

**TEKS UCAPAN**  
**PUAN SITI ZAWAHIR BINTI MOHAMED**  
**KETUA PENGARAH JABATAN BANTUAN GUAMAN**  
**PERHIMPUNAN BULANAN BHEUU BIL.3/2015**  
**5 MAC 2015**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia

YBhg. Dato' Nursiah binti Arshad, Ketua Pengarah BHEUU

YBrs. Puan Haslina binti Mansor, Ketua Pengarah Mdl

Timbalan-Timbalan Ketua Pengarah, Pengarah-Pengarah Bahagian, Pegawai-Pegawai Kanan BHEUU, JBG dan Mdl serta warga BHEUU, JBG dan Mdl yang dikasihi sekalian

**MEWUJUDKAN BUDAYA KERJA CEMERLANG DALAM ORGANISASI**

Bagaimana budaya kerja cemerlang sesebuah Jabatan ini dapat diukur? Ia boleh dilakukan dengan membuat penilaian prestasi. Prestasi sesebuah Jabatan amat bergantung pada prestasi dan sumbangan individu. Prestasi individu pula memberi gambaran sikap, amalan dan faktor lain yang mempengaruhi motivasi mereka untuk berkhidmat lebih cemerlang. Dalam organisasi terdapat berbagai-bagai masalah dan berhadapan dengan pelbagai sifat pekerja yang kurang membina. Beberapa jenis masalah yang telah dikenal pasti adalah seperti yang berikut-

- i. kurang mengambil berat dalam tugas
- ii. kurang memberi tumpuan kepada misi Jabatan
- iii. kurang bersemangat dalam menjalankan tugas
- iv. tidak bersifat membantu rakan
- v. cepat buntu dalam menyelesaikan masalah
- vi. bersikap negatif dan kurang yakin
- vii. tidak mematuhi peraturan yang ditetapkan
- viii. kurang mahir dalam memajukan diri

- ix. tidak menggunakan daya pemikiran
- x. tidak memanfaatkan kemudahan yang diberikan akibat salah faham

Amalan budaya kerja cemerlang juga menuntut integriti. Integriti dalam ketepatan waktu, integriti dalam menyampaikan maklumat, integriti dalam memberi perkhidmatan terbaik, integriti dalam berhubung dengan ketua jabatan, rakan sekerja dan juga kakitangan bawahan.

Bagi memastikan keberkesanan budaya kerja yang berkualiti, warga kerja haruslah-

- i. Responsif Terhadap Kehendak Pelanggan
  - Bersedia untuk mengubah gaya bekerja tanpa melanggar peraturan yang ditetapkan demi untuk memudah dan memuaskan hati pelanggan.
  - Sentiasa berusaha memberikan nilai tambah atau kelainan kepada perkhidmatan yang diberikan.
  - Membantu jabatan untuk mewujudkan suasana persekitaran kerja yang ceria dan harmoni.
- ii. Berkhidmat dengan penuh Integriti
  - Melaksanakan tugas dengan mesra, cepat dan penuh integriti.
  - Mematuhi segala peraturan yang ditetapkan oleh Jabatan masing-masing.
  - Berusaha memastikan penurunan pelanggaran peraturan atau tatatertib.

Budaya kerja yang cemerlang boleh diamalkan melalui 7 prinsip.

- i. Pantas dan Positif

Mempunyai hasrat untuk melakukan sesuatu dengan cepat, responsif dan sentiasa memikirkan langkah-langkah memaju dan mempertingkatkan kualiti diri sendiri, perkhidmatan dan organisasi.

- ii. Empati.  
Mempunyai kebolehan memahami bagaimana orang lain melihat dan merasa terhadap sesuatu perkara. Perkhidmatan yang terbaik dapat diberikan sekiranya kita berupaya menghayati kehendak orang lain sebagaimana kita hendak orang lain melakukannya terhadap diri kita.
- iii. Relevan.  
Memastikan supaya tindakan dan perkhidmatan yang diberikan sentiasa diperbaharui. Penambahbaikan perlu berterusan supaya sesuai dengan kehendak semasa.
- iv. Daya Saing  
Mempunyai kelebihan dan keunikan tertentu dalam menyampaikan perkhidmatan agar sentiasa diingati, dihargai dan mampu bersaing.
- v. Amanah, Adil dan Integriti  
Melaksanakan tugas yang dipertanggungjawab dengan amanah, adil dan berintegriti. Ia dapat direalisasikan melalui pembinaan akhlak, moral dan budi pekerti mulia menerusi pengamalan kerohanian, etika serta nilai murni.
- vi. Nilai tambah dan Kelainan  
Sentiasa mencipta kelainan dan memberi nilai tambah dalam diri dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan.
- vii. Arif dan berilmu  
Melakukan sesuatu tindakan atau keputusan yang bijaksana dan mengamalkan pembelajaran berterusan bagi memastikan kecemerlangan.

Dalam melaksanakan tanggungjawab sebagai penjawat awam, cekap, cepat dan tepat dituntut dalam melakukan kerja. Pekerja yang cekap, cepat dan tepat dalam melaksanakan tugasnya adalah seorang yang pandai dalam pekerjaannya dan dapat menunaikan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan kepadanya dengan

baik dan berkesan. Dia sentiasa peka terhadap masa, kualiti dan kuantiti kerjanya dan melaksanakannya dengan bersungguh-sungguh sehingga sempurna dan mencapai matlamatnya dalam jangka waktu yang bersesuaian atau ditetapkan.

#### AMALAN-AMALAN YANG TERPUJI

- Menyegerakan tindakan / tugas mengikut keutamaan
- Sentiasa peka terhadap kualiti dan kuantiti kerja
- Menyiapkan kerja dengan sempurna lebih awal daripada jangkaan
- Menumpu pekerjaan ke arah pencapaian objektif dan matlamat
- Berusaha ke arah kesempurnaan kerja sewaktu membuatnya pertama kali

Dalam membentuk budaya kerja yang cemerlang kita seharusnya berfikiran positif, rasional dan bijaksana serta bersedia membantu dengan segera serta mengutamakan tugas dan tanggungjawab daripada kepentingan peribadi. Kita hendaklah menolak perkara prasangka negatif. Apakah kita sering berprasangka negatif kepada orang lain? Jika Ya, maka ubahlah sikap. Gantikan dengan prasangka yang baik.

#### **HINDARKAN BUDAYA DAN MENTALITI SILO SERTA KOKUN DALAM URUSAN KERJA HARIAN.**

laitu budaya kerja yang hanya memandang kepentingan jabatan dan unit masing-masing sahaja. Saya menekankan tentang pentingnya budaya kerja antara jabatan dan unit sebagai satu pasukan. Ketua-ketua unit dan ketua-ketua jabatan perlulah sentiasa berhubung dalam menjalankan sesuatu kerja sebagai satu pasukan.

Perlu ada transformasi minda dalam usaha untuk mencapai kecemerlangan dan beberapa perkara mestilah dihindari iaitu:

- i. **Blind spot (keadaan yang tidak nampak)**  
Sebagai ketua unit/ jabatan, kadang-kadang kita tidak nampak apa yang berlaku di jabatan dan unit masing-masing. Seheinggakan kadang-kadang kita mengambil keputusan yang salah.

ii. ***Assumption (Andaian)***

Sikap kita yang suka membuat andaian yang keterlaluan sehingga kita tidak ada pemikiran yang spesifik.

iii. ***Complacency (berada di zon yang selesa)***

Sikap berada di zon selesa dan takut untuk berubah akan merugikan organisasi.

iv. ***Habits (Tabiat)***

Suatu tabiat yang merugikan jabatan dan organisasi. Misalnya di kalangan kita yang melaksanakan tugas mengikut cara dan keadaan terdahulu sebelumnya.

v. ***Attitude (Sikap)***

Sikap yang tidak ingin berubah menjadi lebih baik. Sedangkan semua ini boleh diubah jika dibuang sikap negatif.

Sebagai pekerja, kita perlu prihatin dan sentiasa mengambil berat terhadap -

- *Continuing Education* (pendidikan berterusan)
- *Skills Upgrading*
- *Succession Planning*
- *Career Advancement* (perkembangan kerjaya)

Melalui kursus yang dihadiri, ia akan meningkatkan tahap profesionalisme dalam kerjaya masing-masing. Justeru semua ketua jabatan dan ketua unit perlu berperanan dalam memastikan kakitangan di bawah seliaan masing-masing mendapat kursus yang relevan dan secukupnya dalam tempoh yang telah ditetapkan.

Setiap pekerja perlu menanamkan sikap inginkan kecemerlangan sepanjang masa. Kita janganlah sentiasa berada di takuk yang lama, kerana sampai bilapun kita

tidak akan berubah. Sebagai pekerja, tanamkan dalam emosi inginkan kecemerlangan diri, kecemerlangan kerja dan kecemerlangan perkhidmatan.

Dalam memastikan kecemerlangan diri, kita haruslah menghindarkan diri daripada terjebak dengan penyalahgunaan dadah. Pelbagai usaha telah dilakukan oleh agensi-agensi kerajaan mahupun bukan kerajaan dalam usaha untuk mengatasi masalah yang semakin berkembang. Akta-akta yang berkaitan telah digubal sehinggakan undang-undang hukuman mati mandatori dilaksanakan sebagai tanda betapa seriusnya usaha negara untuk membanteras masalah berkenaan. Untuk makluman tuan-tuan dan puan-puan, Hari Antidadah Kebangsaan disambut pada 19 Februari setiap tahun sebagai salah satu usaha memperingati pengisytiharannya sebagai Musuh Nombor 1 Negara. Bersama-samalah kita berganding bahu untuk sama-sama membanteras penyalahgunaan dadah di Negara kita.

Seperkara lagi, saya ingin mengingatkan semua warga BHEUU, JBG dan Mdl, gunakan teknologi telekomunikasi sosial seperti *whatsapp*, *tweeter* dan *facebook* dengan cara yang betul tanpa membocorkan maklumat-maklumat rahsia Kerajaan. Sekiranya berlaku kebocoran maklumat sedemikian, tindakan tatatertib akan dikenakan kepada mereka yang terlibat.

## **PENUTUP**

Justeru, adalah diharapkan nilai-nilai kerja yang bermutu tinggi, kehebatan bertindak, kesungguhan, ketabahan, proaktif, dan komitmen jitu sebagai satu pasukan terus disemai, tumbuh, kembang dan mewangi dalam kalangan warga BHEUU, JBG dan Mdl bagi memastikan Organisasi kita terus cemerlang dan relevan.

Sekian, terima kasih.