

Penyampai : Y.BHG. TAN SRI SAMSUDIN OSMAN  
Tajuk : MAJLIS PENYAMPAIAN DIPLOMA DAN PENGANUGERAHAN FELLOW INTAN  
TAHUN 2001  
Lokasi : AUDITORIUM INTAN, BUKIT KIARA  
Tarikh : 26-05-2001

TEMA MAJLIS: NILAI-NILAI MURNI ASAS KEUNGGULAN PERKHIDMATAN AWAM

Assalamualaikum, Warahmatullahi Wabarakatuh dan salam sejahtera,

Saudari Pengacara Majlis,

Y.Bhg. Dato' Jamaluddin bin Hj. Ahmad Damanhuri Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam,

Y.Bhg. Tan Sri Dato' Dr. Hj. Abdullah Sanusi bin Ahmad, Presiden dan Ketua Pegawai Eksekutif  
Universiti Terbuka Malaysia,

Y.Bhg. Dato' Zakaria bin Mohd. Taib Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Operasi)

Y.Bhg. Dr. Zulkurnain bin Haji Awang Pengarah INTAN,

Y.Bhg. Tan Sri-Tan Sri/Puan Sri-Puan Sri/Dato'- Dato'/Datin-Datin/Tuan-tuan dan Puan-puan yang  
dihormati sekalian.

Saya bersyukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurniaNya jua kita dapat berhimpun  
bersama-sama di majlis yang begitu gemilang pada pagi ini.

2. Saya mengucapkan tahniah kepada INTAN di atas daya usaha menganjurkan majlis ini, yang  
bertujuan tiada lain untuk memberi pengiktirafan kepada mereka yang berjaya menjalani latihan di  
peringkat Diploma dalam bidang-bidang Pengurusan Maklumat, Sains Pengurusan dan Pengurusan  
Awam. Majlis ini adalah satu detik yang bersejarah kepada para graduan yang telah terpilih, dilatih dan  
didedahkan dengan berbagai ilmu pengetahuan dan kemahiran, dan kini bersedia untuk memegang  
jawatan-jawatan sebagai pegawai-pegawai awam yang berprestasi tinggi untuk menghadapi cabaran era  
baru perkhidmatan awam negara. Tahniah saya ucapkan.

RRJP3, RMK-8 dan Peranan Perkhidmatan Awam

3. Di era baru ini peranan perkhidmatan awam semakin mencabar. Rangka Rancangan Jangka Panjang  
Ketiga (RRJP3) jelas menetapkan peranan sektor awam sebagai penggerak kepada sektor swasta yang  
akan menjana pertumbuhan ekonomi negara. Rancangan Malaysia Ke Lapan (RMK-8) juga menekankan  
peranan sektor awam sebagai pemudahcara dalam meningkatkan penyertaan sektor swasta dalam  
pertumbuhan ekonomi. Sektor swasta pula digalakkan supaya bekerjasama dengan syarikat luar negara  
dan membentuk strategic alliances dalam berbagai bidang. Peranan sektor awam ditegaskan lagi  
sebagai salah satu teras dasar untuk mewujudkan kerjasama yang erat dengan sektor swasta dan juga  
badan bukan Kerajaan.

4. Saya ingin menarik perhatian tuan-tuan kepada penugasan ini kerana peranan perkhidmatan awam  
dalam merealisasikan RRJP3 dan RMK-8 adalah keutamaan kita bersama. Untuk mengerakkan seluruh  
sistem Kerajaan dengan penyertaan aktif oleh sektor swasta untuk sama-sama menjana pertumbuhan  
memerlukan komitmen yang tinggi serta pendekatan yang strategik dan dinamik.

Projek-projek pembangunan dan urusan pentadbiran negara memerlukan peruntukan kewangan yang  
besar. Hasil kerajaan sebahagian besarnya berpunca dari kegiatan sektor swasta yang sihat dan cergas.  
Apa yang saya ingin tegaskan ialah sektor swasta merupakan satu kelompok utama yang menjadi  
pelanggan kepada perkhidmatan awam, malah lebih dari itu, mereka akan menjadi rakan kongsi dalam  
membangunkan negara.

5. Ke arah itu, saya ingin menganjurkan supaya setiap pegawai meneliti dan menghayati dokumen-dokumen perancangan tersebut kerana ia mengandungi maklumat yang cukup padat dan komprehensif mengenai falsafah pembangunan rakyat dan negara. Tanpa menghayati falsafah tersebut, adalah sukar bagi kita untuk merangka strategi yang berkesan untuk mencapai matlamat yang di tetapkan. Dengan memahami sepenuhnya hasrat yang terkandung dalam dokumen perancangan, barulah kita dapat meyakinkan dan menggerakkan pihak lain untuk memberi kerjasama dan sokongan dalam menjayakan Dasar Wawasan Negara.

Cabaran Globalisasi, ICT dan K-based Economy Tuan-tuan dan puan-puan,

6. Gelombang globalisasi dan cabaran yang di bawa tidak dapat disekat oleh sesiapa. Begitu jugalah perkembangan teknologi komunikasi dan maklumat (ICT) yang sedang mencorakkan ekonomi dunia kepada persekitaran baru yang dipanggil 'K-based economy'. The K-Economy is global, digitised and inter-connected and will leverage upon soft factors such as ideas, information, knowledge and relationships in expanding itself both quantitatively and qualitatively. In the K- economy, the premium, more than ever, will be on speed and timing. Seluruh anggota perkhidmatan awam perlu memahami konsep dan cara k-ekonomi beroperasi, agar kita dapat bersedia menangani dan mengendalikan sistem yang sedang meresapi setiap bidang ekonomi dan mencorakkan semula struktur ekonomi. Sistem-sistem ini tidak lagi serasi dengan sistem tradisional mahu pun yang konvensional dalam perkhidmatan awam. Apa yang pasti ialah pelanggan akan menuntut perkhidmatan Kerajaan dan agensi-agensinya supaya diberikan dengan lebih cepat, mudah dan telus dan jika boleh mereka tidak lagi berpuas hati dengan sistem perkhidmatan kaunter. Perubahan ini telah berlaku dan sedang pesat berkembang seperti yang kita lihat melalui respons pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan melalui internet Kerajaan. Saya berharap kita akan bersedia untuk menghadapi semua perubahan yang saya sebutkan ini.

7. Perubahan-perubahan ini adalah terlalu pesat dan dinamik yang kadang kala sukar diramal arah haluannya.

Ia memerlukan sistem pentadbiran yang dikendalikan oleh pegawai-pegawai awam yang berpengetahuan luas berkemahiran serta responsif. Cabaran globalisasi, liberalisasi, ICT dan 'K-based Economy', menghendaki kita semua meningkatkan prestasi kerja dalam satu paradigma yang baru. Perubahan minda adalah salah satu pre requisite dan ini cuma boleh berlaku melalui amalan nilai-nilai yang positif. Pengalaman negara dalam proses pembangunan juga menunjukkan nilai- nilai masyarakat perlu diperkukuhkan supaya kemajuan tidak membawa kesan-kesan negatif ke atas masyarakat.

Oleh kerana itu, Kerajaan telah menjadikan agenda rasmi negara untuk membentuk masyarakat yang mengamalkan nilai-nilai murni ke arah pewujudan sebuah masyarakat Malaysia yang aman, sejahtera dan harmonis. Dalam konteks perkhidmatan awam pula, sebagai agen pembangunan dan perubahan, masyarakat menaruh harapan yang tinggi untuk melihat perkhidmatan awam yang mengamalkan etika kerja yang benar-benar bersih dan telus dalam segala aspek pengurusan.

Pengukuhan Nilai Murni dan Etika Kerja Cemerlang

8. Kerajaan amat menitikberatkan kepada usaha-usaha pengukuhan nilai-nilai murni dan etika kerja yang cemerlang dikalangan pegawai-pegawai awam. Usaha-usaha ini telah dijalankan secara berterusan dengan pelancaran dan pelaksanaan pelbagai kempen dan program seperti Panduan Perkhidmatan Cemerlang, Penerapan Nilai- nilai Islam, Tonggak Dua Belas dan Gerakan Pemantapan Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan. Adalah menjadi keperluan utama pegawai awam untuk mengamalkan nilai-nilai murni dan etika kerja cemerlang supaya kewibawaan perkhidmatan awam dapat dipertahankan di tahap yang tinggi. Saya amat menyokong aktiviti- aktiviti yang menekankan kepada pembentukan amalan etika kerja serta nilai-nilai murni dan bagi pegawai awam Islam khususnya, nilai-nilai Islam akan terus dipupuk dan dipertingkatkan amalannya melalui aktiviti- aktiviti yang lebih terancang.

9. Hanya melalui amalan nilai-nilai murni dan etika kerja cemerlang kita akan dapat membentuk budaya

perkhidmatan awam yang mampu mencegah penyelewengan dan salah guna kuasa. Kesediaan pegawai-pegawai awam untuk menjauhkan diri daripada gejala-gejala negatif akan menjadikan perkhidmatan awam negara sentiasa unggul dan dihormati, bukan sahaja di dalam negeri malah di peringkat antarabangsa.

Fokus Pelanggan Tuan-tuan dan puan-puan,

10. Kita telah menyaksikan bahawa ekspektasi 'stakeholders' dan pelanggan terhadap perkhidmatan awam semakin meningkat. 'Stakeholders' sentiasa mengharapkan pegawai-pegawai awam memberikan perkhidmatan dan produk yang berkualiti kepada pelanggan. Pelanggan-pelanggan pula sentiasa menuntut perkhidmatan dan produk yang bermutu dan cepat dibekalkan. Rungutan dan teguran mereka harus dilihat dalam konteks yang positif. Mereka mewakili masyarakat yang berpengetahuan, mempunyai aspirasi untuk menjadi lebih maju dan lebih matang.

Sebagai penjawat awam, tanggungjawab kita adalah untuk memberi perkhidmatan yang terbaik kepada mereka. Dalam konteks ini, pegawai-pegawai awam perlu terus mencari cara-cara terbaik untuk memenuhi tuntutan dan citarasa pelanggan masakini.

11. Untuk itu saya pernah menjelaskan baru-baru ini bahawa semua pegawai awam perlu "go the extra mile to satisfy the public". Saya percaya masih terdapat banyak ruang yang boleh diperbaiki dan ditingkatkan agar semua pegawai awam dapat bergerak cepat untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam keadaan ini, semua pegawai awam perlu mengadakan penilaian bagi memastikan setiap dasar, program dan aktiviti yang telah dirancang dilaksanakan sepenuhnya. Jika 'reality check' (muhasabah) diadakan secara berterusan, pegawai-pegawai awam dapat memastikan segala program yang dirancang dapat dilaksanakan mengikut jadual dan janji-janji yang dibuat dalam piagam pelanggan dapat ditunaikan. Lesen, permit, pelan pembangunan dan pembayaran kepada kontraktor atau vendor dan sebagainya akan dibuat dengan lebih pantas malah mengatasi janji dalam piagam pelanggan. Inilah yang saya maksudkan dengan "the extra mile". Sekiranya saranan ini diterima pakai, saya yakin imej perkhidmatan awam negara akan lebih terserlah kerana ia benar-benar mempamerkan ciri-ciri kecemerlangan yang unggul dan pasti dapat meninggalkan kesan yang positif kepada pelanggan.

Penambahbaikan Berterusan

12. Di peringkat individu dan juga organisasi, adalah amat penting prestasi tugas pegawai ditambah baik secara berterusan. Standard atau piawaian perlu diwujudkan dan dipatuhi. ISO 9000 adalah di antara sistem kualiti yang diyakini dapat memenuhi kehendak ini. Tanpa standard, pengukuran prestasi dan kepatuhan sukar dinilai. Pengukuran prestasi juga dapat dilakukan melalui inisiatif seperti benchmarking. Banyak jabatan dan agensi Kerajaan telah menunjukkan kecemerlangan dalam berbagai aspek pengurusan dan pentadbiran. Saya ingin menganjurkan supaya lebih banyak jabatan melaksanakan inisiatif penandaarasan dengan menjadikan jabatan atau agensi yang cemerlang sebagai model. Untuk itu, maklumat mengenai pencapaian dan pengalaman jabatan atau agensi perlu mudah dicapai. Usaha ini akan menjadi lebih mudah jika laman-laman web jabatan dan agensi diisi dengan maklumat yang boleh dikongsi oleh agensi lain. Kita harus mencari kaedah-kaedah baru tetapi pastikan dahulu bahawa tiada agensi lain yang telah mencipta kaedah tersebut supaya kita dapat mengelak usaha yang bertindih.

13. Penambahbaikan berterusan, kreativiti, semangat berinovasi dan aspirasi untuk mencapai kecemerlangan merupakan bidang-bidang yang perlu dan boleh dibentuk. Anggota organisasi memerlukan penggerak dan pendorong. Pegawai-pegawai awam seperti para graduan di sini adalah dipilih dari kalangan mereka yang berpotensi tinggi untuk menyumbangkan tenaga fikiran kepada kemajuan organisasi. Idea-idea dari peringkat bawah perlu diberi ruang supaya mengalir ke peringkat atasan supaya idea-idea baru dapat di manfaatkan. Suasana yang liberal melalui sistem komunikasi yang tidak berhairaki terbukti telah berjaya membawa kemajuan kepada banyak organisasi. Keadaan ini akan bertambah positif jika pegawai dan kakitangan diberi peluang untuk menyuarakan bukan sahaja pendapat tetapi juga rungutan yang berkaitan dengan kemudahan di tempat kerja dan sebagainya. Forum seperti Majlis Bersama Jabatan adalah wajar dianjurkan dari semasa ke semasa untuk memberi peluang kepada semua anggota menyuarakan pendapat secara terbuka untuk kebaikan organisasi. Kita

harus maklum bahawa anggota yang berpuashati akan menjadi lebih produktif. Oleh itu pihak pengurusan jabatan dan agensi adalah disarankan supaya memberikan ruang yang selesa untuk anggota-anggota berkomunikasi di dalam organisasi. Melalui forum-forum ini juga usaha penerapan nilai-nilai murni dapat dipertingkatkan ke arah pembentukan budaya yang berteraskan kecemerlangan.

Tuan-tuan dan puan-puan, Sensitif Terhadap Masalah Rakyat

14. Pegawai-pegawai awam di semua peringkat perlu sentiasa sensitif terhadap pelbagai masalah rakyat seperti masalah pembangunan ekonomi, perumahan dan keselamatan. Pegawai-pegawai awam hendaklah mengutamakan pertimbangan-pertimbangan saksama dalam usaha ke arah peningkatan kualiti hidup rakyat negara ini. Jika perkara ini diberi perhatian yang sewajarnya, pegawai-pegawai awam akan dihormati dan disegani oleh rakyat. Mereka juga akan dilihat sebagai pemangkin kepada kemajuan rakyat.

Budaya Senggara

15. Kita juga sering menerima teguran dari banyak pihak tentang keperluan membentuk budaya senggara di dalam sistem pentadbiran dan pengurusan awam. Apa yang dimaksudkan di sini ialah segala hasil pembangunan yang telah dicapai khususnya projek-projek fizikal dan perolehan perlu terus diselenggarakan dengan baik dan diberi nilai ditambah secara berterusan. Pengurusan aset Kerajaan supaya sentiasa di dalam keadaan terjaga dengan baik adalah strategi yang menguntungkan dalam jangka panjang. Saya amat berharap supaya langkah-langkah diperkembangkan agar aset-aset yang bernilai tidak terbiar terutamanya peralatan yang canggih seperti komputer dan sebagainya. Pegawai-pegawai yang bertanggungjawab menyelenggarakan projek-projek dan menguruskan aset Kerajaan perlu sentiasa aktif untuk memastikan objektif asal projek-projek tersebut dicapai sepenuhnya.

16. Kita juga sedia maklum bahawa pelaksanaan dasar Kerajaan berlaku dalam mekanisma yang mempunyai ruang yang memerlukan intervensi. Dalam keadaan tertentu masalah dan halangan yang dihadapi oleh sistem di peringkat bawah, seperti di daerah, memerlukan penglibatan atau intervensi oleh pegawai atasan untuk melicinkan proses-proses yang menghadapi masalah. Saya amat yakin dengan keberkesanan kaedah hands-on yang menitikberatkan kepada penglibatan secara langsung oleh pegawai atasan dalam proses pelaksanaan, terutamanya yang melibatkan projek-projek yang kompleks. Namun demikian kita harus mengamalkan kaedah ini dengan berhemah agar ia tidak menjadikan satu budaya yang baru yang menjadikan kemestian bagi setiap projek itu dilawati walaupun semuanya berjalan dengan baik, atau pun menggunakan kaedah ini untuk melawat projek-projek yang berjaya sahaja.

Kemampuan Berinteraksi Di peringkat Antarabangsa Tuan-tuan dan puan-puan,

17. Adalah menjadi harapan Kerajaan agar kualiti dan tahap profesionalisme pegawai awam terus dipertingkatkan untuk mencapai tahap "world class".

Harapan ini amat wajar kerana dalam era globalisasi, tindakan kita tidak lagi terhad kepada hal-ehwal domestik, tetapi perlu bergiat aktif di forum-forum antarabangsa dalam pelbagai bidang. Kepentingan negara dan masyarakat supaya tidak ditindas dan dipinggirkan, perlu dipertahankan di dalam suasana kemajuan yang sangat kompetitif yang sedang kita lalui. Oleh itu adalah penting bagi pegawai-pegawai awam sentiasa berusaha meningkatkan kemampuan bukan sahaja dalam aspek pengetahuan tetapi juga dalam aspek berkomunikasi dan berinteraksi secara profesional di peringkat antarabangsa. Kemahiran dalam bidang-bidang seperti pengurusan, ekonomi, sumber manusia, kewangan, teknikal, ICT, komunikasi, perundingan antarabangsa dan bahasa-bahasa utama dunia akan terus diperlukan. Mereka perlu menjadi 'knowledge workers' dalam erti kata yang sebenarnya.

18. Dasar Kerajaan juga menekankan kepada falsafah pembelajaran sepanjang hayat. Perkhidmatan awam telah menerima falsafah ini sebagai prinsip penting yang akan diberi penekanan. Kita sedar bahawa dalam era maklumat, data, fakta dan pengetahuan menjadi lapuk setiap masa. Kemahiran juga perlu diperbaharui setiap masa untuk mengendalikan peralatan yang kian canggih. Oleh itu amat penting

sekali pegawai sektor awam membina keazaman untuk terus menambah ilmu pengetahuan dan kemahiran supaya perkhidmatan awam terus berada di hadapan untuk memberikan hala tuju kepada rakyat dan Kerajaan ke arah mencapai matlamat pembangunan negara. Di pihak perancangan, saya berpendapat bahawa sistem latihan yang diamalkan oleh sektor awam juga perlu dikemaskinikan supaya ia menepati falsafah pembelajaran sepanjang hayat ini.

19. Bagi graduan yang akan melangkah ke dunia pekerjaan, khususnya dalam perkhidmatan awam, tuan-tuan perlu memahami bahawa perkhidmatan awam memberi kesempatan kepada kita untuk berkhidmat kepada negara dan masyarakat. Ia merupakan satu pekerjaan yang mulia. Perkhidmatan awam bukanlah tempat untuk menjadi kaya raya dan mengumpul harta secara di luar kehendak undang-undang. Adalah amat penting sekali tuan-tuan "start with the right footing" dengan keazaman yang kuat untuk menunaikan tugas dengan penuh tanggungjawab, bersih dan amanah demi perkhidmatan awam dan negara yang tercinta. Sebagai pegawai awam, kita terikat dengan peraturan yang memerlukan kita setiap masa memberi sepenuh taat setia kepada Yang DiPertuan Agong, negara dan Kerajaan yang memerintah. Ini merupakan prinsip yang harus kita amalkan setiap waktu. Kehadiran kita dalam perkhidmatan awam seharusnya membawa makna dan memberi kesan dalam menentukan kesejahteraan kepada rakyat dan negara.

Y.Bhg. Tan Sri Dato' Dr. Hj. Abdullah Sanusi bin Ahmad Tokoh Fellow INTAN 2001 Tuan-tuan dan puan-puan,

20. Pada majlis ini, kita merasa amat bangga kerana dapat meraikan seorang tokoh perkhidmatan awam yang terkenal lagi dihormati. Tokoh Fellow INTAN pada tahun ini iaitu Y.Bhg. Tan Sri Dato' Dr. Hj. Abdullah Sanusi bin Ahmad adalah merupakan tokoh yang telah banyak menyumbangkan jasa dan bakti kepada INTAN, perkhidmatan awam dan negara. Beliau adalah merupakan antara pengasas INTAN; pada mulanya bertugas sebagai Pengetua Pusat Latihan Pegawai-pegawai dan kemudiannya menjadi Pengarah INTAN pertama dari tahun 1972 - 1974. Y.Bhg. Tan Sri Dato' Dr. Hj. Abdullah Sanusi bukan sahaja terkenal di peringkat nasional, tetapi juga di peringkat antarabangsa. Beliau pernah memegang berbagai jawatan penting dalam sektor awam dan sektor korporat. Sehingga kini beliau terus aktif menyumbang jasa dan bakti kepada negara dalam jawatannya sebagai Presiden/Ketua Pegawai Eksekutif, Universiti Terbuka Malaysia (UNITEM).

21. Saya bagi pihak keseluruhan Perkhidmatan Awam ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah kepada Y.Bhg. Tan Sri Dato' Dr. Hj. Abdullah Sanusi kerana telah dipilih untuk menerima anugerah INTAN Fellow bagi tahun 2001. Semoga Allah S.W.T memberikan beliau kekuatan, iltizam dan kesihatan yang berterusan.

Penutup

22. Sekali lagi saya ingin mengucapkan tahniah kepada INTAN di atas usaha gigih menjana sumber tenaga baru bagi perkhidmatan awam. Saya juga ingin mengucapkan tahniah kepada semua graduan yang telah berjaya mengikuti kursus Diploma Pengurusan Maklumat, Diploma Sains Pengurusan dan Diploma Pengurusan Awam dengan jayanya. Bagi para graduan yang akan menerima Anugerah Khas Perdana Menteri, Anugerah Khas Ketua Setiausaha Negara dan Anugerah Khas Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, sukacita saya mengumumkan bahawa Jabatan Perkhidmatan Awam telah bersetuju memberi Hadiah Latihan Persekutuan untuk mengikuti Ijazah yang lebih tinggi kepada mereka tertakluk kepada syarat-syarat tertentu. Ini juga mencerminkan kesungguhan kerajaan untuk meningkatkan keupayaan pegawai-pegawai awam agar dapat memberikan perkhidmatan terbaik. Akhir kata adalah menjadi harapan saya agar tuan-tuan dan puan-puan dapat berkhidmat kepada negara dengan penuh keikhlasan, dedikasi dan berkeyakinan.

Sekian, Wabillahi Taufiq, Wassalamualaikum, Warahmatullahi Wabarakatuh.