

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN  
KETUA SETIAUSAHA NEGARA  
Venue : PUSAT KONVENSyen ANTARABANGSA PUTRAJAYA  
Date : 03/03/2009  
Title : MAJLIS ANUGERAH FELLOW INTAN DAN PENYAMPAIAN DIPLOMA INTAN TAHUN 2008

Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan salam sejahtera

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

Y. Bhg. Tan Sri Samsudin Osman

Y. Bhg. Datuk Ab. Khalil bin Ab. Hamid,  
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Pembangunan)

Y. Bhg. Dato' Dr. Ismail bin Alias  
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Operasi),

Y. Bhg. Dato' Dr. Muhamad bin Hamzah,  
Pengarah INTAN

Y. Bhg. Tan Sri-Tan Sri, Puan Sri-Puan Sri, Datuk-Datuk, Datin-Datin, dif-dif kehormat,

Seluruh graduan dan ahli keluarga,

Tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati sekalian.

Alhamdulillah, marilah kita bersama-sama mengucapkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia dan rahmat Nya jua kita dapat hadir dalam majlis yang amat bermakna pada pagi ini, iaitu Majlis Anugerah Fellow INTAN dan Penyampaian Diploma INTAN bagi tahun 2008.

2. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi tahniah kepada Y. Bhg. Tan Sri Samsudin Osman, di atas pemilihan beliau sebagai penerima Anugerah Fellow INTAN bagi tahun 2008, sebagai menghargai sumbangan, komitmen dan jasa beliau kepada perkhidmatan awam dan negara.

3. Tahniah dan syabas juga saya ucapkan kepada para graduan yang telah menamatkan dengan jayanya Kursus Diploma Pengurusan Awam (DPA) dan Diploma Sains Pengurusan (DSP). Saya percaya majlis penganugerahan ini merupakan saat yang ditunggu-tunggu, dan merupakan satu detik bersejarah yang tidak mungkin dilupakan oleh para graduan sekalian. Penganugerahan ini adalah berkat kesungguhan, kesabaran dan ketabahan saudara-saudari, setelah bertungkus-lumus mengikuti modul latihan, menimba ilmu pengetahuan dan memperoleh pelbagai pengalaman sepanjang berkursus.

4. Hari ini juga merupakan hari bersejarah bagi para ibu bapa, suami mahupun isteri, kerana berkesempatan menyaksikan anak atau pasangan masing-masing menerima diploma. Kejayaan ini membuktikan komitmen mereka untuk menjadi sebahagian anggota perkhidmatan awam yang sentiasa bersedia melaksanakan tugas demi kecemerlangan pentadbiran negara.

5. Tidak lupa juga, saya mengucapkan penghargaan dan terima kasih kepada INTAN yang telah menganjurkan majlis ini sebagai satu pengiktirafan untuk penerima Anugerah Fellow INTAN dan juga kepada para graduan yang telah berjaya menamatkan latihan dan pengajian.

Para hadirin yang dihormati sekalian,

6. Y.A.B. Perdana Menteri sering bercakap dan menekankan mengenai aspek pembangunan modal insan dalam setiap perjumpaan beliau dengan penjawat awam. Hasrat beliau tersebut adalah selaras dengan Teras Kedua Misi Nasional, iaitu untuk “Meningkat keupayaan pengetahuan dan inovasi negara serta memupuk minda kelas pertama” di kalangan rakyat Malaysia. Telah dikenal pasti bahawa modal insan yang berkualiti dari aspek pengetahuan dan nilai, akan menjadi penentu utama kejayaan masa depan negara, agar lebih berdaya maju dan lebih berdaya saing. Selain daripada itu, Teras Kelima Misi Nasional, iaitu, “Mengukuhkan keupayaan institusi dan pelaksanaan”, menekankan supaya jentera pelaksanaan kerajaan perlu sentiasa dipertingkatkan dengan menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan awam supaya lebih responsif, cekap dan berkesan bagi memenuhi segala tuntutan dan kehendak pelanggan.

7. Dalam hubungan ini, penjawat awam hendaklah menguasai kemahiran yang diperlukan bagi memantapkan keprofesionalan kita. Kita perlu mempertingkatkan kemahiran berkaitan dengan skop kerja masing-masing serta sentiasa bersemangat untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan jujur dan ikhlas serta cekap dan berintegriti. Ia juga bermaksud, the right people for the right job, iaitu hanya orang bersesuaian dan mampu melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan cemerlang akan terpilih untuk jawatan-jawatan tertentu dalam perkhidmatan awam. Ini adalah bagi memastikan hasrat dan cita-cita Kerajaan untuk mencapai Misi Nasional dan Wawasan Negara akan terlaksana dengan jayanya.

Hadirin yang dihormati sekalian,

8. Usaha untuk meningkatkan kecekapan, keberkesanan dan prestasi tinggi agensi sektor awam telah membolehkan pelbagai usaha penambahbaikan dilaksanakan secara berterusan oleh kementerian dan agensi Kerajaan. Usaha-usaha ini turut mendorong PEMUDAH, Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan, untuk mencadangkan pelbagai inisiatif bagi mewujudkan persekitaran perniagaan yang menyokong peningkatan tahap daya saing negara, dan seterusnya merealisasikan hasrat Kerajaan untuk meletakkan Malaysia ke taraf ke-10 teratas dalam Laporan World Bank Doing Business Index.

9. Tumpuan PEMUDAH adalah untuk terus menginstitusikan penambahbaikan ke arah meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan semua agensi sektor awam termasuk Pihak Berkuasa Tempatan. Banyak penambahbaikan telah dilaksanakan bagi memudahkan perniagaan dan urusan transaksi Kerajaan, serta merealisasikan matlamat ‘One Service, One Delivery, No Wrong Door’. Antara penambahbaikan yang telah dilaksanakan ialah:

- Melaksanakan myBayar sebagai langkah mempercepat dan mempermudah bayaran menerusi perkhidmatan e-Payment. Kemudahan myBayar membolehkan bayaran dibuat secara online dari mana-mana dan pada bila-bila masa, serta memudahkan dan mempercepatkan urusan pembayaran. Bayaran boleh dibuat melalui laman web agensi berkenaan, menerusi portal bank atau portal myGovernment, dengan menggunakan kad kredit atau debit terus, termasuk juga menerusi laman web yang dibenarkan serta melalui agensi dan pejabat-pejabat pos;
- Mempercepatkan urusan tanah melalui pindaan Peruntukan Kanun Tanah Negara bagi menambah baik pengurusan tanah dan mempercepatkan urusan pindah milik tanah. Di samping itu juga, masa memproses laporan penilaian telah dikurangkan dari 3 bulan ke 5 minggu;
- Mempercepat kelulusan Kastam bagi urusan import-eksport dengan mengurangkan tempoh pengesahan dokumen pengimportan dari 3 hari kepada 1 hari melalui penggunaan Waktu Jangka Tiba kargo;
- Mempercepatkan Proses Pendaftaran Hartanah yang kini boleh dilakukan dalam tempoh 41 hari berbanding 144 hari sebelum ini menerusi pusat setempat (OSC - One-Stop Centres) yang diwujudkan di Pihak Berkuasa Tempatan; dan
- banyak lagi inisiatif seperti yang dilaporkan di dalam Laporan Tahunan PEMUDAH 2008 yang telah dilancarkan oleh Y.A.B. Perdana Menteri pada hari Selasa, 25 Februari 2009 yang lalu.

10. Penambahbaikan yang dicapai, hasil kerjasama erat antara sektor awam dan sektor swasta menerusi PEMUDAH, telah berjaya meningkatkan daya saing negara dalam menghadapi cabaran ekonomi antarabangsa. Di samping itu, pewujudan sebuah persekitaran yang kondusif akan menarik minat para pelabur serta memesatkan lagi pertumbuhan ekonomi negara. Usaha-usaha yang telah dijayakan tersebut membuktikan perkongsian pintar antara sektor awam dan sektor swasta telah dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, serta telah memberikan kejayaan yang besar kepada negara.

Saudara-saudari sekalian,

11. Namun begitu, tugas kita masih belum selesai. Bagi saudara-saudari, pegawai-pegawai muda, saya sangat mengalu-alukan idea, pandangan dan tindakan saudara-saudari untuk melakukan pembaharuan pada setiap masa, sama ada dari segi prosedur kerja atau proses bekerja di organisasi masing-masing. Kita perlu lebih kreatif dan inovatif dalam menerokai pembaharuan untuk memantapkan penyampaian perkhidmatan serta membolehkan organisasi menghasilkan value creation. Dengan adanya inovasi, iaitu sama ada berbentuk produk atau perkhidmatan, akan dapat dirasakan dengan ketara dan dinikmati secara meluas oleh masyarakat pengguna.

12. Dalam hubungan ini, saya amat menggalakkan saudara-saudari menguasai kemahiran ICT serta mengambil manfaat sepenuhnya kemajuan ICT, supaya dapat memberi tambah nilai kepada perkhidmatan yang disediakan kepada orang ramai. Penggunaan ICT bukan sahaja membolehkan sesuatu urusan dilakukan di luar waktu pejabat biasa, malah ia turut membolehkan agensi-agensi Kerajaan membuat keputusan, memberi maklum balas serta berkomunikasi tanpa perlu berada di pejabat. Selaras dengan perkembangan teknologi pada hari ini, adalah wajar semua anggota Perkhidmatan Awam dapat memberikan perkhidmatan yang responsif untuk orang ramai tanpa mengira masa dan di mana sahaja mereka berada. Ini pastinya akan dapat membantu meningkatkan lagi prestasi sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan.

Para hadirin sekalian,

13. Bagi memastikan perkhidmatan awam sentiasa kompetitif, penjawat awam perlu mengamalkan budaya kerja yang berorientasikan “outcome”, dan bukan “output” atau proses semata-mata. Sasaran kita adalah kepada impak atau outcome dari sesuatu tindakan atau keputusan yang telah diambil, dan bukannya terhadap proses semata-mata. Sebagai contoh, langkah kerajaan melaksanakan pembayaran bil dalam tempoh 14 hari, outcome nya ialah, ramai kontraktor atau penyedia perkhidmatan lebih selesa dan berpuas hati untuk berurusan dengan Kerajaan kerana mereka tahu tempoh masa mereka akan menerima bayaran bagi perkhidmatan yang telah disediakan.

14. Seterusnya, setiap kerja yang diamanahkan perlu dilaksanakan dengan segera, iaitu dengan sense of urgency. Setiap keputusan yang dicapai hendaklah diambil tindakan segera, dan tanpa berlengah. Dalam sesetengah keadaan, kita perlu “just do it”, namun ini tidak bermakna kita bertindak tanpa mengambil kira peraturan dan prosedur sedia ada.

15. Berdepan dengan kehendak pelanggan yang semakin meningkat dan mencabar memerlukan penjawat awam yang boleh “berfikir” atau “the thinking public service”. Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang perlu diutamakan, supaya perkhidmatan awam sentiasa relevan. Dalam hubungan ini, kadang kala kita perlu berfikir di luar kotak pemikiran biasa (think out-of-the-box) bagi mencari jalan yang terbaik untuk menyelesaikan sesuatu masalah atau kelemahan yang ada. And this is a mantra – “we, the public service, must facilitate, and not frustrate. Matlamatnya adalah supaya pelanggan merasa seronok berurusan dengan Kerajaan, berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan, serta menyanjung tinggi sikap responsif dan keprihatinan yang kita amalkan.

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.

Saudara-saudari sekalian,

17. Dalam kita berusaha memberikan perkhidmatan yang terbaik, adalah amat penting ianya diberikan dengan PENUH INTEGRITI. Integriti merupakan antara 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. Tiada gunanya kita melakukan sesuatu perkara dengan cepat dan cekap TETAPI TANPA INTEGRITI. Saya sering mengingatkan bahawa tiada tempat dalam perkhidmatan awam bagi mereka yang mengambil jalan singkat untuk mengumpul kekayaan. Benteng paling berkesan untuk menjauhi amalan negatif ini ialah dengan mengukuhkan nilai integriti demi memelihara nama baik Perkhidmatan kita.

18. Menerusi peneguhan prinsip integriti, budaya kerja dan sistem penyampaian perkhidmatan, saya benar-benar mengharapkan agar saudara-saudari dapat menghayati sepenuhnya tugas yang perlu dilaksanakan bagi meneruskan kesinambungan perjuangan generasi pentadbir sebelum ini, Insya Allah.

Para hadirin yang dihormati sekalian,

19. Dalam majlis pada hari ini, kita amat berbangga kerana dapat memberi penghormatan kepada seorang tokoh perkhidmatan awam yang terkenal dan dihormati. Tokoh Fellow INTAN pada kali ini, Y. Bhg. Tan Sri Samsudin Osman, telah banyak mencurahkan jasa dan bakti kepada negara selama kira-kira 37 tahun dalam perkhidmatan awam. Beliau masih lagi giat menghulurkan sumbangannya sehingga pada hari ini. Sumbangan jasa dan bakti beliau sepanjang perkhidmatan di pelbagai kementerian dan jabatan Kerajaan, amatlah dihargai dan sememangnya telah membantu memartabatkan kecemerlangan dalam perkhidmatan awam.

20. Saya bagi pihak seluruh anggota perkhidmatan awam mengucapkan setinggi-tinggi tahniah kepada Y. Bhg. Tan Sri Samsudin Osman kerana dipilih untuk menerima Anugerah Fellow INTAN bagi tahun 2008. Semoga Allah SWT menganugerahkan kepada Y. Bhg. Tan Sri dan keluarga, kerahmatan serta kesejahteraan Nya yang berterusan.

21. Saya juga sekali lagi ingin mengucapkan tahniah kepada para graduan yang menerima diploma masing-masing pada hari ini. Semoga kejayaan saudara-saudari akan mencetuskan semangat untuk terus bekerja dengan lebih tekun, beramanah dan bertanggungjawab demi kemajuan bangsa dan negara.

22. Akhir kata, sentiasalah melakukan perenungan dan muhasabah diri agar kita terus dapat membantu dan menyumbang kepada pembangunan dan kemajuan negara. Semoga Allah SWT memberi petunjuk, taufik dan hidayah Nya agar kita semua akan dapat berkhidmat kepada negara dengan tahap profesional yang tinggi, adil dan prihatin kepada keperluan negara dan rakyat, di samping menjalankan tugas dengan penuh keikhlasan dan dedikasi demi mencapai kecemerlangan dan kegemilangan.

Sekian,

Wabillahittaufig walhidayah

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.