

By : **DATO' SRI MOHD NAJIB BIN TUN HAJI ABDUL RAZAK
PERDANA MENTERI MALAYSIA**
Venue : **PUSAT KONVENSYEN ANTARABANGSA PUTRAJAYA**
Date : **28/04/2009**
Title : **MAJLIS PERDANA PERKHIDMATAN AWAM KESEPULUH (MAPPA X)**

TEMA : SATU MALAYSIA: RAKYAT DIDAHULUKAN, PENCAPAIAN DIUTAMAKAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan salam sejahtera.

Y.A.B. Tan Sri Muhyiddin bin Mohd Yassin,
Timbalan Perdana Menteri Malaysia,

Y.B. Menteri-Menteri, Timbalan-timbalan Menteri,

Y.Bhg. Tan Sri Mohd Sidek bin Hj. Hassan,
Ketua Setiausaha Negara,

Y.Bhg. Tan Sri Ismail Adam,
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam,

Y.Bhg. Tan Sri Dr Wan Abdul Aziz Bin Wan Abdullah
Ketua Setiausaha Perbendaharaan,

Y.Bhg. Tan Sri-Tan Sri, Dato' Seri-Dato' Seri,Dato'-Dato', Datin- Datin, Dif-dif Kehormat,

Tuan-tuan dan puan-puan para hadirin yang saya hormati sekalian,

1. Alhamdulillah, saya mengucapkan rasa syukur setingginya ke hadrat Allah SWT kerana dengan izin dan kurnia-Nya jua satu proses peralihan kuasa yang tertib, licin dan sempurna telah berlangsung pada 3hb April yang lalu. Terima kasih yang tidak terhingga saya rakamkan kepada YABhg Tun Abdullah Hj Ahmad Badawi yang telah memungkinkan peralihan tersebut berjalan dengan begitu baik. Justeru, saya berasa amat sukacita kerana inilah julung kali saya bertemu dengan tuan-tuan dan puan-puan dalam Majlis Amanat Perdana Perkhidmatan Awam (MAPPA) kali ke sepuluh atas kapasiti sebagai Perdana Menteri Malaysia yang baru.

2. Saya majukan ucapan terima kasih kepada Y.Bhg. Tan Sri Mohd. Sidek Hj. Hassan, Ketua Setiausaha Negara dan juga kepada Y.Bhg. Tan Sri Ismail Adam selaku Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam dan juga kepada Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) atas perancangan dan pengaturan majlis ini bagi saya menyampaikan gagasan, hasrat dan harapan secara langsung kepada tuan-tuan dan puan-puan sekalian.

3. Kehadiran tuan-tuan dan puan-puan dari seluruh pelosok negara menjadi manifestasi komitmen dan iltizam tuan-tuan dan puan-puan kepada perkhidmatan awam yang telah lebih lima dekad menjadi tunjang dan nadi kepada pembangunan negara. Sungguhpun inilah kali pertama saya bercakap sebagai ketua kerajaan, hakikatnya saya telah lama kenal sebilangan besar tuan-tuan dan puan-puan sepanjang perjalanan kepimpinan dan politik, lebih 33 tahun.

4. Mengimbau sejarah, kira-kira empat puluh tahun yang lalu, Allahyarham ayahanda saya telah diamanahkan sebagai Pengarah MAGERAN. Pada saat dan ketika itu, perpaduan kaum ibarat retak seribu dan rakyat Malaysia sudah hampir hilang harapan. Selaku Pengarah MAGERAN, ayahanda saya telah berjaya memulihkan demokrasi serta harapan rakyat Malaysia dengan dibantu oleh anggota perkhidmatan awam yang amat berintegriti, berkebolehan, berwibawa dan berdedikasi. Pendek kata, ramai daripada pendahulu-pendahulu tuan-tuan dan puan-puan adalah mereka yang berada di barisan hadapan dan sangat instrumental dalam usaha memulihkan negara pasca episod hitam 13 Mei 1969.

5. Sekali air bah sekali pantai berubah. Salah satu hakikat zaman adalah perubahan; Untuk maju manusia perlu sentiasa berada di hadapan keluk perubahan manakala untuk kekal di hadapan manusia perlu menerajui perubahan, sebaliknya jika hanya bernostalgia dengan sejarah kejayaan lampau tanpa gigih mencari kejayaan-kejayaan baru akan menyebabkan gejala jumud dan beku membudaya. Oleh itu setiap generasi penjawat awam perlu membuktikan kerelevanan mereka kepada rakyat dengan mencipta semula peranan mereka sesuai dengan masa. Melalui kaedah ini barulah mereka boleh memainkan peranan secara berkesan sebagai pemelihara kepentingan awam.

6. Satu ketika dahulu penjawat awam Malaysia mempunyai reputasi yang amat cemerlang bukan sahaja di kalangan rakyat tempatan tetapi juga di peringkat rantau dan antarabangsa. Bukan maksud saya untuk mengatakan bahawa perkhidmatan awam Malaysia hari ini tidak secemerlang dahulu kerana telah terbukti bahawa perkhidmatan awam Malaysia telah memainkan peranan yang pro-aktif di dalam proses transformasi negara dari sebuah negara pertanian kepada sebuah negara perindustrian. Namun kayu ukur dan tanda aras hari ini telah berubah akibat proses globalisasi, ledakan maklumat dan peningkatan taraf sosio ekonomi rakyat. Sesungguhnya penambahbaikan yang ingin saya lakukan adalah satu kesinambungan kepada transformasi berterusan sektor awam yang telah dimulakan sejak lama dahulu.

PENJAWAT AWAM : DALAM KONTEKS MENDEPANI CABARAN EKONOMI

Tuan-tuan dan puan-puan,

7. Hakikatnya, hari ini kita berhadapan dengan dua cabaran monumental. Pertamanya cabaran jangka pendek dan keduanya cabaran jangka panjang. Di bawah cabaran jangka pendek ini terdapat tiga cabaran berkaitan. Cabaran jangka pendek pertama ialah untuk memastikan negara akan mengalami impak yang seminima mungkin kesan kegawatan kewangan dan ekonomi global yang sedang berlaku. Cabaran jangka pendek kedua ialah untuk keluar dari kemelut ekonomi dan kewangan yang ada, dengan kadar paling pantas. Cabaran jangka pendek ketiga ialah untuk membantu rakyat Malaysia bagi menangani keperitan hidup yang dialami.

8. Manakala cabaran jangka panjang pula ialah untuk melakukan pembaharuan dan perubahan struktural kepada ekonomi Malaysia berasaskan kepada satu model yang baru berteraskan kreativiti dan inovasi. Di bawah model baru ekonomi ini kerajaan akan membangunkan sektor perkhidmatan bagi menjadi peneraju pertumbuhan dan pembentukan kekayaan baru pada masa yang sama menggalakkan sektor pembuatan untuk bergerak ke rantaian nilai yang lebih tinggi.

9. Langkah-langkah ini diharapkan agar dapat menyelesaikan secara tuntas kemelut yang dialami negara selama ini dari segi ekonomi iaitu “of being neither here nor there” yakni, sementara kita bukan lagi boleh dianggap sebagai pusat sektor pengeluaran berkos rendah, kita juga belum berupaya melonjakkan negara ke peringkat lebih tinggi dalam rantaian nilai sektor yang sama.

10. Model baru ekonomi ini juga diharapkan akan menjadi pemangkin kepada Malaysia untuk meningkatkan statusnya dari sebuah negara “upper middle income” kepada negara “high income” dan dalam masa terdekat meletakkan kita kembali di landasan yang betul bagi merealisasikan Wawasan 2020 untuk menjadi sebuah negara maju.

11. Saya yakin dan percaya bahawa sektor perkhidmatan awam akan terus mampu memainkan peranan bagi menangani cabaran-cabaran ini kerana sejarah telah membuktikan bahawa tuan-tuan dan puan-puan telah berjaya membantu dalam proses transformasi Malaysia daripada sebuah negara pertanian berubah menjadi sebuah negara perindustrian moden sehingga Malaysia muncul di kalangan 20 negara perdagangan terbesar di dunia.

SATU MALAYSIA

Tuan-tuan dan puan-puan,

12. Apabila saya mengambil alih kepimpinan negara, saya telah mengutarakan konsep Satu Malaysia, rakyat didahulukan, pencapaian diutamakan. Konsep ini bukanlah sesuatu yang baru. Ia sebenarnya adalah kesinambungan kepada apa yang diperjuangkan semenjak Almarhum Tunku Abdul Rahman. Selama ini pun, Malaysia berjaya kerana kita menjadikan kemajmukan rakyat yang ada sebagai sumber kekuatan walaupun kita telah menyaksikan banyak negara didunia telah hancur dek faktor kemajmukan. Malah kita juga telah merasai sedikit sebanyak bagaimana kemajmukan yang tidak diurus dengan betul telah hampir meranapkan negara seperti mana yang telah dialami semasa tragedi 13 Mei.

13. Maka yang demikian, suka atau tidak suka, kita mesti mengakui kemajmukan yang wujud adalah realiti yang harus di terima. Inilah merupakan teras kepada konsep Satu Malaysia, mengakui realiti yang ada dan menjadikannya sebagai platform untuk mencapai kejayaan demi kejayaan. Konsep ini tidak sekali-kali lari daripada apa yang telah dimaktub dan dimuafatkan melalui undang-undang tertinggi negara iaitu Perlembagaan Persekutuan dan prinsip prinsip Rukun Negara.

14. Di bawah Konsep Satu Malaysia ini setiap rakyat Malaysia yang berkeelayakan dan memerlukan bantuan serta pertolongan akan kita bantu. Tidak akan ada mana-mana pihak yang akan dicicirkan. Sesungguhnya lagi janganlah mana-mana pihak menganggap mereka adalah warganegara kelas dua di negara tercinta ini, kerana setiap anak Malaysia adalah potensi modal

insan yang penting kepada negara, setiap mereka perlu dimanfaatkan sebaiknya.

15. Ketahuilah, setiap warganegara mempunyai hak dan tanggungjawab masing-masing sepertimana yang telah digariskan oleh Perlembagaan Persekutuan. Kewarganegaraan bukan sahaja menggariskan hak tetapi juga menuntut tanggungjawab. Janganlah mana-mana pihak terlalu taksab terhadap tuntutan hak dan melupakan tanggungjawab mereka sebagai warganegara.

16. Di bawah Konsep Satu Malaysia kita perlu memastikan tiada rakyat Malaysia yang terpinggir daripada mendapat perhatian kerajaan. Bagi kerajaan, meritokrasi bukan bermakna kesaksamaan yang membuta. Malah kesaksamaan bermaksud meletakkan sesuatu pada tempatnya yang hak. Dari itu, seorang anak yang datang dari keluarga miskin tidak kira dari bandar atau luar bandar walau dari etnik manapun, tetapi ternyata mempunyai potensi sememangnya berhak mendapat bantuan kerajaan berbanding anak-anak golongan berada yang sudah tentu mempunyai peluang pendidikan yang terbaik.

17. Maknanya, kita boleh menawarkan akses pemula dengan menyediakan datar permainan yang adil tetapi kita sebagai kerajaan tidak berkemampuan memastikan 'outcome' yang sama. Dalam kata lain, kerajaan tidak boleh memainkan peranan ibubapa, keluarga atau masyarakat setempat, kerajaan juga bukanlah galang yang boleh mengganti kehendak, kemahuan, usaha serta iltizam seorang pelajar atau peniaga juga usahawan untuk berjaya. Apa yang kerajaan boleh buat seperti yang saya katakan tadi, adalah menyediakan garis permulaan yang adil. Pendek kata, antara prinsip-prinsip utama yang mendasari Satu Malaysia adalah kebersamaan (togetherness) dan kekitaan (sense of belonging) dalam satu keluarga besar.

PENJAWAT AWAM : DALAM KONTEKS MENDEPANI CABARAN PENTADBIRAN

MODENISASI SEKTOR AWAM

Tuan-tuan dan puan-puan,

18. Bagi menjayakan segala perubahan yang diperlukan negara dalam perjalanan kita untuk memastikan Malaysia terus aman, maju dan makmur pada abad ke-21, kita memerlukan sebuah persekitaran yang kondusif untuk semua rakyat Malaysia mengoptimalkan potensi mereka. Di sini peranan sebuah perkhidmatan awam yang cekap, berkesan, responsif, luwes dan berani berubah adalah amat mustahak. Saya amat gembira kerana dalam melaksanakan inisiatif modernisasi ini saya telah mendapat sokongan dan kerjasama padu daripada barisan kepimpinan tertinggi perkhidmatan awam, khususnya Ketua Setiausaha Negara, Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam dan Ketua Setiausaha Perbendaharaan. Sesungguhnya pembaharuan yang akan dilakukan ini bukanlah bersifat 'top down' tetapi sebaliknya melibatkan gabungjalin semua segmen perkhidmatan awam bermula dengan pimpinan atasan.

19. Usaha ini memerlukan proses modenisasi menyeluruh yang melibatkan bukan sahaja modenisasi paradigma tetapi juga struktural. Kita memerlukan perkhidmatan awam yang sesuai dengan pencapaian kejayaan pada alaf baru ini. Apa yang saya maksudkan dengan anjakan paradigma adalah pertamanya anjakan daripada ketegaran kepada keanjalan. Anggota

perkhidmatan awam seharusnya menyedari bahawa kerajaan tidak mencipta kekayaan. Peranan ini dimainkan oleh sektor swasta yang mencipta kekayaan, dari kekayaan yang dicipta pihak swasta, kerajaan mempunyai saham yang dikutip di dalam bentuk cukai korporat. Hasil ini seterusnya digunakan bagi membangunkan negara dan untuk membayar gaji kakitangan awam.

20. Keanjalan ini penting bagi menghadapi cabaran untuk berjaya di dalam ekonomi baru yang ditandai oleh proses globalisasi. Kita harus mengubah kerangka minda, strategi dan kaedah bekerja jika kita ingin memanfaatkan fenomena yang ada. Sesungguhnya “extraordinary times requires extraordinary measures”. Sektor awam perlu menjadi pemudah cara kepada penciptaan kekayaan tanpa mengeneppikan peranan mereka sebagai pemelihara kepentingan awam. Penjawat awam sekali-kali tidak boleh menjadi penghindar proses penciptaan kekayaan ini kerana jika mereka berbuat demikian, yang akan rugi pada analisa akhirnya adalah rakyat.

21. Anjakan paradigma kedua ialah beralih daripada budaya output dan perbelanjaan atau kesan nyata semata-mata kepada mementingkan aspek outcome atau dampak keberhasilan secara holistik. Perkhidmatan awam harus menganjak paradigma daripada menilai kejayaan yang berasaskan ‘output’ kepada kejayaan yang berasaskan ‘outcome’. Misalnya dalam bidang pelajaran, bukan sahaja jumlah sekolah atau makmal yang mencukupi harus diberi penekanan tetapi perhatian yang utama harus diberikan kepada soal kejayaan menyeluruh termasuk kebajikan dan moral pelajar. Begitu juga dalam hal menangani gejala penagihan najis dadah, perhitungan kita bukan hanya berapa kepada berapa banyak pusat serenti yang mampu dibina, akan tetapi berapa ramai penagih yang berjaya kita pulihkan. Contoh lain pula ialah penekanan kita bukan pada bilangan mesyuarat yang diadakan atau kekerapan lawatan ke luar negeri tetapi kepada apakah hasil yang tercapai daripada mesyuarat dan lawatan yang telah dibuat.

22. Anjakan paradigma ketiga adalah anjakan daripada birokrasi yang menyukarkan kepada birokrasi yang memudah cara dan menyenangkan rakyat. Kita memperakui sistem birokrasi yang ada di Malaysia telah membawa pembangunan ke seluruh penjuru negara sejak lima puluh tahun yang lalu, namun hari ini terdapat tanggapan bahawa pentadbiran awam berada di belakang keluk perubahan negara mahupun global. Jika diteliti perbelanjaan emolumen untuk pembiayaan sektor awam ianya terus meningkat saban tahun. Hakikatnya kerajaan membelanjakan satu perempat daripada perbelanjaan pengurusan setiap tahun untuk emolumen sektor awam. Pada tahun 2007 kerajaan telah mengumumkan kenaikan gaji asas kakitangan awam dari 7.5 peratus sehingga 35 peratus. Dari segi peruntukan, kerajaan telah pun membelanjakan jumlah yang besar untuk membiayai emolumen sektor awam pada tahun 2006 dengan sejumlah RM 28 billion untuk tujuan ini. Angka ini telah meningkat kepada RM 32 billion pada tahun 2007 dan kepada RM 41 billion pada tahun 2008. Persoalannya, dibenak rakyat tertanya-tanya, adakah perbelanjaan ini berbaloi. “Are the rakyat getting value for their tax dollars?”.

23. Lantas, untuk melakukan proses anjakan dan pembaharuan, kita memerlukan sektor awam yang bukan sahaja memahami realiti semasa tetapi mempunyai kemahuan dan berani membuat perubahan. “We do not need mere seat warmers, we need actual doers”. Di sudut yang lain pula, kenapa kita harus secara operasionalnya terus-terusan mengamal tatacara kerja yang usang, menyulitkan lagi melambatkan jikalau ia dapat dilaksanakan atau disiapkan dalam masa yang cepat. Perkara ini boleh dilaksanakan jika ada kemahuan, usaha dan tekad, ia tidak mustahil. Suatu masa dahulu untuk membuat atau memperbaharui pasport antarabangsa baru mengambil

jangka masa yang panjang namun kini ianya boleh disiapkan dalam masa beberapa jam sahaja.

24. Dalam konteks ini juga, salah satu perkara yang sentiasa menjadi rungutan orang ramai ialah khidmat kaunter yang lambat. Rakyat mengeluh kerana walaupun jumlah kaunter dilihat begitu banyak namun kebanyakan waktu jumlah kaunter yang dibuka pada waktu puncak tidak pada jumlah yang optima yang dapat menangani jumlah pelanggan. Begitu juga jika rakyat menelefon jabatan-jabatan kerajaan pegawai atau kakitangan tidak menjawab atau jikapun mereka menjawab mereka mengatakan tidak tahu. Walaupun bukan semua yang terbabit akan tetapi hal ini telah menyebabkan tanggapan buruk rakyat terhadap perkhidmatan awam sebagai penyusah bukannya sebagai pemudah cara. Justeru kenapa masih memegang teguh kepada birokrasi yang menyusahkan, beranjaklah kepada birokrasi yang bersifat memudah cara. Saya lihat, salah satu langkah terbaik ialah Lembaga Hasil Dalam Negeri dengan kaedah e-filingnya yang merupakan pendekatan yang memudahkan penuh kreativiti dan inovasi.

25. Anjakan paradigma yang keempat pula daripada produktiviti semata-mata kepada gabungan produktiviti, kreativiti dan inovasi. Kalau selama ini kita mengukur pencapaian dari segi produktiviti, hari ini ukuran ini perlu ditambah baik melalui kreativiti dan inovasi. Ukuran produktiviti secara konvensional hanya memberikan kita penambahbaikan secara bertokok (incremental), manakala jika digabungkan produktiviti dengan kreativiti dan inovasi, ia akan memberikan kita penambahbaikan secara anjakan berganda (quantum leap).

26. Jelasnya, produktiviti yang digabungkan bersama kreativiti dan inovasi mampu melonjakkan kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan awam Malaysia. Tanggapan bahawa setiap masalah boleh diselesaikan dengan menubuhkan jabatan/agensi baru atau menambah kakitangan adalah pandangan yang tidak tepat. Dengan kemajuan teknologi maklumat produktiviti setiap pegawai dan kakitangan boleh dioptimakan. Kita perlu mengawal saiz kerajaan kerana kerajaan tidak tahu semuanya atau mempunyai penyelesaian kepada setiap permasalahan. Realitinya, era kerajaan besar dan kerajaan mengetahui segalanya sudah berakhir.

27. Semua jabatan dan agensi kerajaan harus memaksimumkan aplikasi kreativiti dan inovasi ini. Matlamat utamanya adalah untuk meningkatkan kepuasan hati klien sektor awam yang utama iaitu rakyat. Idea-idea baru tidak harus dilihat dengan penuh syak wasangka atau dibakulsampahkan hanya semata-mata ianya tidak konvensional. Untuk menjadikan perkhidmatan awam Malaysia sebagai tanda aras kecemerlangan peringkat global maka budaya pemikiran diluar kotak kebiasaan perlu menjadi norma harian dan rutin bukannya kepelikkan. Barulah nanti wujud persekitaran kerja yang dinamik lagi bertenaga dan berdaya saing.

Tuan-tuan dan puan-puan,

28. Dari segi pembaharuan struktural, pertamanya saya ingin mencadangkan kaedah 'sistem kemasukan pelbagai peringkat' ke dalam perkhidmatan awam. Di bawah konsep ini kita akan dapat memanfaatkan proses 'cross fertilization' di antara bakat-bakat sektor awam dan sektor swasta. Sudah tiba masanya kini jawatan-jawatan utama sektor awam dibuka kepada bakat-bakat daripada sektor swasta dan dari perkhidmatan selain perkhidmatan tadbir dan diplomatik. Kita tidak boleh lagi terlalu dogmatik, kita perlu mendapatkan bakat yang terpilih,

terbaik dan tersaring demi kepentingan rakyat.

29. Keduanya saya juga mencadangkan satu dasar pintu terbuka di mana pegawai-pegawai perkhidmatan awam boleh dipinjamkan ke syarikat berkaitan kerajaan (GLC) dan pegawai GLC dipinjamkan pula ke perkhidmatan awam untuk saling menimba pengalaman. Dengan cara ini pegawai perkhidmatan awam boleh didedahkan kepada keperluan sektor swasta yang merupakan peneraju utama pertumbuhan negara.

30. Oleh itu ketiganya bagi mendapatkan bakat yang terbaik, perkhidmatan awam perlu mencontohi pelan pembangunan kerjaya dan pencarian bakat yang diamalkan seperti Petronas, Permodalan Nasional Berhad dan Bank Negara yang mempunyai sistem pengenalpastian bakat yang mantap serta telah menjadikan mereka organisasi yang hebat. Kita akan menghantar yang terbaik dikalangan penjawat awam untuk menimba ilmu di beberapa institusi tersohor di dunia seperti Kennedy School of Government, di Universiti Harvard, dan Wharton Business School di Universiti Pennsylvania.

Tuan-tuan dan puan-puan,

PENCAPAIAN DIUTAMAKAN

31. Dalam menterjemahkan aspirasi ini, saya komited bagi memastikan perkhidmatan awam Malaysia akan dianggotai anak-anak Malaysia yang terbaik. Saya mencabar generasi muda yang hari ini mengkritik sektor awam untuk bersama-sama kita menambah baik sistem dari dalam. Marilah bersama menyertai perkhidmatan awam, mempersembah kudrat dan pemikiran saudara saudari demi pertiwi. Kita sedar buat masa ini kita tidak boleh menandingi kelumayanan yang ditawarkan oleh sektor swasta kepada saudara saudari tetapi apa yang kita boleh tawarkan adalah rasa kepuasan berkhidmat demi rakyat dan negara. Walau apapun, kita sedang berusaha untuk menyemak dan menambahbaik skim-skim perkhidmatan yang kritikal agar pengorbanan saudara dan saudari dihargai.

32. Di atas segalanya, saya amat maklum bahawa mengurus sebuah negara yang kompleks seperti Malaysia memerlukan kerjasama semua pihak. Paling utama harus ada kesefahaman diantara anggota pentadbiran sebagai pengubal dasar dan anggota perkhidmatan awam sebagai jentera pelaksana dasar. Ini kerana, sebaik manapun dasar yang telah digubal tanpa mekanisma pelaksanaan yang cekap maka matlamat dasar tidak akan mampu direalisasikan.

33. Lantaran itu, baru-baru ini, semasa mengumumkan anggota kabinet, saya telah menggariskan jangkauan terhadap pencapaian mereka. Saya telah mengamanahkan mereka untuk bekerja tanpa mengenal penat lelah bagi kepentingan rakyat. Sehubungan itu saya turut mengumumkan satu sistem petunjuk utama prestasi (KPI) yang akan dirangka bagi mengukur pencapaian mereka.

34. Namun, semboyan berkhidmat ini tidak terhenti setakat para anggota kabinet, anggota perkhidmatan awam adalah merupakan rakan kongsi utama kepada anggota pentadbiran untuk menunaikan komitmen kita kepada rakyat Malaysia dalam memberikan khidmat yang terbaik. Justeru, saya berdiri di sini pada hari ini, bagi mengulangi seruan kepada tuan-tuan dan puan-puan agar menumpah khidmat kepada rakyat dengan sepenuhnya.

35. Saya yakin dan percaya dengan pelaksanaan sistem pengurusan yang berteraskan pengiktirafan perkongsian antara anggota pentadbiran dan penjawat awam merupakan satu-satunya jalan untuk kita menempa kejayaan pembaharuan yang besar. Perubahan tidak datang hanya dengan pengumuman atau berucap mengenainya. Ia terhasil daripada dedikasi dan kerja keras sepasukan manusia yang diikat oleh apa yang disebut dalam istilah bahasa Arab sebagai wa'ad dan bai'ah yakni satu tautan persetiaan dan perkongsian komitmen yang padu antara penjawat awam dan pentadbiran.

Tuan-tuan dan puan-puan,

36. Kepimpinan tidak akan bermakna jika ia tidak berpaksikan kepada pencapaian. Bila rakyat menilai kepimpinan sektor awam dan politik, apa yang ingin diukur oleh mereka ialah pencapaian. Kepimpinan berteraskan pencapaian adalah kemuncak penilaian kepada kepimpinan. Sebab itulah saya telah merangka KPI kerana piawai kepada pencapaian itu perlu ada. Ini akan membolehkan perkhidmatan awam dinilai secara holistik merangkumi penilaian kuantitatif dan kualitatif. KPI ini bukan alat atau kaedah untuk menghukum atau mendera kakitangan awam tetapi sebagai kayu ukur yang objektif terhadap tahap penyampaian. Ingatlah bahawa setiap sen dan ringgit yang kita terima akan dipertanggungjawabkan bukan sahaja didunia ini tetapi juga di akhirat.

37. Sesungguhnya, modenisasi sektor awam adalah suatu usaha murni yang besar dan berterusan. Saya tidak mahu mengambil sikap hangat-hangat tahi ayam didalam usaha pembaharuan ini. Saya mahu mengatakan kepada anggota perkhidmatan awam bahawa apa yang saya katakan hari ini, apa yang saya janjikan hari ini, akan berkesinambungan dengan tindakan susulan. Selepas ini kita tidak mahu sekadar memanterakan slogan yang muluk- muluk tetapi kosong. Apa yang mustahak, kerja mesti dijalankan.

38. Kepada tuan-tuan dan puan-puan yang berprestasi tinggi, tidak perlu bimbang. Janganlah menganggap diri tuan-tuan dan puan-puan sebagai wira yang tidak didendang. Kepada mereka yang pencapaiannya kurang memuaskan pula, saya menyeru agar bingkas bangun membaiki prestasi diri. Rakyat berhak mendapat yang terbaik. Oleh yang demikian, di bawah konsep rakyat didahulukan, sektor awam perlu melihat rakyat sebagai klien yang terutama.

39. Penjawat awam perlu dilihat memberikan khidmat yang menyenangkan rakyat. Ini kerana sebab musabab atau raison d'être kepada kewujudan perkhidmatan awam itu sendiri adalah untuk mengkhidmati rakyat. Kepuasan hati rakyat adalah tanda aras utama kepada kejayaan sektor awam. Dalam hal konsep rakyat diutamakan ini, marilah kita merenung sirah Rasulullah SAW sebagai pemimpin yang agung, betapa Baginda dengan prihatinnya meletakkan keutamaan yang tinggi kepada kepentingan dan kebajikan masyarakat sehinggakan di saat-saat akhir riwayat baginda, kalimah yang diucapkan adalah 'umatku, umatku, umatku'. Jadinya, saya berasakan bahawa kita perlu mengambil pengajaran daripada kepimpinan Rasulullah yang sangat kasih dan penyayang kepada seluruh umat menelusuri kepimpinannya dalam tamadun Islam yang sungguh menakjubkan itu. Moga, dapatlah kita beriktibar daripadanya dalam mengangkat kepentingan rakyat dalam khidmat masing-masing.

40. Bertolak dari situ, pada hemat saya jua, jika kita benar benar ingin berkhidmat untuk rakyat,

kita perlu mengetahui rintihan massa. Kita perlu fahami setiap masalah, kekangan dan kesulitan yang dihadapi rakyat, barulah kita mampu untuk mengambil langkah-langkah sewajarnya bagi mengatasi masalah tersebut. Sebab itulah saya sangat menekankan empati dalam pentadbiran saya agar penyelesaian yang kita capai bagi setiap masalah rakyat adalah bertepatan dengan hasrat mereka yang sebenarnya.

41. Yang paling mustahak, saya inginkan pentadbiran saya menjadi pentadbiran yang memahami denyut nadi rakyat. Pentadbiran yang berupaya menyelami keluh kesah dan gundah gulana sebenar kehidupan seharian rakyat. Justeru, sebaik saya memulakan tugas sebagai Perdana Menteri saya telah mulakan siri walkabout atau tinjauan mesra dan prihatin di kawasan-kawasan tertentu, bukan sahaja bagi membolehkan saya mendekati rakyat, tetapi lebih penting, supaya saya dapat merasai kepekaan secara visual dan merasai sendiri melalui panca deria saya akan segala bau dan hiruk pikuk serta liku-liku kepayahan yang dilalui oleh orang-ramai dalam menjalani kehidupan seharian mereka.

42. Contohnya juga, bagaimana kita hendak menggubal dasar pengangkutan awam jika kita tidak sendiri turun ke bawah menaiki LRT dan komuter atau bas yang menjadi nadi pengangkutan selama ini. Di noktah ini, saya sayugia teringat kepada pendekatan Allahyarham ayahanda saya yang turun merapati rakyat ke kampung-kampung, sawah bendang, tanah-tanah rancangan, menaiki basikal dan berperahu. Memang jelas, pengalaman yang diperolehi itu amat berharga, dan penilaian yang dapat dibuat sangat berbeza berbanding penilaian berasaskan laporan-laporan dibentang dalam keselesaan bilik pejabat berhawa dingin yang terpisah jauh dari realiti kehidupan. Sebab itulah saya mahukan pegawai-pegawai tinggi kerajaan juga turun padang dari masa ke semasa untuk memahami masalah pelanggan masing-masing. "We must understand our stakeholders in order to be able to deliver what they require". Nescaya, insya Allah, rakyat akan menerima kita sepenuhnya.

43. Akhir kata demi rakyat, tunjukkan dan tampilkanlah penjawat-penjawat awam yang berintegriti, berkebolehan, setia dan berdedikasi. Satu Malaysia, rakyat didahulukan, pencapaian diutamakan.

Wabillahi Taufik Walhidayah Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Sekian terima kasih.

Last Update on 28/04/2009

This speech has been read **2573** times

Sumber : Laman Web Rasmi Pejabat Perdana Menteri Malaysia