



UCAPAN

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

SEMPENA

**MAJLIS PERASMIAN SEMINAR PRODUKTIVITI
DALAM PERKHIDMATAN AWAM**

4 JULAI 2013 (KHAMIS), 11.45 PAGI

**AUDITORIUM KOMPLEKS PENTADBIRAN
KERAJAAN PERSEKUTURAN**

YBhg. Dato' Omar Osman

Presiden CUEPACS

Dr. Mohd. Saffree bin Mohd. Jeffree

Pegawai Kesihatan Kawasan Penampang

Encik Adnan bin Mat

**Pengerusi Pihak Pekerja Majlis Bersama
Kebangsaan Sains & Teknologi**

Encik Maiman Muntial

Presiden

Sabah Medical Services Union

**Tuan-Tuan, Puan-Puan, hadirin dan hadirat yang
saya hormati sekalian.**

**Terlebih dahulu saya ingin memanjatkan rasa
syukur ke hadrat Allah Ta'ala kerana dengan
keizinan dan kerahmatan-Nya jua maka dapat kita**

bersama-sama berada dalam Seminar Produktiviti Dalam Perkhidmatan Awam pada pagi yang berbahagia ini.

2. Terlebih dahulu, izinkan saya merakamkan ucapan syabas dan tahniah kepada jawatankuasa penganjur yang melaksanakan penganjuran seminar pada hari ini. Usaha murni ini diharapkan dapat menjadi penggerak kepada pelaksanaan Program Transformasi Perkhidmatan Awam.

3. Kunjungan saya ke Sabah ini adalah sebahagian daripada engagement dan turun padang yang dirangka bagi menjayakan usaha besar untuk mentransformasikan Perkhidmatan Awam. Saya sangat mengalu-alukan pandangan, buah fikiran, kritikan membina dan cadangan daripada seluruh Warga Perkhidmatan Awam supaya apa yang kita rencanakan dalam pelbagai

program dan agenda transformasi benar-benar difahami dan bersifat komprehensif.

4. Mengimbas kembali akan amanat YAB Perdana Menteri semasa Perhimpunan Bulanan Jabatan Perdana Menteri pada dua bulan yang lalu, beliau telah menekankan agar Perkhidmatan Awam perlu melakukan anjakan paradigma dalam melaksanakan tugas agar rakyat mendapat lebih manfaat daripadanya. Beliau telah menekankan ciri-ciri perkhidmatan yang berasaskan kepada CTI – Cepat, Tepat dan Integriti iaitu kita hendaklah mementingkan kepantasan bertindak, melaksanakan keputusan dan tindakan dengan tepat dan berintegriti apabila melaksanakan keputusan dan tindakan. CTI pula disokong dengan PCI atau singkatan bagi Productivity, Creativity dan Innovation di mana kita semua hendaklah meningkatkan produktiviti dan membudayakan

keaktiviti dan inovasi dalam penyediaan dan penyampaian perkhidmatan.

5. Gabungan CTI dan PCI mencerminkan proses pembaharuan yang perlu dihayati oleh Perkhidmatan Awam. Mengambil contoh kejayaan untested formation yang diambil oleh pasukan Sepanyol di dalam Euro 2012, YAB Perdana Menteri yakin bahawa Perkhidmatan Awam juga mampu untuk melakukan perubahan ini. Ini dibuktikan melalui Urban Transformation Centre di Melaka yang telah berjaya dilaksanakan oleh Kerajaan Pusat dan Kerajaan Negeri dalam tempoh 6 minggu sahaja. Kerajaan Pusat dan Kerajaan Negeri yang dahulunya begitu compartmentalise kini boleh duduk bersama memberi perkhidmatan kepada rakyat.

6. Menyokong aspirasi ini, saya selaku Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam telah memperkenalkan Kerangka Transformasi JPA. Kerangka transformasi ini melibatkan lima teras strategik yang saya gariskan untuk proses transformasi JPA iaitu pertama: meningkatkan pengetahuan, kemahiran, kompetensi dan daya inovasi penjawat awam; kedua: merekayasa dan memberi nafas baharu kepada organisasi; ketiga: meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan; keempat: memperluaskan jaringan kerja dan kolaborasi strategik dalam dan luar negara; dan yang kelima: membudayakan nilai-nilai murni murni, etos dan integriti.

7. Kelima-lima teras strategik yang digariskan ini bertujuan mencapai 5 Bidang Keberhasilan Utama yang ditetapkan iaitu Pertama: penjawat awam yang berilmu, kompeten, inovatif, produktif dan berdaya tahan; Kedua: organisasi yang dinamik,

kejat, terbuka, tangkas dan berkeupayaan tinggi; Ketiga: sistem penyampaian awam yang cepat, tepat, berkualiti dan responsif; Keempat: keputusan/penyelesaian masalah berdasarkan kepelbagaian perspektif dan keterangkuman; dan yang Kelima: budi pekerti dan nilai bersama yang tinggi dan berintegriti.

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

8. Perkhidmatan Awam ini saya umpamakan sebagai rumah yang kita diami bersama. Saya yakin bahawa setiap daripada kita pasti mengimpikan sebuah rumah yang baik, selesa, kukuh dan cantik untuk didiami. Rumah yang memiliki ciri-ciri sedemikian akan membuatkan kita selaku penghuninya sentiasa berasa tenang serta mampu menarik perhatian orang luar untuk bertandang. Ini yang saya maksudkan dalam teras

strategik pertama iaitu Perkhidmatan Awam perlu melihat semula struktur rumahnya iaitu organisasi supaya lebih produktif dan berkesan.

9. Sebagai sebuah rumah atau organisasi, Perkhidmatan Awam pertama-tamanya perlu mempunyai struktur yang kukuh dan mampan untuk kita terus kekal relevan. Apatah lagi dengan perubahan yang sentiasa berlaku, maka struktur organisasi perlu sentiasa disemak agar selari dan memenuhi kehendak perubahan dan gagasan transformasi semasa. Pengukuhan struktur tersebut akan mampu memberi lebih ruang untuk kita terus cemerlang sebagai sebuah pengurus sumber manusia Perkhidmatan Awam.

10. Teras strategik yang kedua pula menjurus kepada penghuni rumah atau Warga Perkhidmatan Awam. Ini termasuk mempertingkatkan kapasiti Warga supaya mempunyai lebih kepakaran dan

berkemahiran untuk menangani sebarang bentuk isu berkaitan perkhidmatan yang mendatang serta pembentukan pembangunan sendiri penjawat.

11. Seterusnya di bawah teras strategik ketiga, Warga Perkhidmatan Awam yang berkualiti juga akan dapat meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan melalui aktiviti perekeyasaan yang berkesan ke atas proses kerja. Penjawat awam perlu bergerak dengan pantas untuk mempertingkatkan pendekatan yang lebih bersifat inklusif dalam perancangan, pelaksanaan dan pemantauan dasar yang dibangunkan.

12. Selari dengan konsep Merakyatkan Perkhidmatan Awam, teras strategik keempat menekankan penglibatan rakyat dan pihak yang berkepentingan dalam proses pembuatan dasar. Steve Jobs pernah menyebutkan bahawa “Our DNA is as a consumer company - for that individual

customer who's voting thumbs up or thumbs down. That's who we think about". Kita tidak boleh lagi mengamalkan sikap syok sendiri. Kita tidak dapat lagi berfikiran seperti kita mengetahui segala-galanya. Sebaliknya kita perlu memperluaskan penglibatan semua pihak dalam membentuk dan merencanakan sesebuah dasar. Ini akan meningkatkan penerimaan sesuatu dasar apabila dilaksanakan kelak serta secara tidak langsung akan turut meningkatkan akautabiliti pegawai kita yang terlibat.

13. Teras strategik yang kelima pula menggalakkan pembudayaan nilai dalam kalangan penjawat awam. Penjawat awam yang hebat daripada aspek integriti dan menghayati dengan sepenuh jiwa etos Perkhidmatan Awam akan dapat memastikan semua dasar yang dirancang dan dilaksanakan mencapai objektif sebenar.

Tuan-tuan dan Puan-puan,

14. Dalam kita mencorakkan hala tuju ke arah negara berprestasi tinggi, saya ingin menyarankan agar Perkhidmatan Awam mengambil pendekatan yang lebih strategik dalam menangani isu-isu yang dibangkitkan sama ada oleh pihak Kerajaan, rakyat mahupun oleh penjawat awam sendiri ke arah penambahbaikan dalam penyampaian perkhidmatan yang kita berikan. Kita tidak lagi boleh menumpukan hanya kepada kerja-kerja rutin atau berbentuk operasi semata-mata. Kita juga tidak boleh hanya bersifat reaktif, sebaliknya kita mesti berupaya menjangkakan keperluan Perkhidmatan Awam serta kehendak stakeholders dan rakyat di masa akan datang.

15. Pada 15 Mei 2013 yang lalu, Yang Amat Berhormat Perdana Menteri telah mengumumkan senarai kabinet baharu Kerajaan. Ada kementerian

yang kekal dan ada kementerian yang digabungkan. Kita sebagai agensi Perkhidmatan Awam mesti pantas melihat dan memperhalusi impak dan kesan serta mampu merenung dengan lebih jauh bagaimana perkhidmatan yang kita berikan berupaya menjadikan perkhidmatan Kerajaan pasca PRU-13 ini lebih mantap, bertenaga dan mampu menghasilkan kualiti perkhidmatan yang terbilang.

16. Menyokong aspirasi ini, JPA sebagai peneraju transformasi Perkhidmatan Awam, should spearhead the transformation agenda and embark to raise our standard in delivering the best services to our customers. Jika diamati, kita akan melihat bagaimana landskap penyampaian Perkhidmatan Awam telah berubah sesuai dengan tuntutan stakeholders dan pelanggan yang kian meningkat. YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara telah meminta supaya

penjawat awam meningkatkan prestasi perkhidmatan kerana menjadi tanggungjawab kita menyampaikan segala tindakan dan dasar Kerajaan; dan rakyat menjadi teras kepada segala gerak kerja yang dilakukan itu. Seperti kata beliau, “Anggaplah diri kita (penjawat awam) sebagai rakyat kerana sudah pasti kita akan melaksanakan apa yang diamanahkan Kerajaan dengan lebih komited, mari kita merakyatkan perkhidmatan agar khalayak sasaran kita merasai segala pelan dan dasar yang Kerajaan rancangkan untuk mereka.”

Tuan-tuan dan Puan-puan yang saya hormati,

17. Penyertaan seseorang dalam skim Perkhidmatan Awam adalah menguntungkan kerana profesion ini menjamin kestabilan hidup dan dihormati masyarakat. Walau bagaimanapun, kualiti dan produktiviti penjawat awam sering dipertikaikan berbanding dengan modal insan dari

sektor swasta. Menurut World Competitiveness Yearbook 2012, Malaysia telah berjaya menaiki tangga ranking dari 16 pada tahun 2011 ke 14 pada tahun 2012. Secara puratanya Malaysia mencatat pertumbuhan produktiviti sekitar tiga hingga empat peratus tahun ini. Namun begitu, tahap produktiviti pekerja negara ini adalah jauh lebih rendah berbanding negara-negara maju seperti Amerika Syarikat, Hong Kong, Switzerland yang mengungguli tiga negara teratas. Malah ranking semua negara Asia yang lain telah jatuh kecuali Hong Kong dan Korea, selain Malaysia.

18. Jika kita berhasrat untuk mencapai status negara maju dan berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020, maka kayu ukur kita haruslah memandang ke arah negara-negara maju ini dan bukan sekadar membandingkan diri kita dengan negara-negara membangun yang lain dan berpuas hati dengan status kita. Malah indeks persepsi

rakyat terhadap kualiti penyampaian perkhidmatan yang rendah, sekaligus menunjukkan bahawa kita sebenarnya masih gagal dalam meyakinkan rakyat akan status perkhidmatan kita. Persepsi ini merupakan sesuatu yang kita harus tangani dengan bijak.

19. Yang Amat Berhormat Perdana Menteri pada 3 Jun 2013 yang lalu ada menyatakan bahawa Perkhidmatan Awam kini sedang berdepan dengan war of perception. Cabarannya ialah untuk kita menangani persepsi (dan bukannya realiti) daripada rakyat tentang perkhidmatan yang kita sampaikan.

Tuan-tuan dan Puan-puan,

20. Persepsi boleh dibentuk dengan pelbagai cara, bukan sahaja melalui face-to-face namun melalui penggunaan media sosial. Persepsi secara

umumnya dikawal melalui kandungan berita yang didapati dari media massa. Media massa, terutamanya media sosial berupaya membentuk impak dan kesan yang dikehendaki dari pembaca dan menjadikan ia sebagai alat untuk mendapatkan sesuatu atau memberi tekanan terhadap sesuatu isu.

21. Era di mana Kerajaan mengetahui segalanya serta memiliki monopoli terhadap kebijaksanaan telah berakhir. Perkembangan teknologi pada hari ini telah merubah segala bentuk kefahaman, amalan, akses serta budaya yang mendasari hubungan antara rakyat dan Kerajaan. Sebagai warga global yang berdepan dengan realiti ledakan maklumat serta kemajuan komunikasi moden, kita perlu bijak menangani isu yang bangkit.

22. Galakan 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 sebagai penjawat awam perlu bersama-sama menangani persepsi-persepsi negatif terhadap Perkhidmatan Awam.

23. Saya yakin idea transformasi ini boleh dilaksanakan dengan jayanya. Kadangkala apabila kita bercakap mengenai idea yang bersifat transformasional, idea tersebut sering diperlekeh atau diberi maklum balas negatif. Dalam konteks ini, ingin saya berkongsi pandangan seorang penulis, John P. Kotter dalam buku beliau yang bertajuk “Buy In” yang menyatakan bahawa terdapat beberapa perkara yang boleh mengugat atau mematikan sesuatu idea yang baik.

24. Yang pertama: mereka yang enggan berubah akan mewujudkan rasa takut, risau atau kluatir atau fear mongering dalam kalangan massa. Yang kedua: mereka yang enggan berubah akan mencipta kelambatan atau delaying dalam mengambil tindakan ke atas sesuatu yang telah diputuskan. Yang ketiga: mereka yang enggan berubah akan mewujudkan kecelaruan atau confusion dalam memastikan apa yang telah dirancang atau diputuskan tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan sempurna.

25. Oleh yang demikian, kesemua perkara yang saya sebutkan tadi perlu dielakkan dan sekiranya wujud dalam kalangan penjawat awam, maka hendaklah ditangani dengan baik supaya idea transformasi ini tidak terkubur dengan sendirinya. Saya sedar bahawa usaha melakukan transformasi ini bukanlah sesuatu yang mudah tetapi ia tidak mustahil untuk kita realisasikan.

26. Pengharapan saya adalah agar tonggak-tonggak strategik yang murni ini seperti mencergaskan penjawat awam, merekayasa sumber manusia Perkhidmatan Awam, mempertingkatkan kecekapan dan merakyatkan penyampaian, mewujudkan pendekatan yang bersifat inklusif dalam perancangan, pelaksanaan dan pemantauan dasar serta memperkukuhkan aspek integriti dan penghayatan etos Perkhidmatan Awam akan dapat memastikan transformasi yang dirancang mencapai matlamatnya.

27. Setiap daripada kita mempunyai peranan dan perlu menjalankan peranan tersebut berdasarkan keupayaan masing-masing. Dalam keadaan ini, tiada yang tertinggal dan masing-masing menyumbang kepada keberkesanan proses transformasi Perkhidmatan Awam. Ini seperti yang disimpulkan melalui ungkapan yang dinukilkan dalam Hikayat Malim Deman:

**“Yang pekak membakar meriam
Yang buta menghembus lesung
Yang lumpuh menghalau ayam
Yang pendek tinjau meninjau
Yang kurap memikul buluh.”**

28. Akhir kata, bagi meneruskan perbincangan rancak dan perkongsian ilmu yang saya yakin akan memberi manfaat kepada kita semua, saya dengan lafaz Bismillahirrahmanirahim, merasmikan Seminar Produktiviti Dalam Perkhidmatan Awam.

**Sekian. Wabillahi Taufik Walhidayah
Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabaratuh.
Terima kasih.**