



UCAPAN

**YBHG. TAN SRI MOHAMAD ZABIDI ZAINAL
KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA**

SEMPENA

**MAJLIS PERASMIAN KURSUS DIPLOMA
PENGURUSAN AWAM (DPA) BIL.1/2013 (SIRI 44)**

4 JUN 2013 (SELASA), 2.30 PETANG

DEWAN SERBAGUNA, INTAN BUKIT KIARA

**Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Salam Sejahtera dan Salam “1Malaysia: Rakyat
Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”.**

Saudari pengacara majlis,

**YBhg. Dato' Dr. Sharifah Zarah Syed Ahmad
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
(Pembangunan)**

**YBhg. Dato' Dr. Ismail Alias
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
(Operasi)**

**YBhg. Dato' Dr. Halim Man
Pengarah INTAN**

**Pengarah-pengarah dan pegawai-pegawai kanan
JPA dan INTAN**

Tuan-Tuan dan Puan-Puan peserta Kursus Diploma Pengurusan Awam (DPA) Bil. 1/2013 (Siri 44).

Alhamdulillah segala puji dan syukur dipanjatkan ke hadrat Allah S.W.T. kerana dengan limpah kurnia dan inayah-Nya jua maka dapat kita bersama-sama pada petang ini di dalam Majlis Perasmian Kursus Diploma Pengurusan Awam (DPA) Bil. 1/2013 (Siri 44).

2. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan tahniah kepada Jabatan Perkhidmatan Awam, INTAN dan peserta Kursus DPA yang menjayakan majlis ini dengan kerjasama yang tinggi, semangat berpasukan dan komitmen padu yang diberikan oleh semua pihak yang terlibat.

3. Pertemuan kali ini merupakan satu kesempatan untuk saya menyampaikan amanat

kepada anda semua, peserta-peserta Kursus DPA yang akan meneruskan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan awam, baik pada masa kini mahupun juga pada masa hadapan.

Tuan-tuan dan Puan-puan yang saya kasihi sekalian,

4. Seperti semua sedia maklum, Kursus DPA ini bertujuan untuk membangunkan pemimpin sektor awam pada masa hadapan. Selaras dengan aspirasi "building tomorrow's leaders, today", kursus ini dilengkapi dengan pelbagai modul di dalam dan luar kampus bertujuan untuk melahirkan pegawai Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik (PTD) yang berwibawa dan mampu menjana prestasi dan produktiviti yang tinggi melalui amalan budaya kerja cemerlang.

5. Kursus DPA juga bermatlamat untuk membentuk pegawai PTD yang sentiasa peka kepada kehendak stakeholders dan pelanggan. Di samping itu, seorang PTD yang unggul seharusnya memiliki kukuh nilai-nilai kemanusiaan, berhemah tinggi, berbudaya dan berdisiplin serta mengamalkan kerjasama berpasukan yang berkesan.

6. Tanggal 26 Mei 2013 yang lalu, telah terlakar dalam sejarah perkhidmatan awam khususnya PTD, apabila Kursus Kadet PTD Tahun 2013 telah diwujudkan kembali setelah hampir 21 tahun tidak dilaksanakan. Anda semualah, tidak mengira sama ada peserta DPA atau Kadet PTD, yang akan memastikan agar perkhidmatan PTD terus kekal relevan dalam menerajui agenda transformasi negara.

7. Dalam masa enam bulan yang akan datang ini kekuatan fizikal, minda dan emosi Saudara dan Saudari akan teruji. Seorang PTD perlu mempunyai keazaman yang teguh, semangat yang kental, sentiasa positif, mampu mendepani segala perubahan, berfikiran kreatif dan inovatif serta berintegriti dan beretika. Justeru, Kursus DPA ini merupakan medan kepada anda semua untuk mengasah bakat dan meningkatkan kompetensi sebagai seorang pegawai PTD yang hebat dan berkebolehan tinggi.

8. Nasihat saya ialah anda semua perlu menumpukan sepenuh perhatian dan komitmen semasa mengikuti Kursus DPA ini. Saya berharap sasaran Saudara dan Saudari bukanlah hanya sekadar untuk lulus Kursus DPA ini tetapi berjaya dengan mencapai tahap kecemerlangan.

**Tuan-tuan dan Puan-puan yang saya kasihi
sekalian,**

9. Arus globalisasi pada masa kini semakin mencabar sehingga kita tidak dapat meramal dengan tepat apa yang akan berlaku di masa hadapan. Bagi mendepani cabaran tersebut, penjawat awam perlu melengkapkan diri dengan pelbagai disiplin ilmu pengetahuan dan kemahiran yang relevan—merangkumi kedua-dua korpus ilmu iaitu *explicit* dan *tacit*. *Explicit knowledge* adalah pengetahuan yang boleh dipelajari secara formal manakala *tacit knowledge* diperolehi melalui pengalaman dan kemahiran. Penguasaan kedua-dua jurus ilmu berkenaan akan dapat membantu meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pelaksanaan kerja.

10. Merujuk kepada ucapan Yang Amat Berhormat Perdana Menteri semalam, perkhidmatan awam

kini sedang berdepan dengan 'war of perception'. Kita sebagai penjawat awam perlu bersama-sama menangani persepsi-persepsi negatif terhadap perkhidmatan awam. Peningkatan penggunaan media sosial seperti Facebook, Instagram dan Twitter dalam menyampaikan khidmat nasihat dan urus tadbir akan membantu meningkatkan imej perkhidmatan awam sekaligus mengembalikan keyakinan rakyat terhadap kita. Kita harus berhenti dari menggunakan cara, kaedah dan budaya yang sudah lapuk (obsolete) dalam menjalankan tanggungjawab kita.

11. Dalam agenda kita untuk mentransformasikan Kerajaan dan ekonomi negara melalui GTP dan ETP, membudayakan transformasi sikap, pemikiran dan pendekatan haruslah bermula terlebih dahulu dalam perkhidmatan awam. PTD perlu memahami dan menjiwai peranan sebagai penjawat awam. Anda semua seharusnya memperkukuhkan diri

menjadi penjawat awam yang mendokong aspirasi *government of the day*. Apabila jati diri kukuh dan mantap, kita tidak akan memburukkan dasar kerajaan dan menyebarkan cerita yang tidak benar melalui media sosial.

12. Malah, jika kita tidak dapat menyokong dasar *government of the day, then we should leave the government*. PTD terutamanya diseru untuk tidak menjadi gunting dalam lipatan, api dalam sekam. Saya mahukan perkhidmatan awam yang sedia berubah secara inovatif dan kreatif, serta menyelesaikan masalah atau isu rakyat secara pemikiran di luar kotak.

13. Dalam melaksanakan agenda transformasi negara, penjawat awam berperanan sebagai *change agent* atau pemacu perubahan. Dalam konteks merakyatkan perkhidmatan awam, kita diminta supaya menjadi *thinkers, planners* dan

implementers bagi menjayakan agenda perkhidmatan awam dan bersedia memberikan yang terbaik bagi memenuhi eskpetasi rakyat yang kian meningkat.

Tuan-tuan dan Puan-puan yang saya kasihi sekalian,

14. Seorang penyair Arab iaitu al-Syarif al-Murtadha pernah berkata; “Kita mengagumi setiap hari yang berlalu, sedang hari yang berlalu itu sebenarnya makin menyusutkan umur kita”. Sementara itu, Thomas Jefferson, Presiden Amerika Syarikat yang ketiga (1801-1809) pernah berkata; "Never put off till tomorrow what you can do today".

15. Ungkapan-ungkapan kata bestari tersebut sebenarnya menggambarkan betapa pentingnya memanfaatkan masa dan mengamalkan budaya

sense of urgency dalam setiap urusan. Kita tidak mahu pelanggan tertunggu-tunggu jawapan kepada permohonan mereka. Kita tidak mahu sesuatu program atau projek yang bakal memberi manfaat kepada rakyat lewat disiapkan.

16. Semenjak diamanahkan sebagai Ketua Pengarah perkhidmatan Awam Malaysia, saya komited untuk menerapkan budaya kesegeraan atau *sense of urgency* dalam perkhidmatan awam di semua peringkat. Ketangkasan bertindak dan kecepatan membuat keputusan merupakan penentu kelangsungan kecemerlangan di mana “time is of the essence”. Persekitaran global dan tempatan yang dinamik pada masa kini menuntut penjawat awam untuk membuat keputusan dan tindakan dengan pantas, mengamalkan budaya ketepatan atau *precision culture* dan menjadikan integriti sebagai prinsip yang menunjangi sistem penyampaian.

17. Apabila budaya kesegeraan ini diamalkan, penjawat awam dapat mengambil tindakan dengan kadar segera ke atas sesuatu isu dan bukan mengikut masa sendiri. Begitu juga apabila membuat keputusan, ia perlu dibuat dengan segera tanpa mengorbankan kualiti. Kecemerlangan perkhidmatan awam hendaklah berpaksikan budaya kesegeraan bagi memastikan Malaysia terus berdaya saing dan kekal relevan di persada global.

18. Saya yakin, dengan berpaksikan konsep Strategi Lautan Biru atau National Blue Ocean Strategy (NBOS), seluruh perkhidmatan awam akan bertindak secara *seamless* dan bergerak sebagai satu pasukan. Menerusi pelaksanaan UTC (Pusat Transformasi Bandar) dan RTC (Pusat Transformasi Luar Bandar) yang menghimpunkan pusat perkhidmatan Kerajaan secara sehenti, bermakna sudah tidak ada lagi tembok pemisahan antara

agensi dalam memberi perkhidmatan kepada rakyat. Pelaksanaan 1MOCC (1Malaysia One Call Centre) bagi memudahkan hubungan rakyat dengan agensi Kerajaan tanpa mengira jabatan mahupun kawasan, menunjukkan bahawa era di mana agensi atau jabatan bekerja secara bersendirian atau "silo" sudah berlalu. Prinsip memberi perkhidmatan berasaskan perkongsian dan kerjasama perlu dipegang kuat oleh setiap penjawat awam.

19. Pemikiran "All for one, and one for all" ataupun seperti pepatah Melayu yang mengatakan "Bulat air kerana pembentung, bulat manusia kerana muafakat" akan memupuk persefahaman yang utuh serta kerjasama yang teguh dalam melaksanakan transformasi perkhidmatan awam secara keseluruhan.

**Tuan-tuan dan Puan-puan yang saya kasihi
sekalian,**

20. Wawasan 2020 semakin menghampiri. Sebagai komponen yang menjadi teras kepada pencapaian agenda utama negara, perkhidmatan awam perlu diperkukuh dan dimantapkan secara berterusan supaya berupaya memandu jentera pentadbiran negara dengan pantas bagi merealisasikan hasrat keramat wawasan tersebut.

21. Justeru, bagi merealisasikan agenda besar negara, setiap tindakan yang kita lakukan perlu didasari dengan pendekatan yang selari dengan trend dan keperluan semasa. Memetik kata-kata William McNabb, Pengerusi dan CEO Kumpulan Vanguard; “A focus on customer experience and an outside-in perspective are the cornerstone of business success”. Sehubungan itu, konsep Outside-In ini merupakan pendekatan penting yang

mampu melonjakkan prestasi organisasi dan perkhidmatan dalam memenuhi ekspektasi pelanggannya.

22. Konsep Outside-In bermaksud perkhidmatan yang disampaikan perlu dibina atas keperluan dan tuntutan sebenar pelanggan yang akan menggunakan perkhidmatan tersebut. Dengan itu, pendekatan One Size Fits All tidak lagi relevan memandangkan tuntutan dan keperluan adalah berbeza antara kelompok pelanggan. Cabaran yang dihadapi oleh PTD pada masa ini amat getir dan hanya dapat ditangani dengan mempelbagaikan kemahiran dan memperbanyakkan pengetahuan serta melaksanakan tugas dengan cekap, pantas dan dinamik.

23. Penjawat awam adalah pelaksana kepada dasar-dasar dan keputusan kerajaan. Kita merupakan pelaksana yang akan menunaikan

segala janji Kerajaan kepada rakyat dengan memberikan perkhidmatan yang cepat, tepat dan berkesan. Maka menjadi tanggungjawab kita untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik demi kebajikan serta kesejahteraan rakyat.

24. Sesungguhnya kecemerlangan penjawat awam diukur bukan sahaja menerusi kecanggihan sistem dan peralatan digunakan, bahkan merangkumi budaya, nilai dan budi bahasa dalam menyampaikan tugas, selaras dengan gagasan "1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan". Ini merupakan antara tanggungjawab yang perlu kita pikul dan laksanakan dengan penuh tekad serta iltizam dalam memastikan perkhidmatan PTD kekal relevan sebagai skim perkhidmatan awam yang premier di negara ini.

25. Sebagai perkhidmatan premier, PTD perlu menjadi pencetus transformasi (transformation

catalyst) dalam perkhidmatan awam. Transformasi perlu dilakukan di mana-mana sahaja kita berada, bukan sahaja di tempat kerja. Perubahan yang positif dan menguntungkan rakyat seharusnya disokong oleh semua pihak agar matlamat tercapai. PTD yang seharusnya membawa perubahan dan bukannya menjadi 'pak turut'.

26. Penjawat awam juga diseru untuk membudaya dan merakyatkan perkhidmatan awam. Merakyatkan perkhidmatan awam merupakan agenda besar untuk direalisasikan oleh warga penjawat awam. Kita seharusnya sedar bahawa pada masa kini, "business is no longer as usual", iaitu tuntutan terhadap penyampaian perkhidmatan awam semakin meningkat dan pelbagai. Rakyat pada masa sekarang sudah pandai menilai dan mereka mengharapkan penjawat awam untuk menyelami dan memahami masalah mereka.

27. Sebagai meneruskan momentum transformasi dan dalam usaha memperkasakan komitmen perkhidmatan awam untuk menyampaikan perkhidmatan yang terbaik, YAB Perdana Menteri telah memperkenalkan enam (6) prinsip utama yang perlu dihayati dan dibudayakan oleh penjawat awam iaitu: CTI - merujuk kepada Cepat, Tepat dan Integriti; serta PCI - merujuk kepada Productivity, Creativity dan Innovation. Prinsip-prinsip ini penting untuk dijadikan sebagai panduan dan pegangan kepada kita semua. Selaku bakal pemimpin muda, saudara dan saudari perlu bersedia dari sekarang dan menerapkan ciri-ciri ini sepanjang mengikuti modul-modul dalam Kursus DPA.

Tuan-tuan dan Puan-puan yang saya kasihi sekalian,

28. Sesungguhnya saya berharap agar latihan dan proses pembelajaran sepanjang mengikuti Kursus DPA selama enam bulan ini diharungi dengan jayanya. Mengambil kesempatan pada petang yang bersejarah ini, saya ingin mengucapkan tahniah kepada INTAN dan pegawai-pegawainya yang berdedikasi, telah dan akan terus melatih, mendidik dan membentuk pegawai muda PTD melalui Kursus DPA.

29. Tidak lupa juga, ucapan terima kasih ini dirakamkan kepada agensi-agensi awam yang menjadi rakan strategik INTAN di mana mereka akan terlibat dalam memberikan latihan dan tunjuk ajar kepada para peserta Kursus DPA pada kali ini melalui modul-modul yang telah dibangunkan.

30. Harapan serta pesanan saya buat Saudara dan Saudari bakal pemimpin muda sekalian ialah teruskan kesinambungan usaha pemantapan

Perkhidmatan Awam kerana anda semua adalah penyambung sebuah warisan perkhidmatan yang gemilang.

31. Oleh itu, dengan lafaz Bismillahirrahmanirrahim, saya dengan ini merasmikan Kursus Diploma Pengurusan Awam Bil. 1/2013 (Siri 44).

Sekian. Wabillahitaufik walhidayah wasalam mualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Terima kasih.