

Penyampai : Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN
Tajuk : DINNER TALK BERSAMA KEMENTERIAN SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR
Lokasi : HOTEL NIKKO, KUALA LUMPUR
Tarikh : 25-02-2005

TEKS UCAPAN OLEH

Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN

KETUA SETIAUSAHA NEGARA

DALAM MAJLIS DINNER TALK BERSAMA

KEMENTERIAN SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR

PADA 25 FEBRUARI 2005

DI HOTEL NIKKO, KUALA LUMPUR

Bismillahir rahmanir rahim.

Y. Bhg. Datuk Isahak Bin Yeop Mohd Shar

Ketua Setiausaha

Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar

Y. Bhg. Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua-Ketua Agensi Pusat

Pegawai-pegawai Kanan Kementerian, Ketua-Ketua Jabatan dan Agensi di bawah Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar, serta

Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang dihormati sekalian.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

1. Terlebih dahulu saya memanjatkan rasa syukur ke hadrat Allah Subhanahu WataTMala kerana dengan izin dan rahmatnya, kita dapat hadir bersama-sama pada majlis dinner talk pada malam ini. Ini adalah merupakan kali pertama saya berucap dalam majlis seumpama ini di Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar, atau ringkasnya NRE. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak penganjur, terutamanya kepada Y. Bhg. Dato Isahak, KSU Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar kerana telah sudi menjemput saya ke majlis ini.

Hadirin yang dihormati sekalian,

Mengenai NRE

2. Sebagaimana yang kita sedia maklum NRE adalah merupakan sebuah kementerian yang baru dan dinamik, yang ditubuhkan pada 27 Mac 2004, hasil penggabungan beberapa jabatan dan agensi dari 4 buah kementerian. Secara umumnya, 3 fungsi utama NRE adalah pengurusan sumber asli, pengurusan alam sekitar dan kawasan perlindungan, serta pentadbiran tanah, ukur dan pemetaan.

3. Terdapat 10 buah jabatan dan agensi yang telah diletakkan di bawah pengawasan NRE, iaitu:

Jabatan Mineral dan Geosains Malaysia (JMG);

Jabatan Alam Sekitar (JAS);

Jabatan Pengairan dan Saliran (JPS);

Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia (JPSM);

Jabatan Perlindungan Hidupan Liar & Taman Negara (PERHILITAN);

Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian (JKPTG);

Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia (JUPEM);

Unstitut Penyelidikan Perhutanan Malaysia (FRIM);

Institut Tanah dan Ukur Negara (INSTUN); dan

Institut Penyelidikan Hidraulik Kebangsaan Malaysia (NAHRIM)

4. Penggabungan jabatan dan agensi yang berkait rapat antara satu sama lain di bawah satu bumbung kementerian, dipercayai dapat mewujudkan suatu sinergi ke arah mencapai visi kementerian dalam menerajui pengurusan sumber asli dan pemuliharaan alam sekitar secara lestari ke arah pencapaian wawasan negara. Sebagai contoh, dalam isu pencemaran sungai, 2 jabatan utama, iaitu JPS dan JAS dapat bekerjasama dengan lebih erat dan berkesan bagi menangani masalah yang timbul kerana kedua-dua jabatan tersebut sekarang ini terletak di bawah kementerian yang sama.

Hadirin yang dihormati sekalian,

Komitmen Meningkatkan Penyampaian Perkhidmatan

5. Yang Amat Berhormat Datuk Seri Abdullah Haji Ahmad Badawi, sejak dari awal perantikannya sebagai Perdana Menteri Malaysia ke-5, telah sering kali memberi penekanan terhadap perlu pentingnya prestasi perkhidmatan awam dipertingkatkan. Mengurangkan karenah birokrasi; membanteras rasuah dan salah guna kuasa; melayani pelanggan dengan cara berhemah, berbudi-bahasa dan bersopan-santun; mempunyai sikap ingin membantu dan menolong; mempercepatkan proses membuat keputusan; serta meningkatkan integriti anggota-anggota perkhidmatan awam adalah antara amanat dan nasihat Y.A.B. Perdana Menteri yang sering diperkatakan oleh beliau untuk diterapkan ke dalam perkhidmatan awam.

6. Tujuan dan matlamat tersebut adalah penting dan murni, iaitu bagi meningkatkan kecemerlangan perkhidmatan awam, serta memberikan perkhidmatan terbaik yang dapat memuaskan kehendak dan ekspektasi pelanggan dan rakyat. Ianya juga adalah bagi memperkemaskan jentera kerajaan yang merupakan faktor kritikal dalam menjayakan Rancangan Malaysia Kesembilan yang sedang dalam perancangan, bagi menuju Wawasan 2020. Sistem penyampaian perkhidmatan awam yang cekap amat diperlukan bagi menjamin kelancaran dan keberkesanan pelaksanaan dasar dan strategi pembangunan negara. Sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap juga perlu, bagi memenuhi tuntutan rakyat dan masyarakat perniagaan yang terus meningkat.

7. Setakat ini, realitinya rakyat dan para pelanggan masih memandang sistem perkhidmatan awam negara ini merimaskan; dikongkong birokratik; tidak berorientasikan pelanggan walaupun terdapat Piagam Pelanggan; dan urusan pemrosen yang lembab di kebanyakan jabatan dan agensi Kerajaan. Sebagai contoh, baru-baru ini saya ada menerima surat daripada seorang Timbalan Menteri yang mengadu permohonan beliau yang dihantar ke sebuah agensi negeri tidak menerima sebarang jawapan setelah 4 bulan berlalu. Beliau tidak mengharapkan sebarang layanan istimewa, cuma sekadar dimaklumkan bahawa permohonannya telah diterima dan dalam pertimbangan. Itu sahaja.

8. Pihak Biro Pengaduan Awam juga melaporkan bahawa antara rungutan dan aduan paling kerap yang dilaporkan oleh orang ramai ialah terhadap jabatan dan agensi Kerajaan yang tidak memaklumkan status sesuatu permohonan yang telah dihantar. Perkara ini tidak boleh dipandang remeh, dan perlu diberi perhatian yang serius, dan pada pendapat saya, penyelesaiannya juga adalah tidak susah. Jabatan dan agensi kerajaan hanya perlu menyediakan satu standard acknowledgement letter untuk dihantar kepada si pemohon bagi memaklumkan bahawa permohonannya telah diterima dan akan dipertimbangkan. Perkara sebegini boleh dianggap kecil, tetapi mempunyai impak yang besar kepada pelanggan. Tidaklah si pelanggan tadi tertanti-nanti dan tertanya-tanya sama ada permohonannya telah diterima atau tidak oleh jabatan yang berkenaan, dan selang sehari menelefon jabatan sama ada permohonannya telah diterima. It will save everybody a lot of time and trouble both the client and the agency concerned.

9. Selain itu, Ketua-ketua serta pegawai-pegawai kanan di jabatan dan agensi Kerajaan perlu meningkatkan usaha untuk mengenal pasti, menilai dan mengkaji semula amalan-amalan masa kini bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan masing-masing. Ini termasuk mengkaji semula sistem dan prosedur kerja sedia ada, undang-undang dan peraturan yang diguna pakai, peralatan dan kelengkapan yang digunakan, serta tahap kemahiran anggota organisasi yang melaksanakan tugas. Saya telah banyak kali menekankan mengenai perkara ini pada setiap kali mesyuarat KSU dan Ketua

Jabatan mahupun dalam ucapan-ucapan saya. Please review your current processes, and find ways to shorten and improve, if it is too long and takes a long time. Deploy ICT and make use of current technologies, wherever possible.

Memanfaatkan Penggunaan ICT

10. Kita tahu penggunaan ICT berupaya memberi manfaat dalam meningkatkan prestasi sistem penyampaian perkhidmatan. Sistem dan aplikasi ICT yang dibangunkan hendaklah berupaya memendekkan masa penyampaian perkhidmatan, mudah dan sentiasa boleh dicapai oleh pelanggan serta tidak membebankan semua peringkat pengguna. Dalam membangunkan sistem dan aplikasi ICT ini, agensi perlu mengambil kira perkhidmatan utama yang boleh disampaikan melalui ICT berpandukan kehendak dan ekspektasi pelanggan.

11. Dalam hal ini, saya amat berbangga NRE serta agensi-agensi di bawahnya, merupakan salah sebuah Kementerian yang begitu aktif dan lebih maju (advanced) dalam penggunaan ICT. Pelbagai produk dan perkhidmatan yang bermutu tinggi yang berteraskan ICT telah dihasilkan dalam usaha untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan-pelanggan mereka. Antaranya ialah Sistem Pendaftaran Tanah berkomputer, Sistem Pentadbiran Hasil Tanah, Land Application and Monitoring System, e-Map, Peta Berdigit Topografi dan Peta Berdigit Kadaster, Integrated River Basin Management, Hydrological and Water Resources System, Mineral Information System, e-Perhutanan, Vehicle Emission Monitoring System, Pangkalan Data Hidupan Liar, Forest Research Information System Management (FORIS), aplikasi-aplikasi GIS, dan banyak lagi.

12. Sebenarnya penggunaan ICT ini boleh dimanfaatkan untuk menyokong perkhidmatan teras agensi. Inisiatif-inisiatif ICT perlu dirancang dengan teliti dan berkesan bagi membolehkan perkongsian maklumat dan integrasi kepada sistem-sistem lain pada masa hadapan. Contoh terbaik yang wujud di NRE ialah mengenai urusan pentadbiran tanah. Walaupun pada masa kini terdapat sistem-sistem yang berasingan dihubung pendaftaran dan permohonan tanah serta kutipan hasil, sistem-sistem tersebut akan diintegrasikan dan digabungkan di bawah projek e-Tanah yang sedang dibangunkan. Projek e-Tanah ini akan menggunakan pendekatan menyeluruh bagi memodenkan semua urusan pentadbiran tanah dalam negara.

Hadirin yang dihormati sekalian,

Turun Ke Padang, Penurunan dan Perwakilan Kuasa

13. Bagi memastikan usaha-usaha pembaharuan dan penambahbaikan adalah menyeluruh dan meluas hingga ke akar umbi, Ketua-ketua jabatan dan agensi perlu rajin turun ke padangserta memantau usaha-usaha yang sedang dijalankan. Cubalah sekali-sekala menelefon talian am di agensi masing-masing dan menyamar sebagai seorang pelanggan yang ingin mendapatkan bantuan perkhidmatan. Saudara-saudari boleh menilai sendiri sama ada telah diberikan layanan yang baik atau tidak. Cuba letakkan diri saudara-saudari sebagai seorang pelanggan. Adakah saudara-saudari telah

berpuas hati dengan tahap layanan yang diberikan oleh pegawai dan kakitangan di agensi sendiri. Saudara-saudari perlu ingat bahawa kita juga adalah sebahagian daripada orang ramai. Kita bukan hanya memberi khidmat, malah juga penerima khidmat. Dalam urusan seharian, kadang kala kita sendiri berurusan dengan jabatan dan agensi Kerajaan. Kalau kita mahukan perkhidmatan yang cekap, kita harus terlebih dahulu memberikan perkhidmatan yang sama. Apabila secara kolektif kita meningkatkan tahap perkhidmatan, manfaatnya akan dinikmati oleh kita juga. Sehubungan itu, marilah kita membuat suatu perubahan yang positif bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam agar lebih efisien, profesional dan cemerlang.

14. Dalam hal ini, saya ingin menyentuh mengenai satu lagi usaha kerajaan ke arah meningkatkan lagi kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan, iaitu melalui penurunan dan perwakilan kuasa. Adalah dikenalpasti bahawa pemusatan peringkat membuat keputusan merupakan salah satu faktor utama yang boleh menghalang penyampaian perkhidmatan yang cepat dan cekap. Sehubungan itu, Kerajaan telah memutuskan supaya agensi-agensi Kerajaan melaksanakan pendekatan penurunan dan perwakilan kuasa, yang menggalakkan penglibatan pegawai di peringkat lebih rendah untuk turut serta dalam proses membuat keputusan.

15. Namun harus ditekankan bahawa walaupun kuasa membuat keputusan telah diturunkan atau diwakilkan kepada pegawai yang lebih rendah, ini tidak bermakna ketua-ketua jabatan dan agensi terlepas dari tanggungjawab. Ketua-ketua jabatan masih dipertanggungjawabkan terhadap keputusan yang telah dibuat. Sehubungan itu, beberapa prinsip asas perlu dipatuhi bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan penurunan dan perwakilan kuasa. Antaranya ialah, menyediakan satu garis panduan yang jelas dan terperinci untuk dijadikan rujukan; menjadikan keputusan kes-kes terdahulu sebagai precedent di mana wajar; serta mewujudkan satu mekanisme pemantauan dan pelaporan bagi membolehkan ketua agensi memantau keputusan-keputusan yang telah dibuat melalui kaedah penurunan dan perwakilan kuasa.

16. Saya yakin usaha-usaha penambahbaikan yang kita sedang laksanakan ini boleh memberi impak yang besar kepada perjuangan kita untuk melahirkan perkhidmatan awam yang cemerlang serta berupaya memainkan peranan sebagai pemangkin pertumbuhan ekonomi negara. Saya amat berharap saudara-saudari menyokong usaha-usaha pembaharuan yang sedang dilaksanakan ini, dan juga meneruskan usaha meneliti peluang-peluang penambahbaikan yang dituntut oleh bukan sahaja pucuk pimpinan negara, malah rakyat jelata.

Hadirin yang dihormati sekalian,

Meningkatkan Integriti, Pengamalan Nilai-Nilai Murni

17. Maju mundurnya sesebuah negara banyak bergantung pada kualiti tenaga manusia yang dimilikinya. Adalah diakui bahawa walau sebanyak mana pun usaha yang telah kita curahkan, atau sebanyak mana pun program atau projek yang telah kita perkenalkan, namun akhirnya, tenaga manusialah yang menjadi penentu sama ada usaha yang telah kita laksanakan selama ini berjaya. Kemahiran dan kompetensi seseorang anggota Perkhidmatan Awam adalah asas yang menggerakkan sesuatu tugas. Namun ianya adalah tidak memadai sekiranya anggota tersebut tidak mempunyai integriti yang tinggi.

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 saya pasti bahawa 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

20. Dalam pada itu, kita perlu teruskan usaha memupuk nilai-nilai positif di kalangan anggota kita tanpa mengenal rasa penat dan jemu. Kita harus melafazkan kembali ikrar kita terhadap nilai-nilai murni yang telah lama kita cuba amalkan iaitu bersih, cekap, amanah, dedikasi dan ikhlas. Etika dan nilai moral yang baik merupakan pre-requisite dalam usaha mewujudkan perkhidmatan awam yang bersih, cekap dan dipercayai. Usaha harus ditingkatkan untuk memperkukuhkan integriti dan nilai etika di kalangan anggota perkhidmatan awam kerana individu yang berintegriti tinggi, dalam apa jua keadaan, tidak akan membabit diri dengan rasuah.

21. Saya ingin menggesa saudara-saudari semua untuk sama-sama berusaha meningkatkan integriti dan menghayati kehendak-kehendak dan tindakan pelaksanaan yang terkandung di dalam Pelan Integriti Nasional (PIN). Di samping itu kita juga perlu bersama-sama menjayakan Kempen Amalan Budi Bahasa dan Nilai-Nilai Murni dalam Perkhidmatan Awam supaya dapat disemarakkan lagi amalan dan sikap berbudi bahasa di kalangan kita, dan dijelmakan sikap terpuji tersebut apabila kita berurusan dengan pelanggan dan rakyat.

Hadirin yang dihormati,

Meningkatkan Kompetensi dan Pengetahuan

22. Kejayaan sesebuah negara banyak bergantung kepada kualiti sumber manusia. Ini jelas apabila kita lihat negara-negara yang serba kek