



**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 mempercayai  
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, pengangguaran, 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. pemerksaan 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 saudari 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.**