

HIGHLIGHTS & TRANSKRIP

DIALOG @ 1

TETAMU:

**Y.BHG TAN SRI MOHD SIDEK HASSAN
KETUA SETIAUSAHA NEGARA**

TAJUK:

KPI DAN INTEGRITI SEKTOR AWAM

13 MEI 2009, 9:00 MALAM (TV 1)

PERANTARA

SAYED MUNAWAR SAYED MUSTAR

**DISEDIAKAN OLEH :
BAHAGIAN PENERBITAN DASAR NEGARA
JABATAN PENERANGAN MALAYSIA**

HIGHLIGHTS

1. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) merupakan salah satu kaedah bagi mengukur prestasi penyampaian perkhidmatan agensi-agensi Kerajaan kepada pelanggan khususnya orang ramai.
2. Tahap prestasi sektor awam di Malaysia amat membanggakan dan menuju sasaran kesepuluh terbaik di dunia. Namun, penambahbaikan dari semasa ke semasa amat perlu bagi memperbaiki segala kelemahan yang dikenal pasti dan mengekalkan kecemerlangan.
3. Penambahbaikan ini memerlukan fokus, kerja keras serta komitmen daripada penjawat awam dan semua pihak. Perlunya ada kesedaran di kalangan rakyat untuk sama-sama menjayakannya.
4. 'Satu Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan' telah lama dihayati oleh penjawat awam. Ia bermaksud lonjakan yang begitu mendadak supaya kita betul-betul menjalirkan matlamatnya seperti mana yang dikehendaki oleh YAB Perdana Menteri.
5. Penambahbaikan dari segi perkhidmatan secara dalam talian (*online*) yang disediakan oleh pelbagai agensi dan Jabatan kerajaan haruslah digunakan sepenuhnya kerana ia bukan sahaja memudahkan kerja malah ia lebih cepat dan efisien. Penambahbaikan ini perlu diuar-uarkan supaya penggunaannya dimanfaatkan sebaik-baiknya.
6. Budaya Ketepatan Tinggi (*High Precision Society*) harus diterapkan dalam diri setiap penjawat awam. Tidak hanya tertumpu pada ketepatan masa pelaksanaan mesyuarat, ia lebih daripada itu. Penjawat awam perlu memulakan dan menghabiskan tugas mengikut masa yang tepat dan pencapaian piawaian yang dikehendaki.

6. Integriti adalah sifat jati diri yang merangkumi keikhlasan, keterbukaan, ketelusan, amanah, benar, berpegang kepada prinsip, tidak mudah dipengaruhi, dan boleh dipercayai. Sifat ini amat dititikberatkan dalam perkhidmatan awam.
7. Rintihan rakyat perlu didengari dan diselesaikan segera sekiranya munasabah. Bagi sesebuah agensi kerajaan, ia dapat memainkan peranan yang baik apabila mampu mendengar konfrontasi dengan pelanggan mereka sama ada pihak swasta atau sektor awam. Ini juga menunjukkan sikap keterbukaan yang diperlukan dalam konteks penjawat awam.
8. Penjelasan terperinci daripada ketidakpuasan hati rakyat perlu dinyatakan agar kekeliruan tidak timbul dan mendatangkan syak wasangka. Penjawat awam perlu profesional dalam perkara ini dan berani serta tahu memberi nasihat yang baik. Harus diingat, penjawat awam adalah penasihat dan pelaksana kepada dasar-dasar kerajaan.
9. Setiap penjawat awam perlu tahu tanggungjawab dan peranan masing-masing. Tidak semestinya bergaji besar, seseorang pegawai itu tidak mengamalkan rasuah. Ia sebenarnya, bergantung pada integriti individu.
10. Semua penjawat awam bukan sahaja perlu menerima gaji yang setimpal dengan apa yang dilakukan setiap hari, bahkan menambah baik dari aspek *multi skill*, inovatif dan kreatif agar budaya kerja cemerlang sentiasa diterapkan untuk memberikan perkhidmatan terbaik kepada rakyat.
11. Bukan sahaja penjawat awam yang harus menerapkan nilai-nilai Islam, malah semua individu tanpa mengira kaum, agama dan keturunan turut melaksanakannya seperti yang termaktub dalam prinsip pertama Rukun Negara, Kepercayaan kepada Tuhan.

12. Dasar Pandang ke Timur yang diperkenalkan oleh mantan Perdana Menteri, Tun Dr. Mahathir Mohamad menerangkan bahawa sifat rajin dan semangat setia kepada kerajaan dan negara adalah baik demi mengukuhkan keamanan sejagat dan kecemerlangan negara.
13. Cadangan supaya menguatkuasakan semua perundangan di kalangan penjawat awam perlu dilaksanakan. Apabila konsep menguatkuasakan ini dibudayakan di kalangan penjawat awam dan tanpa niat menganiaya sesiapa, masyarakat dapat menerima ia sebagai satu hakikat dan mengikutinya.
14. Setiap Jabatan perlu memuat naik piagam pelanggan masing-masing termasuk prestasi bagi tempoh satu tahun. Piagam pelanggan harus ditepati kerana ia merupakan kriteria utama KPI. Pelbagai soalan yang diutarakan oleh rakyat harus dijawab dengan segera dan bernas.
15. Semua penjawat awam perlu bekerjasama bagi memastikan negara maju dan gah di mata dunia. Biarpun telah banyak penambahbaikan dilaksanakan, namun kerjasama daripada rakyat penting untuk bersama-sama meningkatkan kecemerlangan negara.

TRANSKRIP

PERANTARA: Assalamualaikum, Salam muhibah. Anda menyaksikan secara langsung Dialog dibawakan kepada anda dari Angkasapuri Kuala Lumpur dan sebentar lagi kita dapat saksikan sebahagian daripada penjawat awam mengunjungi dan membanjiri Angkasapuri kala kini dan terdapat sekitar 300 lagi berada di Auditorium P Ramlee untuk bersama membincangkan dengan Ketua Turus di dalam Kepimpinan Pentadbiran Awam Negara. Pastinya YBhg Tan Sri Mohd Sidek Hassan, Ketua Setiausaha Negara dan pastinya kalau kita imbas pengalaman lalu, setahun yang lalu kita bersama dengan Ketua Setiausaha Negara banyak yang dibicarakan tentang polisi yang diperkenalkan untuk memperkasakan sektor awam negara melibatkan lebih satu juta kesemuanya dan hari ini mungkin dapat kita lihat sebagai episod kedua ataupun bahagian kedua daripada perbincangan sebelumnya.

Jika dahulu kita membicarakan tentang '*no wrong doors*', dan polisi-polisi memperkasa sektor awam. Hari ini kita akan memberi fokus kepada KPI dan bagaimana integriti dapat disepadukan untuk membentuk perkhidmatan dalam sektor awam secara lebih berkesan. Dan untuk tujuan ini juga anda boleh berinteraksi bersama kami, seketika nanti talian akan dibukakan untuk manfaat semua penonton, taliannya iaitu akan dipaparkan di kaca televisyen anda sebentar nanti. Anda juga boleh berinteraksi bersama kami melalui SMS dengan cara menaipkan Dialog <jarak> Nama, Lokasi dan hantarkan ke 32776. Pada waktu yang sama juga kami telah menerima sebahagian daripada soalan yang dipaparkan menerusi Internet melalui persada *facebook*. Jadi kesemua ini akan dapat dimanfaatkan dalam Bual Bicara.

Melihatkan kepada pencapaian sektor awam di negara kita banyak yang boleh dibanggakan. Kalau kita melihat dalam sektor persaingan, kita lihat bagaimana pencapaian telah pun diharapkan menjelang 2010. Kedudukan perkhidmatan awam akan menjadi sepuluh yang terbaik. Kami sedang menantikan ketibaan

YBhg Tan Sri Mohd Sidek Hassan yang akan bersama-sama kita untuk tempoh satu jam berikutnya bersama. Untuk tujuan itu, para hadirin juga akan diberi ruang untuk bertanyakan soalan pastinya melihat tentang bagaimana sektor awam akan dapat diperkasakan khususnya apabila kita bercakap tentang KPI dan integriti untuk bual bicara kala kini. Bagi memulakan bual bicara ini kita ikuti bingkisan yang telah pun sempat kami sediakan.

-LALUAN KEPADA MONTAJ-

Anda bersama menyaksikan secara langsung dari Angkasapuri Kuala Lumpur dan tetamu istimewa pada malam ini. Assalamualaikum Tan Sri. Setahun berlalu Tan Sri, kita berlalu dalam konteks yang sama.

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Saya harap itu akan ada perubahan untuk kebaikan.

PERANTARA: Mudah-mudahan. Mungkin itu yang ingin kita berikan fokus. Nampaknya semangat sekali sektor awam, penjawat awam kita hari ini 800 di dalam Auditorium Perdana ini dan 300 lagi berada dalam Auditorium P Ramlee itu sendiri Tan Sri. *Over floor* kita malam ini. Itu simbol semangat penjawat awam.

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Saya mengucapkan terima kasih kepada mereka yang ada di sini, Auditorium sebelah dan yang penting di rumah. Tapi apa yang lebih penting bukan sahaja setakat melihat dialog kita tapi untuk memastikan bahawa kita melaksanakan kerja-kerja, tanggungjawab kita dengan sebaiknya supaya kita boleh mencapai matlamat menjadikan negara kita maju.

PERANTARA: Itu yang kita harapkan. Insya-Allah. Dalam tempoh setahun yang lalu Tan Sri banyak bercakap memperkenalkan polisi yang saya masih ingat iaitu

tentang '*no wrong door policy*'. Kita akan sentuh kemudiannya dengan melihat kepada kepimpinan baru negara ini melalui fokus baru yang diberikan. Jadi bagaimana persiapan sektor awam sendiri?

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Saya percaya pendekatan baru seperti mana yang disebutkan banyak kali oleh YAB Dato' Seri Mohd Najib Tun Razak. Inilah kesinambungan daripada kepimpinan dahulu. Bila kita katakan mengenai 'Satu Malaysia, Rakyat didahulukan, Pencapaian Diutamakan' sebenarnya perkara tersebut memang telah dihayati oleh penjawat awam. Saya berharap kesemua 1.2 juta penjawat awam dan sudah dimulakan beberapa tahun yang lepas penambahbaikan ini. Saya rasa ini merupakan satu loncatan. Itu maksudnya lonjakan yang begitu mendadak supaya kita betul-betul menjalirkan matlamatnya seperti mana yang dikehendaki oleh Perdana Menteri seperti mana yang disebutkan di dalam *tagline* nya tadi.

PERANTARA: Tan Sri menyebutkan soal lonjakan, apakah petunjuk-petunjuk utama sebagai contoh kita merujuk kepada petunjuk *World Competitiveness Yearly Book, World Economic Forum, Bank Dunia, Doing Business Report* semuanya menggambarkan bahawa sektor awam di negara kita ini begitu membanggakan dan menuju sasaran menjadi sepuluh yang terbaik cuma berbaki tujuh bulan sahaja Tan Sri. Bagaimana persiapannya?

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Saya rasa benda tu *is moving target*. Kalau kita *target* kita sahaja penambahbaikan yang kita buat, mungkin kita boleh mencapai penambahbaikan yang kita mahu di kalangan sepuluh negara yang terbaik. Tapi masalahnya negara-negara ini turut membuat penambahbaikan. Maknanya kita tak boleh sentiasa statik macam itu. Terus memperbaiki lagi. Saya rasa itu lonjakan yang dimaksudkan oleh YAB Perdana Menteri. Kalau kita tak melonjak kita akan ditakuk yang lama 20-18. Tetapi dalam konteks di mana negara-negara lain juga membuat penambahbaikan dan untuk menambah bilangan negara yang dimasukkan untuk

diambil kira bagi tujuan World Bank, IMB dan sebagainya. Kalau kita duduk di takuk yang sama pun itu sudah baik. Tapi kalau kita hendak menambah lagi ini yang perlu kita ubah dengan baik sekali.

PERANTARA: Sudah pasti penambahbaikan itu juga memerlukan fokus kerja keras daripada penjawat awam juga Tan Sri.

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Begitu juga sokongan daripada semua pihak. Tidak memadai hanya penjawat awam yang satu juta menambah baik. Tapi kalau orang ramai tidak bekerjasama untuk menambah baik, umpamanya kita sebut fasal aktiviti pihak berkuasa tempatan (PBT) yang terutama sekali saya sebut banyak kali tugas utama aktiviti PBT ialah sampah, longkang, rumput. Saya tambah lagi lampu jalan. Jadi kalau penjawat-penjawat awam yang menjawat jawatan di PBT ini melaksanakan kerja dengan baik, itu satu kebaikan. Tetapi sekiranya orang ramai asyik membaling sampah merata-rata atau ke dalam longkang dan sebagainya, itu tidak akan menambah baik. Perlunya kerjasama bukan sahaja di penjawat awam tapi juga di kalangan pelanggan-pelanggan tadi. Sama juga umpamanya kita pergi Imigresen banyak penambahbaikan atau di Jabatan Pendaftaran Negara. Tapi kalau orang ramai tidak bekerjasama saya fikir mungkin tidak akan mencapai matlamat menjadikan sepuluh negara yang *competitive* dalam dunia.

PERANTARA: Jadi secara ringkasnya Tan Sri telah memulakan ruang lingkung bual bicara tentang orang ramai ini apabila mereka tahu saya akan menemu bual Tan Sri banyak sekali soalan awal yang telah kita tapis. Kita melihat banyaknya soalan yang ingin ditanya kepada Ketua Setiausaha Negara. Kita akan tangani itu kemudian. Tetapi bercakap tentang orang ramai ini kita ingin menunjuk persepsi Tan Sri. Petunjuk-petunjuk di peringkat antarabangsa Bank Dunia baik dan juga *competitive* menggambarkan kedudukan yang semakin baik tetapi persepsi masyarakat ini, mereka masih melihat bahawa sektor awam ini banyak lagi

kelemahannya sikap, nilai dan masa. Jadi, adakah tidak ada koordinasi dan persepsi yang seharusnya juga bertambah baik berbanding dengan pencapaian yang telah pun dilaporkan di peringkat antarabangsa Tan Sri?

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Sebenarnya mungkin kelemahan penjawat awam, Kementerian-kementerian dan Jabatan-jabatan bukan sebab tidak ada penambahbaikan. Kelemahan kita adalah kelemahan untuk *communicate* kan kejayaan yang telah kita buat ini dengan baik. Itu tidak bermakna tidak ada penambahbaikan. Sebagai contoh sekarang ini diuar-uarkan penambahbaikan dari segi pembuatan pasport umpamanya dengan cepat sekali dan bukan setakat itu sahaja. Kalau kita pergi ke lapangan terbang nak keluar dari negara kita atau nak masuk, kita buat dengan cepat sekali. Saya yakin proses di lapangan terbang itu mungkin yang terpentas dalam dunia. Baru sekarang orang menyedari perkara itu tapi untuk beberapa lama kita tidak menyedarinya.

Jadi saya yakin ada lagi yang tidak tahu penambahbaikan ini. Begitu juga dari segi pembayaran cukai. Tidak ramai yang tahu bahawa mereka boleh membuat *declaration* cukai melalui e-Filing. Kalau mereka buat e-Filing, kalau mahu pun mereka boleh tunggu sehingga 30 April tiap-tiap tahun. Boleh berbuat demikian. Tetapi mereka masih lagi mahu membuat cara lama. Kalau cara lama itu mereka perlu pergi sendiri, datang sendiri. Jadi maknanya kita dah banyak penambahbaikan. Kita yakin yang saya sebutkan selalu, rakan-rakan saya di kalangan Ketua Setiausaha (KSU), Ketua Pengarah bukan sahaja kita sepakat membuat penambahbaikan ini, kita menguar-uarkan penambahbaikan ini supaya mereka menggunakannya.

Sekiranya mereka tidak menggunakannya, umpamanya pembayaran yang boleh di buat di mana-mana kaunter, boleh juga di buat di *e-Government*. Tidak akan berguna kalau tidak digunakan. Apabila digunakan mereka akan menyedari bahawa begitu mudah sekali boleh berurusan dengan kerajaan. Bukan setakat pembayaran apa-apa permohonan pun dapat. Umpamanya memperbaharui lesen memandu. Kita boleh membuat secara perkhidmatan dalam talian (*online*). Duduk rumah kita malam-malam, *weekend* pun kita boleh buat. Jadi saya rasa penambahbaikan seperti ini tidak banyak

negara yang dapat melaksanakannya, seperti kita. Tapi kita dah laksanakan. Masalahnya tidak ramai yang menggunakannya. Itu agaknya silap kita di Jabatan-jabatan dan Kementerian. Tidak pandai sangat menceritakan kebaikan-kebaikan. Ia perangai orang kita. Terlalu suka merendah diri. Dicadangkan kepada penjawat awam tak mengapa membesar diri untuk kebaikan.

PERANTARA: Kita maklumkan apa yang sudah dilakukan. Pencapaian-pencapaian kita. Apakah kaedah Tan Sri bagi menilai persepsi umum terhadap kualiti perkhidmatan sektor awam ini? Adakah ada kaedah yang menentukannya?

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA : Kita ada beberapa rating, MAMPU sendiri pun sebagai contoh telah memulakan sistem *star rating*. Ada satu komponen dari *star rating* itu ialah di mana mereka telah menilai maklumbalas daripada pelanggan sesuatu jabatan itu. Begitu juga kita ada *star rating* untuk Audit Negara bagaimana untuk menilai prestasi jabatan-jabatan dari segi kewangan. Saya percaya dan berharap dengan adanya *rating* ini akan membuatkan jabatan-jabatan bersaing secara sihat untuk menambah baik lagi prestasi masing-masing.

PERANTARA: Kita mengucapkan tahniah kepada Kementerian Kerja Raya, satu-satunya Kementerian yang menerima lima bintang di dalam penerapan bidang ini. Tan Sri, tajuk utama kita malam ini ialah KPI dan Integriti sektor awam. KPI merupakan satu elemen yang baru diperkenalkan oleh kepimpinan negara. Bagaimana KPI ini akan diterjemahkan dalam bentuk pengukuran prestasi sektor awam ini?

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Sebenarnya bagi Ketua-ketua Setiausaha, Ketua-ketua Perkhidmatan dan Ketua Pengarah Jabatan terpilih 38 semuanya. Kita telah memulakannya tahun lalu dari tahun 2008. Oleh yang demikian kita telah

mempunyai pengalaman dalam memulakan KPI ini. Kini, berhajat memulakan KPI ini bagi peringkat kedua. Maksudnya Timbalan-timbalan KSU, Timbalan-timbalan Ketua Pengarah dan Timbalan-timbalan Ketua Perkhidmatan. KPI ini membolehkan kita fokus bagaimana hendak menambahkan prestasi ini.

Sebenarnya KPI (*Key Performance Indicator*) adalah *indicator* prestasi kita. Perkara ini sejak beberapa kali telah diadakan tetapi sebagaimana yang disebutkan oleh YAB Perdana Menteri yang terpenting bagaimana pelanggan kita dan rakyat memandang kepada perkhidmatan yang telah diberikan. Sebagai contoh, guru. Apa KPI guru tersebut? Bagaimana prestasi murid itu dalam peperiksaan? Anak bongsu saya tingkatan lima, jadi prestasi guru tersebut adalah merupakan prestasi anak saya dalam peperiksaan SPM hujung tahun ini. Dalam KPI ini ada peranan guru dan murid-murid itu sendiri. Tetapi kalau guru itu baik saya yakin anak-anak murid akan suka belajar dan mencapai kelulusan yang lebih baik. Sama sebagaimana *rating* orang terhadap prestasi Tuan Syed.

PERANTARA: Tan Sri, *audience* malam ini ramai nampaknya.

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Alhamdulillah saya fikir mereka ingin mendengar apa pandangan kita mengenai penambahbaikan perkhidmatan kita. Itu merupakan petanda baik akan perubahan paradigma di kalangan kita. Sebenarnya apa yang penting adalah diri kita. Kita boleh sebut KPI macam-macam. Dengan KPI kita kata perkembangan ekonomi berapa peratus dan nombor berapa Malaysia berada, nombor 19 atau 18. Itu bagus. Tetapi pada diri kita sendiri adakah kita mempunyai nilai yang baik untuk penambahbaikan? Saya yakin kalau di kalangan 1.2 juta penjawat awam di negara ini, 50 peratus daripada mereka ingin buat yang terbaik, insya-Allah negara kita akan mencapai kemajuan. Begitu juga dengan rakyat negara kita yang 27 juta ini kalau separuh mahu menjadikan negara kita bersaing dengan baik dari segi perkhidmatan dan pengeluaran barangan serta kualiti yang bagus, itulah yang terbaik.

Tuan Syed tadi, ada membangkitkan mengenai kepimpinan yang baru. Saya amat suka apa yang YAB Perdana Menteri lakukan sekarang. Pada Perhimpunan bulanan Jabatan Perdana Menteri minggu lalu, beliau sampai pada 8.11 pagi. Sepatutnya kita mulakan 8.15 pagi. Beliau tunggu sampai 8.15 pagi dan terus mulakan. Ini adalah satu budaya ketepatan masa "*precision society*". Sebenarnya apa yang beliau tegaskan kita hendaklah memulakan dan menghabiskan mesyuarat tepat pada masanya. Pada mereka yang agak lurus bendul, mereka ingat YAB Perdana Menteri kata hanya pada mesyuarat sahaja yang tepat masa, tetapi yang sebenarnya kita perlu menghayati lebih dari itu. Apa yang dimaksudnya YAB Perdana Menteri memulakan dan menghabiskan mesyuarat tepat pada masa. Bila kita jadi masyarakat yang baik, umpamanya seperti negara Germany, Switzerland dan Jepun, kita lihat semua benda adalah terbagus. Kalau Jepun itu bagus semua barangnya bagus. Motokar, jamnya baik sama dengan German. Barangnya dan orangnya baik.

Kalau penjawat awam mempunyai amalan *precision* ini, memulakan tugas dengan masa yang tepat, maknanya semua tugas yang ditugaskan untuk memastikan projek-projek pembangunan dimulakan dan dihabiskan tepat pada masa dan pencapaian piawaian yang dikehendaki, itulah hasilnya. Kalau tidak kita lihat umpamanya projek-projek RMK-9 atau projek Pakej Rangsangan Ekonomi, RM7 bilion yang pertama itu dan RM60 bilion yang diberikan pada bulan Mac yang lalu dan juga peruntukan untuk tahun ini berjumlah RM600 bilion. Kalau semua itu dilaksanakan mengikut masa dan jadual, saya rasa ekonomi kita lebih bersemarak lagi. Tetapi saya rasa banyak projek ini tidak dimulakan pada masanya dan kadangkala kita lihat papan tanda habis 2006 tetapi sekarang tahun 2009 masih belum lagi siap. Itulah yang dimaksudkan *precision society*. Sepatutnya, selaku penjawat awam, apa sekali yang ditugaskan hendaklah mengikut waktu, mengikut tempoh dan kualiti yang sepatutnya diberikan.

PERANTARA: Ini adalah idea pertama yang paling besar pada malam ini iaitu *high precision society* atau masyarakat berketepatan tinggi. Anda sedang menyaksikan Dialog bersama Ketua Setiausaha Negara yang dibawakan secara

langsung dari Auditorium Perdana Angkasapuri. Kita berjeda untuk pusingan ini dan kembali, kami bakal membuka talian seketika nanti.

-LALUAN KEPADA IKLAN-

PERANTARA: Kami mula membuka talian 03-22827653 dan bersemangat nampaknya Tan Sri. Belum sempat saya umumkan ada seorang pemanggil yang menanti. Jadi, kita berikan laluan kepada pemanggil yang pertama. Kita tunggu pemanggil tadi. Anda juga boleh menghantar SMS kan dengan menaipkan Dialog,<jarak>, berikan Nama, Lokasi dan hantarkan ke 32776. Tan Sri, sebut soal KPI, ada elemen-elemen sifat yang subjektif, perubahan sikap dan bagaimana dengan elemen integriti? Itu juga nampaknya ada elemen subjektif.

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Integriti adalah satu perkara yang kerajaan berikan kepentingan yang amat tinggi. Saya sendiri sebagai Ketua Setiausaha Negara tidak akan berkompromi sekiranya ada masalah integriti dengan penjawat awam. Sebagai Pengerusi Institut Integrasi Malaysia saya berharap integriti disebatikan oleh semua penjawat awam. Adalah tidak memadai sekiranya kita menjalankan dengan baik, efisien dan berkesan tetapi tidak mempunyai integriti.

Ini tidak ada tempat dalam kerajaan, pada pandangan saya walaupun menjalankan tugas dengan baik tetapi ada masalah dengan integriti seperti dari segi menyalahgunakan kuasa, rasuah dan sebagainya. Integriti, lebih daripada mengambil rasuah atau menyalahgunakan kuasa. Kalau kita melihat integriti dari menyalahgunakan kuasa atau rasuah semata-mata itu adalah satu tafsiran yang sempit. Integriti adalah lebih luas daripada itu. Pada saya integriti bermakna kita hendaklah menjalankan tugas dengan terbaik.

Saya sebutkan tadi mengenai projek-projek RMK-9, Pakej Rangsangan Ekonomi dan kedua-dua pakej tersebut. Seseorang pegawai hendaklah memastikan bahawa projek-

projek tersebut dijalankan dengan baik dan mengikut jadualnya tetapi dengan kualiti yang amat baik. Umpamanya projek membuat padang bola untuk anak-anak bermain, kita sepatutnya menyiapkan projek itu dengan modal RM1.7 juta ringgit dalam masa tiga bulan sahaja. Tetapi kita membiarkan kontraktor tidak memulakan kerjanya dan projek tersebut memakan masa tiga tahun untuk siap. Walaupun dalam tempoh tiga tahun, kita telah membayarnya mengikut jadual kemahiran dan pegawai tersebut tidak mengambil rasuah. Bagi saya pegawai tersebut tidak mempunyai integriti. Pokoknya kita hendaklah memastikan seboleh-bolehnya buat kerja dengan cepat, kalau tidak boleh pun ikut jadual sudah cukup

PERANTARA: Encik Suhaili dari Sabah, jauh pemanggil menanti. Helo Encik Suhaili. Ya, Encik Suhaili dari Sabah. Ringkas dan padat. Silakan bersama Ketua Setiausaha Negara.

PEMANGGIL I: Helo, Assalamualaikum.

PERANTARA: Waalaikumsalam, silakan.

PEMANGGIL I: Tentang KPI ini, dalam perubahan bidang politik di Malaysia saya amat bersetuju. Integriti pada kakitangan kerajaan adalah hancur. Saya tidak pernah menyalahkan YB Menteri apabila melaksanakan pencurian dana peruntukan pelbagai peringkat khususnya kaum orang miskin, orang kampung dan kemudahan orang kampung tetapi soalnya pelaksanaan kepada kakitangan pegawai kerajaan yang mengada-ada yang hendak mengambil duit kerajaan sendiri. Saya tidak pernah menyalahkan keadaan menteri-menteri yang bertanggungjawab tetapi pegawai-pegawai kerajaan yang tidak ada integriti.

PERANTARA: Baik Encik Suhaili kita beri peluang kepada Ketua Setiausaha Negara memberikan pandangan balas dan talian masih lagi kami buka 03-22827653. Kita menyediakan ruang bagi persoalan ini untuk menyuarakan Tan Sri

dan bagaimana mengumpulkan keresahan-keresahan di peringkat lapangan itu sendiri?

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Sememangnya YAB Perdana Menteri sekarang dan juga bekas Perdana Menteri Tun Abdullah Ahmad Badawi selalu menekankan apabila kita mendengar rintihan-rintihan rakyat iaitu pelanggan kita, kita bukan setakat mendengar tetapi hendaklah dilaksanakan sekiranya ia munasabah. Memanglah kalau kita fikirkan semua orang akan merintih macam-macam yang dia hendak tetapi mana yang kita boleh buat kita perlu mendengar dan membuatnya. Sebab apa kementerian yang mendengar cadangan-cadangan daripada pelanggan mereka saya rasa mereka adalah kementerian yang paling baik daripada kementerian yang tertutup. Sebagai contoh MITI. Jangan pula kata mentang-mentang saya pergi MITI.

Ini sebenarnya menjadi budaya mereka untuk mendengar konfrontasi dengan pelanggan mereka, sektor swasta. Bukan sahaja sektor swasta negara kita tetapi swasta luar negara. Apa penambahbaikan yang mereka perlu ada dan dialog mereka secara terbuka tentang sesuatu isu itu, mereka pasti akan berunding. Kementerian Kewangan juga telah menyediakan bajet tahunan mereka. Kementerian Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna pun ada. Jadi maksud saya kita hendaklah mendengar keluhan-keluhan dan rintihan-rintihan tersebut. Saya sendiri menerima banyak e-mel dan surat-surat. Tetapi banyak e-mel mengenai cadangan dan rintihan dari semua masyarakat dari pelbagai kementerian. Bila tidak ada tempat lain hendak dihantar dia hantar pada saya.

Alhamdulillah saya tidak buat sendiri saya cuma hantar e-mel umpamanya kalau orang rungutan pasal susah sangat hendak dapat *refund* lembaga hasil dalam negeri, Cuma saya *forward* kan pada Hasmah Abdullah dia tahu dalam masa sehari dia akan jawab. Ada yang merungut p pembayaran tidak dapat, sedangkan kontrak dengan Kementerian Pelajaran sudah habis. Dia hantar pada Tan Sri Zulkarnain, KSU mereka akan buat perkara itu. Jadi itulah keterbukaan yang saya maksudkan tetapi tetap akan ada yang tidak berpuas hati. Umpamanya kalau ada kontrak tidak semestinya kita akan

bagi kontrak kepada semua orang. Separuh yang tidak mendapat kontrak itu akan merasa dipinggirkan tetapi asalkan kita menjelaskan kenapa kita beri pada orang tersebut, kenapa dia layak dan sebagainya, itu cukup.

Contoh lain ialah biasiswa. Kita ada 2,000 sahaja biasiswa yang boleh diberi untuk keluar negara setiap tahun. Jadi haruslah akan ada di kalangan orang yang mendapat keputusan yang baik tidak dapat biasiswa tersebut, pasti mereka kecewa. Kalau dia minta juga biasiswa tersebut, mahu pergi juga, macam mana kita hendak beri? Kita ada hak, walaupun kita tambahkan menjadi 4,000 akan ada juga yang tidak dapat. Umpamanya 4,002 biasiswa 2 lagi tidak akan dapat. Jadi pokoknya memang ada orang yang rasa tidak puas hati tetapi kita hendaklah menjelaskan kepada mereka kenapa kita beri 4,000 atau 5,000 ini dan kenapa ada yang tidak dapat dan hendaklah ada keadilan dalam perkara ini yang boleh kita jelaskan.

PERANTARA: Saya rasa kita ada soalan lanjut selepas ini. Tetapi saya difahamkan penonton bersedia dengan soalan. Ada dua soalan yang awal saya berikan laluan kepada dua soalan yang untuk ditangani sebelum kita membuka ruang kepada penonton yang lain. Silakan. Sebutkan nama dan perkenalkan dari agensi mana ringkas dan padat silakan.

PENONTON: Assalamualaikum Tan Sri, saya Azlan Abdul Ghafor daripada Pertubuhan Profesional Melayu dan Pewaris Bangsa ataupun (PEWARIS). Soalan saya Tan Sri, sebagai NGO yang mana kami mewakili akar umbi, PEWARIS mendapati bahawa isu kuasa eksekutif dan juga kuasa menteri ada isu besar terutama dalam kes MRR2 yang telah kami bawa tiga tahun yang lalu. Kami mendapati bahawa ramai kakitangan kerajaan yang keliru dan tidak tahu siapa yang perlu mereka rujuk untuk mendapatkan arahan dan ini termasuklah Ketua Pengarah, KSU dan menteri dan ini di mana silapnya Tan Sri, kita bercakap tentang KPI seharusnya perkara ini peringkat Ketua Pengarah tahu bagaimana untuk mengatasi.

Soalan kedua Tan Sri, bercakap berkenaan isu gaji, sebagaimana yang telah di bawa oleh CUEPACS adalah kenaikan gaji yang setaraf dengan sektor swasta dapat memacu produktiviti dan mencegah rasuah serta membina dan melahirkan penjawat awam yang berintegriti sebagaimana yang Tan Sri maksudkan.

PERANTARA: Terima kasih Encik Azlan, saya memberikan peluang kepada seorang lagi. Silakan. Perkenalkan nama.

PENONTON II: Assalamualaikum. Saya Haji Azmi Abdul Malik dari Kementerian Sumber Manusia. Saya hendak tanya kepada Tan Sri, apakah *reward* ataupun timbal balas yang akan diberikan kepada penjawat-penjawat awam terutamanya di kalangan pegawai-pegawai rendah yang mencapai KPI yang ditetapkan di tempat kerja masing-masing.

PERANTARA: Itu sahaja Tuan Haji, jadi ada tiga soalan. Pertama soal pihak eksekutif yang tidak memahami ruang litup peranan dan juga tugas. Yang keduanya soal tuntutan daripada CUEPACS yang akan meningkatkan prestasi dan juga mengelakkan daripada ketirisan dan Tuan Haji Azmi bertanyakan tentang *reward* di kalangan pegawai rendah dan KPI apabila diberi dan bagaimana *reward* imbuhan yang diberikan.

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA: YAB Perdana Menteri semasa berucap dalam perhimpunan bulanan bulan ini yang saya sebutkan awal tadi ada menyebut *govern* di antara pihak kerajaan pentadbiran dan penjawat awam. Adakah benda ini hendak ada Akur Janji di kalangan penjawat awam dan pentadbiran. Maknanya masing-masing tahu apa dia tanggungjawab dalam bidang kuasa masing-masing. Saya percaya kalau kita mengikat diri kita dengan *govern* ini saya pasti isu yang dibangkitkan oleh saudara Azlan tidak akan timbul.

Kalau saya KSU bak kata KSU, KP kalau tugas saya *Principle Advisor*, penasihat utama kepada Perdana Menteri apa yang perlu kita laksanakan. Kita perlu profesional dalam perkara itu dan sebagai menteri yang ada *govern* itu tadi perlulah mendengar

nasihat yang betul tetapi kadangkalanya kita sebagai penjawat awam, berani atau tidak tahu memberi nasihat yang baik. Jadi kita tidak bolehlah salahkan menteri sahaja tidak mahu mendengar. Umpamanya kita tidak ada cara yang baik memberi penjelasan apa yang akan terjadi sekiranya nasihat kita yang kita beri secara profesional ini tidak di terima. Tetapi satu lagi yang harus kita faham, penjawat awam ialah sebagai penasihat. Kedua sebagai pelaksana kepada keputusan-keputusan kerajaan atau dasar.

Dasar itu masih lagi tertumpu kepada kerajaan yang membuat dasar. Jadi kita penjawat awam perlulah melaksanakan dasar yang diputuskan oleh kerajaan. Soal tidak faham itu saya rasa tidak timbul. Mengenai gaji tadi, yang dibangkitkan oleh CUEPACS. Ini membawa saya kepada kawan saya Tuan Haji Omar Osman. Tiap-tiap kali jumpa dia hendak minta naik gaji sahaja.

PENONTON: (Mencelah) bukan CUEPACS Tan Sri, tetapi PEWARIS yang bertanya.

YBHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Memanglah kalau boleh naik gaji dan sebagainya dan kerajaan telah pun memberikan ganjaran kenaikan gaji yang amat besar, dua tahun yang lalu. Omar Osman selalu mengaku agaknya dia tidak pernah dapat tidak boleh mimpi dapat sebanyak itu dan diberikan dalam satu pembayaran pada 1 Julai 2007. Memanglah kita boleh menyebabkan kenaikan gaji ini mula-mula naik kerja lepas itu dia lupa balik. Tetapi kalau kita fikirkan dengan kenaikan gaji dan pendapatan yang lebih besar menyebabkan rasuah itu tidak betul juga.

Kalau demikianlah pandangan kita maka tidak akan ada rasuah-rasuah yang berleluasa di negara-negara maju yang melibatkan gaji sebulan berjuta-juta. Itu pun rasuah juga. Banyak kes di Amerika dan kita pun ada macam itu. Ini maknanya pendapatan yang tinggi itu tidak semestinya mencegah kita daripada melakukan gejala rasuah ini. Orang besar-besar pun, *businessman* pun buat juga. Jadi pokoknya yang saya sebutkan tadi kita perlu ada benteng integriti kita, kita tidak ada masalah. Ada orang yang dapat gaji RM1,000 sebulan pun dia tidak rasuah. Tetapi ada orang gaji berpuluh ribu ringgit

sebulan pun ada rasuah. Jadi kalau begitu senanglah. Kalau naikkan gaji semua orang tidak ada rasuah.

Jadi saya rasa tidak mungkin. Memanglah, kita jangan jadi seperti penjawat awam sampai hendak makan pun tidak cukup. Saya ingat tidak bolehlah begitu. Kerajaan tidak buat kita begitu. Mengenai *reward* bagi penjawat awam rendah, yang sebenarnya *reward nya* seperti yang saya sebutkan tadi iaitu kenaikan gaji. Tetapi kenaikan gaji bukan setakat kenaikan gaji semua orang. Kenaikan gaji bagi mereka yang naik pangkat. Siapa yang kita bagi naik pangkat? Jadi mana yang kerja lebih baik yang mencapai KPI yang baik akan dinaikkan pangkat dan gaji. Ini bukan setakat pegawai rendah, malah pegawai tinggi turut sama termasuk KSU yang mempunyai *reward* yang baik.

PERANTARA: Jadi di bawah pengurus yang baik akan mendapat merungkai masalah-masalah yang ditimbulkan tadi. Jadi pusingan yang berikutnya kita akan berjeda seketika sebelum kita kembali dengan lebih banyak soalan termasuk soalan yang dihantar melalui e-mel dan juga *Facebook* teruskan bersama kami secara langsung dari Auditorium Angkasapuri Kuala Lumpur. Kita jumpa selepas berjeda seketika.

- LALUAN KEPADA IKLAN-

PERANTARA : Anda menyaksikan Dialog dibawakan secara langsung dari Auditorium Perdana Angkasapuri Kuala Lumpur, bersama YBhg Tan Sri Mohd Sidek Hassan, Ketua Setiausaha Negara. Kami membuka talian 03-22827653. Anda juga boleh menghantarkan SMS taipkan Dialog <jarak> berikan Nama dan hantarkan ke 32776 . Sudah ada banyak soalan yang kita terima menerusi *Facebook* dan sudah ada pemanggil yang menanti di talian. Kita berikan laluan kepada pemanggil dahulu. Hello siapa di talian? Pemanggil yang berada di talian teruskan dengan soalan ringkas dan padat.

PEMANGGIL III: Helo. Assalamualaikum

PERANTARA : Waalaikummussalam. En Abdullah Osman. Jelas di sini

PEMANGGIL III: Abdullah Osman daripada Seremban. Soalan saya, adakah penjawat awam masih mengekalkan penerapan nilai-nilai Islam dan lagi satu pandang ke timur yang satu ketika dahulu diberi keutamaan?

PERANTARA: Itu sahaja En Abdullah. Terima kasih. Penerapan nilai-nilai Islam dan juga pandang ke timur dan sejurus selepas Tan Sri menangani soalan ini, saya memberikan laluan kepada dua lagi kepada audiens yang berada di dalam Auditorium ini. Baik, Tan Sri. Dua perkara yang pernah diperkenalkan pada sekitar 1980-an penerapan nilai Islam dan Dasar Pandang ke Timur.

YBHG KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Sebenarnya bagi penerapan nilai Islam ini kalau kita kata penjawat awam semua ada nilai Islam apa jadi penjawat awam yang tidak Islam. Pokoknya, kita mestilah bukan setakat penjawat awam sahaja, anak-anak saya yang tidak jadi penjawat awam pun sebagai seorang muslim, saya suruh mereka menerapkan perjalanan Islam. Kalau sembahyang kita sembahyang , jangan sombong, mesti baik dan sebagainya. Jangan rasuah. Sama ada mereka penjawat awam atau tidak kita kena beri. Jadi saya percaya dan sebab itu kita ada Rukun Negara itu. Percaya kepada Tuhan.

Bagi yang bukan Islam, percayalah kepada tuhan mereka. Sebab apa, tidak ada agama dalam dunia suruh orang jadi jahat. Jadi sama ada mereka penjawat awam atau tidak penjawat awam, mereka kena ikut agama mereka. Agama yang baik. Jadi saya tidak mahu orang tanya sama ada masih Islam atau tidak. Kita kena ikut sama ada dahulu atau sekarang. Sama ada penjawat awam atau tidak kena ikut. Sebagai orang Islam kita kena ubah. Tapi bagi yang tidak Islam dia ikut agama mereka.

Soal pandang ke timur itu, apa maksudnya dikatakan pandang ke timur? Saya tahu maksudnya. Tahun 1930-an dahulu saya bertugas di kedutaan Malaysia di Jepun, Tokyo selama lebih tiga tahun. Apa dia yang kita maksudkan dengan ke timur itu? Sebab kita mahu budaya mereka. Apa dia budaya? Satu budaya kerja. **RAJIN**. Di Jepun, kalau malam-malam kita pergi ke Kementerian Dalam Negeri, mereka masih kerja. Kekuatan dan semangat untuk kerja serta kesetiaan kepada kerajaan kepada negara adalah satu budaya yang baik. Kita masih lagi buat yang sama. Jadi semangat ini tidak luntur.

PERANTARA: Nilai-nilai universal ini disepakati oleh semua dan saya berikan laluan kepada dua lagi yang berada di sini. Silakan. Perkenalkan nama dan institusi dan ringkas dan padat. Silakan.

PENONTON II: Assalamualaikum. Saya Faisal Bin Abu daripada Analisis Andalusia saya di Alor Star. Jadi YBhg Tan Sri, langkah kerajaan yang mewujudkan Jabatan Sisa Pepejal pada ketika ini cukup baik. Seperti yang Tan Sri katakan tadi melalui cuci parit, longkang dan sebagainya. Cuma soalan saya kepada Tan Sri, kenapa kita perlu swastakan sisa pepejal dan kebersihan awam sedangkan PBT yang ada sekarang mampu melaksanakan tugas-tugas tersebut. Sekiranya servis yang diberikan oleh konsesi yang telah dilantik tidak dapat mengikut KPI, rakyat akan menuding jari kepada PBT sendiri. Itu sahaja. Terima kasih.

PERANTARA: Terima kasih. Saya boleh bayangkan skop soalan yang perlu Tan Sri tangani. Ini pelbagai. Kita berikan satu lagi laluan kepada penonton di dalam Auditorium. Silakan. Perkenalkan nama dan institusi.

PENONTON III : Assalamualaikum Tan Sri. Saya Ajis Muda daripada CEUPACS. Tan Sri kita nak bincang tentang naik gaji. Kita bersetuju dengan(dicelah)

PERANTARA: Minta boleh. Diluluskan belum tentu.

PENONTON IV: YBhg Tan Sri berhubung dengan objektif dan strategi kerajaan bagi mencapai KPI anggota sektor awam dan negara. Dalam aspek ini, kita melihat 1.2 juta orang kakitangan adalah suatu keluarga besar bagi kerajaan yang akan menjadi penjana dan pelaksana apa jua dasar yang diputuskan oleh kerajaan. Kita bercakap soal bagaimana pelanggan ataupun orang ramai menilai kepuasan pekerja dan juga prestasi yang telah dihasilkan oleh sektor awam dalam hal ini. Tan Sri, kita melihat ada dua.

Yang pertama kita melihat analisa bagaimana pelanggan kita berpuas hati satu. Kalau pelanggan tidak berpuas hati bermakna anggota sektor awam tidak memberikan perkhidmatan yang terbaik.

Yang kedua, bagaimana kita hendak melihat analisa kepuasan anggota sektor awam yang barangkali ini merupakan satu daripada perkara yang menyebabkan KPI itu tidak boleh dicapai.

Yang ketiga, kita melihat bagaimana kerena birokrasi yang ada dalam agensi kita sendiri yang perlu ditangani bagi memulihkan pencapaian yang dihasratkan ini dapat dicapai, apatah lagi hendak mencapai angka sepuluh yang terbaik dalam dunia. Itu sahaja Tan Sri.

PERANTARA: Terima kasih saudara. Itu dia tiga soalan daripada dua penanya. Silakan Tan Sri.

YBHG KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Ya, biar saya jawab yang terkemudian dahulu. Dari segi kita penjawat awam, seperti yang saya sebutkan tadi, bahawa kita juga merupakan pelanggan dan rakyat negara ini. Kalau satu keluarga itu ada empat orang bayangkan empat kali satu dan dua juta, ramai itu. Kita pun merupakan pelanggan Umpamanya Jabatan Bahagian Pinjaman Perumahan, Tan Sri Wan dengar ini. Yang pelanggan Bahagian Pinjaman Perumahan itu kesemuanya adalah penjawat awam atau bekas penjawat awam. Kenalah pastikan bahawa mereka melaksanakan kerja-kerja mengenai pinjaman perumahan ini dengan baik. Sebab apa, saya dapat surat.

Memang ramai yang puji sekarang inilah. Tapi ada juga sekali-sekali dapat daripada kalangan penjawat awam sendiri yang sepatutnya Bahagian Pinjaman Perumahan boleh menambahbaik lagi. Mereka melaksanakan tanggungjawab mereka supaya hendaklah dipastikan bahawa pinjaman itu diberikan, bayaran itu dibuat dengan cepat kepada pemaju, paling tidak diberikan *interest* kepada peminjam.

Jabatan Perkhidmatan Awam, dari segi kenaikan pangkat bahagian perkhidmatan atau bahagian pencen guru. Guru nak pindah. Jumlah guru ini ramai. 380,000. Yang jaga perpindahan mereka ini kita juga. Jadi saya menggalakkan masing-masing mencadangkan kepada jabatan yang lain mengenai penambahbaikan yang kita sebagai penjawat awam boleh lakukan.

Kadang kala kita pergi, ini orang lama, fesyen lama, saya sudah cakap boleh buat pembaharuan lesen memandu itu boleh buat *online*. Tak ada. Dia hendak juga pergi ke JPJ. Tak apalah dia pergi ke JPJ, kita sebagai pelayan pelanggan di JPJ ini, penjawat awam, tapi sebagai pelanggan di JPJ pergi mesti hendak dia buat bagus. Macam manalah kita beri cadangan untuk JPJ penambahbaikan. Jadi itu saya amat gembira sekali. Di kalangan kita. Amat terbuka sekali. Tidak ada rungutan cadangan. MAMPU umpamanya memberi banyak cadangan bagaimana jabatan lain boleh menambahbaik lagi perkhidmatan kita. Mengenai soalan pertama dan soalan kedua itu tadi apa itu.

PERANTARA: Bagaimana kita memastikan kepuasan penjawat awam itu pula yang kemudian akan memberikan.....(mencelah)

YBHG KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Kalau kita sendiri penjawat awam, kita sendiri suka dengan ikhlasnya kepada penghujung hari seumpamanya malam, sebelum tidur kita fikir bagaimana kita kerja tadi. Adakah kita sendiri berpuas hati dengan perkhidmatan yang kita berikan. Jangan asyik fikir kenaikan gaji. Tapi gaji itu sudah mesti dah. Tapi yang gaji kita terima itu dengan perkhidmatan yang kita beri itu, adakah setimpal dengan kerja yang kita laksanakan. Saya bersyukur kepada Allah ramai di

kalangan kita telah memikirkan. Tapi ada di kalangan kita memikirkan yang kerja tidak sebanyak yang diharapkan. Kita patutnya tanya.

Ini soal yang kita kata *multi skill* tidak ada lagi seumpamanya kita tidak ikut *skill* kerja dia. Yang di bawah kita itu menjalankan tugas sebagaimana yang di arahkan. Kalau sudah tidak ada kerja biasa, kita tanyalah. Kita tambah pengetahuan hendak menambahbaikkkan kerja. Jadi amalkan. Saya yakin, tidak semua kita tiap-tiap hari sibuk. Bila kita tidak ada sibuk dengan kerja kita, bolehlah kita tanya kawan kita bagaimana hendak menambahbaikkkan untuk jabatan. Inilah yang amat penting.

Berkenaan alam sekitar itu tadi, pasal sistem pepejal. Saya tidak mahu menjawab lebih luas daripada itu. Sebab saudara yang menanya tadi, sedangkan PBT boleh melaksanakan kerja tersebut dengan baik. Termasuklah SNR itu. Memanglah cakap macam itu, tetapi kerajaan telah memutuskan bagi sesuatu itu, kita *outsource* kan. Memang banyak yang kita telah *outsource*. Sisa pepejal ini tinggi sangat. Kita *outsource* kan kepada orang bagi membersihkan pejabat kita. Tandas umpamanya. Kita memastikan bahawa mereka menjalankannya dengan baik. Kita tidak payah lagi ada sepuluh orang di pejabat kita. Kita ada seorang sahaja untuk menangani mereka. Jadi kalau mereka tidak cuci bilik air, kita cakap kenapa tidak cuci. Sapu sampah, kenapa tidak bersih. Sama juga dengan PBT.

Mereka telah memberikan kerja tersebut *outsource* kepada pihak-pihak tertentu. Sampah, longkang, rumput seumpamanya, jadi kita jadi mandur. Memang mereka tidak buat kerja itu, tak usah buat pembayaran ataupun kita ambil orang lain untuk buat kerja itu kita *charge on* mereka. Tapi masalah kita ini, kita tidak ada *enforcement*. Penguatkuasaan. Itu sebenarnya masalah kita. Banyak benda-benda tidak ada pengaturan. Umpamanya *parking*. Kalau salah *parking*, kita denda. Bawa laju kita denda. Tak ada. *Time* dia bawa laju bagi tiket, kita tak buat apa. Jadi orang akan fikir tidak ada apa. Di Malaysia ini duit itu tidak akan melepasi sekat. Mereka tidak akan melaksanakannya. Umpamanya kalau pemandu dekat negara jiran dekat negara dia, *he won't speed limit*. Dia tidak buang sampah merata-rata. Bila dia masuk negara kita

dia bawa punya lajunya, buang sampah merata-rata. Apa dia kata, negara Malaysia ini , dia tidak akan menguatkuasakan.

Saya mencadangkan supaya kita menguatkuasakan semua perundangan. Tanpa memilih apa pun. Bila konsep menguatkuasakan ini dibudayakan di kalangan kita penjawat awam, tanpa niat menganiaya sesiapaupun dan bila masyarakat kita menerima ini sebagai satu hakikat, dan orang akan lebih mengikutinya. Umpamanya kalau kontraktor itu tidak siap kerjanya dengan tepat pada masanya kita ambil tindakan. Tak usah bagi *extra time*. Bila dia tidak siap juga kita bagi LED (*Leculotent Extention Damage*.) Dia tidak bayar juga kita *black list* dia. Tapi hangat-hangat tahi ayam. Kata *black list* dia, tapi projek lain dapat juga. Tak boleh. Kita tidak boleh membuat sedemikian. Kita kena *enforce* dia.

Saya sekarang telah buat peraturan di Cyberjaya. *Parking* tak betul sahaja kita *clam*. Tapi, untuk satu bulan tahun lepas, bulan Disember 2008 kita ada masa itu balai *run*. Siapa *park* tidak betul kita tulis 1 Januari 2009 ikut masalah, ikut peraturan tidak akan di *clam*. Dan sekarang ini kalau saya pergi ke Cyberjaya mereka ikut peraturan. Adalah sekali skala yang tidak ikut. Tapi mereka bayar. Ada yang budak-budak sekolah ini, universiti dekat situ, mereka punya motokar, dia kena *clam*, masuk balai dan mereka pun kata susahlah saya pelajar. Dah tahu pelajar tak ada duit *park* tak betul itu buat apa. Buat lah ikut peraturan. Dan kita sambung dengan kontraktor. Dah tahu dah tak boleh siap dengan banyak, janganlah menambah. Saya fikirlah budaya yang kita mesti menepati janji. Itu integriti namanya.

PERANTARA: Banyak sekali soalan yang diberikan dan saya boleh gambarkan kalau sempat kita himpunkan soalan yang dibawakan daripada *Facebook* sebagai contoh Tan Sri ya, secara peribadi testimoni daripada saya sendiri melihat bagaimana Tan Sri mengamalkan email kecepatan dan kesan daripada pengalaman peribadi saya dapat menyelesaikan masalah yang tertunda selama enam bulan apabila menghantar email kepada Tan Sri dengan satu jabatan yang tidak perlu saya namakan, tetapi Mohd Syakmi Abdullah daripada FOMCA bertanyakan soalan, selain daripada email Tan Sri, mengapakah tidak juga di

perkuatkuasakan kepada Ketua Setiausaha yang lain supaya ini akan memudahkan lagi jadi tidak semuanya portal net di pejabat KSN semata-mata. Mungkin komen Tan Sri.

YBHG KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Ini saya suka dan memang salah satu KPI mereka. Selain daripada email ini, yang saya telah bersama dengan rakan-rakan saya KSU, Ketua Pengarah Jabatan telah bersetuju supaya kita *upload* dalam *website* agensi masing-masing mengenai piagam pelanggan kita. Apa dia piagam pelanggan kita. Umpamanya kalau kita hendak meluluskan sesuatu benda dalam masa tiga hari dan selain daripada piagam pelanggan ini juga kita paparkan di *website* masing-masing, hendaklah juga diberikan satu prestasi untuk satu tempoh sebelum itu. Umpamanya sekarang saya buat untuk pejabat kerajaan, pembayaran. Saya nyatakan bahawa di Jabatan Perdana Menteri pembayaran hendaklah dibuat dalam masa 14 hari dan sekiranya pembayaran tidak dibuat dalam masa 14 hari saya *guarantee* akan dibuat dalam masa 24 jam dan saya berikan maklumat mengenai pembayaran yang telah dibuat dalam bulan yang lalu.

Umpamanya dalam 400 juta, 500 juta itu 97 peratus dibuat dalam masa tujuh hari. Hampir 1peratus, 99 peratus dibuat dalam masa 14 hari. Jadi kalau ada mereka kata ini pembohongan, ini sama juga dengan piagam-piagam yang lain. Umpamanya MATRADE kata dia akan memberikan bantuan dalam masa 30 hari dan dia sebutkan bilangan yang telah dibuat dalam masa satu minggu yang lepas dan ada orang yang tidak setuju akan *challenge* dia. Jadi ada keterbukaan. Jadi semua KSU telah bersetuju mereka akan *upload* dalam *website* masing-masing semua kementerian akan prestasi mereka dari segi menepati piagam pelanggan mereka.

Ini adalah cara pembaharuan yang saya harap rakyat akan, rakyat Malaysia masuk kategori penjawat awam akan menggunakan ini untuk memastikan kita mendapat perkhidmatan yang terbaik. Mengenai email itu, memanglah saya sendiri pun kalau saya hantar email dekat sesiapa saya tapi Alhamdulillah, seperti yang saya sebutkan tadi saya tetap buat. Saya percaya, saya *empower* KSU-KSU, Ketua Pengarah untuk

melaksanakan yang terbaik. Jadi kalau saya hantar apa-apa *by email* Imigresen, Lembaga Hasil Dalam Negeri baik mana sekali pun saya tak tahu apa-apa. Orang hantar kepada saya, saya cakap *forward* sahaja. Itu adalah paradigma yang kita perlu tukar. Maknanya sekarang tidak perlu ada orang tengah. Sesiapa sahaja rakyat tulis satu, dia *expect* jawapan dan harus jawab. Kalau tidak. Inilah apa yang Perdana Menteri mahu dan kita beranjak kepada perkara-perkara sedemikian.

PERANTARA: Satu minit berbaki Tan Sri mungkin mengambil masa setahun lagi bagi saya untuk bersama lagi. Mesej untuk Tan Sri berikan kepada 1.2 juta penjawat awam dan 26 juta *stakeholders* yang lain. Apa yang ingin dikongsikan.

YBHG KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Saya berharap kita semua rakyat Malaysia perlu bekerjasama bukan sahaja 1.2 juta kali empat. Tapi kesemua kita hendaklah bekerjasama untuk memastikan negara kita menjadi maju dan terkenal. Menjadi negara yang ada budaya ketepatan. Sebab kalau kita mengharapkan semua kepada penjawat awam tidak mungkin. Kita telah membuat banyak penambahbaikan dan sekiranya ini tidak dibuat sama dengan rakyat biasa macam yang saya sebutkan tadi, PBT boleh cuci longkang, cuci sampah, kalau rakyat biasa baling sampah tak akan ada gunanya. Kita perlu ada kerjasama dan kerjasama untuk sama-sama untuk meningkatkan kecemerlangan kita.

PERANTARA: Tan Sri, satu jam yang berlalu banyak yang kita bual bicarakan dan banyak lagi yang boleh kita kumpulkan. Dalam kesempatan ini, saya melihat jawapan daripada Tan Sri kepada pembawaan budaya kerja cemerlang ini bukan sahaja semata-mata datangnya daripada golongan penjawat awam tetapi memerlukan sokongan budaya.

Jadi bercakap soal pembudayaan, ia merupakan satu proses. Mudah-mudahan dengan semangat yang diberikan Tan Sri kekuatan kita doakan akan terus memperkasakan sektor awam di negara kita. Terima kasih Tan Sri. Mudah-mudahan tidak perlu tunggu setahun untuk kita bersama lagi dan menangani soalan-soalan daripada kalangan penjawat awam dan juga rakyat seluruhnya.

Terima kasih kepada Tan Sri, dan semua yang hadir. Terima kasih kepada pemanggil, pengirim SMS dan juga email di persada *Facebook* kita berjumpa lagi dalam Dialog@1 untuk sesi yang akan datang. Assalamualaikum dan Salam muhibah.