

Penyampai : Y.BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN  
Tajuk : MAJLIS PERASMIAN SEMINAR PEMODENAN TADBIRAN DALAM PERKHIDMATAN AWAM DAN PELANCARAN GARIS PANDUAN MS ISO 9000 : 2000 PERKHIDMATAN AWAM  
Lokasi : JPM, PUTRAJAYA  
Tarikh : 16-12-2002

Assalamualaikum w.b.t. dan salam sejahtera.

Saudari Pengacara Majlis,

Y.Bhg. Datuk Dr. Muhammad Rais Abdul Karim Ketua Pengarah MAMPU,

Tan Sri-Tan Sri, Datuk-Datuk,

Tuan-Tuan dan Puan-Puan sekalian.

1. Terlebih dahulu saya memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah Subhanahu Wataa'la di atas segala nikmat dan limpah kurnia serta dengan izinNya menghimpunkan kita bersama-sama di majlis yang amat besar ertinya pada pagi ini. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan Selamat Menyambut Jubli Perak kepada MAMPU dan syabas di atas daya usaha menganjurkan Seminar Pemodenan Tadbiran Dalam Perkhidmatan Awam ini. Masih juga tidak terlewat bagi saya mengucapkan Selamat Hari Raya Aidilfitri kepada hadirin sekalian.

2. Sebagaimana yang telah disentuh oleh Ketua Pengarah MAMPU sebentar tadi, sejak lebih suku abad yang lalu, warga perkhidmatan awam telah bergerak aktif dan berterusan mendedikasikan diri kepada usaha-usaha pembaharuan dan peningkatan kualiti perkhidmatan untuk manfaat orang awam.

3. Sempena pertemuan 'keluarga besar' warga perkhidmatan awam di majlis ini, kita akan bersama-sama mengimbuai prestasi perkhidmatan awam pada masa lalu, menilai keupayaannya masa kini, dan menelaah cabaran- cabaran dan tuntutan-tuntutan ke atasnya di masa hadapan. Saya percaya kehadiran tokoh-tokoh yang terkemuka dalam bidang masing-masing pada seminar ini akan saling memanfaatkan semua pihak menerusi pertukaran pendapat dan pengalaman.

Hadirin yang dihormati sekalian,

4. Saya ingin mengalu-alukan kehadiran bekas-bekas pemimpin dan pengasas MAMPU yang turut serta dalam seminar pada hari ini. Sumbangan mereka dalam memperkukuh dan memodenkan perkhidmatan awam akan tetap menjadi warisan MAMPU. Peranan dan sumbangan MAMPU dalam usaha-usaha pemodenan perkhidmatan awam di negara ini amat tidak dapat dinafikan. Sejak 25 tahun yang lalu, berbagai-bagai penambahbaikan, pembaharuan, pemodenan dan inovasi bagi memajukan sistem pengurusan dan pentadbiran telah diperkenalkan untuk menambah kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan awam agar kita dapat memberikan perkhidmatan berkualiti kepada rakyat. Bersama-sama dengan agensi-agensi perkhidmatan awam yang lain, MAMPU telah berusaha untuk memastikan perkhidmatan awam terus viable dan memenuhi permintaan dari pelanggan. Dalam tempoh 25 tahun, negara telah mengharungi berbagai cabaran. Perkhidmatan awam telah mengalami perubahan dari segi pendekatan, sistem dan prosedur, teknologi dan manusia untuk mengatasi cabaran- cabaran dan mendukung cita-cita negara untuk maju ke hadapan.

5. Sebagai sebuah negara yang belum setengah abad mencapai kemerdekaan, banyak yang telah diperkatakan tentang prestasi dan pencapaian negara kita. Malah pada tahun 1991, Y.A.B. Perdana Menteri, Dato' Seri Dr. Mahathir Mohamad, dengan penuh yakin meletakkan landasan masa depan (the way forward) kita dengan menggariskan Wawasan 2020 dan keazaman untuk menjadikan Malaysia sebuah negara maju. Negara kita menjadi tauladan bagi banyak negara-negara yang sedang membangun yang ingin mempelajari daripada kisah kejayaan kita membina negara.

6. Dalam hubungan ini, perkongsian bijak dan persefahaman yang terjalin antara pemimpin politik

dengan pentadbir, merupakan salah satu faktor paling kritikal yang menyumbang kepada kestabilan, kemakmuran dan kemajuan kita yang berterusan. Kita terhutang budi kepada para pemimpin terdahulu dan sekarang, yang dengan kebijaksanaan mereka, telah menempatkan kita di tahap yang amat membanggakan. Sepanjang sejarah sejak awal kemerdekaan hingga sekarang, proses demokrasi politik negara kita tidak pernah terjejas. Walaupun ada pihak yang ragu-ragu, kita berjaya membuktikan keupayaan untuk mengambilalih sistem pemerintahan dan pentadbiran daripada penjajah Inggeris. Kita berjaya mengharungi pahit maung zaman darurat. Kita berjaya menangani gugatan konfrantasi. Kita berjaya mempertautkan semula hubungan antara kaum yang diretakkan oleh peristiwa 13 Mei 1969. Malah bersama-sama, kita berjaya mengatasi kegawatan demi kegawatan. Kini kita sedang berdepan dengan cabaran globalisasi dan bibit-bibit gejala yang menyerupai Imperialisme bentuk baru.

7. Jika kita mengimbas kembali, Syukur Alhamdulillah, kelancaran jadual pilihanraya umum kita tidak pernah terjejas, atau disusuli oleh huru-hara serta pertumpahan darah. Rancangan Pembangunan Lima tahun dan Rangka Rancangan Jangka Panjang negara kita telah dapat dijayakan. Begitu juga dasar-dasar yang kita telah gubal telah dapat dilaksanakan dengan teratur. Pada hemat saya, keadaan seumpama ini hanya mampu berlangsung dalam suasana saling memahami, muafakat dan mempercayai antara pemimpin politik dengan pentadbir. Sambil para pemimpin politik menggubal dasar, kita menyusun agenda bertindak untuk melaksanakan dasar. Saya yakin bahawa sebagai warga perkhidmatan awam negara, kita telah dapat membuktikan diri sebagai rakan berkeupayaan yang boleh dipercayai dan boleh diharapkan oleh pemerintah untuk menterjemah hasrat membela rakyat dan wawasan membina negara hingga ke peringkat akar umbi.

Tan Sri-Tan Sri, Datuk-Datuk dan hadirin sekalian,

8. Saya mengambil kesempatan ini untuk juga mengingatkan bahawa kita kini sedang berada di satu lagi persimpangan genting dalam sejarah pembinaan negara. Kita perlu waspada bahawa cabaran mendatang adalah jauh lebih rumit dan kompleks. Untuk memastikan keberkesanan kehadiran kita, serta mengekalkan keyakinan pemimpin dan rakyat, kita harus memikirkan 'the future capability of the civil service'. Kita perlu sentiasa peka dengan perkembangan dan perubahan suasana. Kita harus menilai di tahap mana kita sedang berada; apakah cabaran-cabaran penting yang akan menentukan masa depan kita; dan, bagaimana kita harus memberi tindak balas kepada cabaran-cabaran tersebut? Kita harus sentiasa memastikan keupayaan dan keterampilan yang berterusan.

Para Hadirin Sekalian,

9. Saya percaya masyarakat telah dapat menilai betapa banyak kemajuan, penambahbaikan dan peningkatan yang telah dinikmati orang ramai hasil daripada pemikiran dan usaha perkhidmatan awam. Kualiti dan kecekapan perkhidmatan sejak awal merdeka hingga sekarang telah jauh berubah dan kian meningkat. Tidak kurang 24,000 km jalan kampung telah diturap tar. Bekalan air bersih dan tenaga elektrik telah dapat disampaikan kepada hampir 100% isi rumah di Semenanjung dan melebihi 70% di Sabah dan Sarawak. Kadar kematian bayi semakin menurun. Jangka hayat individu semakin meningkat.

Nisbah guru : murid dan doktor : pesakit semakin rapat.

Ruang menunggu untuk layanan di Jabatan-jabatan Kerajaan semakin selesa dan teratur. Giliran menunggu layanan semakin singkat. Kadar kemiskinan terus menurun. Kemudahan dan mutu pendidikan kian meningkat.

Wad-wad pesakit semakin ceria dan anggota-anggota perubatan semakin mesra pesakit dan pelawat. Ditambah dengan ikrar Piagam Pelanggan, penyediaan saluran-saluran untuk aduan awam dan pengukuhan amalan perkhidmatan di kaunter dan sudut pertanyaan, menjadikan suasana orang awam berurusan dengan jabatan dan agensi Kerajaan, semakin selesa, telus, cekap dan memuaskan.

10. Perkara-perkara yang saya sebutkan ini adalah hakikat yang tidak dapat disangkal oleh sesiapa pun.

Akan tetapi, semua ini tidak pula bermakna perkhidmatan awam sunyi daripada kekurangan, kelemahan

serta aduan dan rungutan daripada orang ramai. Di sana sini memang berlaku penyimpangan-penyimpangan daripada amalan. Cuma, saya harap salah laku segelintir penjawat awam tidak akan disalahtafsirkan, apatah lagi digembar-gemburkan berterus-terusan hingga menenggelamkan kebaikan yang banyak dalam perkhidmatan awam selama ini. Sebagai Ketua Pejawat Awam, saya mengalu-alukan kritikan dan teguran. Saya melihat kritikan dan teguran dari luar sebagai salah satu sumber mencerminkan diri dan menyemak prestasi ke arah penambahbaikan. Akan tetapi, saya juga mengharapkan agar setiap sesuatu itu dilihat dengan saksama dan seimbang dalam konteks dan perspektifnya yang wajar.

11. Pada waktu yang sama, saya ingin mengingatkan pemimpin dan warga perkhidmatan awam bahawa ruang untuk kita meningkatkan kecekapan dan menyampaikan khidmat berkualiti kepada orang ramai masih luas terbuka. Tidak memadai untuk kita sekadar melafaz ikrar untuk berkhidmat (exhortation). Tidak juga memadai sekadar bersedia untuk menyampaikan khidmat ala kadar (minimum requirement). Kita kini dituntut untuk berkhidmat dengan penuh profesional dan menyampaikan dengan berkualiti. Kemajuan yang kita capai selama ini meningkatkan pula ketinggian pengharapan rakyat dan pemimpin. Mereka semakin cenderung membanding-bandingkan prestasi, amalan dan layanan antara kita sesama kita dan antara kita dengan pihak lain.

Walaupun perbandingan yang dilakukan tidak semestinya tepat dalam semua hal, dalam persaingan ini kita tidak ada pilihan kecuali untuk menjadi terbilang atau terbuang.

12. Saya amat memandang berat terhadap rungutan dan aduan oleh orang awam. Tanggapan orang awam turut membentuk imej perkhidmatan awam, dan bersamanya akan terheret imej Kerajaan. Soal sama ada jumlah bilangan aduan awam semakin meningkat atau menurun, bukan persoalan pokok. Peningkatan bilangan aduan orang awam mungkin juga terhasil daripada kemudahan dan saluran aduan yang kita sendiri sediakan. Peningkatan aduan juga mungkin membayangkan tahap penyertaan (participation) orang ramai iaitu sesuatu yang memang kita galakkan. Peningkatan aduan seumpama ini boleh dilihat secara positif dalam konteks ketelusan dan good governance. Sebaliknya, penurunan bilangan atau ketiadaan aduan, mungkin lebih membimbangkan. Yang penting untuk saya perhatikan ialah kadar dan peratus keupayaan kita mengambil tindakan dan menyelesaikan aduan-aduan tersebut.

Hadirin yang saya hormati sekalian,

13. Meskipun sejak tahun 1991 sebanyak 25 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) telah dikeluarkan yang menyentuh berbagai aspek peningkatan kualiti di agensi Kerajaan, hingga kini Kerajaan masih menyarankan supaya agensi-agensi Kerajaan menyemak semula prosedur dan proses kerja untuk meningkatkan kecekapan. PKPA-PKPA ini dibekalkan sebagai alat dan garis panduan untuk kita meningkatkan prestasi dan kualiti perkhidmatan. Sebagai pengerusi Panel Bagi Memajukan Perkhidmatan Awam (PANEL), saya ingin mengingatkan Ketua-ketua Jabatan supaya memberi perhatian yang berat dan memastikan PKPA-PKPA ini diamalkan. Khususnya bagi PKPA Bilangan 1 Tahun 2002, iaitu yang berkaitan dengan 'Garis Panduan Semakan Semula Prosedur dan Proses Kerja di Agensi Kerajaan', saya akan memantau secara lebih dekat untuk memastikan supaya tugas ini dilaksanakan oleh semua Ketua Jabatan.

14. Sejak Kerajaan melancarkan program budaya kualiti dalam perkhidmatan awam pada tahun 1991, kita telah memperkenalkan banyak langkah pembaharuan, peningkatan kualiti perkhidmatan dan penggalakan inovasi, termasuk yang menyentuh amalan layanan melalui telefon, perkhidmatan kaunter, piagam pelanggan, pengurusan pengaduan awam, penandaarasan dan pelaksanaan MS ISO 9000. Sebentar lagi saya akan disempurnakan perasmian satu lagi inisiatif perintis Kerajaan, iaitu berkaitan dengan konsep Pejabat Perhubungan Pelanggan (PPP) atau Customer Relations Office. Saya mengucapkan tahniah kepada MAMPU atas inisiatif terbaru ini sebagai penerusan dan pelengkap kepada amalan total quality management dalam perkhidmatan awam

15. Selain daripada itu, ledakan teknologi maklumat dan penggunaan meluas ICT telah membuka ruang kepada usaha-usaha memanfaatkan sepenuhnya kecanggihan teknologi digital bagi memudahcara urusan dengan orang ramai. Di bawah gagasan Koridor Raya Multimedia dan agenda teknologi

maklumat negara, MAMPU dipertanggungjawabkan untuk menerajui pelaksanaan Aplikasi Perdana Kerajaan Elektronik atau EG. Saya merasa bangga dan mengucapkan syabas atas jalinan kerjasama agensi-agensi pelaksana khususnya ICU untuk Project Monitoring System (PMS), MAMPU dengan JPA untuk Projek Sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia (HRMIS), Perbendaharaan untuk Projek e-perolehan, JPJ untuk projek e-services dan Kementerian Sumber Manusia untuk projek ELX. Saya harap perkongsian bijak dan pintar seumpama ini akan dicontohi oleh agensi-agensi lain apabila lebih banyak projek akan dimasukkan dalam EG.

Sidang hadirin sekalian,

16. Tempoh sahlaku sijil MS ISO 9000 : 1994 yang mula dilaksanakan dalam perkhidmatan awam Malaysia akan luput pada penghujung tahun 2003. Badan induk piawaian antarabangsa telah menambahbaik dan mengeluarkan versi baru iaitu ISO 9000 : 2000. Perkhidmatan awam Malaysia mengamalkan MS ISO 9000 untuk memastikan perkhidmatan yang disampaikan kepada orang awam adalah konsisten menepati dasar kualiti yang ditetapkan dan memenuhi kehendak pelanggan.

17. Oleh kerana pelaksanaan MS ISO 9000 antarabangsa akan memasuki fasa kedua, perkhidmatan awam Malaysia juga akan turut beralih dari piawai ISO 9000 versi 1994 kepada piawai ISO versi 2000. Untuk membantu jabatan dan agensi Kerajaan dalam proses peralihan ini, MAMPU telahpun menyediakan garis panduan mengenai pelaksanaan versi baru yang akan lancarkan sebentar lagi.

18. Saya difahamkan bahawa versi baru MS ISO 9000 : 2000 ini memberi penekanan yang lebih terutamanya kepada dua keperluan baru, iaitu agensi perlu memantau serta menilai kepuasan hati pelanggan masing-masing, dan, agensi perlu menunjukkan usaha-usaha penambahbaikan secara berterusan. Dalam hubungan ini, saya ingin mengingatkan bahawa persijilan prosedur menerusi ISO hanyalah suatu kaedah menentukan piawaian kualiti. Dengan atau tanpa ISO sekalipun, gerakan budaya kerja cemerlang dan pengurusan kualiti menyeluruh, yang dilancarkan Kerajaan sejak tahun-tahun 1980an dan 1990an lagi, telah menekankan kepada penambahbaikan berterusan dan peningkatan kualiti perkhidmatan.

19. Walaupun persijilan seperti MS ISO 9000 : 2000 adalah penting, yang lebih penting ialah keinsafan dan kesedaran setiap penjawat awam bahawa untuk terus relevan dan kompetitif, kita mesti terus-menerus melaksanakan penambahbaikan. Dalam konteks ini sumber manusia yang berketerampilan adalah aset terpenting sesebuah organisasi. Sistem Saraan Malaysia (SSM) yang dilancarkan Kerajaan pada 1 November 2002 dirangka dengan tujuan menggalakkan pembangunan kompetensi diri penjawat awam melalui pembelajaran berterusan serta penguasaan ilmu pengetahuan, kemahiran dan kreativiti atau inovasi dalam pelaksanaan tugas. SSM memberi penekanan kepada latihan secara berterusan dan terancang.

20. Kita semua sedar bahawa di akhir perkiraan, manusialah yang akan menentukan sama ada sistem, prosedur atau teknologi yang dibekalkan benar-benar memberi kesan dan manfaat. Ketua-ketua Jabatan harus memberi perhatian berat kepada aspek thinking through process bagi memastikan kaedah, tatacara atau amalan yang bermaksudkan kebaikan, tidak tersasar matlamat atau meninggalkan kesan negatif. Kita mempunyai kewajipan moral untuk memastikan bahawa kehadiran kita sebagai penjawat awam ialah untuk memudahcara dan memenuhi keperluan orang ramai yang berhajatkan perkhidmatan kita.

21. Oleh kerana kita telah memilih untuk berkhidmat dalam perkhidmatan awam, perwatakan dan tingkahlaku kita akan sentiasa terdedah kepada public scrutiny.

Oleh itu, saya ingin berpesan supaya kita bukan sahaja harus cekap berkhidmat dan menyampaikan perkhidmatan berkualiti, malah kita harus bijaksana memelihara keutuhan diri demi memelihara keyakinan dan kepercayaan orang awam. Amalan nilai-nilai murni dalam setiap urusan perlu terus menjadi teras budaya perkhidmatan awam negara.

Tan Sri-Tan Sri, Datuk-Datuk dan sidang hadirin sekalian,

22. Saya berharap seminar ini akan menghasilkan rumusan-rumusan yang menggariskan arah tuju yang spesifik bagi perkhidmatan awam memberi fokus dalam masa terdekat dan sederhana. Secara umum kita telahpun mengenalpasti isu-isu yang lebih menekan iaitu keperluan memantapkan pengurusan kewangan, pelaksanaan projek, keberkesanan penguatkuasaan dan isu-isu keutuhan dalam pentadbiran tanah dan Kerajaan Tempatan.

Agak mengecewakan kerana kita masih mendapat maklumbalas bahawa keutuhan sistem pentadbiran di peringkat bawahan masih banyak dipersoalkan oleh pelanggan. Saya yakin bahawa di peringkat pusat berbagai peraturan, garis panduan dan inovasi telah diperkenalkan bagi mengikis saki-baki kerenah birokrasi yang wujud. Memandangkan bahawa masih terdapat jurang di antara peraturan yang didokumenkan dengan amalan sebenar yang dipraktikkan di peringkat bawahan, saya ingin mengesyorkan agar MAMPU menggiatkan semula Sistem Inspektorat bagi meneliti prestasi jabatan-jabatan yang bermasalah, agar dapat dikenalpasti kelemahan-kelemahan secara lebih sistematik. Saya akan mengenalpasti jabatan-jabatan ini dari semasa ke semasa berasaskan maklumbalas yang diterima dari pelanggan.

#### Isu Menggalakkan Usaha-Usaha Penulisan

23. Dalam konteks pembangunan organisasi pembelajaran (learning organization), saya ingin menyarankan agar lebih ramai pegawai-pegawai perkhidmatan awam menghasilkan penulisan-penulisan dalam bentuk artikel, rencana ataupun buku yang ada kaitan dengan isu-isu inovasi, penambahbaikan serta membincangkan idea-idea baru, ataupun setakat membentangkan pengalaman masing-masing di dalam usaha memajukan projek-projek dan melaksanakan dasar-dasar atau program-program di dalam usaha pembangunan. Selain memperkayakan khazanah ilmu perkhidmatan awam, hasil-hasil penulisan ini boleh dijadikan bahan-bahan rujukan generasi baru anggota perkhidmatan dalam usaha menggubal dasar-dasar baru.

#### Isu Pengurusan Ilmu Pengetahuan

24. Dalam konteks kemajuan ICT, pelbagai maklumat dan bidang ilmu pengetahuan amat mudah dicapai oleh setiap kakitangan perkhidmatan awam. Saya perhatikan bahawa dalam banyak hal, laman-laman web jabatan dan agensi Kerajaan amat kurang memaparkan rencana-rencana dan bahan-bahan rujukan bertujuan untuk berkongsi maklumat dan ilmu pengetahuan, kecuali beberapa agensi pusat yang membentangkan laporan-laporan serta dokumen-dokumen rasmi Kerajaan. Oleh itu, saya ingin menyarankan supaya lebih banyak bahan-bahan seperti rencana, artikel, kertas kerja dan laporan-laporan dipaparkan untuk mendedah pengetahuan kepada lebih ramai anggota perkhidmatan awam, agar setiap anggota benar-benar memahami isu-isu, dan masalah-masalah serta strategi-strategi yang telah digubal bagi menangani cabaran-cabaran dan masalah-masalah yang sering berbangkit.

25. Seperkara lagi yang saya ingin sentuh ialah perlunya Jabatan dan Agensi menonjolkan dalam laman-laman web jenis-jenis perkhidmatan yang diperlukan oleh pelanggan-bukan setakat memaparkan carta organisasi dan senarai tugas dan tanggungjawab Jabatan. Untuk itu, adalah perlu dikenal pasti dengan tepat keperluan orang ramai, sektor swasta dan pelanggan-pelanggan dalam mereka bentuk laman web jabatan. Ke arah perkhidmatan 'on-line' yang lebih mesra pengguna, Kerajaan merancang untuk memperkenalkan satu Portal Perkhidmatan Awam bagi membolehkan pengguna mendapatkan perkhidmatan melalui satu gerbang utama. Insya-Allah, melalui gerbang ini, pengguna akan dapat mencapai maklumat atau borang-borang dengan lebih mudah. Saya berharap semua jabatan dan agensi mula mengemaskinikan sistem-sistem sedia ada supaya ia akan menepati keperluan-keperluan portal yang akan dibina.

#### Isu Pentadbiran Tanah dan Kerajaan Tempatan

26. Tuan-tuan juga sedia maklum bahawa sistem pentadbiran tanah yang cekap, licin, telus dan berintegriti mungkin masih belum wujud walaupun berbagai usaha telah dijalankan untuk memperbaiki sistem tersebut. Sehingga akhir-akhir ini pun masih terdengar rungutan dari pihak yang terlibat mengenai

ketidaktelusan dan ketidakutuhan sistem pentadbiran tanah. Kita terima penjelasan yang dibuat oleh jabatan berkenaan. Saya pasti bahawa kita bukannya kekurangan kepakaran, teknologi ataupun kaedah untuk mengurangkan ataupun menghapuskan kerenah birokrasi dalam pentadbiran tanah. Apa yang berlaku ialah beberapa peraturan pentadbiran dan kaedah yang diluluskan dan diperkenalkan di peringkat pusat tidak dipraktikkan atau diterimapakai sepenuhnya di beberapa pejabat-pejabat tanah. Oleh yang demikian, timbullah aduan-aduan dan dakwaan-dakwaan bahawa pejabat-pejabat tanah memerlukan orang dalaman, sogokan dan sebagainya untuk mempercepatkan proses mendapatkan kelulusan berbagai bentuk permohonan. Seperti yang saya sebutkan tadi, saya berharap unit inspektorat di MAMPU dapat bekerjasama dengan Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian (JKPTG) untuk mengadakan lawatan audit pengurusan ke pejabat-pejabat tanah yang banyak menerima aduan daripada orang awam agar masalah-masalah spesifik yang dihadapi dapat dikenalpasti dan diatasi.

27. Audit pengurusan ini bukanlah bertujuan untuk mencari kelemahan pegawai-pegawai, tetapi akan menggunakan prinsip developmental yang akan menjurus kepada merapatkan jurang amalan harian dengan apa yang ditetapkan oleh peraturan dan prosedur. Saya pasti bahawa pihak JKPTG telah banyak membuat pembaharuan serta memperkenalkan resolusi-resolusi untuk dilaksanakan oleh semua pejabat-pejabat tanah. Akan tetapi, usaha untuk memastikan resolusi-resolusi ini benar-benar dilaksanakan tidak dapat disempurnakan atas alasan kekurangan personnel dan bebanan tugas yang kian meningkat. Saya berharap dengan adanya unit inspektorat dan audit pengurusan tanah ini, usaha-usaha pengauditan ini dapat dilaksanakan dengan lebih sistematik, insya-Allah.

Azam Tahun Baru Para hadirin, Tan Sri, Datuk-Datuk, Tuan-Tuan, Puan- Puan, saudari-saudari sekalian,

28. Saya rasa seminar ini dianjurkan pada masa yang amat sesuai kerana kita tidak lama lagi akan memasuki tahun baru 2003. Oleh itu, saya ingin menyeru kepada semua Ketua-Ketua Jabatan agar dapat menilai kembali prestasi kita dengan hati yang terbuka dan memperbaharui azam serta tekad untuk berkhidmat dengan lebih dedikasi ke arah mencapai segala matlamat dan objektif yang telah ditetapkan. Seperti termaklum kepada semua, usaha meningkatkan kualiti adalah usaha yang berterusan. Apabila satu tahap kualiti telah tercapai, kita perlu terus tingkatkan lagi ke tahap lebih tinggi oleh kerana pengharapan pelanggan turut juga meningkat. Oleh kerana itu, usaha mengemaskini, merombak serta menyusun semula untuk memperkenalkan prosedur baru, inovasi dan aplikasi teknologi akan berterusan untuk memastikan perkhidmatan awam memenuhi aspirasi negara dan harapan rakyat. Lebih dari ilmu pengetahuan, kemahiran, sistem, teknologi dan tatacara yang canggih, kita memerlukan warga perkhidmatan awam yang mempunyai rasa cinta kepada negara dan perkhidmatan awam dan memahami sepenuhnya erti sebagai penjawat awam. Untuk sentiasa mengengahkan perkhidmatan awam dan membelakangkan kepentingan peribadi, kita perlukan anggota-anggota yang sedar bahawa perkhidmatan awam adalah perkhidmatan untuk rakyat, bukannya tempat untuk mengumpul harta atau tempat penyalahgunaan kuasa. Perkhidmatan Awam memerlukan warganya yang jujur dan bersih dalam melaksanakan amanah yang diletakkan atas dirinya. Dalam erti kata yang lain, kita perlukan warga perkhidmatan awam yang menghayati sepenuhnya nilai-nilai murni.

Tanpa penghayatan nilai-nilai murni ini, saya khawatir segala sistem dan teknologi tidak akan membuahkan hasil yang kita hasratkan.

29. Akhir kata, saya sekali lagi ingin merakamkan penghargaan dan terima kasih kepada Datuk Dr. Muhammad Rais Abdul Karim, Ketua Pengarah MAMPU, atas kesempatan ini, dan kepada Tan Sri-Tan Sri, Datuk-Datuk, tuan-tuan dan puan-puan yang hadir pada seminar ini.

30. Sekian dan dengan Bismillahirrahmanirrahim saya dengan sukacitanya merasmikan Seminar Pemodenan Tadbiran Dalam Perkhidmatan Awam dan melancarkan Garis Panduan Pelaksanaan MS ISO 9000 : 2000 Dalam Perkhidmatan Awam.

Sekian.

Wabillahitaufiq Walhidayah Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.