



PROGRAM WEBINAR ANJURAN
INSTITUT KEPIMPINAN STRATEGIK TUN GHAZALI SHAFIE
(TGSISL)
KOLEJ UNIVERSITI YAYASAN PAHANG

'Complaint is a Gift', Integrity : Cultivating and Transforming

4 Disember 2020 (Jumaat)
Platform Atas Talian "Zoom"

Bismillahirrahmanirrahim,

**Assalamualaikum wa Rahmatullahi wa Barakatuh dan
Salam Sejahtera,**

**Yang Berbahagia Prof Emeritus Dato' Dr Ahmad Haji Zainuddin, Naib
Canselor Kolej Universiti Yayasan Pahang**

**Yang Berbahagia Prof Madya Dr. Ruzita Manshor,
Pengarah Institut Kepimpinan Strategik Tun Ghazali Shafie**

**Dekan-Dekan, pensyarah-pensyarah serta warga kerja Kolej
Universiti Yayasan Pahang,**

Para pelajar Kolej Universiti Yayasan Pahang yang dikasihi, serta

Sidang hadirin sekalian.

Alhamdulillah, marilah kita bersama-sama melafazkan rasa syukur kepada Allah SWT, kerana dengan berkat limpah kurniaNya kita diberi kesempatan untuk berkumpul melalui platform atas talian pada pagi ini.

2. Saya ingin merakamkan penghargaan kepada YBhg. Prof Emeritus Dato' Dr Ahmad dan YBhg. Prof Madya Dr. Ruzita kerana sudi menjemput saya untuk berkongsi idea dan pengalaman dalam webinar anjuran Institut Kepimpinan Strategik Tun Ghazali Shafie ini, lebih-lebih lagi mengenai integriti. Ianya adalah satu topik yang saya kira sangat penting, bukan kerana saya sekarang Pengerusi Suruhanjaya Integriti Agensi Penguatkuasa atau EAIC; tetapi sudah sekian lamanya. Baik sebagai Pengerusi PETRONAS selama 6 tahun, atau selama lebih 38 tahun sebelum itu dalam Perkhidmatan Awam.

3. Saya amat bangga menjadi sebahagian daripada Perkhidmatan Awam negara kita. Bukan semata-mata kerana saya pernah menjadi KSN; tetapi sejak saya mula BERKHIDMAT sebagai Penolong Pengarah lagi dengan gaji sebanyak RM750 sebulan dalam tahun 1974. Saya tahu dan saya sedar bahawa amanah dan tanggungjawab sebagai penjawat awam adalah berat dan besar. Dan, emolumen yang diterima terutamanya bagi pegawai kanan masa saya dahulu adalah amat kecil berbanding dengan Ketua Eksekutif Korporat atau GLC. Tetapi itu adalah pilihan kita untuk berkhidmat kepada rakyat

dan negara. Wang ringgit tidak dapat membeli kepuasan hati memberi kemudahan dan keselesaan kepada pelanggan kita. Atau, membeli kita!

4. Itulah sebabnya saya tidak kisah sangat dengan imbuhan yang saya terima semasa dalam perkhidmatan awam, atau jaki dengan kawan saya dari bangku sekolah rendah ke Universiti yang menceburi sektor swasta mendapat imbuhan yang amat jauh lebih besar, berkereta mewah dan mempunyai harta yang banyak.

5. Tetapi saya amat jaki, dengki dan kecewa dengan penjawat awam yang mendapat imbuhan yang besar, berkereta-kereta mewah dan mempunyai harta yang banyak sekiranya diperolehi dengan cara yang tidak berintegriti.

Saudara-saudari sekalian,

6. Sangat banyak yang diperkatakan sekarang ini mengenai integriti. Atau lebih tepat, mengenai masalah integriti dalam perkhidmatan awam. Kita didedahkan saban hari dengan laporan-laporan mengenai tangkapan, reman, pembebasan, pendakwaan, hukuman. Dan ramai yang menggunakan "lexicon" ala COVID19 seperti "pandemik" untuk menerangkan keadaan ini di negara kita. Barang disimpangkan Allah, janganlah hendaknya akan timbul situasi dimana kita semua lalai dan dilalikan untuk menyifatkan semua ini benar, satu kebiasaan, satu kelaziman dan ianya "norma baru" yang kita harus terima. Ala COVID!

7. Sebagai mantan pegawai kanan penjawat awam, saya katakan dengan jelas dan lantang: **KITA TIDAK BOLEH MENERIMA** bahawa ini adalah satu norma baru yang harus diterima oleh perkhidmatan awam. Oleh masyarakat awam. Dan sekiranya suara majoriti ini, dalam perkhidmatan awam dan di kalangan awam, lantang menentang - - dan diikuti dengan tindakan yang wajar, tegas, adil dan saksama - - saya berkeyakinan penuh ianya adalah vaksin mustajab mengekang keinginan dan tindakan mereka yang tidak bertanggungjawab. Baik dikalangan penerima. Atau dikalangan pemberi.

Para hadirin yang dihormati sekalian,

8. Walaupun sesi yang diperuntukkan pada hari ini adalah selama 1 jam, saya bercadang untuk menggariskan beberapa isu sahaja dan seterusnya kita boleh berkongsi pandangan dan idea mengenai topik hari ini iaitu 'Complaint is a Gift', Integrity : Cultivating and Transforming.

9. "Complaint is a Gift" atau "Aduan sebagai satu Hadiah" bukanlah perkara baru. Semasa saya menjadi KSN dulu MAMPU sangat aktif cuba membudayakan falsafah ini didalam perkhidmatan awam. Dimana Kementerian dan jabatan, lebih-lebih lagi ketua dipelbagai peringkat mengalu-alukan aduan. Ini berbeza dengan kelaziman. Lazimnya kita tidak suka kepada aduan kerana ianya akan menyusahkan kita. Aduan adalah satu kenyataan mengenai ketidakpuasan hati terhadap sesuatu perkara, orang atau organisasi. Dalam kontek "Complaint is a Gift" aduan yang dibuat dengan suci hati, ada merit dan munasabah membolehkan kelemahan dalam

prosedur, kakitangan dan lain-lain dapat dikenalpasti dan diperbaiki.

Tetapi ianya memerlukan minda yang ada keterbukaan untuk menerima teguran yang membina. Dimana Kementerian atau jabatan itu sendiri yang menerima aduan dan membuat penambahbaikan. Bukan diarah atau diawas oleh lain-lain pihak.

10. Justeru itu, aduan harus dilihat sebagai sesuatu yang positif – sebagai satu hadiah! Sehubungan dengan ini, tidak kira sebagai penjawat awam, ahli akademik atau sektor swasta, aduan perlu dilihat sebagai hadiah yang tidak ternilai daripada pelanggan. Perkhidmatan yang diberikan akan mempunyai nilai tambah sekiranya aduan itu diselesaikan dengan segera dan berhemah. Saya percaya pelanggan akan teruja dengan pembekal barangan atau perkhidmatan yang menangani isu yang mereka hadapi dan sekaligus menambahbaik barangan atau perkhidmatan yang dibekal. Kita dapat mengekal pelanggan yang mungkin akan hilang sekiranya tidak ditangani. Juga mungkin mendapat pelanggan baru dengan penambahbaikan yang dilaksanakan.

11. Sewaktu saya menjadi KSN, alamat e-mel saya adalah terbuka dan tersedia untuk semua. Dan saya sendiri membaca dan membalas setiap e-mel tersebut. Sebagai pemimpin, tidak cukup untuk mengatakan bahawa kita terbuka terhadap cadangan. Kita mesti benar-benar terbuka terhadap cadangan dan kritikan. Dan perkara terpenting adalah tindakan susulan terbaik yang diambil terhadap setiap cadangan dan kritikan tersebut. Waktu itu saya beruntung oleh kerana setiap aduan yang saya terima diselesaikan dengan cepat dan berkesan oleh Agensi-agensi yang diadukan. Dan agensi-agensi terbuka menerima aduan dan menyelesaikannya sendiri.

12. Organisasi dan syarikat yang cemerlang bukan sahaja tidak membenci pengadu, malah sangat responsif kepada aduan yang wajar dan memberi ganjaran dalam bentuk barang dan pekhidmatannya yang percuma. Ada juga yang memberi tambahan dalam bentuk wang. Pada pemerhatian dan pembelajaran saya organisasi, syarikat dan pekerja cemerlang adalah pengkritik mereka sendiri yang paling tegar. "They are their worst critic". Jadi tidak akan banyak apa orang lain boleh adukan!

13. Saya suka berseloroh bahawa tanggungjawab asas Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) ialah JLLR (jalan, lampu, longkang, rumput) dan fungsi ini dapat dilaksanakan dengan baik sekiranya YDP dan lain-lain warga kerja PBT mendengar dan menangani aduan yang dibuat oleh residen kawasan mereka. Sebagai contoh mereka tidak perlu menggaji pekerja hanya untuk mencari lampu jalan yang tidak berfungsi (diwaktu malam) atau mandor untuk memastikan rumput dipotong oleh kontraktor. Penduduk-penduduk menjadi rakan kongsi yang tidak digaji. Yang menjimatkan masa dan tenaga kerja.

14. Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan setinggi tahniah kepada Majlis Perbandaran Kuantan kerana berjaya mendapat tempat kedua bagi Anugerah Bandar Mampan terbaik kategori Majlis Perbandaran sempena Hari Perancang Bandar Sedunia Peringkat Kebangsaan 2020. Menduduki tempat kedua dari 126 Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) yang ikut serta menunjukkan MPK berada di satu tahap tadbir urus yang terbaik dan efektif. Saya percaya perkara ini

pastinya mustahil untuk dicapai sekiranya MPK membisu kepada aduan dan cadangan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

15. Pada saya, senario yang terbaik ialah apabila organisasi yang diadakan itu sendiri diajukan aduan. Dan, mereka meraikannya - "celebrate the complaint". Dengan menyelesaikannya.

16. Tetapi hakikatnya lebih banyak aduan dibuat kepada pihak ketiga. Sebagai contoh bagi perkhidmatan awam kepada Biro Pengaduan Awam. Bagi kes-kes tertentu terutamanya yang melibatkan integriti aduan dibuat kepada SPRM dan bagi Agensi-agensi Penguatkuasaan juga kepada EAIC.

17. Saya sememangnya suka kepada slogan "Complaint is a Gift". Tetapi dalam hal-hal seperti ini saya lebih suka tidak menerima hadiah! Atau kurang menerima hadiah. Kejayaan kita menangani isu integriti ialah apabila agensi-agensi seperti SPRM, EAIC, Jabatan-jabatan Integriti menerima aduan yang berkurangan dan fokus mereka bukan lagi terhadap penyiasatan dan pendakwaan tetapi kepada pendakwaan. Dakwah supaya mendekati kebaikan dan menjauhkan yang mungkar. "Cultivating and transforming integrity". Sehubungan dengan ini saya suka mengingatkan diri saya dan rakan-rakan saya supaya sebagai pendakwah kita sendiri perlu putih dari putih. "Whiter than white!"

Sidang hadirin sekalian,

18. Integriti bukan sahaja bermakna kita menjauhkan diri daripada amalan-amalan rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa. Dalam konteks yang lebih luas, ia juga merangkumi nilai-nilai taat, jujur dan amanah.

19. Izinkan saya memetik kata-kata Warren Buffett –

Look for 3 things in a person. Intelligence, Energy and Integrity. If they don't have the last one, don't even bother with the first two.

20. Saya tidak menafikan peri pentingnya dua ciri lain iaitu kebijaksanaan dan kecerdasan. Akan tetapi, integriti adalah tiang utama yang memegang ketiga-tiganya bersama dan tanpa integriti, maka runtuhlah sesebuah organisasi yang dibina.

20. Saya percaya, memupuk semangat dan budaya integriti bermaksud memberikan yang terbaik. Dalam setiap peranan yang dipertanggungjawabkan. Terbaik dalam melaksanakan Amanah. Tidak hanya sekadar memenuhi syarat tetapi melaksanakannya dengan sehabis baik.

21. Dalam apa sahaja yang kita lakukan dalam hidup, ke mana sahaja kita melangkah, dalam setiap keputusan yang diambil - kita mesti sentiasa memberikan yang terbaik. Ini kerana ia adalah amanah yang dipertanggungjawabkan kepada kita.

22. Pembudayaan integriti akan membolehkan kita membuang segala tembok dan blok yang membatasi pemikiran kita, untuk

melihat dan memberikan yang terbaik dalam gambaran yang lebih besar, melebihi kepentingan individu. Ujian integriti adalah selalu melakukan perkara yang betul, walaupun tidak ada yang melihat. Dan adalah lebih utama apabila TIADA yang melihat!

23. Walau bagaimanapun, saya percaya budaya integriti dalam perkhidmatan perlu diterapkan seiring dengan tadbir urus yang baik. Ia bererti setiap individu perlu mempunyai rasa tanggungjawab terhadap organisasi. Sentiasa memikirkan yang terbaik untuk organisasi. Walau pun sekiranya 'kesalahan' berlaku bukan di jabatan kita, tetapi ia berlaku di organisasi kita, kita perlu mempunyai rasa tanggungjawab dan kebertanggungjawaban dalam memastikan 'salah' itu diperbetulkan. Perkara pokoknya, setiap tadbir urus yang baik memerlukan rasa kebertanggungjawaban setiap individu dalam organisasi.

Sidang hadirin sekalian,

24. Saya sedar bahawa dalam organisasi yang terbaik mana sekali pun, yang walaupun merupakan 'high performance organisation', pasti akan ada individu yang mungkin tidak mencerminkan budaya integriti. Dalam situasi seperti ini, mungkin ada orang yang berpendapat demi menjaga nama baik organisasi, kita patut senyap-senyapkan sahaja perlakuan itu. Supaya masyarakat tidak memandang serong kepada organisasi kita yang baik, yang rata-rata semuanya baik-baik belaka.

25. Ini sepatutnya tidak berlaku. Kita tidak boleh bertolak ansur terhadap sebarang perbuatan tidak berintegriti. Kita perlu mempunyai 'Zero Tolerance'. ZETO. Jangan kerana 'nila setitik, rosak susu sebelanga'. Sebagai pemimpin, kita sendiri perlu memastikan nila setitik ini dikeluarkan dari susu sebelanga. Inilah "Tone from the Top". Kepimpinan melalui teladan. Bahawa kita sentiasa berpegang kepada pentadbiran berintegriti tinggi. Sehubungan dengan ini, saya amat menghormati dan teruja dengan TINDAKAN dan pendirian tegas yang diambil oleh Ketua Polis Negara dan Ketua Pengarah Immigresen bersabit salahlaku yang dilaporkan dikalangan anggota masing-masing. Dan, saya percaya mereka tidak keseorangan. They do not walk alone.

Sidang hadirin yang dihormati sekalian,

26. Saya berdoa kehadiran Illahi, agar kita semua menggalas tanggungjawab kita dengan penuh integriti dan akauntabiliti. Sesungguhnya, ujian integriti bukan sahaja apabila ada yang memerhatikan kita. Ujian sebenar adalah apabila tiada siapa yang memerhati dan kita tetap berpegang teguh kepada prinsip integriti yang tersemat di dalam sanubari.

Wabillahitaufiq wal hidayah, wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.