



TEKS UCAPAN



YB DATO' SERI HAMZAH BIN ZAINUDIN
MENTERI KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI,
KOPERASI DAN KEPENGGUNAAN

PERHIMPUNAN BULAN APRIL 2016

DI DEWAN MENARA PNS, BANGSAR SOUTH, KL

11 APRIL 2016

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Salam Sejahtera, Salam Satu KPDNKK,

Terima kasih saudara dan saudari pengacara majlis,

Yang Berbahagia Dato' Sri Jamil Bin Salleh,
Ketua Setiausaha Kementerian

Yang Berbahagia Dato' Basaruddin Bin Sadali,
Timbalan Ketua Setiausaha (Perdagangan Dalam Negeri)

Yang Berbahagia Dato' Razali Bin Othman,
Timbalan Ketua Setiausaha (Francais Dan Kepenggunaan)

Yang Berbahagia Dato' Zaidon Bin Hj Asmuni,
Timbalan Ketua Setiausaha (Pengurusan)

Ketua-Ketua Agensi, Pengarah-Pengarah Bahagian dan Pegawai-Pegawai Kanan
Kementerian,

Seterusnya para hadirin yang saya hormati sekalian.

1. **Pendahuluan.**

Bersyukur kita ke hadrat Allah S.W.T. dapat kita berkumpul bersama-sama pada pagi yang penuh barakah ini pada Majlis Perhimpunan Bulanan pada hari ini yang diadakan di Dewan Menara PNS.

2. **Bersama menangani persepsi ke arah *caring ministry* dan KPDNKK sebagai *trusted brand*.**

- Tanggapan umum bahawa KPDNKK perlu menangani semua isu yang berkaitan dengan kepenggunaan, sedangkan bidang kuasa KPDNKK adalah agak terhad kepada beberapa jenis barangan dan perkhidmatan tertentu sahaja.
- Walau bagaimanapun, KPDNKK akan membuat satu pendekatan baru iaitu kita akan juga melihat apa jua isu yang melibatkan kepenggunaan biarpun ia tidak melibatkan bidangkuasa kita.
- Biar KPDNKK menjadi betul-betul *caring* dalam isu-isu kepenggunaan dan menjadi sebuah kementerian yang dilihat sebagai '*trusted brand*'!!
- Dengan penglibatan yang menyeluruh dari semua kakitangan KPDNKK, *mismatch* antara persepsi dan realiti akan dapat kita tangani, insya' Allah.

3. **Kepercayaan (*Trust*) rakyat kepada KPDNKK.**

- Mesti mendapatkan kepercayaan rakyat terhadap perkhidmatan kita (*KPDNKK must enjoy trust from Malaysian*) kerana keputusan dan tindakan melibatkan rakyat.
- Bagaimana caranya? Caranya adalah dengan :
 - ❖ Melaksanakan tugas dengan penuh keupayaan dan kompeten (*capably and competently*).
 - ❖ Bertindak untuk kepentingan rakyat dengan penuh integriti (*to act with integrity, always in the public interest*).

4. **KPDNKK hanya akan dianggap sebagai *caring* bila rakyat percaya bahawa :**

- Tujuan kita bekerja adalah untuk rakyat dan juga pengguna.
- Bekerja bukan untuk kepentingan diri (*you are working not for personal gain, but for national interest*).
- Yakin bahawa kita boleh melaksanakan tugas dan melaksanakan dengan baik (*trust you that you can and you will do your job well*).
- Yakin bahawa kita mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melakukan yang terbaik untuk mereka. Andai kita gagal, kita tidak hanya gagal secara peribadi, tetapi perkhidmatan awam, kerajaan dan negara juga gagal.

5. *Caring Ministry* adalah menunaikan janji kepada rakyat atau konsep *effective customer journey*.

- Disebabkan oleh *expectation* rakyat cepat berubah, kita perlu meletakkan keperluan pengguna dalam setiap keputusan yang kita buat (*this means keeping the customer's needs at the core of every decision, from strategy formulation and design through to execution*).
- KPDNKK perlu menghasilkan *customer journey* yang efektif. *Government could produce an effective 'customer journey' (the experiences a customer has when interacting with service providers)*.

6. Keutamaan rakyat dari KPDNKK (*People's Priorities For Public Services/KPDNKK*)

- *Delivery*/penyampaian yang cekap;
- *Timeliness*/segera memberikan perkhidmatan;
- *Information provision*/maklumat yang tepat;
- *Professionalism* dalam menjalankan tugas; dan
- *Staff attitude*/sikap kakitangan yang bersifat *caring*