

13/08/2009 - 1 Perkhidmatan Awam: Pelanggan Didahulukan, Pencapaian Diutamakan

Bismillahir Rahmanir Rahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

Y. Bhg. Tan Sri Jamaluddin Bin Hj. Ahmad Damanhuri, Pengerusi Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia

Y. Bhg. Dato' Hj. Kusaini bin Hj. Hasbullah, Pengerusi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran

Y. Bhg. Datuk Ismail bin Awang Besar
Pengerusi SPA Negeri Sabah

Y. Bhg. Dato' Dr. Ismail bin Alias
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Malaysia
Y. Bhg. Pengerusi-pengerusi Suruhanjaya

Y. Bhg. Timbalan-timbalan Pengerusi Suruhanjaya

Ahli Suruhanjaya-suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia

Ketua-Ketua Jabatan Persekutuan dan Negeri di Sabah

Y. Bhg. Dato'-Dato', Datin-Datin, Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian.

Terlebih dahulu marilah kita memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia dan rahmat Nya, kita dapat menghadiri Majlis Penutupan Persidangan Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia yang ke-12 pada pagi ini. Saya mengucapkan terima kasih kepada penganjur persidangan kerana telah menjemput saya untuk hadir bersama dalam persidangan ini.

2. Persidangan Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia ini adalah amat penting kerana sebagai pihak berkuasa melantik, persidangan ini membolehkan ahli-ahli bertukar-tukar pandangan dan amalan terbaik dalam proses pengambilan penjawat awam, memandangkan modal insan merupakan sumber terpenting dalam usaha mempertingkatkan mutu penyampaian perkhidmatan Kerajaan. Saya berharap semua Suruhanjaya Perkhidmatan dapat menerapkan amalan baik yang telah dibincangkan sepanjang persidangan ini. Seterusnya, hendaklah melaksanakan di Suruhanjaya masing-masing dalam usaha berterusan kita menyemarakkan kecemerlangan dalam perkhidmatan awam.
Hadirin yang dihormati sekalian,

3. Tema persidangan pada kali ini, "1 Perkhidmatan Awam: Pelanggan Didahulukan, Pencapaian Diutamakan" amatlah bertepatan dan sesuai dengan usaha dan aspirasi Kerajaan untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggan. Suruhanjaya Perkhidmatan sebagai Pihak Berkuasa Melantik, perlu memberi keutamaan kepada pelanggan dan mengutamakan pencapaian. Ini boleh dilakukan melalui usaha berterusan untuk berinteraksi dengan pelanggan bagi mendapatkan maklum balas, pendapat dan pandangan berhubung perkhidmatan yang disediakan. Seterusnya, tindakan segera diambil supaya setiap maklum balas, cadangan dan pandangan ditangani dengan pantas dan berkesan, terutama yang berkaitan dengan urusan pengambilan, pelantikan serta urusan perkhidmatan. Termaklum bahawa pelanggan-pelanggan Suruhanjaya meliputi Kementerian-Kementerian, Jabatan-Jabatan dan juga calon-calon.

4. Kepuasan pelanggan adalah tanda aras utama kepada kejayaan suruhanjaya dan perkhidmatan awam. Sehubungan dengan ini, saya ingin mengingatkan semua agensi Kerajaan di pelbagai peringkat tentang perlunya bersikap prihatin terhadap pelanggan yang datang berurusan di agensi masing-masing. Antara langkah-langkah yang boleh dilaksanakan ialah memastikan urusan pelanggan dapat diselesaikan

dengan segera bagi mengelakkan pelanggan datang berulang kali ke pejabat. Sebaiknya, semua urusan dapat diselesaikan dengan hanya 1 kali kehadiran di kaunter pejabat-pejabat Kerajaan.

5. Apa yang diperlukan ialah penjawat awam yang membudayakan mempersoalkan kewajaran sesuatu amalan, sama ada ia patut diteruskan ataupun elok tatacara dan prosedur yang dahulunya amat wajar mungkin tidak perlu lagi, dan oleh itu dihenti atau diubah. Sebagai contoh, jabatan-jabatan kerajaan meminta menyediakan beberapa salinan bagi dokumen-dokumen asal yang dikemukakan. Misalnya, setiap borang permohonan perlu disertakan dengan salinan kad pengenalan. Ini dahulunya termasuk dalam urusan pembaharuan pasport. Adakah salinan pendua ini masih diperlukan sekiranya dokumen asal telah dilihat oleh pegawai bertugas? Adakah salinan pendua tersebut mempunyai tambah nilai untuk memproses permohonan? Saya percaya sering kali salinan pendua tersebut tidak akan dirujuk semula, malah akan mendatangkan masalah untuk menyimpannya. Di pihak pengguna pula akan melibatkan kos dan masa bagi menyediakan salinan fotostat.

6. Oleh itu, selaras dengan hasrat memudahkan urusan pelanggan, setiap penjawat awam perlu mengkaji dan menilai semula keperluan setiap peraturan semasa, sama ada ia boleh dipermudahkan lagi. Bagi contoh salinan pendua bagi dokumen-dokumen asal yang dikemukakan, sekiranya perlu juga kepada salinan pendua, agensi sendiri yang akan membuat salinan pendua tersebut dan bukan disediakan oleh pelanggan. Saya percaya sekiranya pendekatan ini diamalkan kita akan mendapati bahawa kita tidak akan memerlukan lagi apa yang dahulu diwajibkan apabila pihak lain yang menyediakan.

Hadirin yang saya hormati sekalian,

7. Saya mengambil maklum bahawa sebanyak 13 kertas kerja telah dibincangkan dalam persidangan ini. Saya berharap semua Pihak Berkuasa Melantik telah menjadikan Persidangan ini sebagai forum bagi meningkatkan pengetahuan serta bertukar-tukar pandangan dan cadangan untuk menambah baik tahap penyampaian perkhidmatan, terutama dari segi amalan-amalan terbaik atau best practices. Dalam hubungan ini, saya ingin memaklumkan bahawa MAMPU, melalui Laporan Pasukan Petugas Bagi Mengurangkan Kerenah Birokrasi, telah mendokumentasikan pelbagai usaha yang telah dilaksanakan oleh Kementerian dan Agensi Kerajaan bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan dan mengurangkan kerenah birokrasi. Amalan-amalan terbaik yang dilaksanakan oleh agensi-agensi Kerajaan tersebut, wajar dicontohi dan diperluaskan penggunaannya oleh agensi-agensi Kerajaan yang lain.

8. Usaha-usaha penambahbaikan tidak mengira yang kecil mahupun yang besar hendaklah juga mengambil kira pandangan pelbagai pihak, baik orang ramai ataupun pegawai yang paling junior. Saya percaya banyak idea yang bernas dapat dilahirkan dan dizahirkan oleh mereka. Ini kerana usaha-usaha yang tampak kecil itu sebenarnya mampu memberikan impak yang tinggi terhadap sistem penyampaian perkhidmatan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

9. Selaras dengan konsep "Perkhidmatan Awam Untuk Semua", kerjaya dalam perkhidmatan awam adalah terbuka untuk semua kaum dan jantina, orang kurang upaya, orang asli dan semua rakyat Malaysia yang berkelayakan. Usaha-usaha berterusan dan langkah yang proaktif dalam pengambilan dari pelbagai kaum, etnik, dan taburan wilayah haruslah ditekankan dan diteruskan, tanpa menjejaskan kualiti, bagi merealisasikan wawasan Kerajaan serta mewujudkan perkhidmatan awam yang bercirikan "1Malaysia".

10. Kita hendaklah mendapatkan bakat yang terpilih, terbaik dan tersaring demi kepentingan rakyat dan penyampaian perkhidmatan. Dalam hubungan ini, Y.A.B. Perdana Menteri semasa menyampaikan amanat dalam Majlis Perdana Perkhidmatan Awam Kesepuluh pada 28 April 2009 yang lalu telah mencadangkan agar struktur perkhidmatan awam diubah melalui kaedah sistem kemasukan pelbagai peringkat antara bakat sektor awam dan swasta bagi mengisi jawatan utama perkhidmatan awam. Y.A.B. Perdana Menteri juga mencadangkan satu dasar pintu terbuka di mana pegawai perkhidmatan awam

boleh dipinjamkan ke syarikat GLC atau swasta dan sebaliknya, iaitu pegawai GLC atau swasta ke perkhidmatan awam bagi menimba pengalaman.

11. Berikutan itu, Program Cross-Fertilisation Sektor Awam dan Swasta sedang diusahakan dan akan dimulakan pada 1 September 2009. Sebagai permulaan, seramai 20 orang penjawat awam terpilih akan ditempatkan di pelbagai GLC dan 20 orang pegawai GLC akan ditempatkan di pelbagai Kementerian dan agensi Kerajaan. Sehubungan ini, suruhanjaya-suruhanjaya perkhidmatan serta kementerian dan agensi yang terlibat hendaklah memberikan kerjasama dan perhatian utama dalam menjayakan program ini, supaya struktur perkhidmatan awam akan dapat diperkukuhkan dengan menarik bakat-bakat terbaik dan cemerlang.

12. Suruhanjaya perkhidmatan juga wajar mencari kaedah yang sesuai bagi mengenal pasti bakat calon. Dalam hubungan ini, saya amat berbangga kerana Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia telah melaksanakan kaedah Profiling Recruitment Model dalam urusan pengambilannya bagi sesetengah jawatan Kumpulan Pengurusan dan Profesional. Sistem tapisan berdasarkan Profiling Recruitment Model dan temuduga berasaskan kompetensi atau Competency Based Interview yang dilaksanakan oleh SPA merupakan satu usaha yang tepat ke arah memantapkan proses pengambilan penjawat awam. Oleh kerana kaedah ini adalah baik, maka saya ingin menyarankan agar kaedah ini diperluaskan meliputi skim-skim perkhidmatan yang lain secara berperingkat-peringkat.

Hadirin yang dihormati sekalian,

13. Pihak Berkuasa Melantik juga perlu sentiasa meneliti semula proses kerja sedia ada dan melaksanakan penambahbaikan dari masa ke semasa dengan mempermudah, bukan sahaja urusan pengambilan bahkan juga meliputi urusan perkhidmatan yang lain seperti pengesahan pelantikan, pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen, rayuan kenaikan pangkat dan juga rayuan tata tertib. Ini kerana pegawai-pegawai awam yang merupakan pelanggan dalaman sektor awam mempunyai ekspektasi tinggi terhadap suruhanjaya-suruhanjaya perkhidmatan untuk mendapatkan perkhidmatan yang cekap, cepat dan berkesan. Dalam hubungan ini, ketepatan waktu adalah amat penting dalam proses kerja untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

14. Penjawat awam hendaklah menanam budaya kecemerlangan melalui usaha mementingkan prinsip ketepatan (precision) dalam pelaksanaan tugas masing-masing, 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. Budaya ini hendaklah dipelopori oleh penjawat awam.

Hadirin yang dihormati sekalian,

15. Perkhidmatan Awam hendaklah mampu menarik dan mengekalkan anggota yang mempunyai "character" dan berintegriti. Justeru, mesej yang konsisten yang harus diperjelaskan kepada penjawat awam dan orang ramai, ialah bahawa Perkhidmatan Awam amat mementingkan aspek kualiti peribadi dan tidak akan bertolak ansur berhubung aspek integriti, iaitu zero-tolerance bagi yang tiada integriti. Oleh itu, dalam urusan pengambilan, hendaklah dipastikan calon-calon yang cemerlang, berperibadi tinggi atau mempunyai "character" dan berintegriti dilantik ke dalam Perkhidmatan Awam. Dalam urusan kenaikan pangkat, penekanan penting diberikan kepada aspek integriti dan kecemerlangan pegawai dalam menjalankan tugas. Dan bagi mereka yang mengkompromikan integriti, tindakan tegas perlu diambil untuk memastikan mereka ini tiada tempat dalam perkhidmatan awam. Tindakan yang tegas akan memastikan budaya cemerlang akan didokong oleh semua dalam perkhidmatan awam.

16. Peranan Suruhanjaya Perkhidmatan adalah sangat penting dalam membudayakan ini. Adalah penting kita menitikberatkan hak individu dan rule of natural justice, namun kita juga perlu melihat akan kepentingan umum. Apabila perkhidmatan awam dianggotai oleh mereka yang berkualiti dan diperkukuhkan dengan nilai-nilai murni seperti jujur dan berintegriti, maka ia mendatangkan hasil pencapaian perkhidmatan yang dihasratkan demi kemajuan dan kesejahteraan negara, Insya Allah.

Hadirin yang dihormati sekalian,

17. Pada kesempatan ini, sekali lagi saya mengucapkan tahniah kepada pihak penganjur dan semua pihak yang terlibat dalam menjayakan persidangan ini yang sudah tentu menuntut banyak komitmen dan susulan kepada resolusi-resolusi yang telah dicapai. Resolusi tersebut perlu diterjemahkan kepada tindakan dengan segera agar suruhanjaya-suruhanjaya dilihat sebagai pihak berkuasa melantik yang berwibawa dalam melaksanakan fungsi dengan cekap, telus dan efisien.

18. Akhir kata dengan lafaz Bismillahir Rahmanir Rahim, saya dengan sukacitanya merasmikan Penutupan Persidangan Suruhanjaya-Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia Ke-12.

Sekian.

Wabillahittaufik Walhidayah

Wassalamu'alaikum Warahmatulahi

Wabarakatuh.