dasar mengenai nilai yang telah diperkenalkan selama ini, perlu diperkasakan semula pelaksanaannya. Justeru, Ketua-ketua Jabatan disarankan supaya meneliti semula pelaksanaan dasar dan pekeliiling yang berkaitan supaya lebih menyeluruh, dengan melibatkan penjawat awam di setiap peringkat di jabatan masing-masing, agar penghayatan dan pengamalan nilai-nilai murni menjadi sehati dan seterusnya pelaksanaan yang lebih efektif dan berkesan.

8. Dalam hubungan ini, dalam tempoh beberapa tahun kebelakangan ini, Kerajaan telah mewujudkan jawatan-jawatan pegawai kader Hal Ehwal Islam dan Pegawai Psikologi Kaunseling di semua kementerian. Adalah diharapkan kehadiran pegawai-pegawai ini telah dapat membantu pihak kementerian melaksanakan pelbagai program yang berkaitan dengan nilai secara lebih kerap, teratur dan jayanya. Dalam hubungan ini, saya ingin mengingatkan serta menyoal diri saya dan para hadirin sekalian mengenai pematuhan kepada Teras Perkhidmatan Awam yang merupakan asas pelaksanaan tugas seharian kita, iaitu:

- Adakah kita sentiasa berazam untuk meningkatkan mutu perkhidmatan?
- Adakah kita telah bekerja dengan penuh tanggungjawab?
- Adakah kita berusaha mengikis sikap mementingkan diri sendiri?
- Adakah kita berkhidmat dengan penuh muhibah dan kemesraan?
- Adakah kita bekerja ke arah memajukan pemikiran rakyat dan pembangunan negara?
- Adakah kita bekerjasama dalam membanteras kelemahan dan musuh-musuh negara seperti pengamal rasuah?
- Adakah kita berpegang teguh kepada ajaran agama?

Hadirin yang dihormati sekalian,

9. Kita perlu sentiasa muhasabah diri sendiri dengan memastikan kita telah bersungguh-sungguh serta benar-benar ikhlas menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan. Dalam apa jua keadaan mahupun tindakan kita, kepentingan awam perlu sentiasa mendahului kepentingan 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. Sebagai contoh, dalam pengurusan tender atau sebut harga yang melibat diri kita, dan ada syarikat yang menyertai tender atau sebut harga tersebut mempunyai kaitan dengan kita, mungkin adik-beradik atau saudara-mara, maka sebaiknya kita menarik diri dari urusan tender atau sebut harga tersebut. Ini adalah bagi memastikan pengurusan proses tender yang bersih, adil dan saksama bagi kepentingan orang ramai.

10. Bagi setiap individu yang memegang amanah sebagai penjawat awam, konsep integriti perlu dipraktikkan semaksimum mungkin. Ini bermaksud, penjawat awam perlu melaksanakan amanah dan kuasa yang dipertanggungjawabkan kepadanya menurut kepentingan umum. Seseorang penjawat awam tidak boleh menyalahgunakan kuasanya untuk kepentingan diri, keluarga, saudara mara, kaum kerabat mahupun kenalan rapatnya. Apabila berlaku konflik, kepentingan awam perlu didahulukan melebihi kepentingan diri dan keluarga. Inilah yang diamalkan oleh Khalifah Umar bin Abdul Aziz yang menyediakan dua lilin di rumahnya. Apabila beliau didatangi oleh anaknya untuk berbincang tentang perihal keluarga, beliau akan memadamkan lilin milik kerajaan dan memasang lilin peribadi untuk kegunaan keluarganya. Ini merupakan contoh seorang pemimpin yang telus, jujur, bertanggungjawab, amanah, prudent dan mengamalkan sikap keperibadian unggul yang menepati ajaran Islam.

Hadirin yang dihormati sekalian,

1 MALAYSIA, RAKYAT DIDAHULUKAN PENCAPAIAN DIUTAMAKAN

10. Konsep “1 Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan” yang diperkenalkan oleh Y.A.B. Perdana Menteri setelah dilantik untuk memegang pucuk pimpinan negara pada 3 April 2009 yang lalu, mempunyai signifikansi yang amat penting dengan Perkhidmatan Awam. “1 Malaysia” adalah satu falsafah yang umum dan mudah yang pada dasarnya bermakna kita berdiri, berfikir dan bertindak sebagai satu kumpulan, tanpa mengira latar belakang kaum mahupun agama. Rakyat negara kita terdiri daripada penganut pelbagai agama besar dunia seperti Islam, Hindu, Buddha, Kristian dan Confucianisme. Semua agama ini membawa nilai-nilai yang dapat dikongsi bersama dan tidak bertentangan dengan prinsip Islam seperti kebajikan, ketulusan, keadilan, kesederhanaan, dan kesepaduan. Nilai-nilai ini boleh dijadikan asas bagi mengurangkan konflik kaum. Oleh itu, saya berharap, saudara-saudari selaku Ketua dalam organisasi masing-masing, dapat mengamalkan corak pengurusan yang berdasarkan persefahaman antara kaum serta mengiktiraf perbezaan agama dan budaya, bagi mewujudkan keharmonian, bukan sahaja dalam organisasi, malah dalam negara.

11. Prinsip “Rakyat Didahulukan” bermakna kita perlu lebih prihatin terhadap keperluan dan kepentingan rakyat dengan mempraktikkan konsep “Ikram” dalam perkhidmatan, iaitu melayani dan memuliakan pelanggan dengan memberikan perkhidmatan yang berkualiti. Penanda aras muktamad bagi penjawat awam ialah kepuasan hati pelanggan dan rakyat yang berurusan dengan kita. Kalau kita dapat memberikan kepuasan kepada rakyat yang merupakan pelanggan utama kita, maka itulah pencapaian sebenar KPI kita. Sebagai sebuah negara yang terdiri dari kalangan rakyat berbilang kaum, kita semestinya menjalankan amanah dengan adil dan saksama. Bantu dan tolonglah rakyat di kota dan di desa yang datang menjadi pelanggan kita. Berikan komitmen dan tunjukkan kesungguhan sepenuhnya kepada mereka. Bantulah untuk menyelesaikan masalah mereka. Jangan sekali-kali mengatakan “tolong pergi ke pejabat lain” kepada mereka sebelum di kaji apa masalah mereka itu.

12. Dalam usaha kita memenuhi kehendak pelanggan, kita perlu mempunyai mindset untuk sentiasa membawa perubahan serta membentuk agenda untuk memberikan yang terbaik kepada perkhidmatan, iaitu giving our best, right from the beginning. Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang perlu diutamakan, supaya perkhidmatan awam terus kekal relevan. Kejayaan kita diukur menerusi penyampaian perkhidmatan yang menepati kehendak dan cita rasa pelanggan. Saya sering mengingatkan bahawa setiap aduan atau rungutan yang diterima daripada pelanggan merupakan suatu “hadiah” – a complaint is a gift. Ia merupakan maklum balas yang terbaik untuk mengetahui keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan sehingga ke peringkat akar umbi. Tanpa aduan kita tidak akan dapat memperbaiki tahap perkhidmatan supaya lebih cemerlang. Justeru Perkhidmatan Awam perlu merancang dengan lebih rapi dan teliti dalam usaha untuk menyediakan perkhidmatan yang kreatif, inovatif serta menjangkaui ekspektasi dan kehendak pelanggan, secara efektif dan berkesan.

13. Dalam memberikan perkhidmatan terbaik, nilai-nilai yang perlu ditekankan ialah sifat prihatin, empati, bijaksana dalam berurusan dengan pelanggan, berfikiran positif dan terbuka, dan bersedia melakukan perubahan mengikut dasar dan kehendak semasa. Dalam hubungan ini, saya sering mengingatkan diri saya dan anggota Perkhidmatan Awam yang saya temui, bahawa cara yang paling mudah untuk kita

menghayati budaya kepuasan pelanggan adalah dengan cara “put ourselves in the shoes of the customers”. Apabila kita meletakkan diri kita seolah-olah sebagai seorang pelanggan yang sedang mendapatkan perkhidmatan, sudah tentu kita mengharapkan perkhidmatan tersebut dilaksanakan dengan penuh cekap, pantas dan tepat, dan seterusnya kita akan berbuat demikian, Insya Allah.

14. Kita perlu mempermudah urusan semua pihak dan bukan jadi batu penghalang serta menyusahkan. Sepertimana pesanan Rasulullah SAW kepada Muaz bin Jabbal yang diutus sebagai Gabenor ke Yaman. Baginda bersabda yang membawa maksud, “...permudahkan dan janganlah menyusahkan, berilah khabar gembira dan janganlah menakut-nakutkan”. Sehubungan itu, penekanan dan perhatian harus diberikan untuk mengutamakan pelanggan dan melayani pelanggan dengan baik dan berkesan.

Saudara-saudari sekalian,

15. Y.A.B. Perdana Menteri memberi penekanan kepada “Pencapaian Diutamakan” kerana rakyat, kita tidak lagi mahu mendengar cakap-cakap kosong, sebaliknya mahu melihat sendiri bukti dan kesan positif di peringkat akar umbi hasil daripada usaha-usaha yang telah dilaksanakan oleh Kerajaan. Oleh itu, sesuatu projek atau program hendaklah dilaksanakan dengan cepat bagi memastikan keberkesanan serta impak yang diinginkan. Namun demikian, pada masa ini prinsip “Pencapaian Diutamakan” tidak diberi perhatian sepenuhnya oleh banyak agensi Kerajaan, ramai dikalangan kita penjawat awam. Sebagai contoh, dalam mengambil sesuatu tindakan seperti memperbaiki kemudahan yang rosak, agensi yang berkenaan lazimnya tidak mengamalkan prinsip ketepatan, mengambil sikap sambil lewa dengan tidak menetapkan tarikh sesuatu kerosakan akan disempurnakan. Begitu juga dalam pelaksanaan sesuatu projek pembangunan yang mengalami kelewatan dan tidak disiapkan mengikut jadual. Ini menunjukkan kelemahan dalam budaya pelaksanaan dan penguatkuasaan oleh agensi-agensi Kerajaan.

16. Perkhidmatan Awam wajar mencari jalan menerapkan mentaliti mengutamakan pencapaian dalam apa jua perkara yang dilaksanakan. Dalam hal ini, kementerian dan agensi Kerajaan perlu membudayakan semangat saling tolong-menolong antara satu sama lain bukan sahaja untuk meningkatkan kecekapan sistem penyampaian secara umum, malah yang lebih penting ialah untuk mempercepatkan tindakan bagi memastikan sesuatu perkara atau projek yang dilaksanakan benar-benar memberi impak yang diinginkan. Saya percaya kita semua telah mengalami sendiri mengenai kegagalan agensi-agensi Kerajaan yang tidak bekerjasama dengan kita dan dengan itu telah melambatkan tindakan kita.

17. Sehubungan ini, adalah menjadi harapan kita supaya agensi-agensi pemberi kelulusan menyukarkan keadaan bagi agensi yang memohon kelulusan dengan mengenakan syarat-syarat tambahan yang lazimnya berpunca dari penggunaan kuasa budi bicara.

17(a). Sebaliknya kita patutlah cuba membantu lain-lain pihak, pelanggan kita, bagaimana untuk memenuhi syarat-syarat kita yang munasabah. Di samping itu, setiap jabatan dan agensi Kerajaan juga hendaklah membudayakan sikap pemantauan dan penguatkuasaan di peringkat masing-masing bagi memastikan semua perkara atau projek yang dilaksanakan mengikut jadual. Sebenarnya pada hemat saya, dasar dan peraturan sedia ada adalah komprehensif dan mencukupi, dan hanya perlu dikuatkuasakan sewajarnya. Turun ke padang untuk melihat keadaan sebenar. Mana-mana pihak yang cuai perlu diberi peringatan supaya kesalahan yang sama tidak berulang. Namun, disebalik ketegasan dalam menguatkuasakan sesuatu dasar atau peraturan sedia ada, kita perlu bersikap adil dan sentiasa berintegriti untuk kebaikan semua pihak.

Hadirin yang dihormati sekalian,

18. Tugas kita sebagai penjawat awam merupakan satu amanah dan oleh itu harus dipikul dengan penuh ikhlas dan bertanggungjawab. Untuk mencapai tahap yang diharapkan, kita perlu mengamalkan dan menitikberatkan prinsip-prinsip asas bekerja, iaitu antara lainnya ialah ketepatan masa dan ketepatan fakta, sikap lebih teliti dan terperinci dalam melaksanakan tugas, menanam falsafah “do it right the first time and never settle for less than the BEST” dalam diri masing-masing, dan melaksanakan sesuatu tugas melebihi ataupun sekurang-kurangnya mengikuti spesifikasi standard yang ditetapkan. Sabda

Rasulullah SAW bermaksud: “Sesungguhnya Allah suka apabila seseorang daripada kamu melakukan sesuatu kerja, maka dia melakukan dengan penuh ketelitian dan dengan sebaik-baiknya” (Hadis riwayat al-Baihaqi). Saya percaya, inilah sifat ketepatan dan precision yang dimaksudkan oleh Y.A.B Perdana Menteri yang perlu dibudayakan oleh masyarakat Malaysia, dan kita selaku penjawat awam harus mempelopori usaha ini dengan memastikan perkhidmatan yang kita sediakan menepati prinsip-prinsip ketepatan. Budaya yang mementingkan prinsip ketepatan akan membolehkan Malaysia dikenali sebagai sebuah negara yang mengutamakan kualiti dan kecemerlangan seperti negara-negara Jepun, Switzerland dan Jerman. Sebagaimana kita ketahui, jam Swiss dan kereta buatan Jerman dan Jepun adalah begitu sinonim dengan ketepatan produk, kualiti dan kecemerlangan, yang sepatutnya dicontohi oleh kita penjawat awam dan rakyat negara kita.

Saudara-saudari sekalian,

19. Saya sentiasa menaruh keyakinan penuh terhadap saudara-saudari dalam melaksanakan saranan-saranan yang telah disebutkan sebentar tadi. Saya sentiasa akan menyokong apa jua inisiatif yang baik yang perlu dilakukan demi kemajuan agama, bangsa dan Negara tercinta. Dalam hubungan ini, saya ingin mengajak semua Ketua Jabatan untuk membina kecemerlangan di dalam organisasi masing-masing berdasarkan nilai-nilai murni yang ingin diterapkan melalui Dasar dan Pekeliling yang sedia ada. Di setiap peringkat dalam organisasi kita, perlu cemerlang. Sekiranya Ketua Jabatan, Timbalan-Timbalan dan beberapa pegawai atasan sahaja yang cemerlang, maka ini tidak akan memberi manfaat yang diharapkan. Kecemerlangan perlu diterapkan di setiap peringkat – Pemandu yang cemerlang, Pembantu Pejabat yang cemerlang, Pembantu Pentadbiran yang cemerlang. Kesemua dari kita perlu mengejar kecemerlangan. Apabila ciri-ciri kecemerlangan ini dihayati dan diamalkan oleh setiap penjawat awam, saya percaya Perkhidmatan Awam negara ini akan mencapai matlamat kelas pertama di dunia, Insya Allah.

Hadirin yang dihormati sekalian,

20. Segala dasar-dasar yang telah dipekelilingkan oleh kerajaan hendaklah dipatuhi dan diperkasakan pelaksanaannya oleh kita. Niat baik pihak kerajaan hendaklah disokong sepenuhnya agar ia mencapai hasrat untuk mewujudkan anggota perkhidmatan awam yang berilmu dan beramanah serta dapat membina tamadun umat Malaysia yang kita impikan.

21. Akhir kata, kita hendaklah sentiasa menguruskan kerja secara sistematik dan berdisiplin. Sepertimana pesanan Saidina Ali Radi`allahuanhu “kebenaran yang tidak bersistem akan ditewaskan oleh kebatilan yang bersistem”.

Selamat Berkonvensyen.

Sekian,

Wabillahitaufik Wal Hidayah Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh.