

“PERKHIDMATAN MELANGKAUI KEBIASAAN”

DATO’ DR. HJ. MALEK SHAH BIN HJ. MOHD YUSOFF

TEMA UCAPAN

Kita perlu memikirkan semula peranan kita sebagai anggota perkhidmatan awam. Setelah hampir 50 tahun negara telah mencapai kemerdekaan, anggota perkhidmatan awam sebagai peneraju utama pembangunan negara, perlu kekal relevan dan harus mampu memberikan nilai tambah dalam penyediaan perkhidmatan kepada rakyat.

MEMBINA NEGARA BERDAULAT

Kemerdekaan yang dicapai oleh pemimpin dan pejuang negara terdahulu adalah melalui proses yang bukan mudah. Kemerdekaan ini diperolehi menerusi semangat juang yang tinggi, tidak mengenal erti gentar, hubungan setiakawan yang kukuh dan kebijaksanaan mengatur strategi yang dipelopori oleh para pemimpin dengan sokongan padu rakyat ketika itu. Menerusi kemerdekaan, kebebasan dapat dikecapi. Bagaimanapun kebebasan tersebut perlu diiringi dengan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan oleh semua pihak bagi mengisi dan memberi makna kepada kemerdekaan.

Sepanjang 49 tahun merdeka, perkhidmatan awam negara telah berjaya menangani pelbagai cabaran dalam usaha membentuk negara yang berdaulat dan makmur. Pada tahun 1950-an dan 1960-an, perkhidmatan awam telah melaksanakan tugas menjaga

ketenteraman dan keamanan negara dengan jayanya. Pada tahun 1970-an pula, perkhidmatan awam berhasil melaksanakan tanggungjawab sebagai pelaksana utama program pembangunan dan penyediaan kemudahan-kemudahan asas. Manakala pada tahun 1980-an dan 1990-an, selain berperanan sebagai pemain utama (*key player*) dalam program pembangunan, perkhidmatan awam berfungsi dengan berkesan sebagai fasilitator dan *pacesetter* untuk membantu sektor swasta menjadi 'enjin pertumbuhan' ekonomi negara.

Sepanjang tempoh tersebut juga, perkhidmatan awam telah menjalankan peranannya dengan cemerlang. Antara kejayaan tersebut adalah seperti:

- Menghapuskan ancaman penganas komunis;
- Memupuk perpaduan negara selepas 13 Mei 1969;
- Menjayakan pembangunan fizikal dan infrastruktur seperti lebuhraya, pelabuhan, KLIA, Putrajaya, Menara Kuala Lumpur, Menara Berkembar PETRONAS dan sebagainya;
- Mentransformasikan ekonomi negara termasuklah menangani kemelesetan ekonomi. Semenjak tahun 1970-an sehingga sekarang, negara dapat mengekalkan kadar pertumbuhan ekonomi pada purata 5 – 6% setahun; dan
- Meningkatkan kualiti hidup masyarakat dengan penambahan kemudahan kesihatan, perumahan dan pendidikan. Berdasarkan Laporan Unit Perancangan Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri (2006), Indeks Kualiti

Hidup Rakyat Malaysia dalam tempoh 1990 – 2004 telah menunjukkan peningkatan sebanyak 15.9% bagi pendidikan, 18.9% bagi perumahan dan 18.1% bagi kesihatan.

Kejayaan ini telah memartabatkan perkhidmatan awam Malaysia sebagai antara perkhidmatan awam terbaik dari segi peranan dan sumbangannya kepada negara di kalangan negara-negara membangun. Data IMD World Competitiveness Yearbook 2006 menunjukkan bahawa Malaysia berada dalam kedudukan yang sangat kompetitif. D daripada 61 buah negara, kedudukan Malaysia adalah seperti berikut:

- i. Prestasi ekonomi (*Economic Performance*) di tempat ke 11;
- ii. Kecekapan kerajaan (*Government Efficiency*) pada kedudukan ke 20;
- iii. Kecekapan busines (*Business Efficiency*) di tangga ke 20; dan
- iv. Kemudahan infrastruktur pada kedudukan ke 31.

Pada keseluruhannya dapatlah dikatakan bahawa perkhidmatan awam negara telah melangkah maju dan dapat memberi perkhidmatan yang efisien menerusi kemantapan sistem, peningkatan teknologi serta kewibawaan kepimpinan awam dan politik negara.

CABARAN PERKHIDMATAN AWAM MASA KINI

Meskipun demikian diakui juga bahawa pada masa yang sama, perkhidmatan awam berhadapan dengan persekitaran yang sentiasa berubah. Antara perubahan-perubahan tersebut ialah:

- Masyarakat lebih bermaklumat dan terpelajar yang memerlukan pendekatan yang berbeza dalam penyampaian perkhidmatan;
- Ekspektasi rakyat atau pelanggan yang lebih tinggi iaitu mengharapkan perkhidmatan yang lebih bermutu dan tadbir urus yang lebih baik selaras dengan hak mereka sebagai pembayar cukai;
- Pemanfaatan sepenuhnya penggunaan ICT bagi meningkatkan kecekapan dan kepantasan dalam menyediakan perkhidmatan awam; dan
- Keperluan peningkatan pengetahuan dan pemupukan minda kelas pertama di kalangan penjawat awam.

Dalam beberapa hal, cabaran dan perubahan tersebut telah menyebabkan usaha pembaharuan dan penambahbaikan yang suatu ketika dahulu sudah dianggap mencapai tahap terbaik, kini tidak lagi memadai untuk memenuhi kehendak pelanggan dan rakyat. Memandangkan kesedaran dan ekspektasi masyarakat kini semakin tinggi, senario

berkenaan memerlukan sektor awam melaksanakan pendekatan baru yang berbeza daripada sebelumnya dalam penyampaian perkhidmatan.

MENJANA PERKHIDMATAN MELANGKAUI KEBIASAAN

Dalam hal ini, pemberian perkhidmatan perlu bersifat melangkaui kebiasaan atau *service beyond the ordinary*. Pendekatan *just do it* dan *getting it done* tidak lagi sesuai. Ia perlu dipertingkatkan dengan menggunakan pendekatan *getting it done right the first time*, yang kemudian perlu diikuti seterusnya dengan *getting it done better all the time*. Perkhidmatan awam juga perlu mempunyai *the passion for excellence and the thirst for quality* untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanannya.

Secara umum, maksud ‘perkhidmatan melangkaui kebiasaan’ ialah memberi perkhidmatan yang lebih daripada kebiasaan dan melangkaui jangkaan pelanggan. Antaranya ialah:

- i. Perkhidmatan yang diberi hendaklah lebih cepat, cekap dan berkesan;
- ii. Perkhidmatan tersebut juga mampu memberi kesan positif yang mendalam kepada pelanggan; dan
- iii. Pelanggan bukan sahaja berpuas hati dengan perkhidmatan tetapi juga seronok dan gembira dengan layanan mesra yang diberikan.

Perkhidmatan melebihi kebiasaan ini boleh dilaksanakan oleh setiap penjawat awam di semua peringkat. Bagi pelanggan, layanan yang diterima sewaktu mereka mula menjejakkan kaki di sesebuah organisasi adalah merupakan *the moment of truth*. Dengan kata lain, pandangan dan tanggapan pertama orang ramai terhadap sesuatu agensi banyak bergantung kepada kecekapan perkhidmatan para petugas barisan hadapan (*frontliners*). Jika pelanggan kurang diberikan layanan, maka kesan negatif akan terlekat pada pemikiran mereka. Begitu juga jika layanan yang diberi melebihi jangkaan, organisasi tersebut akan mendapat kepercayaan dan penghargaan pelanggan.

(i) Perkhidmatan Melangkaui Kebiasaan Bagi Petugas Barisan Hadapan

Berikut adalah contoh-contoh perkhidmatan melangkaui kebiasaan yang boleh diberikan oleh petugas barisan hadapan kepada pelanggan luaran:

- Pengawal keselamatan memberi layanan dengan hormat, berbudi bahasa dan memberi panduan dengan jelas kepada pelanggan mengenai lokasi yang ingin mereka tuju, sehingga pelawat merasa kehadiran mereka sangat dihargai;
- Pekerja Rendah Awam (tukang kebun) sentiasa menjaga kehijauan persekitaran pejabat, memelihara landskap agar teratur dan menyusun pokok-pokok berpasu untuk hiasan dalaman pejabat dengan begitu menarik. Keadaan ini menjadikan persekitaran luaran dan dalaman pejabat begitu indah dan kondusif untuk pelawat dan petugas;

- Pekerja Rendah Awam (pencuci) melaksanakan tugas pencucian mengikut jadual yang ditetapkan, menyelesaikannya dengan tahap kualiti terbaik, bahkan memastikan setiap sudut dalam keadaan bersih pada setiap masa sehingga pelawat berasa terpegun tatkala menggunakan kemudahan seperti bilik air di pejabat;
- Pegawai Khidmat Pelanggan (telefonis) mengangkat telefon sebaik sahaja deringan pertama berbunyi dan menjawab panggilan pelanggan dengan suara yang lunak dan mesra;
- Pegawai Khidmat Pelanggan (petugas kaunter) menyambut ketibaan pelawat dengan penuh hormat, mesra, peramah, ceria, prihatin, peka dan responsif sehingga menyebabkan tetamu merasa kehadiran mereka sangat dialu-alukan dan berasa selesa berurusan dengan organisasi;
- Petugas Asrama menyusun kelengkapan bilik asrama dengan menarik, membekalkan kemudahan penginapan selengkapnya dan menyediakan kemudahan tambahan tanpa diminta sehingga pelawat begitu selesa mendiami penginapan yang disediakan oleh organisasi; dan
- Tukang Masak menyediakan menu yang seimbang dan masakan yang enak sehingga tetamu atau pelawat begitu berselera menikmati hidangan yang disediakan.

(ii) Perkhidmatan Melangkaui Kebiasaan Bagi Petugas Lain Dalam Organisasi

Meskipun demikian, ini bukanlah bermakna hanya para petugas barisan hadapan organisasi sahaja yang perlu memberikan perkhidmatan melangkaui kebiasaan. Memandangkan konsep pelanggan turut meliputi pelanggan dalaman organisasi, perkhidmatan melangkaui kebiasaan boleh diaplikasikan seperti contoh-contoh berikut:

- Tukang K3 menjalankan tugas penyelenggaraan setiap masa seperti pemeriksaan lampu, pendawaian, sistem paip dan perabot pejabat menerusi kaedah *management by walking around* bagi memastikan tiada kerosakan berlaku. Sekiranya terdapat kerosakan, beliau akan memperbaikinya serta-merta dengan sempurna bagi memastikan keselesaan pengguna terjamin;
- Pembantu Am Rendah mengedarkan surat-surat kepada pegawai dengan segera dan berhemah, membuat tugas fotostat dengan baik, menyusun dan menjilid dokumen dengan rapi, menyelenggara kemudahan di bilik mesyuarat termasuk menyediakan kertas dan alat tulis secukupnya sehingga persekitaran kerja begitu membantu dan memberangsangkan; dan
- Pemandu Kenderaan Pejabat memastikan kenderaan berada dalam keadaan bersih, membawa penumpang secara tertib dan memandu

kenderaan dengan cermat bagi memastikan keselamatan dan keselesaan penumpang terjamin.

(iii) Perkhidmatan Melangkaui Kebiasaan Bagi Semua Warga Organisasi

Warga keseluruhan JPA perlu mengamalkan perilaku terpuji seperti memberi senyuman dan menghormati pelanggan yang berurusan, menghargai kehadiran mereka, bersedia memberi bantuan tanpa diminta, mendengar dan memberi perhatian terhadap masalah mereka serta bersabar dalam melayani ragam pelanggan. Jika pelanggan yang datang berurusan merupakan mereka yang telah uzur atau berusia lanjut, layanan yang diberi tidak harus terhad kepada urusan rasmi tetapi kesemuanya seperti membantu menaiki lif, membukakan pintu, menyediakan tempat duduk yang selesa malah menghantarnya dengan selamat ke tempat kenderaan yang menunggu selepas selesai urusan.

Sebagai penjawat awam, warga JPA harus sensitif kepada keadaan persekitaran meskipun mengenai perkara-perkara kecil. Dalam hal ini, adalah menjadi tanggungjawab setiap warga JPA untuk menjadi pemerhati dan penyalur maklumat kepada petugas yang berkaitan sekiranya berlaku sebarang kerosakan di pejabat seperti mentol lampu terbakar, paip air bocor, longkang tersumbat, tandas tidak boleh digunakan dan sebagainya. Selain itu apabila kita menghadiri sesuatu majlis dan mendapati masih ada tempat kosong di barisan hadapan, maka dengan sendirinya kita memenuhi tempat yang kosong tersebut tanpa perlu diminta oleh penganjur. Seterusnya apabila majlis tersebut berakhir, berilah peluang kepada tetamu kehormat dan jemputan untuk beredar keluar terlebih dahulu

sebelum kita meninggalkan dewan. *Take care of the little things because small things can spoil the big things.*

Dengan itu pelaksanaan perkhidmatan melangkaui kebiasaan ini adalah selaras dengan matlamat Kempen Budi Bahasa dan Amalan Nilai-Nilai Murni iaitu untuk menjadikan perkhidmatan awam lebih beradab, bersopan dan bertatasusila. Sesungguhnya usaha untuk memartabatkan perkhidmatan awam ke suatu tahap keunggulan memerlukan peningkatan budaya kerja terpuji dan kehalusan budi pekerti anggota-anggota kerjanya.

PRA-SYARAT KE ARAH PERKHIDMATAN MELANGKAUI KEBIASAAN

Pemberian perkhidmatan yang bersifat melangkaui kebiasaan atau *service beyond the ordinary* memerlukan usaha pemantapan terhadap perkara-perkara berikut dalam diri penjawat awam iaitu:

- i. Minda merdeka;
- ii. Sikap dan perwatakan kelas pertama;
- iii. Nilai murni dan budaya berprestasi tinggi;
- iv. Keluhuran peribadi; dan
- v. Pembelajaran berterusan.

(i) Minda Merdeka

Minda merdeka bermaksud pemikiran yang terbuka dalam melaksanakan tugas, cekap dalam membuat keputusan dan bijaksana dalam menyelesaikan masalah. Dalam hal ini, minda merdeka yang harus dimiliki oleh setiap penjawat awam meliputi:

- Pemikiran yang bebas dan tidak terkongkong oleh sistem dan budaya kerja yang lama;
- Pemikiran yang mengutamakan keadilan serta tidak terpengaruh dengan kebatilan atau penyelewengan;
- Pemikiran yang kreatif dan berani mencuba untuk menjana inovasi bagi memperbaiki sistem penyampaian perkhidmatan; dan
- Pemikiran yang objektif iaitu berkebolehan membuat pertimbangan dan keputusan secara cepat tetapi tepat.

Menerusi minda merdeka, penjawat awam akan berkebolehan untuk menyempurnakan sesuatu tugas melebihi daripada kebiasaan (*go the extra mile*) dan memberi sumbangan yang lebih besar terhadap organisasi. Dalam hal ini, minda merdeka merupakan faktor penggerak utama bagi memacu komitmen warga kerja organisasi awam

dalam menuju era gemilang dan sekali gus menganjak perkhidmatan ke persada keterbilangan.

(ii) Sikap dan Perwatakan Kelas Pertama

Penjawat awam yang bermentaliti kelas pertama pula terdiri daripada mereka yang berilmu, memiliki kekuatan psikologi dan jati diri yang mantap, memiliki perwatakan dan berkeperibadian yang dihormati lagi disegani serta disempurnakan dengan amalan kerohanian secara berterusan. Oleh itu bagi memberikan perkhidmatan melangkaui kebiasaan, memerlukan pegawai awam:

- Memiliki perwatakan terbilang (*towering personality*) iaitu mempunyai sifat-sifat yang baik, disenangi, dihormati, disegani, berakhlak mulia dan menjadi rujukan pegawai lain;
- Sedia berkhidmat untuk negara (*serving the nation*) iaitu menganggap rakyat sebagai pelanggan utama yang harus diberi perkhidmatan sebaik-baiknya;
- Bersikap mesra dan sentiasa berusaha untuk memudahkan urusan pelanggan;
- Berpandangan terbuka dan mengalu-alukan segala maklumbalas, teguran dan cadangan pelanggan; dan

- Berkebolehan menginstitusikan amalan terbaik (*best practices*) secara profesional dalam tugas untuk memberi perkhidmatan yang berkesan.

Dalam hal ini, setiap penjawat awam perlu mempunyai *mind set* yang sentiasa komited ke arah kegemilangan perkhidmatan dan organisasi. Justeru keupayaan perkhidmatan awam untuk memenuhi aspirasi *stakeholders* dan pelanggan sangat bergantung kepada sikap dan perwatakan kelas pertama anggota kerjanya.

(iii) Nilai Murni dan Budaya Berprestasi Tinggi

Sepertimana digariskan oleh YAB Perdana Menteri dalam Rancangan Malaysia Ke-9, pembangunan modal insan yang holistik adalah meliputi ketinggian peribadi, intelektual, ilmu pengetahuan dan sikap progresif. Pemilikan modal insan yang berkualiti di kalangan penjawat awam akan menyumbang kepada keinginan mereka untuk melaksanakan perkhidmatan melangkaui kebiasaan menerusi pemantapan nilai dan etika yakni mengamalkan nilai-nilai positif, integriti, adil dan akauntabiliti. Oleh itu aktiviti-aktiviti yang menyalahi peraturan tata tertib dan disiplin perkhidmatan awam seperti rasuah, penyelewengan dan penyalahgunaan kuasa akan dapat dihindari demi menjaga martabat dan reputasi perkhidmatan.

Pada masa yang sama juga, Y. Bhg. Tan Sri KPPA pernah menegaskan bahawa:

“Today, services provided have to be based on our understanding of what our customers want and expect the Public Service to do. There needs to be

greater effort to identify customer needs and expectations and to evaluate the impact of policy and programmes on society.”

Dalam hal ini, kehendak dan ekspektasi pelanggan akan dapat dipenuhi dengan melaksanakan budaya kerja berprestasi tinggi, misalnya menerusi kesanggupan penjawat awam untuk bekerja di luar waktu pejabat dan kemampuan menghasilkan output melampaui keperluan tugas yang biasa. Selain itu, budaya mengutamakan prestasi tinggi akan dapat direalisasikan menerusi pemantapan kompetensi, pengukuhan profesionalisme, kebolehan untuk segera berubah (fleksibiliti) dan kemahiran bekerja secara berpasukan. Oleh itu budaya berprestasi tinggi sangat diperlukan bagi melahirkan penjawat awam yang berkemampuan untuk memberi perkhidmatan yang melampaui daripada kebiasaan.

(iv) Keluhuran Peribadi

Bagi memberi perkhidmatan yang melebihi kebiasaan, penjawat awam harus memiliki keluhuran peribadi. Keluhuran peribadi terpancar daripada tiga sifat utama yang terdapat dalam diri individu iaitu kekuatan, amanah dan kerajinan. Kekuatan (*al-quwwah*) bermaksud kepakaran, kecekapan dan kemampuan dalam melaksanakan tugas tertentu yang dipertanggungjawabkan. Misalnya menurut Ibnu Taimiyyah, seorang panglima perang memerlukan kekuatan hati, kecekalan jiwa, mengetahui pentadbiran ketenteraan dan menguasai strategi peperangan. Penjawat awam juga harus mempunyai ciri amanah (*al-amin*). Pembentukan sifat amanah memerlukan pendidikan rohani yang menjurus kepada iman dan takwa kerana individu yang memiliki kedua-dua ciri ini tidak akan mengabaikan tugas dan tanggungjawab yang diserahkan kepadanya. Ciri ketiga yang

diperlukan oleh penjawat awam ialah kerajinan. Sabda Rasulullah SAW bermaksud: “*Sesungguhnya Allah suka seseorang itu membuat satu perkara (pekerjaan), dan dia melakukannya dengan tekun*” (hadis riwayat al-Baihaqi). Oleh itu pekerja yang baik akan melakukan pekerjaannya dengan tekun dan sentiasa meningkatkan mutu kerjanya.

Pemilikan ketiga-tiga sifat terpuji tadi akan menjadi lebih bermakna jika diiringi dengan fikiran dan niat yang betul serta ketulusan doa. Dalam menghadapi cabaran dan dugaan, penjawat awam yang bersifat kamil dan ikhlas akan sentiasa mendekati diri kepada Maha Pencipta. Keimanan dan ketakwaan akan mendorong mereka untuk merasai lebih berkeyakinan bagi melaksanakan tanggungjawab yang melebihi kebiasaan dalam organisasi dan perkhidmatan.

(v) Pembelajaran Berterusan

Perkhidmatan awam memerlukan pekerja yang sentiasa bersedia untuk belajar. Menerusi pembelajaran, kita akan memperolehi pengetahuan yang boleh diaplikasikan dalam persekitaran dan pelaksanaan kerja. Menurut Benjamin Franklin: “*If a man empties his purse into his head, no man can take it away from him. An investment in knowledge always pays the best interest.*” (Jika sekiranya seseorang itu membelanjakan wangnya untuk menambah pengetahuan, tidak akan ada orang lain yang boleh mengambilnya. Oleh itu pelaburan dalam meningkatkan pengetahuan tetap akan memberi pulangan yang terbaik).

Dengan itu pekerja berpengetahuan akan mempunyai kelebihan dari segi kompetensi dan profesionalisme yang sangat diperlukan untuk membolehkan mereka

memberi perkhidmatan yang melebihi kebiasaan. Antara ciri pekerja berpengetahuan ialah:

- Kebolehan *interpersonal*;
- Penguasaan pelbagai kemahiran (*multi skilling*);
- Kebolehan bekerja dengan penyeliaan minimum (memperoleh *empowerment*); dan
- Kebolehan mengaplikasi pengetahuan untuk mencapai keputusan lebih baik.

Seseorang pegawai awam yang tidak menguasai pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan tidak mungkin akan dapat melaksanakan tugasnya dengan cekap, berkesan dan berprestasi tinggi. Oleh itu proses membangunkan pekerja berpengetahuan (*k-workers*) dalam sektor awam perlu diberi perhatian utama bagi menangani cabaran serta memenuhi tuntutan yang semakin tinggi.

Dalam hubungan ini, pembelajaran dan latihan berterusan amat penting untuk memantapkan pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan oleh penjawat awam. Selain bergantung kepada latihan formal, penguasaan pengetahuan boleh dilakukan dengan meneladani amalan terbaik orang lain yang melaksanakan tugas yang berkaitan. Menerusi latihan yang berkesan dan kemahuan untuk mencontohi amalan kerja terbaik tersebut, penjawat awam mampu melakukan tugas mereka melebihi daripada kebiasaan.

SENARAI SEMAK BAGI MELAKSANAKAN PERKHIDMATAN MELANGKAUI KEBIASAAN

Sebagai panduan bagi melaksanakan perkhidmatan yang melangkaui kebiasaan di JPA, **Jadual 1** memperlihatkan bagaimana menerusi penambahan ciri-ciri unggul, perkhidmatan yang bertaraf biasa boleh dipertingkatkan sehingga mampu melangkaui kebiasaan. Dalam hal ini, setiap bahagian di JPA perlu memikirkan apakah ciri-ciri perkhidmatan melangkaui kebiasaan yang boleh diberikan kepada pelanggan dan kemudian melaksanakannya.

PENUTUP

Kita semua perlu merasa bersyukur kerana dapat merasai nikmat kemerdekaan tanah air. Sebagai penjawat awam, kita perlu berbangga kerana diberi peluang untuk bersama-sama memainkan peranan dalam memberi perkhidmatan kepada negara. *But just as it is important to have an honourable job, it is more important to bring honour to your job. It is not just about doing the extra ordinary job but doing the ordinary job extraordinarily well.*

Menerusi kesedaran, dorongan, keprihatinan dan iltizam untuk memberi perkhidmatan yang gemilang, *ordinary person can produce an extra ordinary service.* Saya ingin memberi contoh mengenai individu yang sama-sama telah kita kenali. Siti Norhaliza pada asalnya hanyalah gadis biasa yang lahir dan dibesarkan di sebuah bandar

kecil iaitu Kuala Lipis, Pahang. Tetapi dengan bakat semula jadi yang digilap dengan kekuatan tekadnya untuk menjadi penghibur *extra ordinary*, kini beliau muncul sebagai primadona nombor satu negara dan bakal melangsungkan pula perkahwinan dengan seorang tokoh korporat.

Jiwa yang merdeka membolehkan sesiapa sahaja penjawat awam melaksanakan kerja melebihi kebiasaan. Bagaimanapun bagi melaksanakan amanah tersebut, mereka perlulah melengkapkan diri dengan ciri-ciri yang diperlukan seperti minda merdeka, sikap dan perwatakan kelas pertama, nilai murni dan budaya berprestasi tinggi, keluhuran peribadi dan pembelajaran berterusan (lihat **Jadual 1**). Sempena bulan kemerdekaan dan ketika menantikan ulang tahun tarikh kemerdekaan negara yang akan disambut beberapa hari lagi, marilah kita semua memperbaharui tekad dan azam untuk memberi perkhidmatan yang melangkaui kebiasaan atau *service beyond the ordinary*.

Sekian.

C:UcapPIOgos06