



**UCAPAN PERASMIAN**

**YB DATO' SERI ROHANI ABDUL KARIM**

**MENTERI PEMBANGUNAN WANITA,  
KELUARGA DAN MASYARAKAT**

**ANUGERAH PERKHIDMATAN CEMERLANG TAHUN 2015**

**DEWAN PLPP, BANGI**

**22 MAC 2016**

***“SISTEM PENYAMPAIAN KEBAJIKAN BERMESRA KASIH  
UNTUK MEMBELA NASIB KUMPULAN SASAR”***

## **PENDAHULUAN**

Syukur ke hadrat Allah Subhanahu wa taala kerana dengan izinNya, kita dapat berjumpa di Majlis Anugerah Perkhidmatan Cemerlang pada hari ini bagi memberi penghargaan kepada pegawai dan staf Kementerian dan agensi-agensi di bawahnya atas sumbangan dan komitmen mereka dalam menjalankan tanggungjawab dan tugas yang ditetapkan. Penganjuran majlis ini bertujuan bukan sahaja untuk menghargai semua para anggota di kementerian yang berprestasi tinggi tetapi bertindak sebagai pemangkin untuk kita semua meneruskan perjuangan dan melipatgandakan usaha kita untuk meningkatkan sistem penyampaian kita bagi menyempurnakan agenda kita yang belum selesai.

2. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk berdoa supaya perjalanan kita yang sepanjang tahun 2016 ini akan diberkati dengan kekuatan mental dan fizikal serta kebijaksanaan agar kita dapat memperolehi kejayaan yang cemerlang dalam menyampaikan perkhidmatan kebajikan kepada semua kumpulan sasaran kita. Saya berpendapat bahawa kita perlu sentiasa menilaikan diri mengenai prestasi dan pencapaian kita dan meningkatkan lagi azam bagi memantapkan lagi sistem penyampaian kita.

## **TANGGUNGJAWAB YANG MULIA**

3. Kementerian kita bertanggungjawab untuk menjayakan dasar *social inclusiveness* Kerajaan untuk mengintegrasikan kumpulan sasaran yang terdiri daripada miskin dan daif, orang kurang upaya, orang tua, ibu tunggal dan kanak-kanak supaya tidak terpinggir dan ketinggalan dalam masyarakat. Mengikut *World Summit for Social Development* 1995 mendefinisikan *inclusive society* sebagai “ a society for all in which every individual , each with rights and responsibilities, has an active role to play in the society “. Keterangkuman masyarakat bermakna kumpulan sasaran dianggap sebagai kumpulan kurang bernasib baik dan rentan berhak untuk mendapat akses kepada pendidikan, kemudahan awam, peluang pekerjaan dan perniagaan, dan kesihatan serta perumahan.

4. Saya menganggap tanggungjawab dan tugas kita di Kementerian ini merupakan satu panggilan Ilahi untuk memperjuangkan dan membela nasib kumpulan sasaran khususnya yang berkurangan kapasiti untuk menyara diri dan terpinggir dalam masyarakat kita. Ini adalah kerana di celah-celah pertumbuhan ekonomi pesat yang memajukan negara kita, terdapat juga segelintir golongan miskin yang masih hidup ibarat kais pagi makan pagi, kais petang makan petang. Di celah-celah proses urbanisasi dan perbandaran kawasan kampung yang berkembang pesat, terdapat juga segolongan rakyat kita yang hidup sebagai gelandangan. Di celah-celah pertumbuhan ekonomi negara kita menjana pendapatan per kapita yang tinggi, terdapat juga orang miskin dan daif serta orang tua yang bergantung pada bantuan dan perkhidmatan yang disediakan oleh Kerajaan untuk menikmati hidup sebagai seorang manusia.

5. Saya beranggapan semua pegawai dan staf yang terlibat dalam perkhidmatan kebajikan di Kementerian ini melaksanakan tanggungjawab dan kerja yang dijalankan oleh insan mulia. Ini adalah kerana tanpa kita, nasib kumpulan sasaran tidak akan dibela. Tanpa kita, hidup mereka akan menghadapi

kegelapan. Tanpa kita, harapan mereka untuk mencari tempat pergantungan tidak akan dicapai. **Kita adalah pembela kepada 2.65 juta orang tua, 550,550 orang kurang upaya, 9.9 juta kanak-kanak, 14.8 juta wanita dan 222,490 orang miskin dan miskin tegar.**

6. Di sini saya ingin merujuk kepada kata-kata berhikmah oleh Mark Twain, yang menyanjungi jasa baik dan sumbangan orang yang mengamalkan kasih sayang dan budi baik untuk membantu orang yang terpinggir dan daif dengan merangka kata-kata penghargaan yang berbunyi seperti berikut:

**“ *Kindness is a language which the deaf can hear and the blind can see.*”**

### **SISTEM PENYAMPAIAN BERMESRA KASIH SAYANG**

7. Dalam bidang pengurusan perniagaan terdapat istilah perkhidmatan berorientasikan pengguna@*customer oriented service* yang merupakan faedah saingan yang akan menentukan kejayaan dan pertumbuhan sesebuah organisasi bisnes. Oleh itu, setiap pegawai dan staf yang berkerja dengan organisasi bisnes khususnya di barisan depan yang berinteraksi dengan pengguna setiap hari diwajibkan mengamalkan budaya perkhidmatan berorientasikan pengguna.

8. Kementerian ini dan agensi-agensinya terlibat dalam memberi perkhidmatan dan bantuan kepada kumpulan rentan dan kurang berupaya. Oleh itu, perkhidmatan dan bantuan yang dibekalkan oleh kita berbeza dengan organisasi perniagaan. Ini adalah kerana *critical success factor* kita bukan keuntungan yang dijana dan diperolehi, tetapi jumlah orang miskin, ibu tunggal yang daif, atau orang kurang upaya yang dibantu. Kejayaan kita bukan diukur oleh *market share* tetapi jumlah kumpulan sasar telah *empower* untuk berdikari dan berupaya menyara hidup sendiri. Matlamat utama perjuangan kita ialah untuk mengarusperdanakan kumpulan sasar dalam masyarakat dengan kesejahteraan hidup sebagai insan yang berproduktif dan berdikari.

9. Sehubungan ini, dalam membekalkan perkhidmatan dan bantuan kepada kumpulan sasar dengan *critical success factor* sedemikian, semua pegawai dan staf wajib mengamalkan budaya perkhidmatan pengguna bermesra kasih sayang@*customer service with love and kindness* . Selari dengan perkhidmatan pengguna bermesra kasih sayang, mantra sistem penyampaian kita ialah ‘ ***your problems are our business***’.

10. Justeru itu, pegawai dan staf KPWKM merupakan orang istimewa yang memikul tanggungjawab yang amat berat kerana di tangan mereka akan menentukan nasib kumpulan sasar. Oleh itu, kita wajar melaksanakan tanggungjawab dan tugas kita dengan mesra kasih sayang dan budi baik yang didorong oleh keikhlasan. Keprihatinan kita dengan ikhlas memang menyentuh nalar hati dan perasaan kumpulan sasar, dan mereka tahu siapa yang sebenarnya membantu, dan berkapsiti untuk mencari penyelesaian.

## **EXTRA MILE**

11. Dalam melaksanakan kerja yang mulia ini, kita wajar mengorak langkah *extra mile* untuk membantu mereka. Ini adalah kerana kita merupakan pelita yang menyalakan kegelapan yang dihadapi oleh mereka setiap hari dan memberi harapan bahawa dalam menghadapi kepahitan ini, terdapat warga kerja Kementerian dan agensi-agensi yang bersiap siaga untuk menghulurkan tangan membantu dengan senyuman, dan meningkat kesejahteraan hidup mereka supaya dapat menikmati kehidupan sebagai seorang manusia.

12. Oleh itu, bagi membekalkan perkhidmatan *extra mile* ini, kita tidak boleh terikat dengan waktu kerja “8 pagi hingga 5 petang” sahaja. Ini adalah kerana kumpulan sasar memerlukan pertolongan kita tanpa mengira waktu pejabat. Oleh itu, kadang-kadang kita perlu bertugas di luar waktu pejabat dan perlu mengorbankan masa rehat kita untuk menyelesaikan masalah kumpulan sasar.

13. Perkhidmatan *extra mile* ini bukan sahaja memerlukan banyak pengorbanan tetapi mempunyai kesabaran yang tinggi kerana kita akan menempuh pelbagai cabaran dan rintangan. Cabaran dan rintangan mencetuskan putus asa dan kurang bermotivasi kerana perjalanan mencari penyelesaian masih lagi jauh. Oleh itu, kita perlu sabar kerana sabar itu separuh daripada imam, dan niat baik kita untuk membantu nescaya akan direstui oleh Allah.

14. Akhir sekali, perkhidmatan *extra mile* ini mewajibkan kita meneruskan amalan tradisional untuk ‘*search and serve*’. Malah ikrar ‘*search and serve*’ ini telah mendapat perhatian Tan Sri KSN yang telah memuji JKM di atas inisiatif murni sedemikian. Cara ini akan memastikan lebih ramai kumpulan sasar akan menikmati bantuan kebajikan yang dibekalkan oleh Kementerian ini, Jabatan Kebajikan Masyarakat, Jabatan Pembangunan Wanita dan LPPKN.

## **PENUTUP**

15. Saya amat berharap bahawa sistem penyampaian bermesra kasih sayang akan dapat menunaikan aspirasi Kerajaan bagi merakyatkan perkhidmatan awam selaras dengan mantra ‘rakyat didahulukan dan pencapaian diutamakan’. Sistem penyampaian sedemikian akan menjayakan dasar *social inclusiveness* yang merupakan sebahagian besar daripada *core business* kita.

16. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah kepada pegawai dan staf yang menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang. Pegawai dan staf lain sebenarnya merupakan calon-calon yang dipertimbangkan kerana mereka juga berprestasi tinggi tetapi sistem kuota menyebabkan mereka tidak disenaraikan sebagai penerima anugerah. Oleh itu, saya berharap semua pegawai dan staf akan terus memberi sumbangan dan komitmen yang tinggi untuk menjayakan sistem penyampaian bermesra kasih sayang.