



**TEKS UCAPTAMA
YANG BERBAHAGIA
TAN SRI DATO' SERI MOHD ZUKI BIN ALI
KETUA SETIAUSAHA NEGARA**

**SEMPENA
PELANCARAN BUKU, MODUL DAN FORUM
THE G.R.E.A.T CIVIL SERVICE**

**20 JUN 2023 (SELASA), 9.45 PAGI
AUDITORIUM INTAN BUKIT KIARA, KL**

Bismillahirrahmanirrahim.

Terima kasih Pengacara Majlis.

Yang Berbahagia Dato' Dr. Zulkapli

bin Mohamed

Ketua Pengarah Perkhidmatan

Awam

Yang Berbahagia Datuk Dr.

Alauddin Sidal

Pengarah

Institut Tadbiran Awam Negara

(INTAN)

**Yang Berbahagia Ketua-ketua
Setiausaha, Yang Berhormat
Setiausaha Kerajaan Negeri dan
Ketua-ketua Jabatan,**

**Yang Berbahagia Tan Sri-Tan Sri,
Puan Sri-Puan Sri, Datuk-Datuk,
Datin-Datin, dif-dif kehormat;**

**Seterusnya tuan-tuan dan puan-
puan yang saya hormati sekalian.**

PENDAHULUAN

Alhamdulillah, saya memanjatkan segala puji dan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan hidayah dan inayah-Nya jua, kita dapat berkumpul bersama-sama dalam majlis yang gilang-gemilang dan sungguh bermakna pada pagi ini.

2. Saya mengucapkan terima kasih kepada Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) kerana berjaya mengaturkan Forum The G.R.E.A.T Civil Service untuk

semua penjawat awam pada pagi ini. Semoga dengan The G.R.E.A.T Civil Service yang diilhamkan ini, ia dapat membantu kita memperkukuh kapasiti individu dan organisasi bagi menjayakan gagasan dan aspirasi “Malaysia MADANI”.

PEMBINAAN TAMADUN DAN KESEJAHTERAAN NEGARA

**Para hadirin yang saya hormati
sekalian,**

3. Sejak era ketamadunan manusia kira-kira 10,000 sebelum masihi, yang bermula di Timur Tengah hingga ke tamadun yang lebih maju, pembinaan peradaban oleh bangsa dan negara-negara berkenaan telah didukung oleh para sarjananya yang memiliki keilmuan dan kepakaran yang tinggi sehingga dapat menyumbang kepada kemajuan dalam pelbagai bidang kehidupan rakyat.

4. Kebangkitan tamadun Islam juga bertitik-tolak daripada penguasaan ilmu. Selama berabad-abad lamanya, tamadun Islam telah mencipta era keemasan yang kemudiannya menerangi dunia Barat yang pada waktu itu berada dalam zaman kegelapan sebegitu lama.

5. Namun setelah berada di puncak peradaban, pelbagai isu dan masalah mula menjalari kehidupan dan merosakkan

ketamadunan yang dibina selama ini. Kejatuhan tamadun Melayu Melaka umpamanya, berlaku akibat keruntuhan moral, etika dan integriti.

6. Memasuki era modenisasi, keutamaan terhadap pencarian laba dan kemewahan, mengutamakan materialistik, bersikap individualistik, tebal dengan keangkuhan dan tidak menghiraukan tanggungjawab menjadikan peradaban yang dibina

**semakin goyah dan akhirnya rebah
ditelan zaman. Kemelut demi
kemelut muncul bertimpa-timpa
dalam era globalisasi yang penuh
kekacauan ini sehingga
menghakis keupayaan kita
membina sebuah negara yang adil,
bersepadu dan progresif.**

**7. Justeru mendepani era pasca-
normal ini, gagasan Malaysia
MADANI telah diangkat oleh YAB
Perdana Menteri dengan
bermatlamatkan untuk**

**mengemudi bahtera negara
melayari lautan cabaran penuh
gelora. Ia mendukung asas untuk
memartabatkan Malaysia menjadi
sebuah negara yang mampan,
sejahtera, berdaya cipta, saling
menghormati serta bersikap ihsan
berdasarkan keyakinan antara
satu sama lain.**

**PATRIOTISME DAN ISLAH
MENGUKUH PERKHIDMATAN**

**Hadirin yang saya hormati
sekalian,**

8. Mahatma Gandhi pernah berkata: “The Earth provides enough to satisfy every man’s need but not for every man’s greed”. Di antara punca utama berlakunya amalan salah guna kuasa dan penyelewengan adalah disebabkan oleh sikap tamak dan mementingkan diri. Seseorang yang memiliki kuasa mempunyai ruang dan peluang untuk

mengambil kesempatan daripada kelemahan sistem. Mereka yang tidak beretika dan berintegriti akan menggunakan kuasa budi bicaranya untuk menyalah guna kuasa atau menerima rasuah.

9. Biar saya tegaskan di sini, kita perlu memerangi habis-habisan amalan buruk ini dan membuktikan *we are not that bad*. Maka, kita harus bersama-sama berusaha ke arah meningkatkan kualiti perkhidmatan.

10. Perkhidmatan awam adalah entiti yang menjaga kemaslahatan rakyat. Sebagai “custodian of the public interest”, kita berada di sini untuk memberi perkhidmatan yang sebaik mungkin kepada masyarakat.

11. Dalam hal ini, tata kelola menjadi nadi kepada kecemerlangan perkhidmatan awam. Tata kelola mencakupi penyampaian perkhidmatan yang adil, saksama dan berhemah

kepada semua komuniti. Ia mesti dilakukan tanpa pilih kasih, tanpa meminggirkan mana-mana pihak dan tanpa mengira latar etnik, agama, politik, geografi atau sosioekonomi. Tanpa tata kelola cekap, tidak mungkin penjawat awam dapat melaksanakan tugas dengan baik.

12. Semestinya penjawat awam perlu membawa semangat Islah iaitu perubahan ke arah kebaikan agar negara dapat kembali ke

zaman kegemilangannya.
Mengambil semangat karya “The Asia Renaissance”, karya YAB Perdana Menteri sebelum ini, saya percaya Malaysia sebagai Harimau Asia ini memerlukan sebuah kebangkitan semula.

13. YAB Perdana Menteri pernah menyatakan bahawa Malaysia perlu memegang kepada prinsip-prinsip berikut untuk mencapai status Harimau Asia yakni... “if you want to be an Asian Tiger, you

must have discipline, strong values, attitude, strength, confidence and be able to act”.

14. Menerusi Islah yang digerakkan oleh jentera Perkhidmatan Awam, negara akan dapat menganjak kelok kecemerlangan dalam memacu agenda Malaysia MADANI. Kecekapan dan kemampuan perkhidmatan awam menjadi faktor terbesar kepada agenda pembangunan negara. Bertindak

secara responsif dan tangkas, dengan pengurusan sumber dan perbelanjaan yang lebih efektif akan dapat mempercepat pembangunan negara.

15. Saya meminta semua penjawat awam agar menggalas tugas yang diamanahkan dengan penuh daya usaha agar rakyat tidak lagi merungut, mengeluh malah mencemuh kerana kecewa dengan prestasi yang hambar. Kikis semua label negatif yang

diberikan oleh masyarakat. Jangan kerana hanya seorang bersikap culas dan kerja sambil lewa, habis semua terpalit, seperti pepatah “kerana nila setitik, rosak susu sebelanga”.

16. Selanjutnya, Perkhidmatan Awam yang beintegriti, ihsan dan rahmah menjadi perisai akhir Kerajaan untuk mengukuhkan kepercayaan rakyat. Semua peringkat organisasi perlu lebih bertanggungjawab dan prihatin

**dalam pengurusan dan
penyampaian perkhidmatan.
Kepercayaan rakyat ini juga akan
membina sebuah masyarakat
MADANI yang aman, harmoni dan
stabil.**

THE G.R.E.A.T. MALAYSIAN CIVIL SERVICE

**Para hadirin yang saya hormati
sekalian,**

17. Sejurus selepas saya menggalas jawatan sebagai Ketua Setiausaha Negara, negara berada dalam situasi di mana hubungan di antara anggota pentadbiran dan penjawat awam agak longgar sehingga senario tersebut digelar sebagai “deep state” oleh media. Pada ketika itu, saya telah memperkenalkan slogan *Trust to Serve*, iaitu menyeru agar seluruh Perkhidmatan Awam terus setia kepada kerajaan berdasarkan

prinsip profesionalisme dan *government of the day.*

18. Pada ketika negara berhadapan dengan pandemik COVID-19 sehingga kerajaan terpaksa melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), saya telah meletakkan F.A.S.T.E.R. iaitu *flat, agile, streamlined, tech-enabled, efficient dan resilient* sebagai prinsip utama yang perlu disemai dalam pelaksanaan tugas setiap penjawat awam

ketika mendepani pandemik COVID-19.

19. Seterusnya, saya telah memperkenalkan iltizam dan aspirasi baharu iaitu S.W.I.F.T. iaitu *speed, world class knowledge, inspirational, flexible dan technology-based* bagi menggerakkan jentera organisasi dan penyampaian perkhidmatan awam agar lebih pantas, cekap dan berkesan semasa dalam fasa Pelan Pemulihan Negara.

20. Ke arah merealisasikan pembentukan masa depan negara yang maju dan dinamik – Malaysia MADANI – terdapat kewajipan untuk kita memperkukuhkan kebolehan, kompetensi dan profesionalisme. Bagi mendokong dan merealisasikan gagasan YAB Perdana Menteri ini, penjawat awam perlu memantapkan fundamental nilai individu dan organisasi menerusi aspirasi *The G.R.E.A.T. Civil Service*.

21. Tadbir urus yang baik menuntut supaya penjawat awam mematuhi peraturan dan prosedur yang telah dibangunkan. Mekanisme akauntabiliti yang telus perlu diterapkan dalam setiap proses kerja bagi mengelakkan sebarang kemungkinan penyalahgunaan kuasa.

22. Dalam konteks ini, ingin saya merujuk kepada amanat YAB Perdana Menteri semasa Majlis

Permukiman KSU dan KP pada 28 Mei 2023 yang menekankan komitmen supaya kita perlu menoktahkan kemiskinan tegar di kalangan 130 ribu ketua isi rumah tahun ini. Sesungguhnya ini merupakan “tall order” yang perlu kita lakukan merentasi agensi. Saya percaya dengan sistem pangkalan data utama (PADU) yang dibangunkan, perencanaan menyeluruh dan menerusi sistem tadbir urus yang baik, kita dapat membasmi kemiskinan dan

**mengurangkan jurang kemiskinan
tanpa mengira kaum dan agama.**

**KEPERCAYAAN KEPIMPINAN
KEPADA PENJAWAT AWAM**

Para hadirin sekalian,

**23. Saya ingin memaklumkan
bahawa YAB Perdana Menteri
sebenarnya sangat dipercayai
kebolehan dan keupayaan kita
semua penjawat awam. Malah
sebaik sahaja beliau dilantik**

sebagai YAB Perdana Menteri, beliau telah mewajibkan setiap Anggota Kabinet untuk melantik pentadbir atau SUSK Pejabat masing-masing supaya dari kalangan Penjawat Awam, dan bukannya lantikan luar.

24. Kepercayaan ini tidak hanya kepada penjawat awam yang berkhidmat di peringkat persekutuan semata-mata. Malah, apabila pada 17 Jun 2023, iaitu Sabtu yang lalu, semasa

Konvensyen Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat yang menghimpunkan para Pegawai-Pegawai Daerah seluruh negara, YAB Perdana Menteri telah mengumumkan sekali lagi kepercayaan beliau kepada para D.O ini untuk melaksanakan projek-projek kecil atau penyelenggaraan yang melibatkan kos sehingga RM500,000.00, berbanding hanya RM200,000.00 sahaja sebelum ini.

25. Hakikat ini menunjukkan YAB Perdana Menteri sangat mempercayai kebolehan kita sebagai penjawat awam. Oleh itu, peganglah betul-betul amanah dan kepercayaan yang diberikan ini kerana “sekali orang tidak percaya kepada kita, maka sampai bila-bila mereka tidak akan percaya”.

**PERANAN PERKHIDMATAN AWAM
MENDEPANI CABARAN MASA
DEPAN**

**Tuan-tuan dan puan-puan
sekalian,**

**26. Jerome C. Glenn, seorang
futuris dan *CEO The Millennium
Project* dalam buku *State of the
Future* (2018), telah menggariskan
pelbagai isu dan cabaran global
selama dua dekad yang lalu,
misalnya akses kepada
pendidikan, pengurangan
kemiskinan, pengurangan kadar
kematian bayi, penglibatan wanita
dalam politik dan seterusnya.**

Walau bagaimanapun, beliau menjangkakan pada era pasca-normal isi-isu seperti kebebasan media, pergolakan politik, jenayah terancang, pengangguran, rasuah, peperangan serta pemanasan global akan menjadi semakin serius.

27. Persoalannya, adakah kita sebagai penjawat awam peka, sedar serta bersedia bagi menghadapi realiti baharu sebegini? Bagaimana kita perlu

mendepani isu ini? Strateginya bukan setakat tindakan penyelesaian (corrective action) kepada permasalahan yang bakal melanda, sebaliknya melakukan langkah pencegahan (preventive action) sebelum isu-isu ini muncul sebagai realiti.

28. Menurut Deloitte dalam kajiannya *Creating the Government of the Future* (2020), faktor utama yang dominan untuk mendorong perubahan dalam

sistem kerajaan pada masa hadapan selain daripada pandemik ialah ledakan teknologi, perubahan struktur masyarakat dan perniagaan, serta keupayaan membuat jangkaan (anticipatory).

(i) Ledakan Teknologi

29. Setiap generasi penjawat awam perlu membuktikan kerelevanan dengan mencipta semula peranan yang sesuai dengan cabaran semasa dalam

berhadapan dengan Revolusi Perindustrian Keempat (IR 4.0). Kaedahnya ialah dengan memanfaatkan teknologi seperti Internet of Things, Big Data, Artificial Intelligence (AI) dan sebagainya yang akan secara langsung mengubah norma kerja kita.

30. Penggunaan AI kini telah menjangkau dalam banyak aspek kehidupan manusia, dan boleh memberi impak yang besar kepada

dasar dan perkhidmatan awam dalam pelbagai cara. Sebagai contoh, Chat GPT iaitu sebuah aplikasi sembang AI, adalah teknologi kecerdasan buatan termaju yang berpotensi untuk merevolusikan sektor awam.

31. Chat GPT boleh digunakan untuk meningkatkan komunikasi, menggalakkan penyertaan awam dan menyelaraskan proses membuat keputusan. Ia boleh memudahkan penyertaan dan

penglibatan orang ramai, yang akhirnya ketelusan, kepercayaan dan kerjasama antara orang ramai dan sektor awam dapat ditingkatkan. Contohnya, ChatGPT boleh digunakan untuk mengumpulkan maklum balas daripada orang ramai tentang cadangan dasar, penyampaian perkhidmatan atau menyelesaikan isu komuniti. Dengan menganalisis maklum balas ini, ChatGPT boleh memberikan pandangan tentang kebimbangan dan keutamaan

orang ramai, dan dengan itu membantu pegawai awam membuat keputusan dengan lebih baik.

(ii) Perubahan Struktur Masyarakat dan Perniagaan.

32. Pola penstrukturan masyarakat seluruh dunia mula berubah, apatah lagi kita menuju ke arah negara penduduk menua (aging population). World Bank menjangkakan bahawa kira-kira

14 peratus daripada penduduk Malaysia akan berumur 65 tahun ke atas pada tahun 2044 dan negara akan dikelaskan sebagai “aged society”.

33. Maka, kita perlu membuat persiapan secara menyeluruh iaitu dari segi dasar, perundangan, infrastruktur, pendidikan, sektor kesihatan dan perkhidmatan bagi menghadapi realiti ini. Perubahan ini akan memberi kesan kepada pengurangan pendapatan isi

rumah dan bebanan penjagaan ahli keluarga yang berumur. Walau bagaimanapun, berhadapan dengan cabaran, terkilas juga peluang dan potensi jika kita bijak memanipulasinya.

34. Dari aspek ekonomi dan sumber manusia, kita boleh bersedia dengan menawarkan perkhidmatan dan penjagaan, pembangunan kepakaran sumber manusia, pengkhususan bidang latihan dan juga fokus

penyelidikan dalam bidang geriatric.

(iii) Keupayaan membuat jangkaan (anticipatory)

35. Setiap penjawat awam adalah agen transformasi paling hadapan dalam perantaraan di antara rakyat dan Kerajaan. Lantas, untuk melakukan proses perubahan dan pembaharuan, kita memerlukan anjakan pemikiran dan kebolehan membuat jangkaan

(anticipatory). Dengan itu, penjawat awam bukan sahaja perlu memahami realiti semasa tetapi memahami tuntutan masa hadapan dan mempunyai kemahuan serta keberanian membuat perubahan.

36. Menerusi pendekatan G.R.E.A.T ini, enam (6) inisiatif telah diusahakan di bawah Pasukan Petugas Khas Reformasi Agensi (STAR) di bawah kepimpinan saya, iaitu:

a. mengurangkan kesesakan pesakit di hospital kerajaan – berdasarkan projek rintis, kesesakan di zon hijau Hospital Tengku Ampuan Rahimah Klang telah berkurang sebanyak 54%;

b. pemerkasaan pelaksanaan projek pembangunan sekolah daif – tempoh perolehan dilaksanakan dari 3 bulan kepada hanya 22 hari;

c. pelaksanaan inisiatif dalam mengurus kesesakan kaunter

imigresen di KLIA – kesesakan dapat dikurangkan dengan mengubah beberapa kaedah kerja melalui *business process re-engineering*;

e. inisiatif mengurangkan kos sara hidup melalui penambahbaikan rantai bekalan agro-makanan, antaranya melalui Program Agro-MADANI; dan

f. mengurangkan karenah birokrasi – Malaysia Productivity

Corporation (MPC) sedang melaksanakan beberapa projek rintis dengan beberapa kementerian untuk menyemak semula proses kerja yang telah lapuk.

PENUTUP

**Hadirin yang saya hormati
sekalian,**

37. Kita telah melafaz ikrar untuk mencurahkan taat setia dan

membuat aku janji untuk berkhidmat kepada agama, bangsa dan negara. Jadi seperti mana selalu kita rakamkan dalam surat-menyurat rasmi; “Saya yang menjalankan amanah”, ingatlah pada janji-janji kita tersebut. Bak kata pepatah; “Kerbau dipegang pada talinya, manusia dipegang pada janjinya”.

38. Akhir kata, saya mendoakan agar saudara dan saudara terus diberi kekuatan dan kesabaran,

**untuk beriltizam dan bertindak,
melaksanakan perubahan-
perubahan positif, demi
kemaslahatan negara dan rakyat.**

**39. Semoga dengan pelancaran
Buku dan Modul G.R.E.A.T Civil
Service ini kelak akan dapat
memacu Perkhidmatan Awam
Negara ke persada keterbilangan.**

**Sekian. Wabillahitaufiq wal
hidayah wassalamualaikum
warahmatullahi wabarakatuh.
Terima kasih.**