

Penyampai : Y.BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN
Tajuk : MAJLIS PENYAMPAIAN DIPLOMA DAN PENGANUGERAHAN FELLOW INTAN 2002
Lokasi : INTAN, BUKIT KIARA
Tarikh : 10-08-2002

TEMA MAJLIS : PEGAWAI CEKAP PERKHIDMATAN CEMERLANG Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh dan salam sejahtera.

Saudara dan saudari pengacara majlis,

YBhg. Tan Sri Jamaluddin Haji Ahmad Damanhuri Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam,

YBhg. Dato' Dr. Mohd. Shahari bin Ahmad Jabar,

YBhg. Dato' Zakaria Mohd Taib Timbalan Pengarah Perkhidmatan Awam (Operasi), YBhg. Dato' Dr. Zulkurnain Hj Awang Pengarah INTAN,

YBhg. Tan Sri-Tan Sri, Puan Sri-Puan Sri, Dato'-Dato', Datin-Datin Tuan-tuan dan Puan-puan serta para graduan yang dihormati sekalian.

1. Saya bersyukur ke hadrat Allah s.w.t. kerana dengan limpah kurniaNya kita dapat bersama-sama di majlis yang sangat bermakna pada pagi ini.
 2. Tahniah saya ucapkan kepada INTAN kerana sekali lagi menganjurkan dengan jayanya Majlis Penyampaian Diploma dan Penganugerahan Fellow INTAN.
 3. Kepada para graduan saya mengucapkan tahniah dan syabas di atas kejayaan saudara-saudari mengikuti kursus-kursus diploma di INTAN, iaitu Diploma Pengurusan Awam (DPA), Diploma Sains Pengurusan (DSP) dan Diploma Pengurusan Maklumat (DPM). Majlis pagi ini tentunya menjadi satu lembaran sejarah bagi saudara saudari setelah dipilih, dilatih dan didedahkan dengan berbagai ilmu pengetahuan dan kemahiran untuk membolehkan saudara saudari memegang jawatan sebagai pegawai yang berkualiti dan berprestasi tinggi.
 4. Bagi para graduan DPA, saya mengucapkan selamat memasuki alam baru sebagai anggota Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik (PTD). Sungguh menjadi harapan saya untuk melihat saudara saudari bergerak maju dan menjadi kebanggaan kepada PTD melalui usaha gigih sepanjang perkhidmatan. Saudara saudari hendaklah sentiasa meningkatkan pengetahuan dan kepakaran dalam menjalankan tugas masing-masing serta sentiasa peka kepada perkembangan yang berlaku di dalam negara dan di peringkat antarabangsa.
- Pegawai Muda Perlu Bermula Dengan Nilai dan Keperibadian Yang Baik Saudara - Saudari sekalian,
5. Dari kalangan saudara saudari Insya Allah akan lahir beberapa orang Ketua-ketua Setiausaha, Ketua-ketua Pengarah, serta mereka yang akan menerajui pucuk pimpinan di agensi-agensi Kerajaan. Mungkin saudara saudari merasakan itu hanya satu impian dan terlalu jauh ke hadapan. Namun percayalah, bahawa impian akan dapat menjadi kenyataan jika saudara saudari yakin dan berusaha bersungguh-sungguh. Tidakkah semua realiti bermula dari impian? Tidakkah "A journey of 1000 miles begins with a single step?". Langkah pertama bermula apabila saudara saudari melapor diri di jabatan masing-masing. Adalah amat penting saudara saudari mula dengan nilai dan keperibadian yang baik, langkah-langkah yang bijaksana, bertugas dengan penuh integriti dan berazam untuk sentiasa memberi khidmat yang cemerlang. Dari awal-awal lagi saudara saudari perlu sentiasa memikirkan bagaimana hendak menambah pengetahuan, meningkatkan kemahiran dan memupuk sikap-sikap positif seperti 'rajin bekerja' yang menjurus ke arah peningkatan mutu perkhidmatan awam secara berterusan.
 6. Kita harus bersyukur kepada Allah s.w.t. kerana pada masa ini Malaysia mempunyai perkhidmatan awam yang cekap dan berkesan. Malah sebulan yang lalu di INTAN ini, Y.A.B Timbalan Perdana Menteri

ketika Persidangan Perkhidmatan Awam ke-7, telah menyatakan bahawa perkhidmatan awam di Malaysia adalah antara yang terbaik di dunia, terutamanya di kalangan negara-negara membangun. Walau bagaimanapun, beliau berharap agar perkhidmatan awam sentiasa diperkukuh dan dipertingkatkan sejajar dengan usaha negara untuk mencapai status negara maju mengikut Wawasan 2020. Saya yakin bahawa harapan ini akan tercapai memandangkan perkhidmatan awam kita terbina atas asas yang kukuh dengan tradisi-tradisi yang sihat. Namun demikian, perkhidmatan awam perlu sentiasa peka dan prihatin kepada cabaran-cabaran masa kini dan akan datang.

Saudara dan saudari sekalian,

7. Kita semua sedia maklum bahawa peranan perkhidmatan awam masa kini penuh dengan cabaran-cabaran baru yang agak berlainan dengan cabaran sedikit masa dahulu. Cabaran yang diharungi kini lebih bergelombang akibat daripada perubahan-perubahan yang berlaku di seluruh dunia dalam era globalisasi dan liberalisasi perdagangan, yang disemarakkan lagi oleh perkembangan pesat teknologi maklumat dan komunikasi atau Information and Communication Technology (ICT).

8. Perubahan-perubahan pesat yang berlaku ini telah mendatangkan kesan yang rumit, kompleks serta saling berkait di antara satu sama lain. Ianya merupakan dimensi baru yang memerlukan pendekatan yang strategik dan bersepadu untuk menghadapinya.

Perkhidmatan Awam Dalam Era Globalisasi Saudara dan Saudari,

9. Cabaran utama dalam era globalisasi dan liberalisasi ialah apa yang disebut cabaran "interconnectedness or interdependence" (kait mengait/saling bergantung). Ekonomi dunia telah menjadi begitu saling berkait dan bergantung antara satu sama lain menyebabkan kunci "survival" kita terletak kepada sejauh manakah kita dapat menyelami dan memahami "linkages" ini dan dapat bertindak pantas dengan langkah-langkah yang sesuai dan berkesan.

Sebagai contoh, Tragedi 11 September di Amerika Syarikat bukan sahaja telah memberi kesan buruk terhadap ekonomi Amerika Syarikat malah juga ekonomi global. Oleh kerana Amerika Syarikat adalah negara dagangan penting bagi Malaysia, kita juga turut terheret ke dalam kemelesetan ekonomi. Ternyata dalam era globalisasi keadaan yang berlaku di luar negara boleh menjejaskan ekonomi negara dan memberi akibat yang buruk kepada kita jika kita tidak peka dan menyiapkan diri.

10. Ini bererti semua pegawai perkhidmatan awam di mana saja mereka bertugas perlu mengambil tahu perkembangan di luar negara dan di institusi-institusi antarabangsa. Mereka perlu melihat impak perkembangan di luar organisasi terhadap tindak tanduk mereka.

Mereka harus sedar bahawa sempadan organisasi tidak terbatas kepada sempadan fizikal organisasi itu atau sempadan negara semata-mata. Pegawai perkhidmatan awam perlu memahami sedalam-dalamnya konsep globalisasi dan peka mengenai kesannya terhadap Negara.

Pegawai Awam dan ICT Saudara dan Saudari,

11. Kita juga maklum bahawa globalisasi dapat berkembang pesat oleh kerana perkembangan ICT.

Misalnya, melalui ICT, setiap hari beribu juta wang diurusniagakan di seluruh dunia tanpa mengira sempadan negara. Apa yang berlaku di Wall Street atau Tokyo Stock Exchange dapat diikuti pada saat ianya berlaku.

Perkembangan dan kemajuan ICT memberi implikasi terhadap cara perhubungan dan teknologi dalam memberi perkhidmatan.

12. Perkembangan pengetahuan melalui Internet boleh disifatkan sebagai satu revolusi bagi abad ini. Pada masa ini Internet adalah satu sumber pengetahuan yang sangat penting. Tidak ada sesuatu yang tidak dapat diperolehi melalui Internet. Bahkan ICT khususnya Internet telah mengubah ekonomi

menjadi knowledge-based. Oleh itu, satu cabaran baru bagi anggota perkhidmatan awam ialah sejauh mana kita mampu melengkapkan diri dengan pengetahuan dan kemahiran berhubung ICT serta mengeksploitasi ICT dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan. ICT telah merubah perhubungan antara Kerajaan dan pelanggan. Persoalannya antara lain ialah, sejauh manakah pegawai-pegawai Kerajaan celik IT. Adakah kita mengeksploitasi ICT dalam menyampaikan perkhidmatan terbaik. Melalui laman web, pelanggan sekarang mempunyai 'direct access' ke agensi-agensi Kerajaan dengan 'click' ke atas tetikus.

Saluran maklumat balas menjadi lebih meluas. Pemantauan projek-projek boleh dibuat lebih pantas. Ini memerlukan kita semua mengubahsuaikan cara bekerja. Ia bukan sahaja bergantung kepada pegawai IT tetapi meliputi semua pegawai dalam perkhidmatan awam.

13. Oleh itu, demi untuk memberi perkhidmatan yang sebaik-baiknya serta memenuhi keperluan pelanggan yang lebih sophisticated, saudara saudari hendaklah meningkatkan pengetahuan dan kemahiran di dalam bidang IT secara berterusan. Anggota perkhidmatan awam yang ICT illiterate tidak dapat menjadi begitu produktif malah akan menjadi obselete dengan pantas.

14. Gelombang globalisasi dan kemajuan ICT yang amat pesat sedang mengubah struktur ekonomi dunia, menjadikan pasaran antarabangsa lebih kompetitif dan seterusnya boleh menjejaskan penguasaan pasaran sesebuah negara. Arus ini juga turut memberi kesan kepada kemasukan modal asing ke dalam negara kerana kita terpaksa bersaing dengan negara-negara sedang membangun yang lain untuk mendapatkannya. Manakala kemajuan di dalam bidang ICT pula telah dan akan terus merubah corak dan kaedah kegiatan ekonomi dijalankan, urusan pentadbiran Kerajaan, perniagaan, kewangan dan juga cara pembelajaran. Peralihan kepada penyampaian perkhidmatan melalui elektronik bukan sahaja melibatkan perubahan dalam sistem dan prosedur-prosedur serta proses penyampaian khidmat tetapi juga membawa kesan kepada cara orang ramai dan sektor swasta berurusan dengan Kerajaan.

Keperluan Pelanggan Yang Lebih Sophisticated

15. Kita juga perlu waspada bahawa kesan daripada cabaran-cabaran serta peluang-peluang yang dibawa oleh arus globalisasi dan kemajuan ICT adalah complex. Dari suatu sudut, keperluan dan permintaan pelanggan- pelanggan daripada sektor korporat akan berubah.

Malahan permintaan daripada orang awam juga akan turut berbeza dan menjadi lebih sophisticated. Oleh itu, dalam menghadapi cabaran-cabaran ini, seluruh perkhidmatan awam hendaklah menyiapkan diri dengan pengetahuan baru, komunikasi berkesan, menguasai bahasa perdagangan dunia, khasnya Bahasa Inggeris dan lain- lain bahasa antarabangsa, kemahiran menggunakan teknologi maklumat yang tinggi serta mengikuti segala perkembangan di seluruh dunia secara berterusan.

Penggunaan Bahasa Inggeris Saudara saudari sekalian,

16. Dalam konteks era globalisasi, satu perkara yang menjadi kebimbangan Kerajaan pada masa ini ialah penguasaan Bahasa Inggeris di Malaysia termasuk di kalangan pegawai-pegawai Kerajaan. Tidak dapat dinafikan lagi bahawa untuk bergerak di arena antarabangsa dan memperolehi maklumat yang termaju, penguasaan Bahasa Inggeris amat penting sekali. Ia adalah bahasa komunikasi, bahasa ilmu dan bahasa dalam perundingan-perundingan di peringkat antarabangsa.

Banyak pihak agak kluatir melihat penguasaan Bahasa Inggeris di kalangan pegawai Kerajaan terutamanya pegawai-pegawai muda, sangat memerlukan peningkatan dengan seberapa segera. Ini adalah cabaran yang kritikal bagi seluruh perkhidmatan awam Malaysia pada masa ini. Jika langkah-langkah tidak diambil secara serius dan segera, dikhuatiri kita akan ketinggalan.

Oleh itu, saya menyeru kepada semua pegawai supaya mengambil inisiatif untuk meningkatkan penguasaan Bahasa Inggeris termasuk penguasaan kemahiran perundingan. Pegawai-pegawai Kerajaan perlu terus memainkan peranan aktif dalam rundingan-rundingan di peringkat antarabangsa demi menjaga kepentingan Malaysia. Justeru, saya menyarankan setiap pegawai membaca

sekurang-kurangnya sebuah buku Bahasa Inggeris setiap bulan, termasuk novel-novel yang baik. Usaha ini janganlah di salah erti bahawa kita mengabaikan Bahasa Malaysia yang martabatnya akan sentiasa dipertahankan.

Pegawai Awam dan Persyarikatan Malaysia Saudara saudari,

17. Dalam konteks pembangunan ekonomi negara, pentingnya peranan dan kerjasama di antara pihak perkhidmatan awam dan swasta di bawah konsep `Persyarikatan Malaysia' tidak perlu dipertikaikan lagi. Seperti yang dinyatakan di dalam pelbagai dokumen perancangan Kerajaan umpamanya Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga Tahun 2000 - 2010 dan Rancangan Malaysia Kelapan (2001 - 2005), sektor swasta merupakan teras dan penggerak utama atau engine of growth kepada pertumbuhan ekonomi negara. Dalam hubungan sektor swasta dan awam ini, perkhidmatan awam hendaklah menjadi catalyst atau pemudahcara untuk meningkatkan pertumbuhan dan sumbangan sektor tersebut. Anggota perkhidmatan awam juga hendaklah membantu serta memberi kerjasama yang erat kepada sektor swasta dengan menjalankan kerja dengan cekap dan efisien. Ini bererti kita perlu memberi kelulusan dengan cepat dan tidak melengah-lengahkan kerja. Saya ingin mengingatkan saudara saudari dan seluruh perkhidmatan awam supaya pengurusan asas seperti urusan fail, urusan pembayaran, urusan surat-menyurat dan lain-lain tugas, hendaklah perlu cepat, teratur dan konsisten, sebaik-baiknya melebihi ekspektasi pelanggan "exceeding customers expectation".

18. Selain itu, kita semua sebagai anggota perkhidmatan awam perlu sentiasa peka dan bertindak secara proaktif terhadap masalah yang dihadapi oleh sektor swasta dan orang ramai. Di antara langkah berterusan yang perlu diambil ialah dengan meneliti semula pelbagai peraturan dan tatacara birokrasi. Peraturan-peraturan yang bersifat sebagai penghalang, misalnya peraturan-peraturan yang rumit dan memakan masa hendaklah dikaji semula serta diperbaiki.

Saya ingin berpesan kepada pegawai-pegawai muda hari ini agar sentiasa berazam untuk membawa perubahan dan bertindak menghapuskan amalan-amalan budaya yang boleh menghalang penyampaian perkhidmatan terbaik kepada orang ramai.

19. Melalui kerjasama erat antara sektor awam dan swasta ini, adalah dijangkakan sektor swasta akan berkembang maju serta memperolehi pulangan yang tinggi ke atas pelaburan mereka. Ini seterusnya akan menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan dan taraf kehidupan kita semua.

Memahami Dasar dan Aspirasi Kerajaan

20. Tidak kurang pentingnya juga, sebagai asas segala aktiviti dan tindak-tanduk, saudara saudari hendaklah meneliti dan memahami dokumen-dokumen perancangan Kerajaan seperti Rangka Rancangan Jangka Panjang (Outline Perspective Plan) dan Rancangan Lima Tahun Kerajaan. Dengan meneliti, memahami dan menghayati dokumen-dokumen ini, saudara-saudari bukan sahaja dapat mengetahui segala dasar-dasar Kerajaan tetapi juga dapat menghayati falsafah serta semangat di sebalik pelbagai dasar. Saya yakin penghayatan dasar-dasar pembangunan Kerajaan ini adalah amat penting untuk meningkatkan kesungguhan serta komitmen kita dalam melaksanakan projek-projek pembangunan.

Amalan Nilai-nilai Murni

21. Selain dari memupuk nilai budaya senggara, nilai dan amalan murni pegawai Kerajaan perlu diberi perhatian secara berterusan. Nilai dan amalan murni ini bertindak sebagai tapak asas (foundation) yang menggerakkan misi sesuatu organisasi dan membantu dalam penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Ia juga asas utama dalam menjamin kerjaya pegawai-pegawai dalam perkhidmatan awam. Ini termasuklah tiga nilai penting iaitu nilai rajin bekerja, nilai disiplin dan nilai kejujuran (honesty). Kita harus terus bekerja dengan keras dan memupuk nilai menghormati orang-orang yang bekerja keras.

22. Pihak Kerajaan telah mengambil daya usaha untuk membentuk masyarakat yang mengamalkan

nilai-nilai murni sebagai salah satu agenda rasmi yang penting. Di antara usaha-usaha pengukuhan nilai murni yang dijalankan secara berterusan ialah menerbitkan pelbagai garis panduan seperti Panduan Perkhidmatan Cemerlang, Penerapan Nilai-nilai Islam, Tunggak Dua Belas dan Pemantapan Keutuhan Pengurusan Kerajaan. Menerusi usaha-usaha ini, pihak Kerajaan berharap untuk membentuk satu masyarakat Malaysia yang berjaya, aman, sejahtera dan harmonis. Bagi merealisasikan hasrat ini, saya menegaskan sekali lagi supaya anggota perkhidmatan awam, khususnya anda semua, hendaklah sentiasa mengamalkan etika kerja cemerlang dengan sepenuhnya seperti memberi perkhidmatan secara pantas, telus, mesra, bertimbang rasa, bijaksana, menjauhkan diri daripada segala gejala negatif dan tidak mengambil sebarang kesempatan daripada kedudukan yang disandang dan sama sekali tidak terlibat dengan amalan rasuah.

Ciri-ciri murni ini, di samping kepimpinan yang jitu, akan dapat menjadikan perkhidmatan awam kita dihormati dan disegani. Ini seterusnya akan meningkatkan martabat perkhidmatan awam bukan sahaja di mata masyarakat setempat tetapi juga masyarakat antarabangsa.

23. Sebagai penutup, saya ingin menasihati saudara saudari supaya berkhidmat dengan penuh semangat, berhemah dan berintegriti. Sediakan minda dan hati untuk tugas dan tanggungjawab penting di hadapan anda. Selami kekuatan dan keistimewaan diri sendiri untuk menumpukan seluruh jiwa raga saudara saudari untuk kecemerlangan perkhidmatan supaya siapa jua yang saudara saudari memberi khidmat akan melihat bukan sahaja seorang yang bekerja keras tetapi seorang yang mencerminkan kualiti perkhidmatan keseluruhannya.

24. Teruskanlah tradisi berkhidmat untuk negara, dengan penuh kesetiaan kepada Kerajaan yang memerintah.

Dengan itu saudara saudari tentu akan menyumbang ke arah menjadikan pegawai awam lebih professional, kreatif, fleksibel dan mesra pelanggan.

25. Selain dari itu, teruskan menambah kemahiran IT dan komunikasi saudara saudari. Tanamkan minat berterusan terhadap perkembangan dunia antarabangsa.

Lebih penting lagi, baca, baca dan terus membaca.

Banyak cabaran dan liku-liku yang anda akan hadapi tetapi cabaran yang paling hebat sekali datang dari dalam diri anda - iaitu misi membentuk suatu perkhidmatan awam Malaysia di mana nilai-nilai keagamaan dan budaya terus diperkukuhkan dalam perkembangan material yang pesat. Berkhidmatlah tanpa ragu-ragu dengan penuh integriti dan keberanian kerana saudara saudari sebenarnya berkhidmat kerana Allah dan negara.

Saudara saudari,

26. Pada majlis ini, kita merasa amat bangga kerana dapat memberi penghormatan kepada seorang tokoh perkhidmatan awam yang terkenal dan dihormati. Tokoh Fellow INTAN pada tahun ini ialah Yang Berbahagia Dato' Dr. Mohd Shahari bin Ahmad Jabar. Beliau telah banyak menyumbang jasa bakti kepada negara dan masih lagi terus memberi sumbangan di mana ada kesempatan. Beliau pernah memegang berbagai jawatan penting dalam sektor awam termasuk Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam dan Pengarah INTAN.

27. Saya bagi pihak seluruh perkhidmatan awam mengambil kesempatan ini mengucapkan setinggi tahniah kepada Y.Bhg. Dato' Dr. Mohd Shahari bin Ahmad Jabar kerana dipilih untuk menerima Anugerah Fellow INTAN bagi tahun 2002. Semoga Allah SWT memberikan Y.Bhg.

Dato' dan keluarga kesihatan dan kebijaksanaan yang berterusan.

28. Sekali lagi saya ingin mengucapkan tahniah kepada INTAN atas kejayaan melatih sumber tenaga baru bagi perkhidmatan awam. Tahniah saya ucapkan kepada semua graduan dan juga kepada ibu bapa

serta ahli keluarga yang turut mengikuti majlis pada pagi ini. Bagi para graduan yang akan menerima Anugerah-anugerah khas, saya mengucapkan syabas dan tahniah.

29. Akhir kata, harapan saya agar saudara saudari akan berkhidmat kepada negara dengan penuh keikhlasan, dedikasi dan berkeyakinan.

Sekian. Wabillahitaufik walhidayah wassalamualaikum warahmatullahi wabarakaatuh .