

Penyampai : Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN
Tajuk : KEMPEN AMALAN BUDI BAHASA DAN NILAI-NILAI MURNI DALAM PERKHIDMATAN AWAM DAN PKPA BIL 1 TAHUN 2005
Lokasi : INTAN, BUKIT KIARA
Tarikh : 17-02-2005

TEKS UCAPAN KETUA SETIAUSAHA NEGARA DI MAJLIS PELANCARAN KEMPEN AMALAN BUDI BAHASA DAN NILAI-NILAI MURNI DALAM PERKHIDMATAN AWAM DAN PKPA BIL 1 TAHUN 2005 17 FEBRUARI 2004 Bismillahir rahmanir rahim.

Y. Bhg. Tan Sri Jamaluddin bin Hj. Ahmad Damanhuri Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Y. Bhg. Datin Paduka Nazariah binti Mohd Khalid Ketua Pengarah MAMPU, Y. Bhg Tan Sri-Tan Sri, DatoTM-DatoTM, Datin-Datin, Tuan-tuan dan Puan-puan serta hadirin yang dihormati sekalian.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

1. Alhamdulillah, bersyukur kita ke hadrat Allah Subahanu WataTMala kerana dengan limpah rahmat dan izin Nya dapat kita berhimpun bersama-sama dalam majlis pada pagi ini, bagi merasmikan pelancaran Kempen Amalan Budi Bahasa dan Nilai-nilai Murni Dalam Perkhidmatan Awam serta pelancaran Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2005, Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan di Agensi Kerajaan. Terlebih dahulu, izinkan saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak penganjur di atas kesudian menjemput saya untuk menyampaikan ucapan dan seterusnya menyempurnakan pelancaran kempen pada pagi ini. Hadirin yang dihormati sekalian, Amalan Budi Bahasa
2. Kita semua sedia maklum, Yang Amat Berhormat Perdana Menteri telah melancarkan Kempen Budi Bahasa dan Nilai-nilai Murni peringkat Kebangsaan pada 11 Januari 2005 yang lalu. Kerajaan telah bersetuju supaya kempen ini dirancang dan dilaksanakan secara berterusan bagi tempoh lima (5) tahun akan datang sehingga tahun 2010, dan disasarkan kepada setiap golongan rakyat dan masyarakat negara ini. Kempen Amalan Budi Bahasa dan Nilai-Nilai Murni yang akan dilancarkan pada pagi ini adalah khusus untuk Perkhidmatan Awam bagi menggalakkan amalan budi bahasa serta penghayatan nilai-nilai murni di tempat kerja dan ketika menyampaikan perkhidmatan Kerajaan kepada pelanggan.
3. Sebagai masyarakat timur, amalan budi bahasa dan nilai-nilai murni bukan suatu perkara baru. Malah kita telah diasuh sejak dari kecil lagi supaya sentiasa bersopan santun dan berbudi bahasa dalam menjalani kehidupan seharian. Hormat orang tua, memberi salam sebagai pembuka kata, membantu orang yang memerlukan pertolongan, ucapan terima kasih atau maaf di mana perlu, merendah diri dan berbagai-bagai lagi, merupakan nasihat yang tidak asing bagi kita. Amalan budi bahasa dan nilai-nilai murni merupakan warisan bangsa dan setiap institusi keluarga bertanggungjawab mendidik setiap ahli keluarganya mengenai perkara-perkara asas budi bahasa dan nilai-nilai murni, seperti cara bertutur yang sopan, saling bertegur sapa, jujur, amanah, bersih, berdisiplin, bersyukur dan sebagainya, agar menjadi manusia yang berperibadi mulia.
4. Namun demikian, tanpa kita sedari, kehidupan cara moden disertai dengan cabaran globalisasi dan dunia tanpa sempadan, telah sedikit sebanyak menghakis budaya tradisi yang bersopan santun, bertata susila dan hormat menghormati yang telah diamalkan turun temurun. Sikap tolong-menolong, bantu-membantu dan semangat gotong-royong yang menjadi kekuatan dan kebanggaan masyarakat kita pada suatu ketika dahulu, telah mula goyah. Kerajaan amat perihatin mengenai perkembangan yang kurang sihat ini dan berhasrat membendunginya sebelum menjadi lebih buruk.
5. Kita mahu meraih kejayaan tanpa mengabaikan nilai-nilai murni dan budi bahasa. Kita juga mahu melahirkan individu yang berhemah tinggi dan berketrampilan yang boleh menjadi role model untuk dijadikan contoh. Ini amat penting dalam Perkhidmatan Awam memandangkan anggota Perkhidmatan Awam merupakan tonggak pentadbiran negara. Oleh itu, warga Perkhidmatan Awam mempunyai peranan yang besar dalam usaha untuk menyemarakkan semula pengamalan budi bahasa dan nilai-nilai murni dalam kehidupan seharian dan juga di persekitaran tempat kerja. Usaha sebegini penting, bagi

merealisasikan strategi mengimbangi pembangunan fizikal negara dengan pembangunan insaniah rakyat, seperti yang diwar-warkan oleh pucuk pimpinan negara. Strategi Pelaksanaan Hadirin sekalian,

6. Program Kempen Budi Bahasa dan Nilai-nilai Murni di peringkat kebangsaan telah menyediakan kerangka dasar dan strategi serta pelan tindakan pelaksanaan. Kerangka dasar tersebut telah mengenal pasti kumpulan sasaran dan agensi pelaksana utama yang akan melaksanakan program dan aktiviti yang telah digubal. Aktiviti-aktiviti yang dirancang di peringkat kebangsaan melibatkan pelbagai golongan sasaran iaitu, sektor awam, swasta, badan-badan bukan Kerajaan, pemimpin-pemimpin politik, dan golongan pelajar.

7. Dalam hal ini, bagi menyokong agenda di peringkat nasional, Perkhidmatan Awam juga memainkan peranan penting dalam memupuk budaya berbudi bahasa dan nilai-nilai murni di kalangan anggotanya. Pelbagai program telah dikenal pasti dan pelancaran pada pagi ini merupakan titik permulaan ke arah pelaksanaan program-program tersebut. Matlamat utama program ini adalah untuk menerap dan memupuk budaya serta ciri-ciri anggota Perkhidmatan Awam yang berbudi mulia, beradab, bersopan santun serta bertoleransi dalam melaksanakan tugas seperti yang ternukil dalam slogan yang telah dipilih bagi Perkhidmatan Awam iaitu "Budi Bahasa Budaya Kerja".

8. Penglibatan semua peringkat pentadbiran awam dalam kempen ini dipercayai akan mewujudkan suatu sinergi dalam usaha mempercepatkan proses penyebaran, pengukuhan dan penerapan amalan budi bahasa dan nilai-nilai murni di kalangan anggota Perkhidmatan Awam. Dengan cara ini, usaha-usaha untuk menerap amalan berbudi bahasa dan nilai-nilai murni akan mudah tercapai dan akhirnya menjadi sebatian dengan peribadi serta perilaku warga Perkhidmatan Awam dalam kehidupan seharian dan di persekitaran tempat kerja. Ekspektasi Pelanggan dan Penyampaian Perkhidmatan Hadirin sekalian,

9. Pelanggan kita semakin hari semakin bijak. Ekspektasi mereka terhadap perkhidmatan yang kita berikan semakin tinggi. Malah mereka menuntut diberikan layanan yang terbaik. Anggota Perkhidmatan Awam sentiasa menjadi perhatian mereka. Ketidakecapan kita akan menimbulkan rungutan dan ketidakpuasan hati pelanggan, dan ini boleh menjejaskan imej Perkhidmatan Awam. Justeru itu, adalah penting untuk kita sentiasa memastikan perkhidmatan yang diberi dapat memenuhi ekspektasi pelanggan yang sentiasa meningkat.

Pejabat Perhubungan Pelanggan

10. Menyedari akan kepentingan menyediakan perkhidmatan yang terbaik, Kerajaan telah melaksanakan pelbagai usaha bagi meningkatkan tahap kecakapan, ketelusan dan keberkesanan agensi Kerajaan. Antaranya termasuklah mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) berkaitan usaha-usaha meningkatkan kualiti layanan urusan melalui telefon, meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunter dan memberi jaminan standard perkhidmatan melalui pelaksanaan Piagam Pelanggan.

11. Usaha-usaha yang telah dilaksanakan ini diperkukuhkan lagi dengan adanya Kempen Amalan Budi Bahasa dan Nilai-nilai Murni yang akan dilancarkan sebentar lagi. Sebagai kick-off kepada kempen ini, dua aktiviti utama akan dilancarkan serentak pada pagi ini, iaitu pelancaran PKPA Bilangan 1 Tahun 2005: Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan di Agensi Kerajaan, dan Kursus Perkhidmatan Pelanggan Berbudi Bahasa. Hadirin yang dihormati sekalian,

12. Penubuhan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan adalah bertujuan melayani dan membantu pelanggan yang ingin berurusan dengan pihak Kerajaan. Pejabat Perkhidmatan Pelanggan merupakan perluasan kepada konsep kaunter pertanyaan. Matlamat utamanya adalah untuk memberi kemudahan kepada pelanggan, bagi mendapatkan maklumat dan perkhidmatan yang cekap dan cepat. Bagi memenuhi matlamat tersebut, pelanggan yang berurusan melalui telefon atau yang datang ke kaunter pada bila-bila masa perlu dilayan dan diberi perhatian segera.

13. Saya percaya, penubuhan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan ini memberi peluang kepada Ketua-ketua Jabatan untuk melaksanakan keputusan terkini Kerajaan yang berkaitan dengan pendekatan penurunan dan perwakilan kuasa, bagi memastikan perkhidmatan dapat disampaikan dengan lebih cepat

dan cekap. Pendekatan ini adalah selaras dengan kaedah empowerment, yang menggalakkan penglibatan pegawai di peringkat lebih rendah, untuk turut serta dalam proses membuat keputusan. Sehubungan itu, Pejabat Perkhidmatan Pelanggan ini boleh dijadikan sebagai salah satu pusat membuat keputusan, seperti yang dimaksudkan. Untuk makluman hadirin juga, Surat Arahan mengenai penurunan dan perwakilan kuasa telah pun disediakan, dan akan diedarkan kepada semua agensi Kerajaan dalam masa yang terdekat ini.

14. Bagi memastikan keberkesanan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan, Kerajaan telah bersetuju memperkenalkan satu skim baru untuk petugas-petugas di barisan hadapan, yang dikenali sebagai Pegawai Khidmat Pelanggan. Skim baru ini merupakan perluasan peranan dan fungsi yang sekarang ini dilaksanakan oleh Telefonis, Penyambut Tetamu dan Pegawai Perhubungan Awam. Dalam hal ini, perwatakan dan penampilan Pegawai Khidmat Pelanggan adalah amat penting bagi memastikan pelanggan yang berurusan dengan mereka, merasa selesa dan dihargai. Kursus Perkhidmatan Pelanggan Berbudhi Bahasa Hadirin yang dihormati,

15. Pegawai-pegawai yang bertugas di Pejabat Perkhidmatan Pelanggan perlu diberi latihan yang bersesuaian berhubung cara terbaik berinteraksi dengan pelanggan. Di antara kemahiran yang diperlukan ialah teknik mengawal emosi semasa bertugas, pengendalian perundingan, menangani aduan pelanggan dan cara menjawab telefon. Kemahiran yang diperolehi ini akan membantu mereka melaksanakan tugas dengan lebih profesional. Dalam hal ini, MAMPU bersama-sama INTAN telah menggubal modul Kursus Perkhidmatan Pelanggan Berbudhi Bahasa, yang ditujukan khusus kepada pegawai-pegawai ini. Selain daripada menerapkan amalan berbudhi bahasa dan nilai-nilai murni, kursus ini juga memberi kefahaman tentang kehendak pekeliling-pekeliling yang telah dikeluarkan oleh Kerajaan.

Harapan Hadirin sekalian,

16. Saya percaya, amalan berbudhi bahasa dan nilai-nilai murni akan melahirkan warga Perkhidmatan Awam yang mempunyai personaliti positif, berfikiran terbuka serta bertanggungjawab, selaras dengan usaha mewujudkan perkhidmatan yang cemerlang, gemilang dan terbilang. Pengisian amalan berbudhi bahasa dan nilai-nilai murni ini akan menyumbang ke arah meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan. Saya berharap anggota Perkhidmatan Awam, terutamanya yang berkhidmat di barisan hadapan, dapat memberi perkhidmatan dengan berbudhi bahasa menerusi tutur kata yang sopan, mesra pelanggan serta memaparkan sikap sentiasa ingin membantu. Amalan dan perlakuan sebegini akan dapat membantu usaha ke arah meningkatkan imej Perkhidmatan Awam.

17. Saya juga berharap, Ketua-ketua Jabatan akan melaksanakan segala arahan yang telah dikeluarkan oleh Kerajaan seperti PKPA yang akan dilancarkan pada pagi ini, termasuk penurunan dan perwakilan kuasa. Bagi memenuhi hasrat ini, Ketua-ketua Jabatan perlu menyemak kembali segala proses pemberian perkhidmatan masing-masing serta mengenal pasti kehendak pelanggan; kesesuaian proses kerja sedia ada dalam memenuhi kehendak pelanggan; keberkesanan proses penambahbaikan yang diperkenalkan, dan prosedur mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Tindakan sebegini membolehkan kita menilai perkhidmatan kita dengan lebih objektif, dan seterusnya berusaha untuk memperbaiki kelemahan yang ada.

18. Berhubung aspek latihan, saya ingin mencadangkan supaya modul Kursus Perkhidmatan Pelanggan Berbudhi Bahasa ini dijadikan sebagai suatu pakej latihan yang standard di semua institusi latihan awam. Saya juga berharap agar institusi-institusi latihan awam yang lain akan mengambil tindakan susulan yang sewajarnya bagi melaksanakan program latihan masing-masing sebagai sebahagian daripada aktiviti Kempen Amalan Budi Bahasa Dan Nilai-Nilai Murni Dalam Perkhidmatan Awam. Bilangan program latihan yang mencukupi akan dapat memberi impak yang segera dan menyeluruh ke arah pencapaian matlamat kempen ini.

19. Sebelum saya mengakhiri ucapan, saya ingin mengucapkan syabas dan terima kasih kepada pihak jawatankuasa penganjur yang telah berusaha untuk mengadakan Kempen Amalan Budi Bahasa Dan Nilai-Nilai Murni khusus bagi anggota Perkhidmatan Awam ini, demi untuk memartabatkan lagi perkhidmatan awam negara ini. Semoga usaha murni ini diberkati Allah Subhanahu Wataâ€™ala.

20. Akhir kata, dengan lafaz BISMILLAHIR RAHMANNIR RAHIM saya dengan rasminya melancarkan Kempen Amalan Budi Bahasa dan Nilai-Nilai Murni Dalam Perkhidmatan Awam, serta melancarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2005: Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan di Agensi Kerajaan.

Sekian. Wabillahi taufiq walhidayah.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.