



**TEKS UCAPAN
'MAJLIS PERASMIAN HARI INOVASI DAN
KUALITI RISDA NEGERI KELANTAN
TAHUN 2009'**

**OLEH
DATO' WAN MOHD ZUKI BIN HJ MOHAMAD
TIMBALAN KETUA PENGARAH RISDA
(PENGURUSAN & KORPORAT)**

TEMPAT: HOTEL GRAND RIVER VIEW,
KOTA BHARU, KELANTAN
TARIKH : 20 DISEMBER 2009 (AHAD)
MASA : 11.00 PAGI

Yang Berusaha Saudara Pengerusi Majlis,

Yang Dihormati Tn. Hj. Khalid bin Awang Said
Pengarah RISDA Negeri Kelantan

En. Zahari bin Mat Amin
Timbalan Pengarah RISDA Negeri Kelantan

Pegawai Kanan dan PRD Negeri Kelantan

Yang diraikan Penerima-Penerima Anugerah

Pesara-Pesara RISDA dan seterusnya Tuan-tuan dan Puan-
puan yang dihormati sekalian

1. Alhamdulillah, marilah kita bersyukur ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah rahmat dan izin Nya jua kita dapat bersama-sama berkumpul dalam Majlis Hari Inovasi dan Kualiti RISDA Negeri Kelantan Tahun 2009 pada pagi ini. Terlebih dahulu saya mengucapkan terima kasih kepada Tn. Hj. Khalid bin Awang Said, Pengarah RISDA Negeri Kelantan kerana telah menjemput saya untuk merasmikan Majlis ini.
2. Mulai tahun ini, budaya inovasi dalam perkhidmatan awam di beri perhatian khusus oleh KSN. Sehubungan dengan ini, nama Hari Kualiti ditukarkan kepada Hari Inovasi dan Kualiti.

3

Perubahan ini adalah untuk menggalakkan inovasi di kalangan penjawat Awam. Sebelum ini, kita hanya melaksanakan inovasi untuk pertandingan semata-mata. Yg. Bhg. Dato' Ketua Pengarah telah menyarankan supaya inovasi dibudayakan sepanjang tahun dan satu Skim Insentif akan diwujudkan dan semua inovasi walau sekecil mana pun akan di beri pengiktirafan di Majlis-majlis seperti perhimpunan bulanan, seminar dan sebagainya. Dengan ini saya menyeru semua warga RISDA Kelantan untuk mengambil peluang ini untuk melaksanakan inovasi dalam sebarang tugas harian yang dilaksanakan sama ada dari

4

segi penjimatan kos, memudahkan prosedur atau kepuasan hati pelanggan kita.

3. Kita semua sedar bahawa Kerajaan sentiasa menitikberatkan soal peningkatan kualiti, produktiviti dan inovasi yang turut menjadi teras utama dalam konteks piawaian Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA), Bidang Keberhasilan Utama Kementerian (MKRA), Bidang Keberhasilan Utama RISDA (RKRA) dan juga Petunjuk Prestasi Utama (KPI). Jika diteliti, penekanannya begitu dititikberatkan mutakhir ini terutama dalam memastikan ekonomi negara terus dapat dipacu dengan jayanya. Ke arah

5

itu juga, kita perlu menyatukan seluruh dayafikir dan usaha kita dalam memastikan aspek perkhidmatan selari dengan apa yang digagaskan oleh Kerajaan. Pernyataan Dasar Kualiti RISDA yang terkandung dalam Pensijilan ISO 9001 : 2008 menyebut bahawa **RISDA komited untuk memberikan perkhidmatan mengurus bantuan Program Tanam Semula dengan cekap dan berkesan bagi memenuhi kehendak pekebun kecil**, adalah merupakan satu akujanji penting untuk dilaksanakan oleh seluruh warga kerja RISDA.

6

4. Hasrat dan pernyataan ini pastinya bagi mewujudkan rasa pertanggungjawaban dan komitmen di kalangan seluruh staf di semua Pusat Tanggungjawab (PT) ke arah meningkatkan kecekapan, keberkesanan dan memenuhi kepuasan pelanggan bagi mengelakkan sebarang konotasi (tanggapan) negatif.
5. Saya ingin mengambil kesempatan di sini untuk mengucapkan tahniah kepada penerima-penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang, Anugerah Kualiti dan Inovasi, KMK dan tidak lupa juga kepada pesara-pesara RISDA Kelantan tahun 2009. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang ini

7

sebenarnya merupakan penghargaan RISDA kepada Kakitangan yang telah memberikan perkhidmatan yang cemerlang sepanjang tahun 2008. Perkhidmatan yang cemerlang merupakan perkhidmatan yang mana kualitinya melebihi daripada kebiasaan (beyond the ordinary) selaras dengan arahan yang dikeluarkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam pada 13 Disember 2007 mengenai kriteria penilaian terhadap prestasi pegawai.

6. Saya percaya pegawai-pegawai yang terpilih pada hari ini telah menunjukkan usaha dan prestasi yang terbaik di

8

peringkat negeri dan daerah masing-masing. Adalah diharapkan bahawa saudara-saudari akan terus mengekalkan kecemerlangan dan menjadi penanda aras kepada pegawai-pegawai lain, di samping mewujudkan persaingan yang sihat untuk meningkatkan prestasi masing-masing.

Saya berharap pada tahun hadapan, sekiranya saudara-saudari mengekalkan prestasi yang cemerlang, tiada sebab mengapa saudara-saudari tidak terpilih semula untuk menerima Anugerah ini sekali lagi. Namun apa yang dilaksanakan pada masa ini ialah, apabila seseorang

pegawai telah menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang untuk satu-satu tahun tertentu, maka pegawai tersebut tidak akan dipertimbangkan untuk anugerah ini bagi beberapa tahun berikutnya. Pada hemat saya, jika seseorang penjawat awam itu adalah cemerlang, dan terus kekal cemerlang untuk tahun-tahun berikutnya, maka tiada sebab mengapa penjawat awam itu dinafikan peluang untuk menerima Anugerah ini secara berturut-turut. Mungkin perkara ini dapat dipertimbangkan dan dilaksanakan sewajarnya.

Hadirin yang hormati sekalian,

7. Pengurusan RISDA amat berterima kasih kepada semua warga RISDA Negeri Kelantan yang telah banyak menyumbang kepada pengukuhan sistem penyampaian RISDA. Banyak perubahan telah dilakukan ke arah mempercepatkan lagi perkhidmatan untuk kemudahan pekebun kecil, termasuk kepada kita juga. Ini termasuklah pemprosesan permohonan Tanam Semula dan pembayaran bil dalam tempoh 14 hari oleh semua PT, pelaksanaan langkah-langkah bagi mengurangkan karenah birokrasi, pemantapan dalam pengurusan aduan serta penggunaan

11

ICT dalam memperkemaskan serta memantapkan lagi perkhidmatan kepada pekebun kecil.

8. Pencapaian baik ini adalah merupakan hasil usaha warga RISDA yang cemerlang dan komited termasuk yang bakal menerima Anugerah Kualiti pada kali ini. Namun, saya percaya masih terdapat banyak ruang penambahbaikan dan peningkatan. Kita perlu terus berusaha sungguh-sungguh bagi meningkatkan prestasi dan kecemerlangan.

12

9. Dalam hubungan ini, adalah penting bagi kita menanam budaya kecemerlangan melalui usaha meningkatkan kesedaran supaya mementingkan prinsip ketepatan (precision), iaitu ketepatan dari segi pengukuran, pengurusan masa, jadual penyampaian, kualiti produk dan sebagainya. Budaya yang mementingkan prinsip ketepatan akan membolehkan Malaysia dikenali sebagai sebuah negara yang mengutamakan kualiti dan kecemerlangan seperti negara-negara Jepun, Switzerland dan Jerman. Sebagaimana kita ketahui, jam Swiss dan kereta buatan Jerman dan Jepun adalah begitu sinonim dengan ketepatan

13

produk, kualiti dan kecemerlangan, yang sepatutnya dicontohi oleh rakyat negara ini.

10. Dalam konteks Perkhidmatan Awam, kita hendaklah membudayakan “precision” dan “punctuality” dalam pelaksanaan dasar-dasar serta program-program yang telah dirancang. Sebagai contoh, kita hendaklah memastikan projek-projek yang dilaksanakan dipantau dengan teliti supaya tidak berlaku sebarang kelewatan. Namun, kerap kali apa yang berlaku ialah projek-projek Kerajaan tidak dapat disiapkan mengikut jadual. Antara punca utama berlakunya kelewatan adalah kerana kelemahan pemantauan, kita tidak

14

“turun padang” untuk melihat keadaan sebenar, dan terlalu bergantung kepada kontraktor berdasarkan laporan-laporan yang mereka sediakan. Kita juga sering bersikap terlalu “lenient” terhadap kontraktor dengan memberikan “extension of time” atau EOT sehingga beberapa kali, namun projek masih juga belum siap dalam masa ditetapkan. Keadaan ini perlu dihentikan, kerana ia memberi gambaran kepada rakyat bahawa Kerajaan lebih memihak kepada kontraktor. Selain itu, kelewatan penyiapan projek dan EOT pastinya menimbulkan kos tambahan kepada RISDA, selain pembaziran masa, dan bangunan tidak dapat dimanfaatkan seperti yang dihasratkan.

15

11. Sehubungan dengan itu, saya ingin menyarankan supaya bersikap lebih tegas dalam pelaksanaan serta pemantauan projek-projek. Dasar dan peraturan sedia ada adalah komprehensif dan mencukupi, dan perlu dikuatkuasakan sewajarnya. Mana-mana pihak yang cuai perlu dikenakan tindakan supaya kesalahan yang sama tidak berulang. Namun, disebalik ketegasan dalam menguatkuasakan sesuatu dasar atau peraturan sedia ada, kita perlu bersikap adil dan sentiasa berintegriti untuk kebaikan semua pihak. Begitulah sifat punctuality dan precision yang perlu dibudayakan oleh masyarakat RISDA, dan kita selaku

16

penjawat awam harus mempelopori usaha ini dengan memastikan perkhidmatan yang disediakan oleh kita menepati prinsip-prinsip ketepatan sebagaimana yang dihasratkan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

12. Dalam melaksanakan tugas kita harus menukar paradigma daripada menilai kejayaan yang berasaskan “output” kepada kejayaan yang berasaskan “outcome”. Misalnya, penekanan bukan pada keluasan Tanam Semula, tetapi apakah hasil produktiviti yang tercapai dan bilangan pekebun kecil miskin

17

yang dapat dikeluarkan daripada kemiskinan daripada program Tanam Semula yang dilaksanakan.

Kita juga perlu berusaha beralih daripada birokrasi yang menyukarkan kepada birokrasi yang memudah cara dan menyenangkan rakyat. Kenapa kita harus secara berterusan mengamalkan tatacara kerja yang usang, menyulitkan lagi melambatkan jikalau ia dapat dilaksanakan atau disiapkan dalam masa yang cepat. Kita juga harus ingat bahawa kita juga merupakan pelanggan kepada jabatan dan agensi Kerajaan lain. Saya percaya, kita juga akan merasa kecewa,

18

malah marah, sekiranya kita tidak menerima tahap perkhidmatan seperti mana yang kita kehendaki. Oleh itu, kita perlu sentiasa memberikan perhatian utama terhadap usaha-usaha meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian RISDA dengan cara memberi nilai tambah kepada kualiti dan proses membuat keputusan bagi menjamin pekebun kecil sentiasa mendapat perkhidmatan yang terbaik, efisien dan cekap.

13. Selaku penjawat awam, adalah amat penting kita menyahut saranan Yang Amat Berhormat Perdana Menteri dalam menjayakan konsep “1 Malaysia, Rakyat Didahulukan,

19

Pencapaian Diutamakan”. Ini memerlukan kita supaya lebih gigih dalam memenuhi ekspektasi stakeholders dan pelanggan. Mutu perkhidmatan perlu ditingkatkan, proses pemberian perkhidmatan perlu dipermudahkan kerana setiap pelanggan berhak mendapat perkhidmatan yang terbaik. Bagi memenuhi hasrat ini, prestasi petunjuk utama atau KPI telah dan akan terus digunakan sebagai kayu pengukur pencapaian prestasi penjawat awam. KPI ini bukan sahaja menekankan output tetapi juga outcome atau impak sesuatu perkhidmatan. Dalam konteks RISDA, KPI utama yang telah ditetapkan adalah produktiviti getah dan sawit. Jika dahulu

20

RISDA telah memberi penekanan kepada pembangunan tanah pekebun kecil dan sebagai susulan, sekarang RISDA disarankan supaya memberi penekanan dan fokus kepada produktiviti kebun. Pada ketika ini pekebun kecil getah telah berupaya mengeluarkan hasil sebanyak 1,580 kg/hektar/thn dan RISDA telah disarankan supaya meningkatkan lagi produktiviti tahun 2009 kepada 1,600 kg sehektar setahun. Manakala pekebun kecil sawit daripada 18 tan per hektar kepada 19 tan sehektar.

13. Dalam kesibukan kita melaksanakan tugas yang diamanahkan, jangan pula kita lupa terhadap kepentingan

kesihatan serta tanggungjawab kepada keluarga. Saya suka menasihatkan agar di samping kita melaksanakan tugas-tugas seharian, penglibatan di dalam aktiviti-aktiviti luar juga akan dapat membuka ruang kepada kita agar dapat berfikir dan bertindak dengan lebih kreatif dan inovatif. Daya pemikiran tajam yang diperlukan di dalam aktiviti-aktiviti tertentu boleh membantu melatih minda kita agar berfikiran positif dan terbuka, sentiasa berfikir beberapa langkah ke hadapan atau "think a few steps ahead" dan bersedia melakukan perubahan mengikut keperluan semasa. Ini

pastinya akan melahirkan generasi penjawat awam yang sihat dan mempunyai minda kelas pertama.

14. **Kepada Pesara-Pesara RISDA Kelantan** yang turut diraikan pada hari ini, saya bagi pihak Pengurusan RISDA ingin merakamkan ucapan setinggi-tinggi penghargaan keatas segala jasa dan bakti yang telah disumbangkan oleh Tuan-Tuan dan Puan-Puan selama berkhidmat di RISDA. Segala sumbangan dan jasa yang telah diberikan adalah tidak ternilai dan akan tetap di kenang. Sesungguhnya perkhidmatan yang telah ditunjukkan selama ini begitu bermakna sekali terutama dalam misi RISDA untuk

memperkasa masyarakat pekebun kecil yang maju dan berdaya tahan. Bagi kebanyakan orang yang sudah terbiasa bekerja, suatu kelainan pasti akan terasa tatkala menjelang pagi. Jika kebiasaannya selepas subuh akan bersiap untuk ke tempat kerja, tetapi kini 'skrip' bagi seorang pesara sudah jauh berbeza. Namun tidak juga dinafikan bahawa, bagi mereka yang sudah melalui alam pekerjaan selama lebih 30 tahun, rasa 'ingin' untuk merehatkan diri kini sudah tiba waktunya. Suasana 'pergelutan' di jalanraya dengan melalui keadaan sesak tentulah menjadikan usia kita seakan 'tua' di jalanan. Kesibukan tugas di tempat kerja juga kadangkala

menyumbang dan menyebabkan seseorang merasa suatu tekanan yang sukar untuk digambarkan dengan kata-kata. Maka itu, alam persaraan begini bagi sesetengahnya seakan memiliki passport kebebasan yang hakiki !

15. Akhir kata, sekali lagi saya mengucapkan syabas dan tahniah kepada tuan-tuan dan puan-puan yang menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang dan Anugerah Kualiti pada kali ini. Bagi mereka yang tidak terpilih, saya berharap tuan-tuan dan puan-puan tidak kecewa, sebaliknya akan terus meningkatkan kualiti dan produktiviti kerja untuk

25

memantapkan lagi organisasi kita untuk menjadi sebuah organisasi bertaraf *world class*.

16. Sebelum saya akhiri ucapan ini, sekali lagi saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada Tn Hj. Khalid bin Awang Said, Pengarah RISDA Negeri Kelantan kerana menjemput saya untuk merasmikan Majlis ini pada hari ini. Saya penuh yakin dan percaya bahawa budaya kerja berkualiti dan berinovasi akan terus bersemarak dan diamalkan dengan baik di RISDA Kelantan bersandarkan komitmen dan iltizam yang tinggi yang telah ditunjukkan selama ini. Saya amat berharap Tuan-tuan dan Puan-puan

26

akan terus meningkatkan kualiti dan produktiviti kerja untuk memantapkan lagi RISDA untuk menjadi sebuah organisasi yang unggul dan disegani.

Dengan kata-kata itu dan dengan lafaz Bismillahirrahmanirrahim, saya dengan penuh sukacitanya merasmikan Hari Inovasi dan Kualiti RISDA Negeri Kelantan tahun 2009.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh