



**TEKS UCAPAN**

**YBHG. DATO' HJ ZULKIPLY BIN RAMLI  
KETUA PENGARAH KEBAJIKAN MASYARAKAT**

**SEMPENA MAJLIS PENUTUP PROGRAM PR1SMA KEPIMPINAN JKM WPKL**

**PADA 6 SEPTEMBER 2015 (AHAD)  
DI AWANA KIJAL GOLF&SPA RESORT  
TERENGGANU**

---

1 | Page

Bismillahir rahmanir rahim  
Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Salam Sejahtera dan Salam Satu Kebajikan.

Saudari Pengacara Majlis,

Puan Wan Noraidah Bt Wan Mohd Zain  
Pengarah  
Jabatan Kebajikan Masyarakat Kuala Lumpur

Pn. Mumtaj Begum Bt Mohd Sultan  
Pengarah  
Bahagian Kawalan Standard

---

2 | Page

En. Azmi b. Abd Karim  
Ketua Penolong Pengarah Kanan  
Bahagian Kawalan Standard

En. Nor Azlan Bin Samurdi selaku fasilitator program ini

Pegawai-pegawai dan Kakitangan,

Tuan-tuan dan puan-puan

Warga JKM WPKL yang saya kasihi sekalian

1. Alhamdulillah, segala puja dan puji, sujud dan syukur kita merafak kehadiran Allah S.W.T. kerana hanya padaNya yang layak menerima segala pujian. Di pagi yang penuh ceria dan dilimpahi kerahmatan ini dengan izin Allah jua, kita semua dapat berkumpul bersama-sama dalam Majlis Penutup bagi **Program Pr1sma Kepimpinan JKM WPKL**. Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih di atas kesudian pihak urus setia menjemput saya untuk turut sama menyertai dalam majlis pada hari ini.

## **CABARAN DALAM PERKHIDMATAN AWAM - LANSKAP** **PERKHIDMATAN AWAM MASA KINI**

Tuan-tuan dan Puan-puan,

2. Sedar atau tidak, dunia kini telah banyak berubah. Lantaran itu, lanskap perkhidmatan awam juga harus berubah selari dengan perubahan global. Kalau dahulu, 'stakeholders' mudah menerima keputusan yang dibuat Kerajaan, namun pada masa kini, 'stakeholders' terutama rakyat lebih kritikal dengan setiap keputusan yang diambil. Perhimpunan Bersih yang telah diadakan pada minggu

---

5 | Page

lepas menunjukkan rakyat sudah berani turun ke jalan untuk menyatakan ketidakpuasan hati mereka. Sehubungan itu, kita di JKM perlu peka terhadap keperluan klien kita dan melaksanakan tugas kita dalam *frame* masa yang diberikan supaya klien kita berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh JKM.

\*\*Antara isu-isu yang banyak timbul;

- a) Terdapat kakitangan JKM yang tidak sanggup untuk bekerja pada hujung minggu iaitu pada hari Sabtu dan Ahad
- b) Tidak mahu bekerja lebih dari waktu pejabat contohnya kerja malam (operasi)

---

6 | Page

- c) Sikap kakitangan yang lebih 'mengarahkan' dan bergantung penuh dengan kumpulan pelaksana
- d) Cara komunikasi dengan klien turut terjejas akibat sikap kakitangan yang kurang prihatin

3. 'Langit terbuka' dengan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) membuka ruang yang luas untuk penyampaian, tindakan dan keputusan kita dipantau, dinilai, dikritik bahkan dipertikai. Sama ada kita suka atau tidak dengan perubahan ini, kita perlu bersedia untuk menyelesaikan masalah dan menyampaikan perkhidmatan kepada 'stakeholders' secara berdedikasi.

4. Oleh itu, tuan-tuan dan puan-puan sebagai penjawat awam perlulah menjaga etika dalam penggunaan *facebook, twitter dan blog*. Janganlah kerana terlalu ghairah berkongsi segala maklumat sehingga menyebabkan kebocoran maklumat mengenai Jabatan atau perkhidmatan awam secara keseluruhannya yang boleh menyebabkan imej Jabatan dan awam tercalar.

\*\*Sebaliknya, kakitangan seharusnya membantu Jabatan apabila ditekan oleh khalayak ramai dalam media sosial. Setakat ini, Jabatan hanya mempunyai 18 cyber troopers yang dilantik secara rasmi. Saya inginkan semua pegawai di peringkat negeri dan daerah melantik

cyber troopers supaya dapat menjawab isu-isu yang menjatuhkan Jabatan dan juga menyokong *statement-statement* positif atau jawapan positif cyber troopers mahupun orang lain yang berpihak kepada Jabatan.

## **KEPIMPINAN DALAM JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT** **ASPIRASI NEGARA**

5. Sehubungan itu, bagi melunaskan aspirasi Kerajaan ke arah merakyatkan perkhidmatan awam, selaras dengan slogan gagasan 1Malaysia, 'Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan' Pegawai-

---

9 | Page

pegawai JKM haruslah bersiap sedia dalam memberi perkhidmatan yang terbaik kepada golongan sasaran dan menunjukkan ciri-ciri kepimpinan yang unggul untuk kakitangan yang dipimpin supaya memberi motivasi dan semangat kepada *front liners* atau kakitangan JKM untuk terus memberi komitmen yang tinggi dalam perkhidmatan yang diberi.

6. Impak yang sangat besar dalam ciri-ciri pemimpin kepada orang yang dipimpin. Jika pemimpin itu seorang yang berjiwa pemimpin, akan sedia memimpin kakitangan bawahannya dengan penuh tertib dan memastikan suasana harmoni di organisasi. Manakala jika seseorang pemimpin itu berjiwakan "aku bos" maka tiada kepimpinan

---

10 | Page

yang berlaku cuma arahan dan tiada suasana yang harmoni akan wujud. Perkara ini tidak boleh dipandang sepi memandangkan ia mempunyai implikasi yang besar terhadap *job performance* atau motivasi kakitangan bawahan secara tidak langsung memberi kesan kepada perkhidmatan JKM secara keseluruhannya.

7. Kita perlu lihat jawatan yang diberikan sekarang bukan sekadar hak kita, tetapi amanah yang diberikan oleh Allah dalam melaksanakan tugas. Ingatlah bangun atau jatuhnya sesuatu empayar adalah bergantung kepada pemimpinnya. Oleh itu, sebagai Pegawai Tertinggi JKM, saya ingin menyeru tuan-tuan dan puan-puan untuk

berjalan seiring bersama saya dalam memimpin dan mentadbir JKM WPKL secara khususnya untuk menjadi sebuah organisasi yang unggul dan meninggalkan legasi yang hebat sebelum kita bersara.

### **\*\*JKM TERBANG TINGGI**

8. Tuan-tuan dan Puan-puan, kita perlu menentukan pelanggan terbela, JKM terpelihara dan JKM terbang tinggi. Semailah azam dan semangat kerja yang kental dan mampu mengubah cara bekerja supaya lebih sistematik. Saya yakin tuan-tuan dan puan-puan telah terpilih untuk berkhidmat dalam ruang lingkup kebajikan, tempat yang

paling mustajab untuk berbakti, tempat menabur jasa dan mendapat pahala.

9. Akhir sekali, melalui Program Pr1sma Kepimpinan ini saya berharap dapat menggilap potensi kepimpinan tuan-tuan dan puan-puan terutama melalui ilmu Neuro Linguistic Program (NLP) yang telah dipelajari. Tahniah sekali lagi saya ucapkan kepada tuan-tuan dan puan-puan atas usaha untuk memperbaiki dan mempelajari ilmu kepimpinan untuk menjadi aset yang terbaik kepada kecemerlangan JKM. Tanpa melengahkan masa

Dengan lafaz 

**Saya, dengan sukacitanya merasmikan penutupan PROGRAM PR1SMA KEPIMPINAN JKM WPKL**

Sekian.

Wabillahi Taufik Walhidayah. Wassalamu'alaikum w.b.t.