



**TEKS UCAPAN
YANG BERBAHAGIA DATO' SRI
ZAINAL RAHIM BIN SEMAN**

**SEMPENA
PERHIMPUNAN BULANAN JPA
MAC 2017**

**PADA 9.00 PAGI,
13 MAC 2017 (ISNIN),
DI AUDITORIUM JPA, PUTRAJAYA**

[SLIDE 1]

Assalamualaikum Warahmatullahi
Wabarakatuh, Salam Transformasi dan
Salam Negaraku Malaysia.

Terima kasih Pengacara Majlis.

Yang Berbahagia Dato' Mohtar bin
Mohd Abd Rahman,

Timbalan Ketua Pengarah
Perkhidmatan Awam (Pembangunan);

Yang Berbahagia Dato' Sabariah binti
Hassan,

Timbalan Ketua Pengarah
Perkhidmatan Awam (Operasi);

Yang Berusaha Dr. George Patrick @
Marimuthu Thomas,
Pengarah Bahagian Transformasi
Sektor Awam selaku penganjur
Perhimpunan Bulanan JPA bagi Bulan
Mac hari ini;

Pengarah-pengarah Bahagian.

Yang Berbahagia Datuk/Dato', Datin-
Datin, Tuan-tuan dan Puan-puan
warga JPA yang saya kasihi sekalian.

1. Pertamanya, marilah kita
memanjatkan kesyukuran ke hadrat
Allah S.W.T. atas limpah dan

inayahNya, dapat kita bersama-sama dalam Perhimpunan Bulanan JPA bagi Bulan Mac 2017 ini, yang bertemakan “Tahun Penyampaian: Mensejahterakan Rakyat, Memakmurkan Negara”.

2. Terlebih dahulu, saya ingin merakamkan ucapan syabas dan terima kasih kepada Bahagian Transformasi Sektor Awam khususnya Pengarah dan warga kerjanya di atas penganjuran Perhimpunan Bulanan JPA bagi bulan Mac ini.

[TAHUN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN 2017]

Hadirin yang dihormati sekalian,

3. YAB Perdana Menteri dalam Majlis Perhimpunan Bersama Warga JPM yang lalu, telah menegaskan bahawa **2017** merupakan “*Year of Delivery*” atau **tahun pelaksanaan dan tahun penyampaian perkhidmatan Kerajaan**. Dalam hubungan ini, keutamaan dan fokus kita sebagai pihak yang menjayakan agenda Kerajaan ialah **memastikan setiap projek, program dan perkhidmatan dilaksanakan dengan**

cepat supaya dapat memenuhi janji-janji Kerajaan kepada rakyat.

[SLIDE 2]

4. Memetik kata **Benjamin Franklin**, salah seorang daripada pengasas negara Amerika Syarikat “***Well done is better than well said***”. Ini bermakna, ***the things that we DO for others are so much more important than the things we SAY to others. In other words, “Actions Speak Louder Than Words.”***

[SLIDE 3]

Saudara dan saudari sekalian,

5. Saya ingin membawa perhatian kepada beberapa cerita berkaitan dengan **penyampaian perkhidmatan**. Pertama, tentang **Dabbawala**, iaitu **penghantar makanan di Mumbai** di mana, **lima ribu** Dabbawala dapat menghantar **200 ribu mangkuk tingkat** (*tiffin box*) makan tengahari dari rumah ke lokasi kerja setiap hari tepat pada waktu tanpa gagal. Dalam konteks ***supply chain management***, golongan ini dikatakan telah mencapai tahap **Six Sigma**. Pencapaian ini juga menunjukkan kesungguhan golongan

penghantar makanan Dabbawala untuk **menepati janji** kepada pelanggannya. Lebih menakjubkan, kesemua *tiffin box* tersebut berjaya dipulangkan semula kepada penyedia makanan sebelum waktu pejabat berakhir. Marilah kita bersama-sama menyaksikan video ini.

[VIDEO 1]

[SLIDE 4]

6. Saya juga ingin berkongsi di sini pengalaman yang dilalui oleh **perkhidmatan awam Sri Lanka** yang

berjaya **membangunkan semula negara tersebut selepas tamatnya perang saudara** yang berlarutan selama berdekad. Di penghujung perang saudara Sri Lanka pada 2009 mencatatkan sejumlah **hampir sejuta orang yang tersingkir** (*internally displaced persons*). Mereka semua menunggu peluang untuk ditempatkan semula di kawasan asal tetapi memerlukan perkhidmatan asas, kemudahan dan infrastruktur awam. Ini melibatkan sebanyak **350 ribu unit kediaman** yang telah musnah sama sekali. Pada akhirnya, perkhidmatan awam Sri Lanka telah **berjaya**

membina semula negara walaupun berdepan dengan pelbagai kekangan dan cabaran.

[SLIDE 5]

7. Dalam konteks tanah air, penyampaian perkhidmatan awam Malaysia yang sering diperkatakan di persada dunia ialah **kejayaan kita menundukkan ancaman komunisme**. Ini merupakan satu bentuk penyampaian perkhidmatan yang kita amat banggakan.

8. Setelah mendengar ketiga-tiga cerita ini, saya ingin menekankan

bahawa kita sebagai penjawat awam hendaklah mengambil iltizam bahawa penyampaian perkhidmatan itu sesuatu yang penting. Keperluan dan kehendak rakyat perlu dipenuhi dengan segera, tepat dan berkualiti. Selain itu, minda penjawat awam perlulah sentiasa berfokus terhadap komitmen, dedikasi dan tanggungjawab ke arah kesejahteraan rakyat.

9. Dalam hubungan yang sama, **ekspektasi rakyat terhadap Kerajaan saban hari semakin meningkat.** Ini memandangkan rakyat kini sedar akan

hak mereka untuk menuntut **perkhidmatan yang cepat dan berkualiti tanpa kerenah birokrasi.**

10. Agenda sektor awam ini perlu dilaksanakan dengan serius dan profesional supaya keberkesanan Kerajaan boleh dilihat dan dirasakan oleh segenap lapisan rakyat.

[SLIDE 6]

[LOYALTY AND IMPARTIALITY]

11. Kita sebagai penjawat awam, **pemegang amanah dan jentera**

pentadbiran Kerajaan, harus berpegang kepada **prinsip taat setia terhadap Kerajaan yang memerintah** atau *government of the day*. Ini merupakan satu kewajipan seorang penjawat awam. Dalam usaha kita melaksanakan segala dasar, program dan projek Kerajaan, kita harus sentiasa bersikap **adil dan telus** dalam menyampaikan perkhidmatan kepada rakyat.

12. Di sini saya ingin mengingatkan saudara saudari semua, adalah menjadi tanggungjawab kita bersama untuk **memacu agenda Kerajaan**

dengan penuh dedikasi berteraskan kepada nilai dan etika penjawat awam seperti termaktub dalam **Tonggak 12**. Yang penting, kita ikhlas bekerja demi agama, bangsa dan Negara supaya **perkhidmatan awam sentiasa relevan dan boleh dipercayai**. Apabila bercakap mengenai isu moral dan nilai, saya teringat akan ucapan oleh bekas Presiden India, **Dr. Abdul Kalam** di Parlimen European Union. Mari kita bersama-sama menghayati video yang dipaparkan.

[VIDEO 2]

14. Kedua, projek Kerajaan haruslah **dirancang dengan teliti, teratur dan jelas** supaya berupaya **menjangka (*anticipate*) kehendak, keperluan dan aspirasi** sebenar golongan sasar. Bagi maksud ini, penjawat awam digalakkan untuk mengadakan ***engagement*** dengan rakyat. Keutamaan hendaklah diberikan kepada projek yang memberikan **hasil dengan cepat** kepada rakyat (*quick wins*).

15. Ketiga, kita harus beri tumpuan kepada **peningkatan produktiviti**. Kita perlu beroperasi dengan minda

“doing more with less for more” bagi mengoptimumkan kecekapan Kerajaan.

[FAKTOR PENGGERAK]

16. Dengan ini, saya menyeru saudara saudari sekalian supaya kerap mengadakan *engagement* dengan pelanggan kita untuk menghayati keperluan dan masalah mereka. Penjawat awam perlu **mesra rakyat, customer-oriented** dan berperanan **sebagai pemudah cara**. Dengan langkah ini, kita berharap dapat **meningkatkan lagi persepsi positif**

dan kepercayaan rakyat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

[CABARAN MASA HADAPAN]

Warga JPA yang dikasihi,

17. Dalam merealisasikan agenda penyampaian perkhidmatan ini, kita perlu **bertindak lebih inovatif dan kreatif** supaya dapat mengoptimumkan penggunaan sumber bagi memberi pulangan yang berganda dan menjana *outcome* yang benar-benar signifikan kepada rakyat. Ini akan menjustifikasikan prinsip

return on invested capital (ROIC) dan value for money.

[SLIDE 8] dan [SLIDE 9]

[MEGATRENDS]

Warga JPA sekalian,

18. Selain itu, kemunculan ***megatrends*** seperti **perubahan demografi, iklim, urbanisasi dan teknologi digital**, yang memerlukan kita untuk berfikir secara strategik melangkaui norma sedia ada (*beyond the norm*) supaya kita lebih dinamik

dan berupaya untuk mendepani cabaran-cabaran tersebut.

19. Tambahan kepada itu, kita perlu mempergiatkan lagi usaha melaksanakan **model baharu penyampaian perkhidmatan yang mampan, berkualiti dan kos efektif.** Ini termasuk mengadakan **jalinan kolaborasi strategik dan pintar serta *Alternative Service Delivery*** yang menyebarkan tanggungjawab pembangunan masyarakat kepada rakyat dan pihak berkepentingan lain seperti Badan Bukan Kerajaan (NGO) dan Badan Berasaskan Komuniti

(CBO). Sinergi ini dapat membuka ruang kepada penyaluran input serta cadangan baharu untuk menambah baik perkhidmatan awam secara proaktif.

[SLIDE 10]

[KESIMPULAN]

Hadirin sekalian,

20. Sebagai rumusannya, **penyampaian perkhidmatan awam yang efisien dan mesra rakyat adalah satu imperatif.** Perkhidmatan

awam haruslah **dinikmati oleh segenap lapisan rakyat.**

21. Akhirnya, saya mendoakan agar seluruh warga JPA terus bersemangat melaksanakan tugas dan marilah kita bersama-sama merealisasikan saranan YAB Perdana Menteri untuk menjadikan tahun 2017 ini sebagai tahun penyampaian perkhidmatan yang mensejahterakan rakyat dan memakmurkan Negara. Selamat bertugas. ***DELIVER, DELIVER, DELIVER.***

Sekian, Wabillahitaufik Walhidayah
Wassalamualaikum Warahmatullahi
Wabarakatuh. Terima kasih.