

12/05/2009 - Majlis Anugerah Perkhidmatan Cemerlang 2008 Jabatan Perdana Menteri

Bismillahirrahmanirahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

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

Y.Bhg Dato' Zainol bin Othman
Timbalan Ketua Setiausaha Kanan
Jabatan Perdana Menteri

Y.Bhg Tan Sri-Tan Sri/Datuk-Datuk/Datin-Datin

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian.

Alhamdulillah, marilah kita bersyukur ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah rahmat dan izin Nya jua kita dapat bersama-sama berkumpul dalam Majlis Anugerah Perkhidmatan Cemerlang 2008, Jabatan Perdana Menteri pada pagi ini. Terlebih dahulu saya mengucapkan terima kasih kepada pihak penganjur kerana telah menjemput saya untuk menyampaikan Sijil Anugerah Perkhidmatan Cemerlang, Jabatan Perdana Menteri pada tahun ini.

2. Saya ingin mengambil kesempatan di sini untuk mengucapkan tahniah kepada penerima-penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang Jabatan Perdana Menteri untuk tahun 2008. Anugerah ini sebenarnya merupakan penghargaan Kerajaan kepada penjawat awam yang telah memberikan perkhidmatan yang cemerlang sepanjang tahun 2008. Perkhidmatan yang cemerlang merupakan perkhidmatan yang mana kualitinya melebihi daripada kebiasaan (beyond the ordinary) selaras dengan arahan yang dikeluarkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam pada 13 Disember 2007 mengenai kriteria penilaian terhadap prestasi pegawai.

Saya percaya dan saya berharap pegawai-pegawai yang terpilih pada hari ini telah menunjukkan usaha dan prestasi yang terbaik di peringkat jabatan dan agensi masing-masing. Adalah diharapkan bahawa saudara-saudari akan terus mengekalkan kecemerlangan dan menjadi penanda aras kepada pegawai-pegawai lain, di samping mewujudkan persaingan yang sihat untuk meningkatkan prestasi masing-masing.

Saya berharap pada tahun hadapan, sekiranya saudara-saudari mengekalkan prestasi yang cemerlang, tiada sebab mengapa saudara-saudari tidak terpilih semula untuk menerima Anugerah ini sekali lagi. Namun apa yang dilaksanakan pada masa ini ialah, apabila seseorang pegawai telah menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang untuk satu-satu tahun tertentu, maka pegawai tersebut tidak akan dipertimbangkan untuk anugerah ini bagi beberapa tahun berikutnya. Pada hemat saya, jika seseorang penjawat awam itu adalah cemerlang, dan terus kekal cemerlang untuk tahun-tahun berikutnya, maka tiada sebab mengapa penjawat awam itu dinafikan peluang untuk menerima Anugerah ini secara berturut-turut. Mungkin perkara ini dapat dipertimbangkan dan dilaksanakan sewajarnya.

Hadirin yang hormati sekalian,

3. Saya amat berterima kasih kepada semua penjawat awam khususnya di Jabatan Perdana Menteri yang telah banyak menyumbang kepada pengukuhan sistem penyampaian Kerajaan. Banyak perubahan telah dilakukan ke arah mempercepat lagi jabatan dan agensi Kerajaan untuk kemudahan orang ramai, termasuk kepada kita juga. Perubahan bukan sahaja telah berlaku di Jabatan Perdana Menteri, malah di dalam perkhidmatan awam secara keseluruhannya. Ini termasuklah pembayaran bil dalam tempoh 14 hari oleh semua Kementerian dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri, pelaksanaan langkah-langkah bagi mengurangkan karenah birokrasi, pemantapan dalam pengurusan aduan serta penggunaan ICT dalam memperkemas serta memantapkan lagi perkhidmatan kepada stakeholders dan para

pelanggan.

4. Pencapaian baik ini adalah merupakan hasil usaha penjawat awam yang cemerlang dan komited termasuk yang bakal menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang pada kali ini. Namun, saya percaya masih terdapat banyak ruang penambahbaikan dan peningkatan. Penjawat awam diharapkan akan terus berusaha sungguh-sungguh bagi meningkatkan prestasi dan kecemerlangan.

5. Dalam hubungan ini, adalah penting bagi penjawat awam menanam budaya kecemerlangan melalui usaha meningkatkan kesedaran supaya mementingkan prinsip ketepatan (precision), iaitu ketepatan dari segi pengukuran, pengurusan masa, jadual penyampaian, kualiti produk dan sebagainya. 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 rakyat negara ini.

6. Dalam konteks Perkhidmatan Awam, kita hendaklah membudayakan "precision" dan "punctuality" dalam pelaksanaan dasar-dasar serta program-program yang telah dirancang. Sebagai contoh, kita hendaklah memastikan projek-projek yang dilaksanakan dipantau dengan teliti supaya tidak berlaku sebarang kelewatan. Namun, kerap kali apa yang berlaku ialah projek-projek Kerajaan, termasuk di JPM ini, tidak dapat disiapkan mengikut jadual. Antara punca utama berlakunya kelewatan adalah kerana kelemahan pemantauan, kita tidak "turun padang" untuk melihat keadaan sebenar, dan terlalu bergantung kepada kontraktor berdasarkan laporan-laporan yang mereka sediakan. Kita juga sering bersikap terlalu "lenient" terhadap kontraktor dengan memberikan "extension of time" atau EOT sehingga beberapa kali, namun projek masih juga belum siap dalam masa ditetapkan. Keadaan ini perlu dihentikan, kerana ia memberi gambaran kepada rakyat bahawa Kerajaan lebih memihak kepada kontraktor. Selain itu, kelewatan penyediaan projek dan EOT pastinya menimbulkan kos tambahan kepada pihak Kerajaan, selain pembaziran masa, dan bangunan tidak dapat dimanfaatkan seperti yang dihasratkan.

7. Sehubungan dengan itu, saya ingin menyarankan supaya jabatan dan agensi Kerajaan bersikap lebih tegas dalam pelaksanaan serta pemantauan projek-projek. Dasar dan peraturan sedia ada adalah komprehensif dan mencukupi, dan perlu dikuatkuasakan sewajarnya. Mana-mana pihak yang cuai perlu dikenakan tindakan 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. Begitulah sifat punctuality dan precision yang perlu dibudayakan oleh masyarakat Malaysia, dan kita selaku penjawat awam harus mempelopori usaha ini dengan memastikan perkhidmatan yang disediakan oleh kita menepati prinsip-prinsip ketepatan sebagaimana yang dihasratkan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

8. Seperti yang kita sedia maklum, negara-negara seluruh dunia pada masa ini sedang bergelut dengan suasana ekonomi global yang tidak menentu yang memerlukan komitmen yang lebih tinggi daripada kita, khususnya dari penjawat awam. Cabaran dan dugaan ini memerlukan suatu transformasi secara berterusan, terancang dan tertib mengikut proses atau fasa pelaksanaan sesuatu tindakan. Penjawat awam perlu mengubah cara bekerja, cara berfikir dan sentiasa menambah baik proses sedia ada bagi memenuhi ekspektasi stakeholder dan pelanggan. Selain itu, penjawat awam juga perlu sedar bahawa pelanggan pada masa kini adalah lebih terbuka dalam menyatakan ketidakpuasan hati melalui pelbagai saluran.

9. Y.A.B Perdana Menteri dalam Majlis Perhimpunan Bulanan Jabatan Perdana Menteri pada hari Isnin, 4 Mei 2009, menegaskan bahawa 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. Mudah-mudahan dengan usaha-usaha dilaksanakan secara berterusan, kita akan memberi tumpuan kepada cara-cara bagaimana pula jabatan kita boleh menambah kepuasan hati rakyat. Seterusnya,

rakyat yang berpuas hati akan terus bersama-sama kita, Insya Allah.

10. Oleh itu, dalam usaha kita memenuhi kehendak pelanggan, kita perlu mempunyai mindset untuk membawa perubahan, serta membentuk agenda untuk memberikan yang terbaik kepada perkhidmatan, iaitu *giving our best, right from the beginning*. Rakyat yang merupakan pelanggan kepada perkhidmatan yang kita sediakan, menaruh harapan tinggi kepada penjawat awam dan oleh itu, rakyat memerlukan penjawat awam yang boleh berfikir, a *thinking public service*. 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. Cita rasa mereka, tidak semestinya *what we think is best for them*.

Hadirin yang dihormati sekalian,

11. Transformasi perkhidmatan awam boleh mencapai tahap cemerlang sekiranya memenuhi kriteria-kriteria berikut:

a) Pertama, anjakan daripada sifat ketegaran kepada keanjalan, iaitu penjawat awam perlu menjadi pemudah cara kepada penciptaan kekayaan yang ditunjangi oleh sektor swasta tanpa mengenyepikan peranan mereka sebagai pemelihara kepentingan awam. *Our role is to facilitate, and not frustrate*, dan kita perlu saling berganding bahu, bersepakat dan bekerjasama antara sektor awam dan sektor swasta dan lain-lain pihak berkepentingan dalam memajukan negara. Dalam hubungan ini, proses konsultasi dengan semua pihak perlu sentiasa diadakan supaya sektor awam lebih memahami keperluan sektor swasta serta lain-lain pihak berkepentingan dan seterusnya melakukan penambahbaikan terhadap dasar dan peraturan sedia ada, di mana perlu. Tidak semestinya semua perkara yang diminta boleh dilaksanakan, dan dalam keadaan demikian, adalah penting pihak-pihak yang berkenaan mengetahui sebab-sebab mengapa sesuatu itu tidak boleh dilaksanakan. Keanjalan atau *flexibility* seumpama inilah yang dimaksudkan dalam menuju kecemerlangan dalam perkhidmatan awam.

b) Kedua, Perkhidmatan Awam harus menukar paradigma daripada menilai kejayaan yang berasaskan "output" kepada kejayaan yang berasaskan "outcome". Misalnya, penekanan bukan pada bilangan mesyuarat yang telah kita adakan atau kekerapan lawatan ke luar negara, tetapi apakah hasil yang tercapai daripada mesyuarat dan lawatan yang dilakukan.

c) Ketiga, kita perlu berusaha beralih daripada birokrasi yang menyukarkan kepada birokrasi yang memudah cara dan menyenangkan rakyat. Kenapa kita harus secara berterusan mengamalkan tatakara kerja yang usang, menyulitkan lagi melambatkan jikalau ia dapat dilaksanakan atau disiapkan dalam masa yang cepat. Kita juga harus ingat bahawa penjawat awam adalah juga pelanggan kepada jabatan dan agensi Kerajaan. Saya percaya, kita juga akan merasa kecewa, malah marah, sekiranya kita tidak menerima tahap perkhidmatan seperti mana yang kita kehendaki. Oleh itu, perkhidmatan awam perlu sentiasa memberikan perhatian utama terhadap usaha-usaha meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian kerajaan dengan cara memberi nilai tambah kepada kualiti dan proses membuat keputusan bagi menjamin rakyat sentiasa mendapat perkhidmatan yang terbaik, efisien dan cekap.

d) Keempat, mengutamakan gabungan produktiviti, kreativiti dan inovasi dalam perkhidmatan yang diberikan. Pendekatan inovatif dan kreatif bukan saja membabitkan penyelidikan dan pembangunan, malah boleh dilaksanakan dalam pentadbiran awam, seperti kaedah penyelesaian masalah dan proses kerja. Tanggapan bahawa setiap masalah boleh diselesaikan dengan menubuhkan jabatan/agensi baru atau menambah personel adalah pandangan yang tidak relevan lagi. Dengan kemajuan teknologi maklumat, produktiviti setiap penjawat awam oleh dioptimumkan. Ditambah pula dengan adunan inovatif dan kreativiti, maka kita akan dapat lonjakan berganda dari aspek peningkatan prestasi perkhidmatan yang disediakan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

12. Penjawat awam perlu dilihat memberikan khidmat yang menyenangkan rakyat. Ini kerana sebab

musabab kepada kewujudan perkhidmatan awam itu sendiri adalah untuk memberi kepuasan kepada rakyat. Kepuasan hati rakyat adalah tanda aras utama kepada kejayaan sektor awam. Pada hemat saya jua, jika kita benar-benar ingin berkhidmat untuk rakyat, kita perlu mengetahui rintihan rakyat. Kita perlu fahami setiap masalah, kekangan dan kesulitan yang dihadapi rakyat, barulah kita mampu untuk mengambil langkah-langkah sewajarnya bagi mengatasi masalah yang dihadapi.

13. Oleh itu, penjawat awam harus memiliki sifat bekerja dengan sense of urgency, iaitu bekerja dengan pantas, tidak bertangguh-tangguh dan memaksimumkan sumbangan dalam apa jua tindakan. Di samping sense of urgency, saya juga berharap agar kita dapat berpegang kepada satu prinsip, yang bagi saya adalah amat penting dan tiada tolak ansur, iaitu integriti. Apabila menyentuh tentang integriti, fokus kita bukan hanya kepada perlakuan rasuah dan salah guna kuasa semata-mata yang melibatkan wang ringgit, malah integriti merupakan satu konsep yang lebih besar dan lebih 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.

14. Oleh itu, dalam usaha menjadikan perkhidmatan awam terus cemerlang dan terbilang, penjawat awam terutama di Jabatan Perdana Menteri perlu sedar tentang kepentingan integriti. Pada masa ini, apa yang lebih dituntut oleh pelanggan ialah supaya kita lebih telus dalam penyampaian perkhidmatan, termasuk berdisiplin dan beramanah. Saya percaya bahawa Perkhidmatan Awam Malaysia, khususnya warga Jabatan Perdana Menteri boleh memberi komitmen terhadap perkara ini.

15. Selaku penjawat awam, adalah amat penting kita menyahut saranan Yang Amat Berhormat Perdana Menteri dalam menjayakan konsep "1 Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan". Ini memerlukan penjawat awam supaya lebih gigih dalam memenuhi ekspektasi stakeholders dan pelanggan. Mutu perkhidmatan perlu ditingkatkan, proses pemberian perkhidmatan perlu dipermudahkan kerana setiap pelanggan berhak mendapat perkhidmatan yang terbaik. Bagi memenuhi hasrat ini, prestasi petunjuk utama atau KPI telah dan akan terus digunakan sebagai kayu pengukur pencapaian prestasi penjawat awam. KPI ini bukan sahaja menekankan output tetapi juga outcome atau impak sesuatu perkhidmatan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

16. Dalam kesibukan kita melaksanakan tugas yang diamanahkan, jangan pula kita lupa terhadap kepentingan kesihatan serta tanggungjawab kepada keluarga. Saya suka menasihatkan agar di samping kita melaksanakan tugas-tugas seharian, penglibatan di dalam aktiviti-aktiviti luar juga akan dapat membuka ruang kepada kita agar dapat berfikir dan bertindak dengan lebih kreatif dan inovatif. Daya pemikiran tajam yang diperlukan di dalam aktiviti-aktiviti tertentu boleh membantu melatih minda kita agar berfikiran positif dan terbuka, sentiasa berfikir beberapa langkah ke hadapan atau "think a few steps ahead" dan bersedia melakukan perubahan mengikut keperluan semasa. Ini pastinya akan melahirkan generasi penjawat awam yang sihat dan mempunyai minda kelas pertama.

17. Akhir kata, saya sekali lagi ingin mengucapkan tahniah dan syabas kepada para penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang 2008, Jabatan Perdana Menteri. Semoga anugerah ini dapat menjadi sumber motivasi untuk kita sama-sama memberi perkhidmatan cemerlang, gemilang dan terbilang pada bangsa, agama dan negara. Dengan usaha-usaha yang dilaksanakan ini, adalah diharapkan Perkhidmatan Awam Malaysia akan dapat bergerak dengan pantas serta berfungsi dengan berkesan dan berintegriti yang akhirnya membolehkan rakyat mendapat perkhidmatan kelas pertama yang mereka hajati, Insya Allah.

Sekian,
Wabillahitaufik walhidayah,
Wasalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.