

Penyampai : Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN KETUA SETIAUSAHA NEGARA
Tajuk : MAJLIS PERDANA PERKHIDMATAN AWAM KE ENAM (MAPPA VI)
Lokasi : PUTRAJAYA INTERNATIONAL CONFERENCE CENTRE
Tarikh : 20-01-2005

UCAPAN ALUAN Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN KETUA SETIAUSAHA NEGARA DI MAJLIS PERDANA PERKHIDMATAN AWAM KE ENAM (MAPPA VI) PADA 20 JANUARI 2005 (KHAMIS)

Bismillahir rahmanir rahim Yang Amat Berhormat DatoTM Seri Abdullah Bin Haji Ahmad Badawi Perdana Menteri Malaysia, Yang Amat Berhormat DatoTM Seri Mohd Najib Bin Tun Abdul Razak Timbalan Perdana Menteri Malaysia, Yang Berhormat Menteri-Menteri, Timbalan-Timbalan Menteri, Setiausaha-Setiausaha Parlimen, dan Setiausaha-Setiausaha Politik Ketua-Ketua Setiausaha, Ketua-Ketua Perkhidmatan, Ketua-Ketua Jabatan serta Ketua-Ketua Eksekutif Badan Berkanun Syarikat Berkaitan Kerajaan (GLCs), dan Warga Perkhidmatan Awam yang dihormati sekalian.

Assalamualaikum warahmatullahi warabarakatuh dan salam sejahtera

1. Alhamdulillah, saya bersyukur kehadiran Allah Subhanahu WataTMala kerana dengan limpah rahmat dan keizinan Nya jua dapat kita berhimpun bersama-sama pada hari yang amat bermakna kepada seluruh warga Perkhidmatan Awam, untuk mendengar amanat serta nasihat daripada Yang Amat Berhormat DatoTM Seri Abdullah Bin Haji Ahmad Badawi, Perdana Menteri Malaysia.

2. Sesungguhnya, kita amat menghargai dan menyanjung tinggi keperihatinan Yang Amat Berhormat DatoTM Seri kepada anggota Perkhidmatan Awam sekalian. Kehadiran Yang Amat Berhormat DatoTM Seri dalam Majlis ini amat bererti dan dinanti-nantikan. Selain ia merupakan pertemuan secara terbuka antara Yang Amat Berhormat DatoTM Seri dengan pegawai-pegawai kanan dan anggota perkhidmatan awam, ia juga merupakan manifestasi gandingan kerjasama dan hubungan mesra antara pemimpin negara dengan anggota perkhidmatan awam dalam misi membangunkan negara yang kita cintai ini. Terima kasih daun keladi atas pemberian khas dari Kerajaan.

3. Pada tahun ini, MAPPA buat pertama kalinya diadakan di Putrajaya International Convention Centre yang tersergam indah ini untuk membolehkan pihak penganjur menjemput lebih ramai lagi peserta. Saya mengalu-alukan kehadiran Yang Berhormat Menteri-Menteri, Timbalan-Timbalan Menteri, Setiausaha-Setiausaha Parlimen dan Setiausaha-Setiausaha Politik ke majlis ini. Inilah pertama kali, Yang Berhormat Timbalan Menteri, Setiausaha Parlimen dan Setiausaha Politik dijemput hadir bersama. Buat pertama kalinya juga Ketua-Ketua Eksekutif syarikat-syarikat berkaitan Kerajaan (GLCs) dijemput untuk turut serta. Pada tahun ini juga kita dapat saksikan penyertaan lebih ramai pegawai dan anggota perkhidmatan awam dari peringkat persekutuan, negeri, daerah dan Kerajaan Tempatan. Pada semua, terima kasih diucapkan atas kehadiran.

Hadirin yang dihormati sekalian,

4. Mengimbas kembali pencapaian Perkhidmatan Awam dalam tempoh setahun yang lepas, pelbagai usaha telah dilaksanakan bagi meningkatkan tahap kecekapan, ketelusan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan atau government delivery systems, sejajar dengan harapan dan tuntutan pucuk pimpinan Kerajaan dan stakeholders.

5. Usaha-usaha yang telah dijalankan tersebut adalah untuk memberi perkhidmatan dan output yang menepati keperluan dan kehendak rakyat; menyediakan perkhidmatan yang cekap dan berkesan kepada sektor swasta bagi mengurangkan kos menjalankan perniagaan dan dalam masa yang sama meningkatkan daya saing negara; serta memastikan sistem dan prosedur kerja yang kemas, terselaraskan dan cekap bagi menghalang dan menutup ruang dan peluang berlakunya penyelewengan, salah guna kuasa dan rasuah.

6. Antara langkah utama yang telah diperkenalkan ialah pembentukan Pasukan Petugas Khas Bagi

Mengurangkan Karenah Birokrasi di semua Kementerian dengan dipengerusikan oleh Yang Berhormat Menteri di Kementerian masing-masing, bagi menambahbaik sistem dan prosedur kerja sedia ada, mengkaji semula undang-undang dan peraturan yang telah usang, dan mengemaskini Piagam Pelanggan sejajar dengan perkembangan semasa. Pasukan Petugas ini dikehendaki mengemukakan laporan setiap suku tahun, untuk dibentangkan di dalam Mesyuarat Jemaah Menteri.

7. Selain itu, langkah-langkah penambahbaikan secara berterusan sedang dilaksanakan, seperti meningkatkan perkhidmatan kaunter melalui penyediaan Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan; mengemaskini urusan pentadbiran tanah, memantapkan operasi pejabat daerah, serta meningkatkan kecekapan Pihak Berkuasa Tempatan. Berhubung pemantapan urusan pentadbiran tanah, "Strategi Baru Urusan Pentadbiran Tanah" telah dilancarkan oleh Yang Amat Berhormat Perdana Menteri pada 2 Mac 2004 sebagai satu usaha ke arah peningkatan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan berkaitan urusan tanah. Pakej strategi ini melibatkan pelaksanaan 43 perakuan yang meliputi penambahbaikan sistem dan proses kerja serta peningkatan aspek-aspek sokongan proses-proses utama urusan pentadbiran tanah. Fying squads yang telah diwujudkan di pejabat-pejabat PTG negeri juga telah berjaya mengurangkan tunggakan kerja dengan banyaknya

8. Sejalan dengan penambahbaikan yang diperkenalkan dalam urusan pentadbiran tanah, langkah-langkah juga telah diambil untuk memantapkan fungsi dan peranan Pejabat Daerah. Tindakan ini bertujuan untuk melengkapkan usaha-usaha penambahbaikan jentera pentadbiran di peringkat daerah agar berupaya menyediakan sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap, kemas dan berintegriti di peringkat pentadbiran daerah. Cadangan-cadangan untuk meningkatkan keupayaan dan keberkesanan sistem penyampaian Pejabat Daerah telah dikemukakan kepada semua Pentadbiran Kerajaan Negeri untuk ulasan, dan akan dibincangkan dengan lebih lanjut sebelum pelaksanaannya pada tahun ini.

9. Dalam pada itu juga, satu kajian telah dijalankan bagi meneliti sistem penyampaian perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan mencadangkan langkah-langkah penambahbaikan untuk memperkemas, memperkukuh dan menambahbaik pengurusan PBT. Kerajaan telah bersetuju untuk melaksanakan perakuan-perakuan kajian yang berjumlah 64 perakuan kesemuanya, iaitu meliputi 32 tindakan jangka pendek, 21 tindakan jangkamasa sederhana dan 11 tindakan jangkamasa panjang. Perakuan-perakuan kajian ini terkandung di dalam Laporan Penambahbaikan Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan, dan telah dibentangkan dalam Mesyuarat Majlis Negara Bagi Kerajaan Tempatan pada 11 Oktober 2004. Memang tepatlah Kerajaan memberi fokus kepada Pentadbiran Tanah dan PBT, memandangkan institusi-institusi tersebut memainkan peranan utama sebagai institusi barisan hadapan dalam pembangunan negara, serta yang menghadapi pelbagai cabaran. Adalah amat kritikal keupayaan institusi-institusi tersebut dipertingkatkan agar dapat menyampaikan perkhidmatan yang memenuhi kehendak para pelanggan.

10. Di samping itu, pemantauan secara berkala oleh Pasukan-Pasukan Inspektorat Khas MAMPU terhadap pelaksanaan langkah-langkah penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan di agensi-agensi Kerajaan diharap dapat membantu mengenalpasti dan memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada. Usaha-usaha sedang juga giat dijalankan untuk memperluaskan penggunaan ICT dalam proses-proses harian bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan agar lebih telus, cekap dan berkesan. Aduan-aduan daripada orang ramai giat dipantau oleh Biro Pengaduan Awam untuk dimajukan kepada pihak-pihak yang berkaitan supaya aduan-aduan tersebut diambil tindakan yang sewajarnya.

11. Salah satu usaha murni kita yang saya anggap amat penting sekali yang telah dapat kita laksanakan pada tahun lepas ialah penggubalan Pelan Integriti Nasional (PIN) yang telahpun dilancarkan oleh Yang Amat Berhormat Perdana Menteri kita pada 23 April 2004. PIN adalah merupakan satu pelan induk untuk mempertingkatkan dan memperkukuhkan tahap integriti negara secara bersepadu dan komprehensif, dan merupakan teras bagi membina masyarakat Malaysia yang bersatu padu, bermoral, beretika dan berintegriti tinggi. Bagi melaksanakan serta mencapai sasaran yang terkandung di dalam PIN, Institut Integriti Malaysia (IIM) telah ditubuhkan dan memulakan operasi semenjak bulan Jun 2004.

Hadirin yang dihormati sekalian,

12. Kerajaan berbelanja berjuta-juta ringgit untuk membeli teknologi serta menyediakan peralatan yang canggih bagi kegunaan kakitangannya, dan menghantar pegawai-pegawainya berkursus bagi meningkatkan pengetahuan dan kemahiran. Tetapi hasrat untuk memajukan perkhidmatan awam tidak akan tercapai sekiranya anggota perkhidmatan awam bersikap dingin serta kurang prihatin terhadap kehendak dan masalah pelanggan. Kita masih mendengar rungutan-rungutan daripada orang ramai mengenai layanan kasar serta sikap kurang sopan petugas-petugas kaunter kita, atau pegawai-pegawai yang tidak mempunyai sikap "ingin membantu" dengan melewatkan proses kelulusan dan membuat keputusan, atau proses dan sistem kerja yang rumit dan tidak mesra pelanggan yang menyebabkan mereka terpaksa pergi dari satu bahagian ke satu bahagian yang lain untuk mendapatkan perkhidmatan atau kelulusan tertentu.

13. Insiden-insiden yang kurang menyenangkan ini sering dijadikan contoh bagi menonjolkan kelemahan perkhidmatan awam walaupun banyak penambahbaikan yang telah dilakukan bagi meningkatkan kecekapan kita. Walaupun kita telah berjaya meningkatkan prestasi kita dari semasa ke semasa, tindak tanduk segelintir anggota perkhidmatan awam ini sedikit sebanyak menjejaskan usaha dan kerja baik golongan yang lebih besar. Oleh kerana nilai setitik, susu sebelanga menjadi rosak. Orang ramai menilai kita berasaskan kecacatan dan kelemahan itu. Justeru adalah tanggungjawab utama pemimpin organisasi memastikan kelemahan diperbaiki agar persepsi orang ramai terhadap perkhidmatan awam menjadi lebih baik.

14. Pada hemat saya, semua ini mempunyai hubungkait dengan nilai-nilai murni dan integriti yang ada pada diri kita. Kemahiran dan kompetensi seseorang anggota perkhidmatan awam adalah asas yang menggerakkan sesuatu tugas. Namun ianya tidak memadai sekiranya anggota tersebut tidak menghayati nilai-nilai positif dan murni seperti bersih, cekap, amanah, dedikasi dan ikhlas dalam menjalankan tugas. Saya ingin menggesa semua anggota perkhidmatan awam untuk sama-sama berusaha meningkatkan integriti dan menghayati kehendak-kehendak dan tindakan pelaksanaan yang terkandung di dalam Pelan Integriti Nasional (PIN), yang disasarkan antara lainnya, ke arah meningkatkan kecekapan dalam sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan.

15. Di samping itu kita patut bersama-sama menjayakan Kempen Budi Bahasa dan Nilai-Nilai Murni yang dirasmikan oleh Yang Amat Berhormat Perdana Menteri baru-baru ini dengan mengambil bahagian dalam program-program yang dilaksanakan di peringkat masing-masing. Semoga usaha-usaha murni seumpama ini dapat menyemarakkan semula amalan budi bahasa dan nilai-nilai murni di kalangan masyarakat Malaysia, khususnya di kalangan anggota perkhidmatan awam. Hadirin yang dihormati sekalian,

16. Sesungguhnya hari ini adalah masa yang paling sesuai untuk kita muhasabah diri serta organisasi kita agar dapat kita memperbaiki sebarang kelemahan disamping menguatkan azam untuk menjadi seorang pegawai perkhidmatan awam yang lebih baik lagi pada masa-masa akan datang, iaitu lebih berintegriti, lebih bersopan santun dan lebih ingin membantu. Marilah kita bersama-sama berdoa supaya kita diberi kesihatan yang baik, budi pekerti yang mulia, serta petunjuk dan hidayah, agar kita dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik untuk memajukan negara kita yang tercinta, dengan keredhaan dan keberkatan Pencipta kita.

17. Adalah menjadi harapan saya, melalui pertemuan yang bermakna dan penuh kemesraan ini, anggota-anggota perkhidmatan awam dapat membina semangat setiakawan dan berdiri teguh bersama pemimpin yang kita sayangi untuk membawa negara kita ke tahap yang terbilang.

Sekian, Wabillahaufiq Walhidayah Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Saya dengan segala hormatnya menjemput Yang Amat Berhormat DatoTM Seri Abdullah Bin Haji Ahmad Badawi, Perdana Menteri Malaysia untuk menyampaikan amanat beliau.