

TEKS UCAPAN
YBHG DATUK MD YAHYA BAIMIN
Setiausaha Persekutuan Sarawak

di
MAJLIS PERHIMPUNAN BULANAN
AGENSI-AGENSI PERSEKUTUAN
DAN BADAN BERKANUN
KALI PERTAMA TAHUN 2011

21 JANUARI 2010
8.00 PAGI
AUDITORIUM BANGUNAN SULTAN ISKANDAR
KUCHING

Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum wrb. wb, Selamat Pagi dan Salam 1Malaysia

Yang Berusaha Puan Jamaiah binti Haji Jol Pengarah Kastam Negeri Sarawak

Y.Bhg. Datuk-Datuk, Datin-Datin,

Ketua-Ketua Jabatan dan Agensi serta Badan Berkanun Persekutuan Negeri Sarawak

Pegawai-Pegawai Kanan Kerajaan,

Tuan-tuan dan puan-puan, Para Media, serta hadirin yang dihormati sekalian,

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T. kerana berkat izinNya, Majlis Perhimpunan Bulanan Agensi dan Badan Berkanun Persekutuan Sarawak yang pertama untuk tahun 2011 dapat diadakan pada hari ini. Saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Yang Berusaha, Puan Jamaiah binti Haji Jol, Pengarah Jabatan Kastam Negeri Sarawak, para pegawai dan kakitangannya di atas kerjasama dalam menjayakan majlis pada pagi ini.

Saya rasa belum terlewat untuk saya mengucapkan selamat menyambut tahun baru 2011 kepada semua Ketua Jabatan serta penjawat awam persekutuan yang bertugas di seluruh Sarawak ini. Pada kesempatan ini, saya juga mengucapkan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua penjawat awam persekutuan yang berada di dewan ini dan juga di luar sana kerana telah memberi perkhidmatan yang terbaik di sepanjang tahun 2010. Saya sedar bahawa usaha-usaha daripada kakitangan persekutuan di pelbagai jabatan telah berjaya memberi perkhidmatan yang terbaik kepada setiap pelanggan di samping banyak pelbagai program dan projek dapat dilaksanakan dan disiapkan bukan sahaja dalam tahun 2010 tetapi sepanjang tempoh Rancangan

Malaysia Ke-9. Walaupun Pejabat Biro Pengaduan Awam Sarawak masih menerima aduan dan komplek daripada orang ramai tapi ia tidak menggambarkan bahawa perkhidmatan kita telah merosot. Ia sebenarnya menggambarkan kehendak rakyat yang mahukan perkhidmatan terbaik dan sebagai penjawat awam kita boleh jadikan asas untuk kita sentiasa berusaha membaiki perkhidmatan yang ingin kita berikan. Harapan saya sama-samalah kita berusaha dan berdoa agar tahun ini kita dapat melaksanakan tugas kita dengan lebih berkesan dan pencapaian yang lebih baik.

Apabila menyingkap kembali tahun 2010, kita dapati kerajaan telah kita memperkenalkan dan melancarkan pelbagai inisiatif di setiap sektor. Ini semua adalah sebahagian daripada usaha untuk meningkatkan lagi pencapaian dalam bidang ekonomi dan tahap kesejahteraan hidup rakyat sebagai asas menjadikan Malaysia sebuah negara maju. Di antaranya kerajaan telah melancarkan Program Transformasi Kerajaan atau GTP bersama 6 NKRA. Ia diikuti dengan pelancaran Program Transformasi Ekonomi atau ETP dan 12 NKEA, sebagai teras kepada Model Baru Ekonomi dan diikuti pembentangan Rancangan Malaysia Ke-10 dan kemudiannya Bajet Tahun 2011 yang merupakan bajet pertama dalam tempoh Rancangan Malaysia Ke-10.

Sehubungan itu, kita menyokong usaha-usaha tertentu seperti membasmi masalah kemiskinan terutamanya di kalangan minoriti Bumiputera Sarawak, dan mereka yang berada di kawasan perladangan, kawasan pekebun kecil, penempatan luar bandar dan sebagainya supaya terus dipertingkatkan pelaksanaannya di bawah Rancangan Malaysia Ke-10. Bagi golongan yang telah berjaya keluar dari perangkap miskin tegar sebagai contoh akan dibimbing dan dibantu supaya membolehkan mereka terus berdikari tanpa dibelenggu masalah kemiskinan lagi. Ini

boleh dicapai sekiranya segala program dan projek manfaatnya sampai kepada mereka setelah dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan-pendekatan yang lebih berkesan, praktikal, berinovasi di samping sikap keikhlasan yang tinggi dan mahu untuk terus membantu di kalangan penjawat awam.

Sidang hadirin yang dihormati sekalian,

Dengan adanya budaya inovasi adalah menjadi harapan supaya lebih banyak idea-idea yang kreatif dan bersifat inovatif dapat dicetuskan supaya tahap kualiti dan produktiviti sesebuah organisasi boleh terus berkembang.

Salah seorang pemimpin negara telah memberi saranan agar penjawat awam **tidak mengamalkan budaya robot**. Ini memberi makna bahawa kita perlulah berfikir secara kritis dan konstruktif semasa menjalankan tugas masing-masing. Ini termasuklah menganggap bahawa teguran atau komplimen itu sebagai satu cabaran untuk kita melihat semula proses kerja, peraturan dan pendekatan yang mungkin pada masa ini memerlukan pengubahsuaian dan penambahbaikan. Apabila **budaya inovasi** ini dapat diterapkan di dalam perkhidmatan awam sudah tentu ia akan menjadikan mutu perkhidmatan dan pelaksanaan tugas kita menjadi lebih cekap, pantas dan produktif. Kita tidak mahu sikap sambil lewa dan terlalu banyak berpuas hati dengan apa yang sedia ada menjadi masalah utama di kalangan penjawat awam serta penghalang serta penghalang untuk kita terus maju sehingga kita malas untuk mencari peluang memperbaiki cara dan kaedah melaksanakan tugas dan tanggungjawab kita.

Sidang hadirin yang dihormati sekalian,

Seperkara lagi saya berharap agar semua pihak akan terus bekerjasama dan mengamalkan proses '*delegation of power*' demi meningkatkan lagi prestasi penyampaian perkhidmatan kepada orang ramai di jabatan dan agensi masing-masing. Dengan cara ini '*red tape*' dan masalah birokrasi yang sedia ada dapat dikurangkan. Saya pernah mendengar cerita di mana masih terdapat isu-isu kecil yang merupakan ***touch point*** yang kita kurang memberi perhatian khususnya yang melibatkan kakitangan di peringkat bawahan. Sebagai contoh kelewatan membekalkan uniform kepada anggota-anggota penguatkuasa berlaku setiap tahun walaupun peruntukannya telah disediakan. Hal ini boleh menimbulkan rasa tidak puas hati di kalangan kakitangan tersebut. Tambah menyulitkan mereka ialah apabila kadar bayaran untuk menempah pakaian yang diperuntukkan kepada mereka pula lebih rendah daripada kadar sebenar yang perlu mereka bayar. Walaupun ini merupakan isu kecil tetapi sekiranya ia tidak diberi perhatian serius oleh ketua-ketua jabatan ia boleh menimbulkan rungutan di kalangan anggota Perkhidmatan Awam itu sendiri. Sebenarnya perkara-perkara yang boleh menjadi ***touch point*** tidak melibatkan kos yang tinggi memandangkan peruntukan mengenainya telah pun disediakan. Alangkah baiknya sekiranya perkara-perkara yang boleh dijadikan ***touch point*** kepada kakitangan masing-masing disemak dan diteliti kerana ia sebenarnya boleh digunakan bagi menaikkan semangat mereka supaya dapat memberikan perkhidmatan yang lebih baik.

Sidang hadirin yang dihormati,

Dalam pada kita meningkatkan budaya mesra pelanggan melalui nilai-nilai murni dan budi bahasa, **amalan memberi senyuman** ketika menyampaikan perkhidmatan terutamanya di barisan hadapan boleh membawa interaksi yang mesra dan berkesan. Penyampaian perkhidmatan yang diiringi senyuman boleh membawa kesan positif kepada pelanggan dan didapati boleh membantu mempermudah urusan kita dengan mereka. Saya percaya setiap pelanggan akan berpuas hati dengan perkhidmatan yang diterima melalui senyuman walaupun masalah mereka mungkin tidak dapat diselesaikan pada waktu itu atau menerima jawapan yang negatif disebabkan ketetapan peraturan atau prosidur pejabat.

Sidang hadirin yang dihormati sekalian,

Saya juga berharap supaya segala penambahbaikan yang telah diperkenalkan akan terus bertahan dan dapat memberi manfaat yang berpanjangan kepada orang ramai. Saya harus membuat teguran kerana ada terdapat penambahbaikan yang diperkenalkan untuk memberi kemudahan kepada orang ramai tidak dilaksanakan dengan bersungguh-sungguh dengan memberi pelbagai alasan seperti tidak cukup kakitangan untuk ditempatkan di kaunter-kaunter tertentu, menghadapi masalah kekurangan peruntukan, lokasi yang tidak sesuai atau peralatan yang kerap mengalami masalah kerosakan.

Sidang Hadirin yang dihormati sekalian,

Bermulanya Rancangan Malaysia Ke-10 mulai tahun 2011 ini, saya percaya banyak agensi Persekutuan dan Badan Berkanun telah diberikan peruntukan yang besar untuk melaksanakan pelbagai projek dan program. Oleh itu, saya ingin mengingatkan semua pihak supaya dapat mengamalkan pendekatan 'value for money' yang akhirnya memberi manfaat yang besar kepada kumpulan sasaran dan masyarakat keseluruhannya.

Saya juga menyeru kepada Ketua-Ketua Jabatan agar mengambil langkah susulan yang pantas sekiranya berlaku masalah dalam pelaksanaan projek dan mengutarakan permasalahan tersebut dalam mesyuarat-mesyuarat tertentu dan jika perlu boleh merujuk terus kepada kementerian masing-masing supaya ianya dapat diselesaikan. Di samping dapat membuat keputusan dengan tepat atau melaksanakan sesuatu perkara dengan cepat, kita perlulah juga mematuhi segala peraturan dan prosidur terutamanya prosidur kewangan tetapi dalam keadaan tertentu kita perlu mencari jalan terbaik untuk memberi kelonggaran dan sedia berbincang supaya objektif dan matlamat bersama dapat dicapai. Oleh yang demikian, dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab kita sehari-hari sikap jujur dan ikhlas hendaklah diletakkan di atas segala kepentingan-kepentingan yang lain.

Saya juga menyeru agar semua jabatan dan agensi-agensi Persekutuan mengambil tindakan untuk memperkukuhkan strategi komunikasi masing-masing khususnya bagi menyebarkan maklumat kepada orang ramai mengenai penambahbaikan dan pembaharuan positif

yang bakal dilaksanakan. Maklumat mengenai penambahbaikan dan pembaharuan yang dilaksanakan hendaklah diwar-warkan terutamanya kepada rakyat dan kumpulan sasaran supaya mereka boleh mendapat manfaat daripada pelaksanaannya. Ini kerana jika sesuatu penambahbaikan atau pembaharuan itu tidak diketahui oleh orang ramai, maka tiada sebarang manfaat yang dapat diperolehi daripada penambahbaikan yang dilaksanakan itu. Dalam hal ini, medium ICT perlu dimanfaatkan supaya maklumat boleh disebarkan dengan cepat ke semua ruang.

Sidang hadirin yang dihormati sekalian,

Keselamatan Perlindungan merupakan salah satu komponen penting dalam pengurusan keselamatan organisasi Kerajaan dan perlu diberi keutamaan untuk mengelakkan sebarang kesan negatif terhadap aset Kerajaan sama ada di dalam dan di luar negara. Kegiatan-kegiatan sabotaj, subversif, kecurian, pemalsuan, pelampau atau lain-lain tindakan yang direncana untuk melemah atau menjejaskan kestabilan keselamatan, pertahanan, ekonomi atau perjalanan fungsi kerajaan harus dibendung segera. Justeru kita sama-samalah bertanggungjawab untuk memahami langkah-langkah penguatkuasaan keselamatan perlindungan dan cara bagaimana melaksanakannya supaya aset kerajaan benar-benar terjamin keselamatannya.

Dalam memberikan perlindungan terhadap aset dan rahsia rasmi kerajaan, punca-punca kelemahan dan risiko keselamatan hendaklah dikenal pasti. Bagi memastikan keselamatan perlindungan Jabatan dan Agensi Kerajaan dilaksanakan dengan jitu, saya ingin jua mengambil kesempatan mengesyorkan:

- (a) supaya Ketua-Ketua Jabatan dan Agensi Kerajaan mengambil

tindakan tegas ke atas pematuhan peruntukan undang-undang, peraturan-peraturan, arahan keselamatan, prosidur dan garis panduan berkaitan keselamatan perlindungan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa;

- (b) supaya Ketua Jabatan memantau, menguatkuasakan dan mengambil tindakan tegas terhadap pelanggaran keselamatan, kebocoran rahsia, kecuaiian atau kelalaian; dan
- (c) supaya Ketua Jabatan memperluaskan program pendidikan dan latihan untuk meningkatkan kesedaran keselamatan kepada semua peringkat pegawai bagi dijadikan sebagai satu budaya selamat di dalam Jabatan.

Keprihatinan ini adalah dituntut dan mendorong tindakan pro-aktif kita semua bagi memastikan Jabatan dan Agensi kerajaan sentiasa diberikan perlindungan terhadap keselamatannya selaras dengan apa yang kita sering dengar iaitu mencegah adalah lebih baik daripada mengubati '*prevention is better than cure*'.

Sempena tahun 2011 ini, saya juga ingin menyeru semua agensi Persekutuan dan Badan Berkanun di negeri ini mengambil inisiatif melaksanakan program-program yang boleh merapatkan lagi hubungan sesama anggota kita. Program ini bolehlah dibuat secara berkala sama ada dalam sukan, budaya, sosial atau kesenian. Agensi-agensi bolehlah secara bergilir atau secara kerjasama mengelolakan program-program yang boleh mendekatkan sesama kita atau saling mengenal antara satu sama lain. Hubungan secara ***personel touch*** ini sebenarnya mempunyai kesan jangka panjang dalam hubungan dua hala agensi-agensi berkaitan. Program-program ini sebagai contoh boleh berbentuk pertandingan

sukan, hari keluarga, beriadah, gotong royong dan seumpamanya. Sekurang-kurangnya pegawai-pegawai kita boleh melapangkan fikiran dan menjalani gaya hidup sihat.

Kita mahukah supaya setiap kakitangan awam bergerak secara serentak bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan di jabatan masing-masing. Adalah menjadi tanggungjawab ketua-ketua jabatan bagi memastikan semuanya berada dalam landasan yang betul dan tidak ada yang terpinggir supaya jentera pentadbiran kerajaan dapat beroperasi dengan lebih sempurna. Dengan adanya sikap serta situasi seperti itu, saya percaya hasrat untuk mengwujudkan perkhidmatan awam yang berprestasi tinggi akan tercapai.

Akhir kata, sekali lagi saya mengajak Ketua-Ketua Jabatan serta tuan-tuan dan puan-puan serta para hadirin sekalian untuk sama-sama meningkatkan imej Jabatan/Agensi masing-masing dengan menyediakan dan menyampaikan mutu perkhidmatan yang lebih baik dan berkesan berbanding dengan tahun-tahun sebelum ini. Dengan cara ini adalah diharapkan setiap golongan rakyat akan terbela nasib mereka dan terus memberi sokongan kepada perkhidmatan dan kerajaan yang sedia ada. Kepada semua bantulah negeri Sarawak supaya menjadi lebih maju dalam semua bidang dan rakyat terus dapat menikmati kehidupan yang lebih baik berasaskan kepada keistimewaan-keistimewaan yang ada pada mereka. Kepada Jabatan Kastam Diraja Malaysia terutama kepada Pengarah, Puan Jamaiah binti Haji Jol, saya mengucapkan tahniah di atas kejayaan pengelolaan ini dan terima kasih di atas segala persiapan-persiapan yang telah dibuat.

Sekian, wabillahi taufik walhidayah wassalamualaikum wr.wbt dan terima kasih.