

Penyampai : TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN
Tajuk : MAJLIS SAMBUTAN HARI KUALITI DAN ANUGERAH PERKHIDMATAN CEMERLANG
Lokasi :
Tarikh : 14-10-2004

UCAPAN

Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN
KETUA SETIAUSAHA NEGARA
DI MAJLIS SAMBUTAN HARI KUALITI DAN
ANUGERAH PERKHIDMATAN CEMERLANG
JABATAN PERDANA MENTERI
PADA 14 OKTOBER 2004

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan Salam Sejahtera

Yang Berbahagia Dato Hj. Abdullah Bin Hj. Yatim

Timbalan Ketua Setiausaha

Jabatan Perdana Menteri,

Yang Berbahagia Dato Haji Houd Bin Haji Sirat

Setiausaha Bahagian

Bahagian Pengurusan Perkhidmatan dan Sumber Manusia

Jabatan Perdana Menteri,

Y. Bhg Tan Sri-Tan Sri, Dato-Dato, Datin-Datin

Ketua-Ketua Jabatan di bawah Jabatan Perdana Menteri,

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian.

1. Alhamdulillah, bersyukur kita ke hadrat Allah Subhanahu Wataala kerana dengan izin Nya jua dapat kita bersama-sama berkumpul dalam Majlis Sambutan Hari Kualiti dan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang, Jabatan Perdana Menteri Tahun 2004, pada pagi yang ceria ini. Terlebih dahulu saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak penganjur kerana telah menjemput saya bagi merasmikan Majlis Sambutan Hari Kualiti dan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang Jabatan Perdana Menteri pada tahun ini.

2. Saya juga mengucapkan syabas kepada ahli Jawatankuasa Kualiti Jabatan Perdana Menteri yang telah berjaya merangka pelbagai program dan aktiviti kualiti pada sepanjang tahun 2004. Antaranya ialah Pertandingan Pejabat Terbaik, Pertandingan Laman Web dan Pertandingan Pameran di kalangan jabatan dan agensi di bawah Jabatan Perdana Menteri.

Hadirin yang dihormati sekalian,

3. Sambutan Hari Kualiti atau Hari Q adalah merupakan suatu acara tahunan dalam kalendar setiap agensi sektor awam sejak Gerakan Budaya Kerja Cemerlang dilancarkan pada tahun 1989. Dari pemerhatian saya, Jabatan Perdana Menteri begitu aktif dan kreatif dalam usaha merancang program-program yang menarik bagi menggalakkan agensi-agensi di bawahnya mengambil bahagian. Agensi-agensi berkenaan juga begitu komited dalam menjayakan program-program yang telah dirancang, di samping melaksanakan program kualiti masing-masing di peringkat jabatan. Program-program kualiti yang dilaksanakan telah dapat mewujudkan semangat kerjasama di samping mengeratkan lagi silaturrahim di kalangan warga agensi masing-masing. Keinginan untuk menang dalam pertandingan yang diadakan sudah pasti mendorong warganya berusaha menghasilkan yang terbaik dalam suasana pertandingan yang sihat. Majlis yang diadakan pada pagi ini adalah merupakan acara kemuncak sambutan Hari Q yang telah diadakan di peringkat JPM.

4. Dalam kita begitu ghairah mengadakan Majlis Sambutan Hari Q, kita perlu bertanya pada diri sendiri sama ada kita telah benar-benar faham maksud di sebalik sambutan Hari Q ini. Saya percaya sambutan Hari Q sudah tentu bukan sekadar mendengar ceramah kualiti atau mengadakan acara-acara pertandingan sahaja, tetapi sudah pasti lebih dari itu. Hari Q merupakan satu lambang yang menunjukkan komitmen kita dalam memastikan semua kerja yang dihasilkan adalah berkualiti tinggi serta memenuhi kehendak pelanggan. Hari Q perlu dihayati oleh setiap warga perkhidmatan awam dan tidak seharusnya dibiarkan berlalu begitu sahaja tahun demi tahun tanpa membawa sebarang perubahan yang bermakna dan ketara kepada diri kita dan juga perkhidmatan yang disampaikan oleh kita.

5. Suka saya mengingatkan bahawa tugas sebagai penjawat awam merupakan satu amanah dan oleh itu harus dipikul dengan penuh ikhlas dan bertanggungjawab. Tanggungjawab yang dipikul tidak memadai kalau setakat melepaskan batuk di tangga sahaja, malah apa yang dituntut daripada kita adalah perkhidmatan yang terbaik atau dengan lain perkataan, yang berkualiti tinggi. Untuk mencapai tahap yang diharapkan, kita perlu mengamalkan dan menitikberatkan prinsip-prinsip asas bekerja, iaitu antara lainnya ialah

ketepatan masa dan ketepatan fakta;

sikap lebih teliti dan terperinci dalam melaksanakan tugas;

menanam falsafah do it right the first time dan never settle for less than the BEST dalam diri masing-masing; dan

sentiasa cuba melaksanakan sesuatu tugas melebihi dari standard yang ditetapkan.

Saya percaya prinsip-prinsip asas ini jika diamalkan oleh semua warga perkhidmatan awam pasti akan dapat menghasilkan output kerja atau perkhidmatan yang berkualiti tinggi.

6. Sehingga kini, pelbagai inisiatif telah diperkenalkan oleh Kerajaan untuk meningkatkan kualiti Perkhidmatan Awam. Antaranya, termasuklah Total Quality Management System (TQM), Piagam Pelanggan, Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK), Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja, program-program ICT seperti Kerajaan Elektronik dan banyak lagi. Usaha terkini adalah berkaitan dengan menangani karenah birokrasi dan penambahbaikan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan kepada orang ramai. Sistem penyampaian perkhidmatan yang telus dan cepat amat dituntut oleh semua pelanggan perkhidmatan awam, terutamanya pihak swasta yang memainkan peranan penting dalam menggembleng sumber-sumber untuk membangunkan negara.

Para hadirin sekalian,

7. Kita sedia maklum bahawa semua program yang disebutkan tadi semata-mata bertujuan untuk meningkatkan prestasi Perkhidmatan Awam dalam menyampaikan perkhidmatan kepada orang ramai. Matlamat utamanya adalah untuk memudahkan orang awam berurusan dengan Kerajaan. Dalam memenuhi hasrat tersebut, kita perlu bersedia untuk ditegur dan seharusnya segala teguran diterima dengan hati terbuka. Sebarang aduan dan teguran yang diterima akan dapat membantu kita mengenal pasti kelemahan-kelemahan yang wujud dan seterusnya berusaha ke arah menyediakan perkhidmatan yang lebih baik.

8. Ruang bagi perkhidmatan awam untuk menggunakan ICT bagi menambah baik penyampaian perkhidmatan adalah amat luas, dan inilah tumpuan dan matlamat kita masa kini. Apabila kita gembleng

teknologi ICT, kita dapat menukar cara kita bekerja dan menawarkan perkhidmatan dengan lebih cepat, memberi tindakbalas yang tepat, dan dapat menggunakan amalan terbaik yang dimungkinkan oleh penggunaan ICT dan seterusnya dapat mencapai matlamat meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

9. Kejayaan sesebuah negara banyak bergantung kepada kualiti sumber manusia. Ini jelas apabila kita lihat negara-negara yang serba kekurangan dalam sumber semula jadi, berjaya menjadi negara yang mampu mengeluarkan produk yang berkualiti tinggi dan perkhidmatan yang mempunyai tambah nilai yang tinggi. Sebaliknya banyak pula negara yang kaya dengan sumber semula jadi tetapi masih tidak dapat melepaskan dirinya dari perangkap kemiskinan. Apa yang membezakan di antara satu sama lain adalah sumber manusia yang berjaya membuat inovasi, meningkatkan produktiviti, serta menyediakan perkhidmatan yang cekap.

10. Kerajaan sedar bahawa untuk mencapai tahap cemerlang, sesebuah agensi tidak boleh bergantung pada kecekapan segelintir warganya sahaja. Sebaliknya ia memerlukan semua warganya bersama-sama berganding bahu melaksanakan tanggungjawab yang diamanahkan dengan sebaik mungkin. Oleh itu, fokus adalah terhadap membangunkan kompetensi dan membentuk pemimpin yang berwibawa, di samping program-program pembangunan sumber manusia yang merangkumi pembangunan mental dan fizikal. Saya ingin menyarankan supaya warga Perkhidmatan Awam yang telah cekap dan mahir membantu dan membimbing rakan-rakan yang masih berada di tahap rendah. Mereka yang masih tidak cekap pula, perlu melipatgandakan usaha untuk meningkatkan kebolehan sedia ada. Keazaman untuk menjadi warga perkhidmatan awam yang lebih cemerlang merupakan azam yang patut ditanam oleh semua warga perkhidmatan awam.

11. Bila kita memperkatakan tentang menimba ilmu, ianya tiada titik penamat. Semua warga JPM khususnya, dan perkhidmatan awam amnya, perlu menimba ilmu secara berterusan selaras dengan dasar Kerajaan yang menekankan falsafah pembelajaran sepanjang hayat (life-long learning), sebagai persediaan menghadapi cabaran-cabaran yang mendatang. Kita sedar bahawa dalam era ICT, data, fakta dan pengetahuan begitu cepat menjadi lapuk. Atas alasan itu, kemahiran perlu sentiasa diperbaharui untuk memastikan kemahiran yang ada, sentiasa seiring dengan perkembangan semasa. Selain itu, adalah penting bagi warga perkhidmatan awam membina keazaman untuk terus menambah ilmu pengetahuan dan kemahiran, agar perkhidmatan awam terus berada di hadapan, serta memberi hala tuju kepada rakyat dan Kerajaan ke arah pencapaian matlamat pembangunan negara. Dari aspek latihan pula, sistem latihan yang diamalkan oleh sektor awam masa kini perlu diselaraskan supaya ia menepati falsafah pembelajaran sepanjang hayat.

Hadirin yang saya hormati sekalian,

12. Tema yang dipilih pada tahun ini, iaitu Knowledge Workers atau "Pekerja Berilmu, adalah amat tepat sekali bagi menyahut cabaran untuk melahirkan anggota perkhidmatan awam yang berilmu dan berpengetahuan. Menurut Winslow and Bramer, "Knowledge is more than just knowing; it is also knowing that you know, knowing why you know, knowing what to do with what you know, and then doing it".

Cabaran yang lebih besar kepada warga perkhidmatan awam pada hari ini, adalah untuk menukar cara bekerja masa kini dari menjalankan tugas-tugas rutin kepada peranan yang lebih besar sebagai "Knowledge Workers, yang sentiasa kreatif dan inovatif dalam menangani cabaran-cabaran baru, mampu meramal perubahan-perubahan yang bakal berlaku, dan berani membuat pertimbangan dan keputusan, serta sanggup menghadapi risiko.

13. Peralihan kepada cara bekerja yang lebih mencabar ini, sudah tentu memerlukan kemahiran dan pengetahuan baru. Antara kemahiran yang perlu dipupuk di kalangan anggota perkhidmatan awam ialah kemampuan untuk mengolah atau menganalisis maklumat. Kemahiran ini akan membolehkan kita bertindakbalas dengan lebih yakin, tegas dan cepat, selaras dengan perkembangan pesat yang berlaku di sekitar kita. Perubahan ke atas pendekatan dan cara bekerja ini sudah tentu memerlukan kesediaan bukan sahaja dari segi fizikal tetapi yang lebih penting adalah kesediaan dari segi mental, di samping sokongan dan dorongan dari semua peringkat pengurusan.

14. Selain dari menekankan aspek pembelajaran, Kerajaan juga amat menitikberatkan usaha-usaha pengukuhan nilai-nilai murni dan etika kerja cemerlang di kalangan warganya. Mengamalkan etika kerja cemerlang dan nilai-nilai murni seperti amanah, telus, bijaksana, adil dan bersyukur adalah merupakan suatu kemestian bagi mempertahankan kewibawaan perkhidmatan awam di tahap yang tertinggi. Bagi mencapai maksud tersebut, saya harap aktiviti-aktiviti yang menekankan kepada pembentukan nilai-nilai murni dan etika kerja cemerlang, dilaksanakan dengan lebih kerap dan terancang. Dengan cara ini kita akan dapat membentuk budaya perkhidmatan awam yang bersih dari penyelewengan dan salahguna kuasa. Kesediaan warga perkhidmatan awam menjauhkan diri daripada gejala-gejala negatif akan menjadikan perkhidmatan awam negara ini sentiasa unggul dan dihormati.

Para hadirin sekalian,

15. Dalam usaha untuk memastikan perkhidmatan awam mampu menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi, kita juga perlu memberi penekanan terhadap aspek disiplin. Kecemerlangan sesebuah organisasi berkait rapat dengan tahap disiplin warganya. Saya rasa tidak keterlaluan, jika saya katakan bahawa cemerlang atau tidak sesebuah organisasi bergantung pada tahap disiplin warganya. Sesebuah organisasi yang mempunyai warga yang berdisiplin tinggi dapat memastikan segala tugas yang diamanahkan dilaksanakan dengan teratur dan tidak menyalahi peraturan yang ditetapkan. Warga yang berdisiplin akan sentiasa dapat menjalankan tugasnya dengan cemerlang kerana disiplin merupakan kunci utama ke arah kecemerlangan dan menjadi asas yang penting dalam usaha mewujudkan pentadbiran yang beramanah, bersih dan cekap.

16. Kita semua perlu sedari bahawa, terdapat peraturan-peraturan yang perlu dipatuhi bagi menjamin perkhidmatan yang efektif, efisien, adil dan berintegriti. Kawalan disiplin seharusnya dilihat sebagai satu usaha yang positif ke arah penerapan nilai-nilai murni bagi menjamin pematuhan kepada peraturan-peraturan yang telah ditetapkan, untuk kebaikan semua. Budaya kerja cemerlang yang bercirikan amalan nilai-nilai murni dan etika moral yang unggul, boleh menjadi perisai yang amat kuat untuk menangkis berlakunya insiden-insiden pelanggaran disiplin di kalangan warga perkhidmatan awam.

17. Gejala rasuah, penyalahgunaan kuasa, ketidakcekapan dan beberapa nilai negatif lain merupakan antara gejala yang boleh melemahkan dan memberikan imej buruk kepada perkhidmatan awam. Sekiranya gejala-gejala ini tidak dibendung dan dikawal, segala usaha Kerajaan ke arah kecemerlangan akan menjadi sia-sia belaka. Oleh itu, tindakan tegas perlulah diambil terhadap anggota yang terlibat dengan gejala negatif ini, dengan bertujuan untuk membendung gejala tersebut dari terus merebak, di samping menjadi teladan kepada anggota lain.

Para hadirin sekalian,

18. Kerajaan sedar bahawa secanggih mana pun teknologi dan peralatan yang digunakan, motivasi dan komitmen manusia masih merupakan penentu utama sama ada perkhidmatan yang diberikan adalah berkualiti atau sebaliknya. Oleh itu, majlis seperti ini diharap dapat menyedarkan semua yang hadir bahawa kecemerlangan sesebuah agensi berada di bahu setiap warganya. Peranan dan tanggungjawab besar ini harus dipikul dan dikongsi bersama. Semangat kerja berpasukan dan bantu-membantu seperti kata pepatah "Berat sama dipikul, ringan sama dijinjing, jika diamalkan, saya percaya tugas yang susah akan menjadi senang dan tiada masalah yang tidak boleh diatasi. Harapan saya agar budaya tersebut menjadi amalan setiap warga JPM.

19. Majlis anugerah seperti ini mempunyai pengertian yang amat bermakna kepada kita semua, terutama bagi mereka yang berjaya menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang Jabatan Perdana Menteri pada pagi ini. Saya difahamkan seramai 403 orang dari 34 agensi di bawah Jabatan Perdana Menteri telah berjaya menunjukkan prestasi cemerlang sepanjang tahun 2003. Tahniah dan syabas saya ucapkan kepada penerima anugerah tersebut kerana telah menunjukkan komitmen dan dedikasi yang saya percaya boleh menjadi contoh kepada semua warga yang lain. Harapan saya agar kecemerlangan ini akan terus dikekalkan dan menjadi pendorong kepada kejayaan yang lebih besar di masa-masa akan datang.

20. Saya juga ingin merakamkan ucapan tahniah kepada pemenang-pemenang bagi pertandingan-pertandingan peringkat jabatan yang telah dianjurkan, sempena sambutan Hari Q peringkat JPM. Pemenang-pemenang ini akan diumumkan sebentar lagi. Semoga kejayaan dan kecemerlangan tersebut dapat dikekalkan di tahun-tahun akan datang. Kepada yang tidak berjaya, jangan berputus asa. Cuba lagi, Insya Allah akan beroleh kejayaan pada suatu hari nanti.

21. Akhir kata, dengan lafaz Bismillahir rahmanir rahim dengan sukacitanya saya merasmikan Majlis Sambutan Hari Kualiti dan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang, Jabatan Perdana Menteri Tahun 2004.

Sekian.

Wabillahitaufik walhidayah

Wasalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.