

Teks Ucapan
YAB Dato' Seri Abdullah bin Ahmad Badawi,
Perdana Menteri Malaysia
Majlis Penyampaian AKSA 2006
28 November 2006
Hotel Istana, Kuala Lumpur

Bismillah hirrahman nirrahim,
Assalamualaikum Warahmahtullahi Wabarakatuh
Salam sejahtera saudara saudari sekalian,
Yang Berhormat Menteri-Menteri, Timbalan Menteri,
Y.Bhg. Saudara Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Mohd Sidek
Hassan,
Saudara-saudara dan saudari-saudari yang saya hormati sekalian.

Alhamdulillah, Majlis Penyampaian Anugerah Kualiti tahun ini sekali lagi dapat diadakan. Saya telah dimaklumkan bahawa sebanyak 500 agensi telah mengambil bahagian dalam pertandingan ini sejak lima tahun kebelakangan. Ada yang telah berulang-ulang kali mengambil bahagian. Ini bermakna, sudah ramai di antara kita yang mendapat penganugerahan. Bilangan penyertaan juga meningkat, kemungkinan disebabkan oleh minat terhadap program ini dan faedah dari latihan yang telah diperolehi semasa menyertai program ini. Ramai juga yang menyertainya untuk merebut anugerah. Saya menganggap minat yang ditunjukkan ini membuktikan ada kebaikannya.

Pertama, mereka berhasrat untuk menunjukkan atau membuktikan bahawa pegawai-pegawai mereka telah berusaha melaksanakan penambahbaikan kerja sama ada yang berkaitan dengan isu kualiti khususnya, produktiviti atau kecekapan dan hendak menunjukkan kecekapan, kepantasan atau untuk membuktikan proses-proses kerja memberi kelulusan tentang sesuatu permintaan dan sebagainya telah terlebih baik atau terlebih cepat lagi. Mereka juga ingin menunjukkan atau membuktikan bahawa satu pencapaian peningkatan telah berjaya membaiki lagi pentadbiran dan perkhidmatan yang diberikan. Ia merupakan satu usaha yang baik.

Kedua, sekiranya mereka telah sampai ke peringkat berani untuk masuk bertanding dan mendapat anugerah, maka sudah tentulah kita boleh menganggap bahawa mereka sudah merasakan yang mereka telah menghasilkan sesuatu yang baik, sesuatu yang dalam pelaksanaannya itu akan menambahkan lagi kebaikan hasil kerja sama ada dari segi kecekapan, mutu hasil kerja, produktiviti dan sebagainya.

Perkara-perkara ini telah kita laksanakan sejak dari dahulu lagi seperti Kepimpinan Melalui Teladan, Fail Meja dan sebagainya. Walaupun pelbagai usaha dan pembaikan telah dilaksanakan, tetapi mengapa sehingga ke hari ini, orang masih mengatakan yang negatif terhadap *Public Service Delivery System*? Mengapa dalam laporan-laporan yang kita baca, tajuk *Public Service Delivery System* atau Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam ini sentiasa menjadi sasaran penilaian dan *critical appraisal*? Mengapakah ia menjadi

sasaran yang dianggapkan seolah-olah menjadi penanda aras bagi keseluruhan pentadbiran negara kita? Hasil daripada penilaian yang dibuat itu, seolah-olah ada sahaja yang tidak kena dengan kita ini. Sehingga sampai kepada kesimpulan bahawa ia adalah tidak sebaik yang kita harapkan. Tidak ada yang nampak baik. *Why? Why? Why? Why? Why? Why?* 1,000 kali mengapa.

Dan setelah sekian lamanya, saya sendiri pun sukar hendak memikirkan sebabnya. Walau bagaimana pun, 500 peserta yang telah mengambil bahagian dalam pertandingan anugerah ini sebenarnya telah membuktikan segala kebaikan dari segi minat dan usaha untuk meningkatkan kecekapan secara yang bersungguh-sungguh. Saya pun sebenarnya susah benar hendak memikirkan mengapa. Mungkin ini kerana ada musuh-musuh, atau ada perbuatan beberapa atau sebilangan kecil kakitangan awam yang melakukan salah atau silapnya, maka ia menjadi tajuk berita yang panas dalam akhbar? Maka dengan itu akan menjadi berita yang menggemparkan. Dan dengan itu, mereka telah membuat satu kesimpulan bahawasanya ada sesuatu yang tidak kena dan tidak baik. Sebenarnya, bukan nila sebelanga yang merosakkan susu sebelanga tetapi hanya setitik nila yang merosakkan susu sebelanga. Adakah ini sebabnya atau kerana perlakuan oleh seorang dua atau sekumpulan kecil yang menyebabkan banyak masalah kepada ramai orang?

Kalau begitu, bermakna, kita semua hendaklah sempurna. Tidak ada seorang pun yang akan menjadi penyebab kepada kita dipandang

serong ini, atau kita dianggap sebagai tidak baik, kurang maju, kurang berjaya, tidak bermaya, atau sampai ada pandang-pandangan yang serong dan yang tidak elok. Orang mengatakan ini adalah persepsi. Dan saya percaya ini adalah persepsi. Dalam laporan-laporan yang dikeluarkan sama ada yang mempunyai hubung kait dengan rasuah atau pun yang ada hubung kait dengan pentadbiran, ini adalah persepsi. Persepsi ini kalau tidak diuruskan dengan baik, ia akan menjadi payah untuk dikikis, payah untuk dihapuskan, dan payah untuk menjadikan orang lupa.

Persepsi yang baik pun serupa juga. Kerana persepsi yang baik diberikan kepada kita, tetapi jika tiba-tiba kita dilihat salah atau silap, maka sudah tentu kita akan menjadi serba salah. Mengapa bila disebut pasal Hong Kong, ia akan disamakan dengan kecekapan? Mengapa bila disebut pasal Singapura, ia akan disamakan dengan kecekapan? Mengapa bila disebut pasal Malaysia, ia akan dikaitkan dengan bermasalah?

Kita perlu memikirkan pendekatan-pendekatan yang perlu diambil supaya persepsi yang kurang menyenangkan itu tidak menjadi milik kita, tidak menjadi imej kita, dan tidak menjadi budaya kita. Jika hendak dikatakan negara ini tidak baik, atau buruk sangat, bagaimanakah negara kita boleh menjadi sebagai sebuah negara setanding di kalangan negara-negara yang sedang meningkat maju yang dianggap sebagai baik dari segi hasil pembangunan ekonomi, pelaburan dan berbagai lagi, menjadikan kita antara negara sedang membangun yang baik? Kita juga diperakukan oleh Bangsa Bersatu

sendiri dalam laporan *Millenium Development Report* yang menjadi negara terbaik di dunia dalam usaha memerangi dan membasmi kemiskinan. Malahan negara kita telah menduduki tempat ke-18 di dalam perdagangan dunia. Adakah nombor 18 itu boleh dianggap sebagai kedudukan yang sangat teruk? Sedangkan ada antara negara yang dilihat sebagai baik tetapi tidak sampai ke tahap itu. Lihatlah kepada nilai rizab simpanan negara yang terus meningkat. *The volume of trade soon will touch the one trillion worth of trade.* Insya-Allah.

Sehubungan dengan itu, kita perlu memikirkan, kalaulah betul kita sudah menjadi mangsa persepsi, maka apakah cara persepsi ini boleh dihilangkan? Kalau betul kita ini tidak menunjukkan prestasi yang baik, maka kita perlu meningkatkan prestasi itu. Kita tidak mahu dikatakan berada dalam keadaan *self-denial* atau *denial syndrome*. Kita tidak hendak ada yang mengatakan semuanya tidak betul, tidak ada, semua tidak betul, semua tidak ada, atau semua tidak elok. Kita semua tidak mahu menjadi begitu. Kita mahu supaya kita berterus terang kepada diri kita sendiri. Kita hendaklah ikhlas kepada diri kita sendiri, baik sebagai individu atau sebagai kumpulan. Kita hendaklah mengakui di mana salah silapnya, kekurangan yang perlu kita baiki, yang kurang kita perlu tokok tambah, yang salah kita perlu perbetulkan, dan yang tidak elok kita perlu perelokkan. Itu mestilah menjadi cara kita.

Usaha untuk memperbaiki perkhidmatan awam ini bukanlah cerita baru. Bukan cerita zaman 5 tahun lepas, 10 tahun, 20 tahun atau pun

25 tahun. Ia bukan diperkatakan pada waktu ini sahaja. Usaha-usaha untuk memperbaiki perkhidmatan awam telah bermula semenjak dahulu lagi. Semasa zaman Tun Abdul Razak masih menjadi Timbalan Perdana Menteri lagi. Semasa zaman ICDAU. Semasa zaman DAU. Semasa zaman kita menghantar pegawai-pegawai kita dengan begitu ramainya untuk mengikuti kursus-kursus di luar negara terutama di Pittsburgh University. Pada zaman Professor Eastman menjadi penasihat kita. Pada masa kita memperkenalkan *Development Administration*. Itu adalah masa-masanya.

Sampai sekarang, kita masih memberi perhatian kepada betapa perlunya kemampuan perkhidmatan awam itu perlu dipertingkatkan, kecekapan dipertingkatkan, aktiviti-aktiviti untuk meningkatkan kecekapan itu dijayakan, dan usaha untuk meningkatkan lagi produktiviti dijayakan. Oleh sebab itulah, saya yakin kita telah mendapat atau mencapai banyak kemajuan dalam bidang pembangunan negara kita, sehinggalah kita berani untuk menjadikan tahun 2020 sebagai sasaran untuk menjadi sebuah negara maju. Kita mempunyai asas dan sebab untuk mengatakan sedemikian. Munasabah memang ada asasnya, kerana itulah kita berani untuk membuat atau pun untuk mewujudkan satu wawasan dan untuk mengadakan pendekatan yang terbaik bagi mencapai matlamat ini. Inilah yang telah dilaksanakan oleh Tun Dr. Mahathir dahulu.

Dalam mencapai matlamat ini, maka saya memperkenalkan Misi Nasional. Ia adalah satu misi untuk mencapai wawasan. Dengan itu, ini bermakna, kita perlu menambah baik lagi keupayaan dan kapasiti

perkhidmatan awam. Penambahbaikan lagi keupayaan kapasiti dalam perkhidmatan awam tidak semestinya dilaksanakan dengan cara menambah bilangan pegawai. Kita hendaklah mencari cara lain untuk melaksanakan peningkatan kapasiti. Kita boleh menambah kapasiti menerusi peningkatan kemampuan dan kebolehan hendak bekerja dengan lebih pantas, dan dengan lebih cepat dalam zaman komputer ini. Zaman menggunakan keupayaan ICT membolehkan kecekapan dicapai. Individu yang akan bekerja tidaklah perlu ramai tetapi dengan menggunakan peralatan-peralatan tertentu, kerja kita yang banyak boleh dijalankan dan dilaksanakan dengan cepat dan dengan baik.

Ini bermakna kita hendaklah memberi penekanan kepada pembangunan kapasiti dan untuk mencapai ke arah itu, kita perlu berusaha dan hendaklah memastikan bahawa modal insan kita itu tinggi nilainya. Kita perlu meningkatkan lagi nilai modal insan kita khususnya yang terlibat dalam perkhidmatan awam.

Pelbagai cara boleh dilaksanakan untuk meningkatkan nilai modal insan. Ini termasuklah yang ada hubung kait dengan menambahkan lagi ilmu pengetahuan kita tentang segala aspek yang berkaitan dengan pengurusan, pentadbiran dan subjek-subjek sampingan yang berkaitan dengannya. Pada masa sekarang, banyak buku pengurusan ditulis kalau di banding semasa zaman saya bekerja dulu sebagai Pegawai Tadbir dan Diplomatik pada tahun 1970an dan 1980an. Bilangan *Management Gurus* yang muncul juga bertambah dengan cepatnya sama ada di sini atau di mana-mana sahaja. Kalau

hendak dibandingkan, memang sekarang terlalu banyak. Kalau dahulunya, ia terlalu sedikit.

Kita mengharapkan dengan minat terhadap perkara ini dan minat sebegini besar yang ditunjukkan dalam bidang ini, ia sudah tentu akan menghasilkan lebih ramai lagi orang yang pandai dan cekap dalam bidang pengurusan. Kita juga mengharapkan untuk mencapai sesuatu pencapaian yang jauh lebih hebat, lebih bermutu dan lebih bernilai lagi berbanding dengan zaman dahulu.

Maka dengan itu, kita mestilah berusaha bersungguh-sungguh lagi supaya kualiti dan mutu nilai modal insan dapat dipertingkatkan. Hanya dengan adanya kekuatan modal insan maka anggota perkhidmatan awam akan menjadi lebih inovatif dan kreatif dalam memikirkan apa yang terbaik. Kita berkehendakkan inovasi dan kreativiti datang dan lahir daripada anggota yang terlibat dalam pentadbiran kita sendiri. Kitalah yang memikirkan apa yang terbaik, bagaimana untuk menjadi inovatif, dan bagaimana untuk menjadi kreatif. Ini mestilah menjadi usaha kita yang terus menerus, tiada noktah, tidak ada masanya kita menyatakan bahawa kita perlu berhenti sekejap, atau berehat sekejap. Itu semua tidak akan ada. Ia adalah proses berterusan sebabnya kita sentiasa berada dalam situasi bersaing dengan negara-negara lain.

Kita selalu bersaing yang bermaksud kalau kita berlumba-lumba, kita akan berada dalam perlumbaan yang tidak ada kesudahannya. Kita akan teruskan. Kalau seorang sudah merasa letih, maka seorang lagi

akan meneruskan perlumbaan, dan yang penting perlumbaan akan diteruskan. Tidak akan berhenti. Itulah yang kita harapkan akan berlaku. Marilah kita semua meneruskan kegiatan kita melalui kebolehan dan keupayaan untuk menjadi inovatif dan menjadi kreatif. Kita perlu pastikan supaya kecekapan sentiasa dapat dipertingkatkan, kualiti kerja sentiasa ditinggikan dan akhirnya ia akan membawa kepada apa yang kita usahakan. Penambahbaikan mesti menjadi gerakan berterusan. Usaha berterusan dilaksanakan sepanjang masa supaya kita dapat melepasi sebarang pertandingan yang tidak akan berakhir. Dalam mana-mana pertandingan, kita akan menjadi lebih intensif dalam perjalanan kita ke depan. Mengejar objektif-objektif untuk menjadi negara maju dan mengejar kecemerlangan. Kita hendaklah mengejar kecemerlangan sehingga sampai ke tahap kecemerlangan. Kemudian kita akan mengejar kegemilangan sehingga sampai ke tahap itu. Kita akan terus mengejar lagi supaya menjadi yang terbilang. Apabila ramai di antara kita semua mencapai tahap yang terbilang, kita akan meneruskan pertandingan lagi sekali untuk menentukan siapa yang cemerlang dalam kalangan yang terbilang.

Keseluruhan jiwa kita perlu ditumpukan kepada apa yang akan kita lakukan sebaiknya. Insya-Allah kita akan mencapai kejayaan. Kita tidak mempunyai pilihan dan kita perlu menjalani keadaan sebegini. Kita perlu memberi fokus dan tumpuan kepada kekuatan mental, fizikal, dan rohani. Semua ini mesti ada dalam diri kita jika kita hendak menjadi insan yang berkualiti, yang akan menjadi bangsa yang berkualiti, dan menjadi negara yang berkualiti. Kecemerlangan

hendaklah diperoleh secara menyeluruh, bukannya hanya bagi kawasan-kawasan yang tertentu sahaja dan bukan juga hanya bagi golongan-golongan dan masyarakat atau komuniti yang tertentu sahaja.

Kemajuan hendaklah menjadi milik kita semua. Kita hendaklah maju dalam bidang-bidang yang kita impikan. Apa jua yang kita lakukan terutama yang baik, ia mestilah menjadi ukuran kemajuan. Kemajuan yang menyeluruh ini adalah sesuatu yang kita perlu capai. Kita perlu mencapai kemajuan dalam Islam Hadhari, pembangunan ekonomi yang menyeluruh dan pembangunan modal insan. Itulah di antara perkara yang saya ingin tekankan pada malam ini dari hati ke hati, *eyeballs to eyeballs*.

Akhir sekali, kepada mereka yang akan memenangi dan yang akan menerima Anugerah Kualiti Sektor Awam pada malam ini, saya ucapkan tahniah. Jadilah *role model* kepada yang lain sementara kita terus berusaha dan sentiasa mencari *role model* yang baru. Yang terbaik akan menjadi *role model*. Walau bagaimanapun, sekiranya yang terbaik tidak dapat mengekalkan peranan sebagai yang terbaik maka pada tahun hadapan, orang lain akan menjadi yang terbaik. Memang, adalah sukar untuk terus mendahului yang lain. Mengejar adalah menyeronokkan terutama jika kita berada di hadapan atau mendahului yang lain. Lagipun, ramai yang berada di belakang kita tidak akan merasa selesa. Dan itulah yang kita hendak laksanakan.

We have a good plan to give everybody occupied. Rancangan Malaysia Ke-9 merupakan pelan yang baik dan kita serius dalam melaksanakannya. Pelaksanaannya hendaklah dirancang dengan baik. Jika tidak, RMK-9 hanya akan menjadi impian. It's only a dream. A dream has no reality and sometimes a dream could become a nightmare. Thus, it is very hard for a faint-hearted. Kita hendak jangan tidur yang tidak bangun-bangun, atau bangun kerana terkejut mengigau. This is a nightmare. I don't want any nightmare. I'm going to work hard. The reality is, we must succeed and success must be seen. Insya-Allah.

Terima kasih.

Assalamualaikum warahmatullah hi wabarakatuh.

Perdana Menteri Malaysia

28 November 2006