



TEKS UCAPAN

TAN SRI MOHD KHAIRUL ADIB ABD RAHMAN
KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM

SEMPENA

MAJLIS AMANAT

KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM
TAHUN 2021

TEMA:

2021: MENDEPANI CABARAN, MELANGKAUI EKSPEKTASI

13 JANUARI 2021, 9.00 PAGI

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

#KITAJAGANEGERA

TEKS UCAPAN

Bismillahir Rahmanir Rahim

Assalamualaikum WBT dan Salam Sejahtera

SALUTASI

Yang Berbahagia Dato' Hj. Suhaime bin Mahbar
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Pembangunan)

Yang Berbahagia Datuk Dr. Rose Lena binti Lazemi
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Operasi)

Yang Berusaha Dr. Anesee bin Ibrahim
Pengarah Bahagian Penyelidikan, Perancangan dan Dasar

Pengarah-Pengarah Bahagian, Datuk, Dr., tuan-tuan dan puan-puan,
warga JPA yang dikasihi sekalian serta penjawat-penjawat awam yang
lain yang turut mengikut amanat ini dari FB *Live*.

1. Pertamanya, marilah kita memanjatkan setinggi-tinggi kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T. atas limpah dan inayahNya kerana kita diberikan kesempatan untuk bersama-sama melangkah ke gerbang Tahun Baharu 2021.
2. Terlebih dahulu, saya ingin merakamkan ucapan setinggi-tinggi tahniah dan terima kasih kepada Bahagian Penyelidikan, Perancangan dan Dasar atas penganjuran Majlis Amanat bagi tahun 2021 yang bertema **Mendepani Cabaran, Melangkaui Ekspektasi**.

Warga JPA yang saya hormati,

3. Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah Subhanawataala kerana kita semua telah berjaya melepasi tahun 2020 yang sangat mencabar. Sepanjang tahun 2020 kita diuji dengan pandemik Covid-19 dan cabaran politik tanah air. Selain itu, kita juga diselangi dengan berita-berita yang

menaikkan semangat penjawat awam dan berita-berita yang turut menyedihkan penjawat awam. Kita didedahkan di dada-dada akhbar mengenai tugas-tugas *frontliners* dalam mengharungi wabak Covid-19. Kita melihat rakan-rakan kita bertungkus lumus untuk menstabilkan kembali keadaan kesihatan rakyat di negara ini. Dalam masa yang sama, pada awal tahun kita juga melihat perubahan pertukaran kerajaan, yang agak lancar. Di sebalik itu, kita adalah sebahagian jentera yang menjalankan dan menjayakan dasar negara. Dalam masa yang sama juga, kita melihat berita-berita yang turut menyedihkan kita, berita-berita yang menyentuh mengenai isu-isu integriti dalam perkhidmatan awam.

Jadi, persoalannya apakah warna kita dalam tahun 2021 ini?

4. Tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati sekalian, **untuk tahun ini saya masih lagi mahu menekankan aspek yang telah saya tekankan selama ini iaitu integriti, kepantasan dan profesionalisme dalam kita melaksanakan tanggungjawab kita.** Berulang kali, saya telah menekankan kepentingan untuk kita sentiasa hayati dan amalkan ketiga-tiga nilai ini. Tidak salah untuk kita terus mengulangi penghayatan nilai-nilai ini, kerana ia tidak mempunyai noktah. Tidak ada ketika di mana kita boleh katakan bahawa, tiada lagi keperluan untuk kita berintegriti, tiada lagi keperluan untuk melaksanakan tugas dengan pantas atau tiada keperluan bertindak secara profesional.

INTEGRITI : ISU UTAMA PERKHIDMATAN AWAM

5. Tahun 2020 kita telah menyaksikan bagaimana ada di antara penjawat awam yang telah ditangkap dan dituduh kerana telah menerima rasuah dan menyalahgunakan kuasa. Kita melihat banyak isu-isu dalam tirai 2020 yang agak menyedihkan kita. Pertamanya, kita melihat pegawai-pegawai di Jabatan Pendaftaran Negara ditangkap dan dituduh kerana menjual kad pengenalan. Kita melihat rakyat begitu marah dan ada mengatakan 'inilah pengkianat negara'. Kita melihat jabatan-jabatan seperti Jabatan Pengangkutan Jalan diserbu oleh SPRM. Kita melihat isu-isu rakan-rakan kita di Jabatan Imigresen yang didapati menyalahgunakan kuasa memberikan kelonggaran dan kemudahan untuk warga asing masuk ke negara kita. Kita melihat mereka mempunyai kereta-kereta dan basikal-basikal yang mahal. Kita juga di tahun 2020, diganggu dengan bekalan air yang mana kita melihat di kaca TV, rakyat

Malaysia yang tua, yang berkeluarga, yang mengandung, menunggu di tepi jalan mengharapkan air dan kemudiannya di PPRT, berjalan naik tangga untuk membawa air ke atas untuk ke rumah mereka dan akhir sekali di penghujung tahun, kita juga didedahkan dengan isu kartel daging.

6. Tuan-tuan dan puan-puan sekalian, jika dahulu, kita melihat ia hanya sebagai isu terpencil kerana melibatkan sebilangan kecil penjawat awam, tetapi kini kita tidak boleh lagi duduk diam kerana apa jua tindakan kita, akan akhirnya sampai juga di hadapan kita. Kita melihat isu-isu yang menyentuh contoh-contoh yang saya sebutkan tadi, lambat laun akan juga menjadi masalah kita. Jadi kita tidak boleh duduk diam. Inilah golongan minoriti yang seharusnya kita ketepikan. Kita adalah majoriti, ramai antara penjawat awam yang masih lagi berpegang teguh kepada prinsip-prinsip penjawat awam, namun, jika kes ini yang digambarkan, boleh kita gambarkan sebagai selumbar pada tubuh kita, yang jika tidak dibuang secepat mungkin akan menjadi nanah yang membusuk dan mengikis daging-daging di tubuh kita ini.

7. Kita tahu, selain daripada ini, banyak lagi ketirisan integriti yang berlaku di pelbagai peringkat, bahkan ada yang kita anggap sebagai perkara biasa. Tidak hairanlah jika orang ramai mengaitkan jabatan-jabatan tertentu dengan pegawai yang korup (*corrupt*) dan terlibat dengan rasuah. Sepertimana saya katakan tadi, bilangan mereka yang tidak beramanah ini adalah minoriti, kita adalah majoriti. **Majoriti kita adalah penjawat awam yang teguh dan kekal dengan ikrar kita sebagai penjawat awam.** Janganlah kita membiarkan minoriti ini mencalarkan imej kita dengan menconteng arang di muka kita. **Kita haruslah bertindak sekarang, mengetepikan mereka.** Kita tidak boleh lagi duduk diam dan mengharapkan orang lain untuk bertindak. Kita semua mempunyai **peranan masing-masing untuk memastikan perkhidmatan kita bersih dan berintegriti.** Kita juga pernah mendengar bahawa ramai di antara kita yang takut atau menunggu habuan atau hadiah sebelum mendedahkan isu-isu rasuah. Saya rasa ini tidak menjadi isu kerana ini adalah perkhidmatan kita, inilah rumah kita. Sekiranya kita sendiri tidak ada semangat untuk membersihkan perkhidmatan kita, siapa lagi yang patut membersihkannya? Jadi kita di sini haruslah menjaga diri kita sendiri dan menjaga perkhidmatan kita.

Lambat laun sekiranya kita tidak bertindak sekarang, ia akan menjadi lebih sukar untuk ditangani.

INTEGRITI ADALAH ISU KITA SEMUA

8. Tuan-tuan dan puan-puan sekalian, **isu keruntuhan integriti penjawat awam bukan lagi isu individu, atau isu dalaman organisasi, tetapi merupakan isu kita bersama.** Kita tidak boleh lagi mengamalkan sikap jangan jaga tepi kain orang', malah kita patut sama-sama menjaga dan memerhatikan perlakuan rakan-rakan di sekeliling kita. Ini kerana, mereka yang menjadi jiran kita ini, jika mereka rosak, maka rosaklah juga persekitaran rumah kita. Jika sampah dibuang ke luar laman berhari-hari, maka pasti busuknya akan terhidu sehingga ke rumah kita.

9. Jika kita tidak melakukan sesuatu, ia akan terus menjadi barah yang tidak boleh diubati, dan akhirnya negara kita akan rosak binasa. Malaysia ini adalah negara kita, hak kita bersama. Sanggupkah kita melihat jatuhnya peradaban dan sejarah kecemerlangan perkhidmatan awam yang telah dibina sejak zaman sebelum merdeka lagi, rosak kerana sikap segelintir daripada penjawat awam.

10. Generasi penjawat awam sebelum ini telah **bersusah payah membentuk satu perkhidmatan yang efisien dan kukuh.** Hasilnya, kita boleh lihat sekarang ini, Malaysia berada dalam kedudukan yang baik dalam beberapa indeks dunia. Sebagai contoh, kajian yang dilaksanakan oleh *Institute for Economics and Peace* pada tahun 2020, telah meletakkan Malaysia di kedudukan **ke 20 daripada 163 negara dalam Global Peace Index.** Pada ketika ini United Kingdom di kedudukan ke 42, Korea Selatan di kedudukan 48 dan United States of America di kedudukan ke 121 - mereka berada jauh di belakang Malaysia.

11. Dalam carta *Ease of Doing Business* yang dilaksanakan oleh World Bank pada tahun 2019, Malaysia berada di **kedudukan ke 12 daripada 190 negara.** Kedudukan ini menunjukkan Malaysia masih dipandang baik di mata dunia. Malaysia dianggap aman, dan adalah mudah untuk membina perniagaan di Malaysia. Justeru, **penting untuk kita mengekalkan, bukan sahaja kebolehpercayaan rakyat kepada perkhidmatan awam amnya, bahkan juga imej negara dalam arena antarabangsa.**

12. Ketirisan integriti dan amanah ini juga akan membawa kepada pelbagai isu lain. Sebagai contoh, pekerja yang kurang amanah, mungkin akan bekerja sambil lewa, tidak fokus, dan berlengah-lengah menyiapkan tugas. Tugas yang boleh siap dalam masa satu hari, mungkin akan mengambil masa beberapa hari. Jika tugas tersebut adalah satu daripada rangkaian kerja yang panjang, ia akan melewatkan keseluruhan kerja tersebut. Kesannya, akan timbul ketidakpuasan hati di kalangan pelanggan, dan imej perkhidmatan awam juga akan bertambah buruk.

13. Untuk kita bersama-sama menangani isu ini, ada tiga perkara utama yang boleh kita lakukan:

PERTAMA – JAGA DIRI KITA

14. **Pertama : Meningkatkan integriti diri dan menjauhkan diri kita daripada gejala-gejala rasuah serta ketirisan amanah dan integriti.** Amanah ini adalah luas maksudnya. Dalam konteks semasa sepanjang tempoh PKP, terdapat isu yang timbul berkaitan penjawat awam yang bersikap sambil lewa dan menganggap “Bekerja daripada rumah” (BDR) sebagai peluang untuk bersenang-lenang di rumah, atau yang lebih teruk lagi, menggunakan kesempatan BDR untuk keluar bersantai atau membeli-belah di pasaraya. Ini berlaku walau pun telah jelas dalam arahan berkenaan BDR bahawa semua penjawat awam perlu berada di rumah masing-masing semasa BDR. Kes-kes sebegini menimbulkan persoalan, setakat manakah amanahnya kita sebagai penjawat awam, walau pun kita tidak terlibat dengan kes-kes yang dikategorikan sebagai rasuah?

15. **Integriti merupakan satu ciri penting yang perlu ada dalam setiap diri penjawat awam.** Kajian oleh INTAN bersama SPRM pada tahun 2018 mendapati punca-punca rasuah dalam kalangan mereka yang disabitkan kesalahan oleh SPRM adalah kerana tiadanya integriti.

16. Melalui kajian ini, kita dapati, masalah utama berlakunya rasuah bertitik tolak daripada sikap pegawai itu sendiri. Kajian-kajian lalu juga telah mencadangkan bahawa antara elemen yang boleh meningkatkan integriti dan mengurangkan salah laku adalah dengan meningkatkan spiritual diri. Penghayatan kepada spiritualiti akan membantu kita untuk merasa lebih bertanggungjawab, meletakkan rasa bertujuan atau *sense of purpose* dalam melaksanakan tugas.

KEDUA - AMBIL TAHU DAN PEDULI

17. **Kedua : kita tidak boleh menutup mata terhadap kes-kes ketirisan integriti, tetapi kita ambil tahu dan ambil peduli tindakan rakan-rakan kita dalam perkhidmatan awam.** Sekiranya kita sedar dan tahu tentang sebarang isu rasuah, atau sebarang bibit-bibit ke arah kerja yang tidak amanah, kita ada pilihan untuk mengambil tindakan yang bersesuaian. Kita boleh beri nasihat kepada orang yang kita kenali atau rakan sekerja kita. Kita boleh juga membuat laporan sama ada kepada Ketua Jabatan atau kepada SPRM. Seperti mana yang saya katakan tadi, janganlah kita mengharapkan ganjaran atau hadiah, janganlah kita rasa takut untuk kita bertindak dan kita sepatutnya menjaga perkhidmatan kita. *It is incumbent upon us to take care of our service.* Tidak ada orang lain yang akan boleh membantu kita dalam hal ini. Kita kena jaga kita.

KETIGA – KEMASKAN SISTEM DAN PROSEDUR

18. **Ketiga : kita perlu memperkemaskan sistem dan prosedur kerja.** Proses dan prosedur kerja yang panjang, tiada ketelusan dalam membuat keputusan, polisi yang tidak sesuai dan lapuk, serta tiadanya keupayaan membuat keputusan merupakan antara masalah birokrasi yang dihadapi di tempat kerja.

19. **Saya menekankan isu kepantasan dan profesionalisme dalam membuat keputusan adalah kerana ianya berkait rapat dengan isu integriti.** Isu birokrasi antara faktor yang akan menyebabkan berlakunya salah laku, seperti mahu kelulusan yang cepat bagi permit pendatang asing. Ini akan menyebabkan peraturan dilanggar demi jalan pintas. Ada pegawai yang menerima rasuah atas alasan mempercepatkan proses sesuatu permohonan atau untuk mendapat kelulusan bagi sesuatu permohonan yang tidak memenuhi syarat. Justeru, kita harus sama-sama memikirkan **bagaimana untuk memudahkan proses dan prosedur kerja kita tanpa kompromi daripada segi keselamatan dan keperluan undang-undang.** Kita tutup ruang daripada berlakunya salah guna kuasa pegawai-pegawai pelulus yang tidak bertanggungjawab.

20. Berkaitan ini juga, saya dapati **masih ada di kalangan orang awam yang masih tidak mengetahui proses dan prosedur sebenar dalam mendapatkan perkhidmatan daripada agensi kerajaan.** Oleh itu, tanggungjawab kita selain memudahkan kelulusan sesuatu

permohonan, kita juga perlu memberikan pendidikan kepada rakyat untuk memahami prosedur perkhidmatan awam. Dengan menjelaskan sesuatu prosedur, pelanggan kita akan mengetahui apa yang boleh dilakukan untuk memastikan setiap permohonan itu dapat diluluskan atau dilaksanakan tanpa perlu bantuan orang tengah yang kadang kala mengambil kesempatan kononnya kelulusan boleh diberikan jika ada 'duit kopi' nya.

KITA JAGA NEGARA

21. Jika kita semua mengambil peduli tentang isu-isu rasuah, isu-isu ketirisan amanah dan sebagainya dalam perkhidmatan awam ini, saya yakin, akhirnya kita akan berjaya menanganinya. Mungkin agak sukar untuk menghapuskannya sama sekali, tetapi jika kes-kes integriti dapat dikurangkan, dan hanya tinggal mereka yang bebas rasuah menjadi majoriti di semua jabatan, InsyaAllah kita telah berjaya.

22. Kita bersama menjaga diri kita, kita juga jaga rakan dan jiran kita, kita jaga negara kita. Hashtag, **#KITAJAGANEGARA**.

MELANGKAUI EKSPEKTASI

23. Organisasi yang berjaya adalah organisasi yang dapat melihat dan membuat **jangkaan tentang perubahan** yang berlaku di masa hadapan. Organisasi yang tidak membuat perubahan dengan cepat akan ketinggalan dan gagal. Antara kes yang boleh kita jadikan contoh adalah syarikat Kodak, sebuah syarikat besar di dunia fotografi, yang hampir terpaksa gulung tikar kerana kegagalan melihat perubahan dunia fotografi ke arah digital.

24. Dalam konteks ini, perkhidmatan awam juga adalah sama. Kita perlu melihat dan memahami perubahan yang berlaku, yang melibatkan pelanggan utama kita. Sebagai contoh, demografi penduduk Malaysia sedang berubah. Jabatan Perangkaan Malaysia menjangkakan peratusan **penduduk Malaysia yang berumur 60 tahun ke atas akan meningkat daripada 5 peratus pada 2010, kepada 15 peratus pada tahun 2030**. Malaysia akan menjadi sebuah **negara tua menjelang 2030**. Perubahan demografi serta perubahan lain seperti teknologi, akan menghasilkan suatu era baharu kepada perkhidmatan awam.

25. Dalam masa yang sama juga kita melihat pandemik Covid telah memberikan kita banyak pengajaran. Banyak kelemahan-kelemahan yang dikenalpasti akibat penularan wabak Covid-19. Ini adalah peluang untuk kita melaksanakan perkhidmatan Kerajaan melalui atas talian. **Jadi, keupayaan kita dilihat daripada bagaimana kita berubah dengan persekitaran semasa.** Kalau dahulunya kita mempunyai pelbagai platform untuk menguruskan urusan pencen, cuti, permohonan belajar, bayaran pinjaman dan lain-lain lagi. Saya menjangkakan kita mampu **menyatukan kesemua perkhidmatan di bawah satu platform dengan aplikasi pintar** yang boleh diintegrasikan dengan aplikasi kerajaan yang lain. Justeru, melalui penyatuan ini, pelanggan akan pergi ke satu platform perkhidmatan yang memudahkan segala urusan dengan pihak kerajaan **(perkhidmatan berpusat secara atas talian).**

26. Kita juga sedang berusaha untuk memastikan **penawaran perkhidmatan kita atas talian akan dapat ditingkatkan lagi** kerana generasi yang ada sekarang ini pun adalah generasi yang celik IT. Mereka menggunakan *smartphone* untuk segala urusan mereka. Saya telah berulang kali mengatakan ramai di antara rakyat Malaysia yang merencanakan percutian mereka dengan hanya menggunakan *handphone*, semuanya dapat diuruskan. Tetapi perkhidmatan kerajaan belum lagi sampai di tahap itu. Jadi kita perlu memikirkan cara-cara untuk kita memastikan perkhidmatan kita sesuai dengan kehendak pelanggan dan kehendak semasa pada masa ini. Saya dapati juga bahawa, penularan wabak Covid-19 ini merupakan satu titik tolak untuk kita **memperkukuhkan era digitilisasi dalam perkhidmatan awam.**

KEBERANIAN UNTUK BERUBAH

27. Saya telah sentuhkan tadi adalah keberanian untuk berubah. Mengambil iktibar daripada cabaran, dugaan dan pencapaian sepanjang tahun 2020, saya ingin mengajak semua untuk melangkah ke tahun baharu 2021 dengan satu semangat dan keazaman yang baharu. Untuk tahun baharu 2021, **saya ingin menyeru semua penjawat awam terus memperkukuhkan azam, memperteguh iltizam dan memantapkan ikhtiar kita untuk bersama-sama berubah dan mengubah perkhidmatan awam kepada perkhidmatan yang dihormati, disegani, diteladani kerana kepantasan perkhidmatannya, integritinya dan profesionalisme.**

28. Bagi merealisasikan matlamat ini, kita perlu melakukan perubahan melalui **perubahan minda dan tingkah laku** serta cara bekerja yang baharu. Kita semua perlu berani berubah, ke arah yang lebih baik dan set minda kita untuk meletakkan **integriti sebagai tonggak utama** dalam perubahan yang kita ingin capai. Dalam usaha ini, saya menyeru kepada tuan-tuan dan puan-puan yang **memimpin di Jabatan, Bahagian dan Cawangan** masing-masing untuk menunjukkan contoh yang baik, kembalikan era **kepimpinan melalui teladan dan berusaha meningkatkan nilai-nilai murni** dalam perkhidmatan awam. Siapa lagilah yang boleh kita harapkan untuk terus menjaga negara ini selain daripada penjawat awam sendiri. Kita bekerja demi negara bukan demi kuasa – *if need be, put ourselves in the line of fire. We are the guardian of this country*. Kita jaga kita. Kita juga melihat permulaan tahun 2021 ini dengan pengisytiharan PKP yang baharu dan darurat. Saya menyeru kepada semua penjawat awam untuk mematuhi SOP, kita bantu Kerajaan kita, kita bantu negara kita untuk melandaikan kes-kes Covid yang melanda sekarang ini. Kita perlu melihat kepada arahan-arahan dan aturan-aturan yang telah disediakan dan kita perlu dipatuhi, **KITA JAGA NEGARA KITA.**

PENUTUP

**Biar orang membakar rusa,
Rusa itu banyak tanduknya;
Biar orang mengejar kuasa,
Kuasa itu banyak buruknya.**

**Kalau kita tidak bergalah,
Jangan takut membentang kajang;
Kalau kita tidak bersalah;
Jangan takut ditentang orang.**

**Kalau hendak menjerat rusa,
Siapkan tali disimpul erat;
Kalau hendak berbuat jasa,
Tetapkan hati betulkan niat.**

29. Sekian, Wabillahi Taufik Walhidayah Wassalamualaikum
Warahmatullahi Wabarakatuh dan terima kasih.