

Penyampai : Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN  
Tajuk : PERHIMPUNAN KHAS DENGAN WARGA KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI & HAL EHWAL PENGGUNA  
Lokasi : KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI & HAL EHWAL PENGGUNA  
Tarikh : 05-04-2005

#### TALKING POINTS

Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN

KETUA SETIAUSAHA NEGARA

DI PERHIMPUNAN KHAS DENGAN WARGA KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI  
& HAL EHWAL PENGGUNA

5 APRIL 2005, 10:30 PAGI

Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Selamat Sejahtera

Y. Bhg. Dato Talaat bin Hj. Husin

Ketua Setiusaha, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna,

Y. Bhg. Dato Khairuddin bin Hj. Mohd. Sari

Timbalan Ketua Setiausaha (Perdagangan)

Tuan Hj. Mohd. Ibrahim bin Abu Bakar

Timb. Ketua S/usaha (Sumber & Kepenggunaan)

Ketua-Ketua Jabatan di Kementerian,

Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang dihormati sekalian.

1. Ucapan syukur kerana dapat bersama-sama dalam perhimpunan khas ini, bersama warga Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP).

2. Gembira dapat berkunjung ke Kementerian di samping mengambil peluang bertemu dengan rakan-rakan lama yang masih berada di Kementerian. Ucapan terima kasih kepada Ketua Setiausaha Kementerian, Y. Bhg. Dato<sup>TM</sup> Talaat bin Hj. Husain kerana telah menjemput saya ke sini.

Saudara-saudari yang saya hormati,

3. Sebagai bekas warga kementerian, saya turut berbangga dengan pencapaian Kementerian. Banyak perubahan, sama ada dari segi dasar, program dan aktiviti yang dilaksanakan, telah berjaya meningkatkan imej Kementerian. Semoga kemajuan yang telah dicapai ini akan diteruskan di bawah kepimpinan Yang Berhormat Menteri dan Ketua Setiausaha Kementerian.

4. Ini merupakan lawatan yang ke-2 ke Kementerian ini. Lawatan yang pertama ialah pada 8 Julai 2003 di Bangunan Daya bumi di Kuala Lumpur. Pada masa itu saya telah diberi taklimat mengenai cadangan penstrukturan semula Kementerian. Alhamdulillah, saya dimaklumkan bahawa cadangan tersebut telah menjadi nyata. Ramai di antara tuan-tuan dan puan-puan telah dinaikkan ke pangkat yang lebih tinggi, dengan imbuhan yang tentunya lebih baik berbanding sebelumnya. Tahniah diucapkan. Semoga menjadi pendorong kepada usaha dan komitmen yang lebih baik bagi meningkatkan lagi prestasi Kementerian.

Saudara-saudari sekalian,

5. KPDNHEP antara agensi kerajaan yang sering menjadi perhatian umum. Antara perkara-perkara yang sering dikaitkan ialah isu cetak rompak, masalah kenaikan harga barang-barang, penyeludupan diesel, isu halal dan haram sehinggalah kepada harga makanan di kedai mamak.

6. Bagi masyarakat umum, terutamanya pengguna, Kementerian ini dilihat sebagai dapat memainkan peranan untuk menjaga dan melindungi kepentingan mereka. Bagi masyarakat peniaga pula, Kementerian ini dilihat sebagai sebuah Kementerian yang berupaya untuk menyekat salah laku dalam bidang perdagangan yang berkaitan daripada terus berleluasa.

7. Ini adalah merupakan cabaran bagi warga kementerian, supaya sentiasa memberikan perkhidmatan yang terbaik dan berkesan pada setiap masa bagi memenuhi kehendak pelanggan Kementerian serta memberikan persepsi yang positif di kalangan masyarakat.

8. Dalam usaha untuk menambah baik dan meningkatkan imej serta profesionalisme perkhidmatan awam, Kerajaan telah menggariskan beberapa strategi untuk dilaksanakan di semua peringkat agensi. Tujuannya ialah supaya perkhidmatan awam dapat dilihat setanding dengan sektor-sektor lain serta dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik dan memenuhi tuntutan rakyat dan juga masyarakat pedagang. Antara penambahbaikan yang telah digariskan ialah:

Meningkatkan komitmen dalam penyampaian perkhidmatan;

Memanfaatkan penggunaan ICT

Penurunan dan perwakilan kuasa

Meningkatkan integriti dan pengamalan nilai-nilai murni; dan

Meningkatkan kompetensi dan pengetahuan.

Meningkatkan komitmen dalam penyampaian perkhidmatan

9. Y.A.B. Perdana Menteri telah memberikan penekanan bahawa mutu perkhidmatan awam perlu diperbaiki dan dipertingkatkan ke tahap yang lebih tinggi. Karenah birokrasi mesti dikurangkan. Rasuah dan salahguna kuasa mesti dihapuskan dan integriti mesti diamalkan. Para pelanggan, perlu dilayani dengan berhemah dan berbudi bahasa. Dan selaku penjawat awam, kita perlu mempunyai sikap ingin menolong supaya masalah yang ada dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah. Itulah antara amanat dan nasihat Y.A.B. Perdana Menteri kepada anggota Perkhidmatan Awam.

10. Realitinya, ramai masih menganggap bahawa perkhidmatan awam sebagai begitu merimaskan dan penuh dengan karenah birokrasi. Mereka juga beranggap perkhidmatan awam sebagai tidak mesra pelanggan dan lambat membuat keputusan.

11. KPDNHEP, sebagai sebuah kementerian yang sering berurusan dengan orang ramai, karenah pelanggan dan aduan sebegini memang sudah biasa didengari. Sikap pentingkan pelanggan mesti diutamakan, terutamanya dalam urusan permohonan dan pengeluaran lesen dan juga pendaftaran syarikat atau perniagaan supaya urusan pelanggan tidak terjejas disebabkan oleh kelewatan membuat keputusan atau karenah birokrasi.

12. Berikan alasan yang munasabah dan penerangan lanjut mengapa sesuatu permohonan perlu ditolak supaya keputusan yang dibuat adalah telus dan integriti tidak dipersoalkan. Nilai-nilai murni dalam melaksanakan sesuatu tugas atau dalam membuat keputusan perlu dipraktikkan sepanjang masa.

13. Aduan yang paling kerap diterima oleh Biro Pengaduan Awam ialah kegagalan agensi-agensi

Kerajaan memberikan maklum balas segera terhadap aduan atau permohonan yang diterima. Dalam hal ini, saya dimaklumkan bahawa di Kementerian ini, selain daripada bilik-bilik gerakan dan hotline yang dipantau secara berterusan sama ada di ibu pejabat mahupun di pejabat-pejabat cawangan Kementerian di negeri dan daerah, Kementerian juga mempunyai sistem e-aduan yang membolehkan aduan disalurkan terus kepada pegawai-pegawai yang berkenaan untuk tindakan segera. Jika sistem ini berkesan dalam menangani aduan yang diterima, saya rasa ia patut dicontohi dan diguna pakai oleh agensi-agensi yang lain supaya aduan yang diterima dapat ditangani dengan berkesan.

#### Memanfaatkan penggunaan ICT

14. Bagi menambahkan kecekapan perkhidmatan dan keberkesanan pencapaiannya, Kerajaan telah menggariskan supaya ketua-ketua jabatan mengenal pasti, menilai dan mengkaji semula amalan-amalan yang sedia ada. Ini termasuklah prosedur kerja, undang-undang dan peraturan yang digunapakai, peralatan dan kelengkapan yang digunakan serta tahap keupayaan anggota-anggota perkhidmatan yang diberi tanggungjawab untuk melaksanakan sesuatu tugas.

15. Dalam hal ini, saya suka mencadangkan supaya penggunaan ICT dilaksanakan dengan lebih meluas supaya prestasi sistem perkhidmatan dapat ditingkatkan. Sistem yang digunapakai pula hendaklah berupaya memendekkan masa penyampaian, mudah dan sentiasa boleh dicapai oleh pelanggan serta tidak membebankan semua peringkat pengguna.

16. Saya berbangga bahawa di Kementerian ini, pelaksanaan ICT adalah begitu meluas. Selain daripada E-aduan, kementerian juga turut melaksanakan sistem berkomputer dalam perkhidmatan-perkhidmatan seperti sistem e-lesen niaga, e-label tulen, e-store serta e-pemfailan bagi kes-kes Tribunal Tuntutan Pengguna. Ini adalah merupakan salah satu cara Kementerian bagi meningkatkan tahap kecekapan di samping mengurangkan karenah birokrasi. Saya mengucapkan tahniah kepada Kementerian telah mengadakan usaha-usaha tersebut.

#### Penurunan dan Perwakilan Kuasa

17. Kerajaan telah memutuskan supaya agensi-agensi kerajaan melaksanakan pendekatan penurunan dan perwakilan kuasa bagi menggalakkan penglibatan pegawai di peringkat lebih rendah dalam proses membuat keputusan. Walaupun begitu, ini tidak bermakna Ketua Jabatan boleh lepas tangan. Mereka masih dipertanggungjawabkan untuk memantau keputusan dengan mewujudkan satu mekanisme pemantauan dan pelaporan bagi membolehkan ketua agensi memantau keputusan-keputusan yang telah dibuat.

#### Meningkatkan integriti dan pengamalan nilai-nilai murni

18. Kerajaan begitu memandang berat terhadap soal integriti dan telah pun mewujudkan mekanisme dan struktur yang mantap bagi menentukan anggota Perkhidmatan Awam berada di tahap yang tertinggi apabila dinilai dari segi integriti dan amalan murni anggotanya. Meski pun kita tidak pernah bertolak ansur

terhadap sebarang rupa bentuk penyelewengan, namun tanpa disedari terdapat beberapa tingkah laku anggota yang boleh menjejaskan imej Perkhidmatan Awam. Misalnya, budaya keluar pejabat bukan pada waktunya, serta kurang budi bahasa dan layanan kurang mesra terhadap pengguna, terutama ketika waktu beban puncak, dikatakan perkara lumrah dilakukan kakitangan yang tidak bertanggungjawab sehingga menimbulkan kritikan orang ramai.

19. Gejala-gejala kurang sihat sedemikian perlu dibendung, dan tata kelakuan anggota yang bertentangan dengan prinsip moral dan etika perlu ditangani. Ketua jabatan perlu bertindak tegas dan tidak perlu teragak-agak untuk mengenakan tindakan tatatertib dan punitif terhadap anggota yang melanggar peraturan, dan disahkan bersalah berbuat demikian, lebih-lebih lagi bagi mereka yang sentiasa berhadapan dengan orang awam. Tindakan sedemikian adalah bertujuan membendung gejala kurang sihat dari terus merebak di samping menjadi teladan kepada anggota lain.

#### Meningkatkan kompetensi dan pengetahuan

20. Semalam, semasa Perhimpunan Bulanan di JPM, Y.A.B. Timbalan Perdana Menteri, Dato Seri Mohd Najib Tun Abdul Razak ada menyentuh mengenai peri pentingnya aspek pembangunan sumber manusia atau human resource development ditekankan. Malah salah agenda dalam RMKe-9 ialah pembangunan tenaga manusia kerana ini adalah merupakan teras utama dalam menyokong peningkatan daya saing dan daya tahan ekonomi negara ke arah mencapai matlamat Dasar Wawasan Negara menjelang tahun 2020.

21. Sehubungan dengan itu juga, Kerajaan melalui JPA telah mewujudkan Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam, di mana setiap anggota perkhidmatan awam perlu melengkapkan diri dengan sikap, kemahiran dan pengetahuan dan bersesuaian melalui program pembangunan sumber manusia yang terancang, yang berteraskan pembangunan kompetensi dan pembelajaran yang berterusan.

22. Di bawah dasar ini, setiap anggota perkhidmatan awam di semua peringkat perlu mengikuti kursus sekurang-kurangnya 7 hari dalam setahun. Sehubungan itu, saya suka menggalakkan saudara-saudari untuk mengambil peluang ini untuk meningkatkan kemahiran dan pengetahuan masing-masing agar dapat memberi sumbangan yang terbaik kepada perkhidmatan awam.

23. Kemahiran dan pengetahuan perlu sentiasa diperbaharui dan ditingkatkan untuk memastikan kemahiran yang ada, sentiasa seiring dengan perkembangan semasa. Selain itu, adalah penting bagi kita 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.

Penutup

24. Saya yakin apa yang Kerajaan lakukan adalah untuk kebaikan kita bersama, demi masa depan perkhidmatan awam keseluruhannya. Saya amat berharap usaha-usaha yang kita laksanakan ini mendapat sokongan daripada saudara saudari supaya harapan Kerajaan untuk menjadikan perkhidmatan awam sebagai perkhidmatan yang profesional, cekap dan berkesan akan menjadi kenyataan.

25. Mudah-mudahan apa yang kita usahakan ini mendapat keberkatan daripada Allah Subhanahu Wata'ala, Insya Allah.

Sekian.

Wabillahi taufiq walhidayah

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh