

29/04/2009 - Majlis Makan Malam Bersama Peserta Kursus Diploma Pengurusan Awam Bil 2/2008

Bismillahir rahmaanir rahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera,

Y. Bhg. Tan Sri Ismail Adam

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Malaysia,

Y. Bhg. Dato' Dr. Muhammad Bin Hamzah, Pengarah INTAN,

Y. Bhg. Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Dato', Tuan-Tuan dan Puan-Puan,

Saudara-saudari para pegawai PTD sekalian.

Marilah kita bersama-sama memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia dan keizinan Nya kita dapat bersama-sama bertemu dalam Majlis Makan Malam kali ini. Saya mengucapkan terima kasih kepada INTAN yang mengundang saya ke majlis ini, yang merupakan majlis kemuncak dalam modul terakhir peserta-peserta Kursus Diploma Pengurusan Awam Bil. 2/2009. Saya amat menghargai kesempatan ini kerana pastinya ia memberikan ruang kepada saya untuk bertemu serta menyampaikan amanat kepada pegawai-pegawai PTD muda di hadapan saya pada malam ini.

Hadirin yang dihormati sekalian,

2. Pada malam ini saya ingin mengulangi serta menegaskan pesanan serta amanat Y.A.B. Perdana Menteri sewaktu beliau berucap dalam Majlis Perdana Perkhidmatan Awam Ke-10 pada hari Selasa 28 April 2009 yang lalu, dan juga beberapa amanat penting beliau semasa mempengerusikan Mesyuarat Jemaah Menteri hari ini. Menurut Y.A.B Perdana Menteri, dalam usaha membawa Malaysia ke arah kejayaan serta pencapaian yang lebih tinggi, adalah penting bagi kita menanam kesedaran serta berubah menjadi masyarakat yang mengamalkan 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. Barangan keluaran negara Jepun dan Switzerland adalah sinonim dengan kualiti.

3. Di negara Jepun, perkhidmatan kereta api bullet (Shinkansen) yang disediakan adalah sangat efisien dan tepat, iaitu kereta api akan sampai tepat pada masanya sebagaimana waktu yang tercatat di platform kereta api. Katakan mengikut jadual, kereta api akan tiba pada jam 9.16 pagi, pengguna kereta api mempunyai keyakinan tanpa sebarang keraguan bahawa kereta api akan tiba tepat masanya pada jam 9.16 pagi. Malah syarikat penyedia perkhidmatan kereta api mempunyai keyakinan tinggi bahawa kereta api akan tiba tepat masanya mengikut jadual sehingga mereka boleh memberikan komitmen, sekiranya kereta api tidak sampai tepat pada masanya, melebihi jangka waktu, sebahagian harga tiket akan dikembalikan. 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 menepati prinsip-prinsip ketepatan sebagaimana yang dihasratkan. Kita hendaklah membudayakan "punctuality" kepada pelaksanaan dasar-dasar dan lain-lain program seperti projek-projek pakej rangsangan dan RMK9.

4. Y.A.B. Perdana Menteri amat menggalakkan anggota pentadbiran serta anggota perkhidmatan awam supaya mengamalkan "walkabout" atau "turun padang" bagi menyelami serta memahami masalah rakyat dengan lebih dekat. Justeru, sebaik memulakan tugas sebagai Perdana Menteri, beliau telah mulakan siri "walkabout" atau tinjauan mesra dan prihatin di kawasan-kawasan tertentu, bukan sahaja bagi mendekati rakyat, tetapi yang lebih penting, supaya dapat merasai kepekaan secara visual dan merasai sendiri akan segala bau dan liku-liku kepayahan yang dilalui oleh orang-ramai dalam menjalani kehidupan seharian mereka. Sesi seumpama ini adalah lebih efektif, serta membolehkan penyelesaian yang lebih tepat

dilaksanakan bagi sebarang isu atau masalah yang berbangkit.

Saudara-saudari sekalian,

5. Saya kira kita semua sedia maklum akan senario semasa negara baik dari segi politik, ekonomi mahupun sosial. Dalam hal ini, pendekatan pucuk pimpinan negara perlu mendapat respons dan perhatian utama saudara-saudari selaku anggota perkhidmatan awam. Yang Amat Berhormat Perdana Menteri, Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Haji Abdul Razak telah meminta agar kita semua menjayakan satu transformasi besar kepada negara menerusi semangat "SATU MALAYSIA, Rakyat Didahulukan dan Pencapaian Diutamakan". Justeru itu, kita perlu memberikan sokongan padu kepada hasrat kepimpinan negara, dengan menjayakan pendekatan mesra rakyat serta mengutamakan kepentingan rakyat.

6. Bagi memastikan perkhidmatan awam dapat merealisasikan agenda Kerajaan, saya ingin mengambil kesempatan di sini untuk mengingatkan beberapa perkara sebagai nasihat dan panduan, serta berkongsi pengalaman untuk dijadikan pedoman dan ingatan semasa saudara-saudari melaksanakan tugas dan tanggungjawab di tempat bertugas masing-masing kelak.

7. Namun sebelum itu, saya ingin menyentuh serba sedikit mengenai penglibatan dalam bidang sukan. Ini adalah kerana semangat kesukanan itu penting. Sebagaimana diketahui, sukan golf mempunyai kod serta etika permainan yang tersendiri, yang begitu unik dan teratur. Melalui sukan ini, beberapa sikap penting dapat dibentuk, iaitu sikap amanah, berdisiplin, kesungguhan serta semangat untuk bersaing, bukan sekadar dengan lawan tetapi dengan diri sendiri, iaitu, we always want to challenge ourselves to do better. Satu lagi aspek yang dapat dipupuk melalui sukan golf ini ialah mewujudkan "networking" serta dapat membantu mengeratkan hubungan silaturahim dan semangat keakraban di kalangan pemain. Apabila persefahaman yang erat telah terjalin, sebarang permasalahan dapat ditangani, ditambah baik dan diperkemas lagi dalam suasana perbincangan yang kurang formal.

8. Sehubungan dengan itu, saya ingin menggalakkan pegawai-pegawai perkhidmatan awam untuk menceburi dalam sukan golf, kerana sukan ini dapat membantu memantapkan lagi semangat setia kawan dan bekerja secara berpasukan dalam Perkhidmatan Awam. Di samping beriadah serta menyihatkan badan, pemain golf turut menguji ketahanan mental, membentuk personaliti melalui pematuhan disiplin, kesungguhan dan integriti, serta menjalin persefahaman di kalangan pemain. Ini juga adalah merupakan elemen-elemen penting yang seharusnya diserap dan diamalkan oleh anggota perkhidmatan awam semasa melaksanakan tugas dan tanggungjawab masing-masing.

9. Namun saya ingin memberi PERINGATAN kepada saudara-saudari, jangan sekali-kali bermain golf pada waktu pejabat. Bersukan dan beriadahlah pada waktu terluang di hujung minggu. Wujudkan rutin tersendiri serta disiplinkan diri tanpa sedikit pun menjejaskan komitmen kepada tugas dan tanggungjawab masing-masing. Saya percaya seorang pemain golf yang memiliki sifat-sifat tersebut juga merupakan seorang penjawat awam yang berdedikasi dan cemerlang.

Saudara-saudari sekalian,

10. Adalah menjadi tanggungjawab dan kewajipan setiap anggota perkhidmatan awam menggandakan usaha untuk mewujudkan Kerajaan yang mesra rakyat bagi menjayakan konsep "Rakyat Didahulukan" sebagaimana yang telah diwar-warkan oleh Yang Amat Berhormat Perdana Menteri kita. Ini bermakna kita perlu lebih prihatin terhadap keperluan dan kepentingan rakyat dengan memberikan keutamaan dan perhatian terhadap segala aduan dan rungutan yang diterima, serta menangani isu dan masalah yang dibangkitkan dengan bijaksana. Ini adalah penting agar pelanggan dan rakyat berpuas hati dengan tahap perkhidmatan yang diberikan serta merasakan diri tidak terpinggir atau diketepikan dari setiap agenda yang dilaksanakan Kerajaan.

11. Kita perlu berusaha bersungguh-sungguh untuk memastikan agar pelanggan kita tiada perkara untuk diadakan atau dirungutkan dengan menyediakan perkhidmatan yang cekap, prihatin, berkesan dan berkualiti. Namun sekiranya terdapat sebarang aduan, maka adalah menjadi tanggungjawab kita untuk mendengar dengan teliti dan seterusnya mengambil tindakan serta berusaha untuk menyelesaikan

sebarang masalah yang dikemukakan. Cubalah kita bayangkan diri kita sendiri yang berurusan dengan mana-mana jabatan atau agensi Kerajaan. Saya percaya, kita juga akan merasa kecewa, malah marah, sekiranya 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.

Saudara-saudari sekalian,

12. Sebenarnya, setiap aduan atau rungutan yang diterima merupakan suatu “hadiah” – a complaint is a gift. Ia merupakan maklum balas yang terbaik bagi kita, untuk mengetahui keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan sehingga ke peringkat akar umbi. Tanpa aduan kita tidak akan dapat memperbaiki tahap perkhidmatan supaya lebih cemerlang. Mengambil kata-kata Confucius, a person who commits a mistake and does not correct it, is committing another mistake.

13. Dalam hubungan ini, penjawat awam hendaklah mengubah mindset masing-masing dengan memberi keutamaan serta mencari jalan untuk membantu pelanggan serta memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan. 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 kreatif, inovatif dan menjangkau ekspektasi serta kehendak pelanggan, secara efektif dan berkesan. In other words, it is all about delighting our customers beyond their expectations.

Saudara-saudari sekalian,

14. Sebagaimana yang disebutkan oleh Y.A.B Perdana Menteri dalam Majlis Perdana Perkhidmatan Awam atau MAPP Ke-10, sebab musabab atau “raison d’etre” kepada kewujudan penjawat awam adalah berkhidmat untuk rakyat, maka seharusnya kita memberikan perkhidmatan yang terbaik untuk menyenangkan serta memuaskan hati pelanggan dan rakyat. Ini seharusnya dijadikan sebagai prestasi petunjuk utama atau KPI bagi setiap jabatan dan agensi Kerajaan – iaitu ke arah organisasi yang “zero-complain”.

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. 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.

16. Justeru dalam memberikan perkhidmatan terbaik, penjawat awam perlu prihatin dan bijaksana dalam berurusan dengan pelanggan, kita perlu berfikiran positif dan terbuka, sentiasa berfikir beberapa langkah ke hadapan atau “think a few steps ahead” dan bersedia melakukan perubahan mengikut dasar dan kehendak semasa. Kita perlu mempermudah urusan semua pihak dan bukan jadi batu penghalang serta menyusahkan dalam menjayakan sesuatu agenda yang telah ditetapkan.

17. Saya percaya masih banyak lagi ruang untuk penambahbaikan yang boleh dilakukan bagi memperbaiki sistem penyampaian perkhidmatan awam. Kita perlu sentiasa mencabar diri kita, serta mencabar keadaan sedia ada, the status quo, bagi meningkatkan lagi standard dan tahap perkhidmatan. Kita perlu sentiasa mengenal pasti, menilai dan mengkaji semula amalan-amalan masa kini dan membuat penambahbaikan terhadap sistem dan prosedur kerja, undang-undang dan peraturan yang diguna pakai, agar kita dapat beralih dari birokrasi yang menyusahkan kepada birokrasi yang memudahkan serta memuaskan hati pelanggan. We must engender a culture of excellence in the civil service, which has the CREATIVITY OF THE SILICON VALLEY, and the DISCIPLINE OF WESPOINT.

Saudara-saudari sekalian,

18. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengajak saudara-saudari, pegawai-pegawai PTD baru sekalian supaya berazam meningkatkan prestasi kerja dan sistem penyampaian perkhidmatan awam bagi memenuhi aspirasi rakyat serta mencapai kejayaan yang lebih cemerlang. Saudara-saudari perlu terus melengkapkan diri dengan kemahiran, ilmu pengetahuan dan sifat-sifat peribadi yang terpuji bagi memastikan kita sentiasa relevan dalam persekitaran yang pantas berubah. Kebolehan untuk merancang, memimpin, melaksana, menilai dan memantau perlu ada pada diri setiap penjawat awam bagi memastikan semua program yang dirancang memberikan outcome seperti yang dihasratkan. Dengan itu barulah kita akan dapat melaksanakan dasar-dasar Kerajaan secara profesional dan berkesan.

19. Pegawai PTD sewajarnya mampu melaksanakan tanggungjawab sebagai “agen perubahan” dan penasihat utama kepada Kerajaan. Oleh itu saudara-saudari perlu sentiasa melengkapkan diri dengan ilmu dan kemahiran agar berupaya berhadapan dengan pelbagai situasi. Saudara-saudari juga harus mampu mempertahankan profesionalisme agar dapat melaksanakan tugas kepada masyarakat secara adil, amanah dan berkesan. Pegawai PTD yang lebih kanan pula hendaklah bertindak sebagai mentor kepada pegawai muda yang baru menyertai perkhidmatan perdana ini agar tradisi kecemerlangan PTD dapat diteruskan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

20. Sebelum mengakhiri ucapan, saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah kepada saudara dan saudari sekalian atas komitmen dan kerja keras mengikuti kursus selama enam bulan ini, yang bertujuan untuk memantapkan mutu perkhidmatan awam sekali gus melonjakkan nama baik perkhidmatan awam. Namun begitu, kursus ini hanya menyediakan padang latihan asas kepada saudara dan saudari sekalian. Medan perjuangan sebenar adalah sebaik sahaja saudara dan saudari pulang ke tempat bertugas masing-masing. Saya yakin kita telah memilih individu yang layak untuk memegang amanah ini dan saya amat berharap agar saudara dan saudari tidak akan menghampakan harapan yang diberikan ini. Saya ingin mengimbas kembali mantra yang saya selalu sebutkan, iaitu: We must deliver; We must deliver with Integrity; If we don't, somebody else will deliver for us.

21. Semoga kita semua mendapat rahmat dan restu dari Allah SWT dan dikurniakan kekuatan, keyakinan serta semangat yang padu untuk berkhidmat kepada masyarakat dan negara dengan lebih baik dan cemerlang. Akhir kata, saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan tahniah kepada INTAN dan pegawai-pegawainya di atas dedikasi mendidik serta melatih pegawai-pegawai PTD baru ini sepanjang tempoh Kursus Diploma Pengurusan Awam ini berlangsung. Harapan saya ialah supaya INTAN akan sentiasa di hadapan dalam memberi bimbingan dan latihan kepada pegawai-pegawai PTD pada masa akan datang.

Sekian, saya sudahi dengan Wabillaahit tawfiq walhidaayah Wassalaamu`alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.