



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

SEMPENA

**MAJLIS AMANAT KETUA SETIAUSAHA
NEGARA TAHUN 2023**

“THE G.R.E.A.T CIVIL SERVICE”

**9 FEBRUARI 2023 (KHAMIS), 9.00 PAGI
AUDITORIUM JPA, KOMPLEKS C, PUTRAJAYA**

Bismillahirrahmanirrahim.

Terima kasih Pengacara Majlis.

**Semua ahli Mesyuarat Ketua
Setiausaha Kementerian dan
Ketua Perkhidmatan (KSUKP)**

**Ketua-ketua Jabatan dan Agensi
Kerajaan**

**Ketua-Ketua Pegawai Eksekutif
Jabatan Berkanun**

Naib-Naib Canselor Universiti,

Seterusnya para hadirin yang saya hormati sekalian

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, Salam Perpaduan dan Salam MALAYSIA MADANI.

PENDAHULUAN

Alhamdulillah, marilah kita memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan

izin dan inayah-Nya, dapat kita semua berkumpul pada pagi ini, sama ada di Auditorium ini atau menerusi dalam talian untuk sama-sama mendengar amanat yang akan saya sampaikan kepada seluruh perkhidmatan awam.

2. Terlebih dahulu, rasanya belum terlambat untuk saya mengucapkan Selamat Tahun Baharu 2023 kepada semua anggota perkhidmatan awam. Tidak lupa juga saya ingin

mengucapkan Selamat Tahun Baharu Cina, Selamat Hari Wilayah, dan Selamat Menyambut Hari Thaipusam kepada yang menyambut perayaan-perayaan berkenaan. Saya juga ingin merakamkan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua penjawat awam atas sumbangan dan pencapaian kita terdahulu. Sudah pasti liku-liku yang telah kita lalui sepanjang tahun 2022 seharusnya menjadi teladan dan pedoman untuk

mendepani masa hadapan. Ucapan tahun baharu juga sebagai menandai dan bermulanya iltizam baharu bagi menempuh cabaran mendatang.

3. Saya ingin memetik intipati ucapan YAB Perdana Menteri, Dato' Seri Anwar Ibrahim dalam Majlis Perjumpaan dengan warga JPM pada 29 November 2022 lalu yang menegaskan bahawa perkhidmatan awam adalah tonggak negara. Sehubungan itu,

semua penjawat awam diseru untuk memberikan sepenuh kerjasama dengan kepimpinan kerajaan serta membawa semangat islah iaitu perubahan ke arah kebaikan demi negara.

4. Islah atau penambahbaikan berterusan ini adalah sejajar dengan apa yang disebut oleh YAB Perdana Menteri dalam perhimpunan bulanan Selasa lepas iaitu apabila kita ditanya tentang pencapaian yang cemerlang, maka

jawablah “there is always a room for improvement”.

5. Kerana itu di dalam kita memberikan perkhidmatan kepada rakyat, kita hendaklah pastikan sentiasa ada penambahbaikan sama ada dari segi sistem, peraturan, proses kerja, serta penghasilannya agar ia benar-benar memberi manfaat kepada rakyat.

6. Tahun 2023 ini dijangka akan menjadi tahun yang penuh dengan cabaran kepada kita semua. Menurut para penganalisis ekonomi dunia, tahun 2023 dijangka mencatatkan pertumbuhan yang perlahan terutamanya dalam kalangan negara-negara membangun.

7. Saya mengharapkan kita sebagai penjawat awam terus memberikan perkhidmatan yang mengutamakan rakyat dengan

penuh profesional dan berintegriti, apatah lagi dalam era pasca normal yang mencabar dan penuh dengan ketidaktentuan. Usaha untuk memaju dan membangunkan negara ditambah dengan situasi semasa memerlukan kejituan semangat serta pegangan kukuh kepada ikrar profesionalisme perkhidmatan awam demi menjamin penyampaian perkhidmatan terbaik.

8. YAB Perdana Menteri seterusnya pada Perhimpunan Bulanan bersama Warga JPM pada selasa lalu juga menyebutkan tentang kepentingan semangat berpasukan sebagai satu elemen penting untuk memastikan usaha Kerajaan menangani pemulihan ekonomi, menentang penindasan dan ketidakadilan, menjamin hak dan kesamarataan, serta melonjakkan penyampaian perkhidmatan kepada rakyat, dengan mengambil pengajaran dari

intipati Surah Al-Balad di dalam Al-Quran.

Para hadirin yang dikasihi,

9. Sebagai penjawat awam yang menjadi nadi dan tunjang kepada negara, berkhidmat kepada Kerajaan yang memerintah atau “Government of the day” adalah satu perkara yang tidak perlu diperingatkan lagi. Jika dahulu, penukaran Kerajaan Persekutuan dari satu parti politik ke satu parti

yang lain bukanlah satu kebiasaan. Namun situasi kini amat berbeza. Perubahan tampuk kepimpinan ini sudah menjadi satu normalisasi bagi situasi politik di Malaysia dan kita telah menghadapi perubahan landskap politik ini beberapa kali dalam tempoh PRU ke-14 sehingga PRU ke-15 yang lepas.

10. Memenuhi lafaz ikrar yang dilakukan, penjawat awam harus meneruskan komitmen dan kebertanggungjawaban untuk

memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat dengan melaksanakan dasar kerajaan yang memerintah.

11. Kesetiaan kepada negara ini adalah penting. Ia selari seperti nukilan pakar ekonomi terkemuka dunia John Maynard Keynes dalam bukunya yang berjudul Essays in Persuasion yang telah diterbitkan pada tahun 1931. Beliau menyatakan bahawa semasa era The Great Depression: “No matter

how powerful the economic engine is, it will not perform well as long as one crucial part is malfunctioning". Sekuat mana pun enjin ekonomi itu bergerak, ia tidak berfungsi dengan baik selagi sebahagian pentingnya (perkhidmatan awam) gagal berfungsi dengan baik.

SENARIO SEMASA EKONOMI

Para hadirin yang dikasihi,

12. Forum Ekonomi Dunia (World Economic Forum) 2023 di Davos pada bulan Januari yang lalu menjangkakan berlaku kemelesetan ekonomi global pada tahun ini yang pastinya akan memberi kesan kepada masyarakat dunia. International Monetary Fund (IMF) umpamanya telah mengunjurkan pertumbuhan ekonomi global menurun daripada 3.4 peratus pada 2022 kepada 2.9 peratus kepada 2023. Walaupun demikian, kadar inflasi global

diunjurkan akan mencatatkan penurunan kepada 6.6 peratus pada tahun ini berbanding kadar 8.8 peratus pada tahun lepas.

13. Meskipun demikian, kita harus bersyukur kerana beberapa penunjuk ekonomi utama dalam negara telah menunjukkan indikator yang baik. Seperti Bank Dunia mengunjurkan ekonomi Malaysia berkembang baik pada kadar empat (4) peratus pada 2023. Begitu juga kadar pengangguran

dalam negara telah menurun dan kekal kepada 3.6 peratus pada November 2022 berbanding 3.7 peratus pada Ogos sebelumnya. Trend ekonomi yang positif ini juga telah ditunjukkan oleh *Foreign Direct Investment* (FDI) kita yang mana Malaysia telah berjaya menarik pelaburan asing berjumlah RM193.7 bilion bagi tempoh Januari hingga September 2022, iaitu peningkatan 2.3 peratus berbanding tempoh yang sama pada 2021.

14. Namun begitu, kita tidak harus berasa selesa kerana kadar kemiskinan juga telah meningkat dengan kadar 3.8 peratus bagi kemiskinan bandar. Menurut Majlis Tindakan Ekonomi, sebilangan golongan M40 telah menurun taraf kehidupannya dengan memasuki kategori B40 rentetan merudumnya ekonomi global.

15. Justeru, saranan Yang Amat Berhormat Perdana Menteri untuk melaksanakan Indeks Kemiskinan

Pelbagai Dimensi sebagai kaedah alternatif untuk mengukur kemiskinan perlu disambut baik dan dilaksanakan segera oleh jentera pentadbiran kerajaan. Pengukuran kadar kemiskinan dalam negara pada ketika ini menggunakan pendekatan satu dimensi iaitu pengukuran berdasarkan dimensi pendapatan.

16. Kaedah ini dilihat kurang memberi petunjuk yang tepat bagi menggambarkan situasi

kemiskinan negara. Untuk itu, Indeks Kemiskinan Pelbagai Dimensi atau lebih dikenali dengan ‘multidimensional poverty index’ (MPI) telah menyarankan pengukuran 14 indikator dalam empat dimensi iaitu pendidikan, kesihatan, kesejahteraan dan kekayaan.

17. Keempat-empat dimensi tersebut mewakili aspek penting kesejahteraan rakyat. Kesejahteraan boleh ditakrifkan

sebagai keadaan yang aman, selamat, tenteram. Ia juga merujuk kepada keseimbangan dalam kehidupan di samping bebas daripada kebimbangan dan kerisauan terhadap aspek kewangan, mahupun keperluan fizikal dan bukan fizikal. Pengukuran kemiskinan dengan pendekatan yang lebih komprehensif ini dijangkakan dapat memberi gambaran yang lebih tepat mengenai status kemiskinan di dalam negara.

Seterusnya agenda pembasmian kemiskinan dapat dirangka dan dilaksanakan dengan lebih pragmatik.

AGENDA MALAYSIA MADANI

Para hadirin yang dikasihi,

18. Sebaik sahaja YAB Perdana Menteri dilantik menerajui negara, perkara pertama yang dilakukan oleh beliau ialah memfokuskan kepada isu kos sara hidup rakyat

**dengan mempengerusikan
Mesyuarat NACCOL pada hari
ketiga beliau dilantik.**

**19. Beliau turut menjadikan
aktiviti turun padang pada setiap
hari Jumaat untuk bersolat dan
makan tengah hari bersama rakyat
di pelbagai lokasi di seluruh
negara.**

**20. YAB Perdana Menteri juga
memberi sepenuh kepercayaan
yang tinggi kepada kita semua**

penjawat awam. Ini dibuktikan apabila beliau mengarahkan agar setiap pentadbir di pejabat-pejabat Menteri hendaklah dilantik dari kalangan pegawai awam.

21. Kesemua contoh yang saya nyatakan ini adalah manifestasi nilai-nilai MADANI yang diketengahkan oleh YAB Perdana Menteri.

22. MADANI menurut Dewan Bahasa dan Pustaka, membawa

maksud maju dari segi pemikiran, kerohanian, akhlak dan kebendaan. Pendekatan bertemakan ‘Malaysia MADANI’ diperkenalkan oleh YAB Perdana Menteri dalam usaha memantapkan lagi strategi pentadbiran negara. Negara yang ingin kita majukan haruslah mengamalkan rukun M.A.D.A.N.I iaitu;

M- kemampuan merujuk kepada kemajuan kehidupan bangsa dalam

acuan yang seimbang antara manusia dan alam, bagi membentuk kualiti kehidupan sejahtera.

A - kesejahteraan mengambil kira keseimbangan kehidupan di antara keperluan jasmani dan rohani.

D - daya cipta menggalakkan penghasilan sistem, produk, idea dan proses yang lebih maju.

A - hormat menekankan kepada aspek maruah manusia, adab serta prinsip hak asasi manusia.

N - keyakinan menuntut kepada perilaku amanah, kepercayaan serta kebertanggungjawaban

I - ihsan membawa hasrat tanggungjawab sosial yang menyeluruh, peduli dan belas kasihan, serta mencari penyelesaian untuk menangani kesulitan orang lain.

23. Gagasan Malaysia MADANI membawa pengertian lebih jauh daripada takrifan kebiasaan. Konsep Malaysia MADANI ini amat penting didalami dan difahami oleh semua peringkat penjawat awam. Ia tidak boleh dilihat sebagai satu fahaman politik dan slogan semata-mata tetapi perlu diterjemahkan kepada usaha murni yang sedang dilaksanakan oleh Kerajaan.

24. Ke arah itu, empat (4) Teras Strategik Malaysia MADANI telah dikenalpasti sebagai fokus utama Kerajaan kini, iaitu:

- **Membina semula ekonomi melalui pendekatan humane economy menerusi penstrukturan semula ekonomi berasaskan etika dan kemampanan. Perlu dijauhi kemewahan, pembaziran, ketirisan, rasuah. Segerakan prasarana rakyat dan bantuan, rapatkan jurang pemisah dan**

**laksanakan pemerataan kekayaan
secara saksama;**

- **Menjamin kesejahteraan insan
ditunjangi prinsip adil dan ihsan.
Institusi kemasyarakatan
diperkasa untuk menjaga martabat
dan maruah keinsanan (karamah
insaniah), norma sosial, hormat-
menghormati dan solidariti. Kita
perlu menyemai semangat negara
majmuk dan menghormati nilai
kemasyarakatan ke arah**

pembinaan negara bangsa bertamadun tinggi.

- **Reformasi institusi demokrasi dan perundangan ke arah mengoptimumkan fungsi dan tanggungjawabnya bagi melaksanakan dasar-dasar berkaitan, serta memastikan ihsan dan rahmah (belas kasihan) menjadi ciri penting dalam penerapan kerangka dasar dan polisi; dan**

- **Mewujudkan pentadbiran beramanah menerusi islah dan pembaharuan bagi mewujudkan sistem yang adil dan saksama. Dalam hal ini, prinsip musyawarah dan demokrasi harus digembur dan disuburkan dengan tata kelola baik, adil dan saksama.**

25. Bagi merealisasikan Teras Strategik ini, tiga (3) Pembolehdaya Strategik Malaysia MADANI perlu dizahirkan agar impak Malaysia MADANI dapat

dirasai oleh rakyat secara langsung. Tiga (3) Pembolehdaya Strategik tersebut adalah:

- **Digitalisasi Perkhidmatan Rakyat;**
- **Pendaya Upayaan Bakat Terbaik Negara; dan**
- **Pemeriksaan Pengurusan Projek Strategik.**

26. Menerusi fokus baharu ini, perjuangan untuk membasmi kemiskinan, penstrukturan semula

ekonomi, dan memulih serta menjana ekonomi akan dapat dicapai. Agenda MADANI ini menjadi teras bagi memperkukuh pembangunan negara melalui pelbagai aspek seperti ekonomi, kewangan, perundangan, pendidikan, kemasyarakatan, kebudayaan, bandar dan luar bandar.

MALAYSIA MADANI: *PLAN OF ACTION*

Para hadirin yang dikasihi,

27. Tidak ada gunanya sekiranya hanya YAB Perdana Menteri sahaja yang bersungguh-sungguh memperkenalkan konsep MADANI ini, namun pada peringkat pelaksanaannya, tidak disambut oleh kita semua para penjawat awam.

28. Agenda Malaysia MADANI perlu dizahirkan pelaksanaannya dalam bentuk tindakan dan gerak

kerja yang pantas dan berimpak tinggi. Bagi menzahirkan agenda Malaysia MADANI ini bergerak pantas, beberapa gerak kerja telah dan akan dilaksanakan dengan kadar segera. Pertama, PACU (Performance Acceleration and Cordination Unit) atau Unit Penyelarasan Lonjakan Prestasi, yang dahulunya dikenali sebagai Unit Penyampaian Kemakmuran Bersama (SEPADU), akan bertindak sebagai agensi yang bertanggungjawab memastikan

perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan program dan inisiatif bitara Malaysia MADANI oleh kementerian dan agensi berjalan lancar.

29. Kedua, Agensi Pusat Kerajaan Persekutuan, seperti pengurusan sumber manusia oleh Jabatan Perkhidmatan Awam, pengurusan kewangan oleh Kementerian Kewangan, pengurusan projek oleh Unit Pemantauan dan

Penyelarasan, pengurusan digital oleh Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia, serta perancangan ekonomi oleh Kementerian Ekonomi perlu berperanan dengan lebih proaktif sebagai *strategic enablers* dalam Kerangka Strategik Malaysia MADANI. Sebagai *strategic enabler*, agensi pusat harus memperkasakan kemampuan, kebolehan dan sumber bagi mendokong keberkesanan operasi strategik

kementerian dan agensi dengan lebih efektif.

30. Ketiga, setiap teras strategik dan nilai fundamental Malaysia MADANI perlu diperhalusi pelaksanaannya. Sebagai contoh di dalam Teras Pertama, iaitu Memperkasa Usahawan dan IKS, apakah strategi, mekanisme pelaksanaan, implikasi kewangan, sasaran, dan keberhasilan yang diharapkan? Hal ini perlu diperjelaskan dan bersifat telus

supaya rakyat nampak dan merasai manfaat keberhasilannya, bukan sekadar tertera di atas kertas semata-mata.

31. Pada masa kini, pelaksanaan Menu RAHMAH cukup popular di media-media massa. Menu RAHMAH ini adalah salah satu contoh inisiatif MADANI yang bersifat *touchpoint* dan menyentuh langsung nurani rakyat.

32. Justeru, saya berharap setiap Kementerian dan Jabatan perlu ada sekurangnya-kurangnya inisiatif seumpama Menu RAHMAH ini bagi mendokong agenda Malaysia MADANI.

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

Para hadirin yang dikasihi,

33. Sebelum ini saya telah memperkenalkan *Trust to Serve*

ketika awal tugas saya sebagai Ketua Setiausaha Negara. Prinsip ini diketengahkan berikutan isu ketidakstabilan politik yang melanda negara ketika itu, iaitu menuntut penjawat awam agar terus setia kepada government of the day. Semasa wabak COVID-19 memporak-perandakan dunia sehingga memaksa negara melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan, saya telah memperkenalkan F.A.S.T.E.R bagi membantu rakyat dalam tempoh

pandemik. Kemudiannya, S.W.I.F.T pula diketengahkan sebagai memacu fasa pemulihan ekonomi negara. Prinsip-prinsip tersebut dikemukakan untuk menggerakkan organisasi dan perkhidmatan agar lebih pantas, cekap dan berkesan semasa pandemik dan pasca pandemik.

34. Kini, adalah masa untuk “THE G.R.E.A.T CIVIL SERVICE” ditampikan dengan kita perlu kembali kepada asas nilai individu

dan organisasi untuk menyokong
***SCRIPT: For a Better Malaysia* yang**
dipelopori oleh YAB Perdana
Menteri. G.R.E.A.T adalah rumusan
akronim kepada butiran berikut;

G – Good Governance (Tadbir Urus
Terbaik)

35. Almarhum Muhammad Natsir,
tokoh pemimpin dan Perdana
Menteri Indonesia ke-5 pernah
menukilkan bahawa: “Jangan kita
membangun sambil merobohkan,

membangun gedung sambil merobohkan akhlak, membangun industri sambil menindas pekerja, membina prasarana sambil memusnahkan lingkungan”. Pesanan oleh Bapak Muhammad Natsir itu amat signifikan dalam mengingatkan kita mengenai tadbir urus terbaik ini.

36. Tadbir urus yang dilaksanakan oleh penjawat awam dipandu melalui peraturan dan prosedur yang digubal dengan mengambil

kira nasihat pemegang taruh (stakeholder). Meskipun, amalan tadbir urus ini sentiasa ditambah baik sepanjang masa, ruang dan peluang untuk diambil kesempatan tetap wujud.

37. Sorotan media mengenai dapatan Laporan Ketua Audit Negara dan pencapaian Indeks Persepsi Rasuah (CPI) sering menjadikan penjawat awam sasaran kepada kritikan rakyat.

38. Terbaharu, skor Malaysia dalam Indeks Persepsi Rasuah 2022 turun satu (1) peratus menjadikan CPI Malaysia 2022 adalah 47 peratus berbanding 48 peratus pada tahun 2021. Pada tahun 2019, CPI negara adalah 53 peratus, tetapi menurun kepada 51 peratus pada tahun 2020 dan turun lagi kepada 48 pada tahun 2021.

39. Kejatuhan pada tahun 2022 merupakan tiga (3) tahun penurunan berturut-turut,

memberikan tanggapan buruk kepada penjawat awam. Justeru, kerajaan perlu menerapkan mekanisme akauntabiliti yang telus seperti tadbir urus terbaik ini bagi mengelakkan salahguna kuasa ini berulang. Menjadi tanggungjawab kita semua untuk memastikan pencapaian CPI kembali ditingkatkan bagi memulihkan imej dan martabat negara.

R – Responsible
(Bertanggungjawab)

40. Kecemerlangan sesebuah organisasi adalah ditentukan oleh banyak faktor. Kepimpinan merupakan penyumbang utama atau penyebab langsung kepada pencapaian matlamat organisasi. Persekitaran yang sentiasa berubah merupakan cabaran berterusan yang perlu dihadapi dan ditangani oleh pemimpin. Kepimpinan bertanggungjawab

(responsible) akan menghasilkan organisasi dan perkhidmatan yang bertanggungjawab.

41. Antara ciri perkhidmatan yang bertanggungjawab adalah mempunyai *Sense of Urgency*. *Sense of urgency* tidak sama dengan *an urgent matter*. Mempunyai *sense of urgency* menjadikan kita melihat sesuatu perkara itu penting dan bersegera menyelesaikannya. Seseorang yang mengamalkan *sense of*

***urgency* tidak menunggu sesuatu terjadi baru bertindak. Kesegeraan bertindak mendorong kita untuk mengamalkan proaktif dalam menangani sesuatu perkara.**

42. Kesungguhan dan kepantasan para petugas barisan hadapan sewaktu menguruskan ribuan rakyat yang dijangkiti wabak COVID-19 dalam tempoh pandemik merupakan senario terbaik penterjemahan *sense of urgency* kerana ia amat diperlukan.

Kegagalan untuk mengamalkan kepantasan dalam setiap perkhidmatan yang disampaikan boleh menyebabkan kadar jangkitan meningkat dengan drastik dan kematian berlaku dalam jumlah yang tinggi dan akhirnya mungkin tidak dapat dibendung.

E – Empathy (Ihsan)

43. Empati ini bermaksud kita meletakkan diri kita di tempat

pelanggan atau sebagai penerima perkhidmatan. YAB Perdana Menteri dua hari lepas juga menyebutkan contoh bagaimana beliau sering meletakkan diri beliau sebagai salah seorang dari kumpulan rakyat terbanyak khususnya dalam membangunkan dan melaksanakan sesebuah polisi ekonomi.

44. Sebagai contoh, perkhidmatan kaunter adalah perkhidmatan barisan hadapan yang penting.

Orang awam yang menjadi pelanggan mempunyai kehendak dan ekspektasi yang tinggi terhadap perkhidmatan kaunter yang diberikan oleh jabatan-jabatan Kerajaan. Perkhidmatan kaunter yang cepat dan tepat serta singkat masa menunggu, merupakan harapan pelanggan.

45. Mungkin kita boleh fikirkan usaha pendigitalan yang lebih meluas bagi perkhidmatan kaunter di semua agensi Kerajaan. Kita

perlu mengenalpasti jumlah pelanggan yang paling ramai menggunakan kaunter di agensi Kerajaan dan tempoh menunggu merupakan satu KPI yang perlu diletakkan.

46. Contohnya di Jabatan Imigresen dan Jabatan Pengangkutan Jalan perlu mengenalpasti kaunter yang paling sibuk seperti kaunter passport dan pekerja asing dan urusan ini perlu diselesaikan dengan menggunakan

konsep kaunter maya yang boleh beroperasi 24 jam dan memberikan temujanji yang tidak melebihi 30 minit sehingga selesai urusan.

47. Isu pembangunan laman web yang lebih “user friendly with active interaction” berteraskan aplikasi telefon pintar dan sistem penggiliran kaunter secara digital perlu diperkenalkan supaya pelanggan boleh hadir tepat pada masa. Pelanggan tidak semestinya perlu hadir seawal 7.00 pagi bagi

menunggu mendapatkan nombor giliran tetapi nombor giliran boleh diperolehi secara online dan hadir terus ke kaunter dan menyelesaikan urusan dalam tempoh yang lebih pendek. Konsep penggiliran seperti ini perlu juga dilaksanakan secara pantas dan mengambil kira kes-kes kritikal.

48. Pengalaman kerajaan ketika banjir besar melanda negara, menunjukkan bahawa pemberian bantuan kewangan boleh

dilaksanakan dengan segera di lapangan tanpa perlu mangsa banjir hadir ke jabatan kerajaan bagi menerima bantuan tersebut. Hal ini dapat direalisasikan apabila kita penjawat awam berupaya meletakkan diri pada kedudukan sebagai seorang pelanggan. Pengamalan empathy atau ihsan ini telah menambahbaik perkhidmatan yang diberikan.

**A – Accountable
(Kebertanggungjawaban)**

49. Francis Fukuyama di dalam bukunya The Origins of Political Order (2011) menyebut: “An accountable government is responsible to the people it governs”. Kerajaan bertanggungjawab terhadap kemaslahatan rakyat. Kebertanggungjawaban harus digalas oleh penjawat awam yang telah diberikan amanah. Ini kerana amanah datang bersama tanggungjawab.

50. Suka saya ingatkan bahawa kita semua sebagai penjawat awam sewaktu mula-mula menyertai perkhidmatan awam telah pun melafazkan ikrar untuk menumpahkan taat setia dan menyatakan janji kita untuk berkhidmat kepada agama, bangsa dan negara. Jadi ingatlah kepada janji-janji kita tersebut. Bak kata pepatah: “Kerbau dipegang pada talinya, manusia dipegang pada janjinya.”

51. Nilai akauntabiliti atau kebertanggungjawaban ini menggambarkan kesungguhan, komitmen dan kesetiaan perkhidmatan awam dalam melaksanakan komitmen dan janji seperti yang termaktub dalam Ikrar Perkhidmatan Awam bagi memacu kecemerlangan berkhidmat demi rakyat untuk negara.

T – Tenacity of Purpose (Fokus pada Matlamat)

52. Penjawat awam harus bersungguh - sungguh melaksanakan tugas dengan memusatkan fikiran bahawa kegagalan kita menyempurnakan tugas akan menyebabkan matlamat akhir juga akan gagal. Bukan sekadar memenuhi atau mencapai Sasaran Kerja Utama atau Key Performance Indicator yang ditetapkan. Daya tahan, daya juang yang utuh sama ada fizikal dan mental akan dapat mencapai matlamat yang diinginkan

sekalipun berdepan dengan kesukaran.

53. Kisah Lata Bhagwan Kare (Lata Kare) pernah menjadi tular di India pada tahun 2013. Pada usia 61 tahun, suri rumah tangga ini memasuki pertandingan maraton sejauh 3 km dengan hanya memakai saree dan tidak bersepatu (kaki ayam). Apa yang mendorong Lata Kare ini melakukan sesuatu perkara yang memang tidak akan dilakukan oleh

wanita yang sebaya usia dengannya?

54. Wanita miskin ini sanggup melakukan apa sahaja kerana didorong oleh “tenacity of purpose” dan digerakkan oleh “sense of commitment” yang kuat iaitu untuk mendapatkan wang hadiah pertandingan demi membiayai kos rawatan kesihatan suaminya. Semasa ditemuramah oleh wartawan selepas memenangi pertandingan marathon tersebut,

Late Kare berkata: “Bersama larian saya tadi, saya membawa harapan dan nyawa suami saya”.

**PELAKSANAAN KPI MADANI
JEMAAH MENTERI & KPI KSU/KP**

Para hadirin yang dikasihi,

55. Untuk makluman, Jemaah Menteri telah bersetuju dengan pelaksanaan KPI MADANI Anggota Jemaah Menteri sebagaimana keputusan Mesyuarat Jemaah

Menteri pada 18 Januari 2023 dan Permukiman Jemaah Menteri pada 15 Januari 2023 yang lalu. Selaras dengan pelaksanaan KPI MADANI Anggota Jemaah Menteri, saya menyarankan agar semua Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Pengarah Jabatan, mengambil langkah yang sama iaitu memastikan KPI KSU/KPI didasarkan kepada Teras Strategik dan Nilai MADANI.

56. Berdasarkan peluncuran buku Membangun Negara MADANI yang lalu, kita dapat lihat terdapat banyak inisiatif yang perlu dilaksanakan oleh semua kementerian dan jabatan bagi memastikan pencapaian dasar ini. Oleh yang demikian, setiap kementerian dan jabatan perlu meneliti konsep Negara MADANI, visi, kerangka dan terasnya serta menjadikan ia sebagai panduan bagi penetapan Indeks Prestasi Utama (KPI) masing-masing. KPI

yang bakal ditetapkan nanti mestilah jelas berdasarkan teras strategik MADANI bagi menyokong agenda ini.

57. KPI yang ditetapkan tersebut juga hendaklah berpaksikan kepada kehendak stakeholders dengan memastikan pencapaian yang dihasratkan dapat dinilai oleh rakyat dengan tahap kepuasan dan kualiti perkhidmatan yang diberikan. Pendekatan mesra rakyat akan diberi keutamaan oleh

semua agensi kerajaan kerana kerajaan memahami pentingnya kecekapan dan kualiti perkhidmatan awam dalam meningkatkan kesejahteraan kehidupan rakyat.

58. Selain itu, pengukuran KPI MADANI KSU/KP perlu mengambil kira indeks global seperti Ease of Doing Business, World Competitiveness Ranking, Global Competitiveness Index, Global Innovation Index, Human

Development Index dan lain-lainnya.

59. Jika dilihat indikator atau indeks dunia, Malaysia secara amnya berada di kedudukan yang baik. Menurut Bank Dunia (World Bank) Malaysia berada di tangga ke-12 daripada 190 negara bagi Ease of Doing Business Index pada tahun 2021, naik tiga (3) anak tangga berbanding 2018. Persekitaran perniagaan yang baik ini menjadikan Malaysia sebagai

salah satu destinasi pelaburan terbaik dunia.

60. Selanjutnya, Malaysia berada pada kedudukan ke-32 dalam World Competitiveness Ranking (WCR) 2022, jatuh tujuh (7) anak tangga daripada kedudukan ke-25 bagi tahun sebelumnya. Keadaan ini didorong oleh pembukaan semula ekonomi yang lebih perlahan di negara-negara Asia pasca pandemik COVID-19, berbanding Amerika Syarikat dan juga negara-

negara Kesatuan Eropah. Cabaran global ini, selain tekanan inflasi, telah memberi kesan terhadap daya kompetitif negara.

61. Indeks Kualiti Kehidupan Digital (Digital Quality of Life Index – DQL 2022) meletakkan Malaysia pada kedudukan ke-6 di Asia iaitu satu pencapaian yang baik, di belakang Singapura yang menduduki tempat ke-4. Selain itu, Malaysia berada pada kedudukan ke-36 daripada 132 ekonomi bagi

Global Innovation Index (GII) 2022 dan menduduki tangga ke-3 dalam kalangan 36 kelompok ekonomi berpendapatan menengah tinggi. GII memberikan penarafan kepada ekonomi dunia berdasarkan kepada keupayaan sesebuah negara melaksanakan inovasi.

62. Pelaksanaan inisiatif-inisiatif bagi setiap kementerian dan agensi perlu berlandaskan indikator atau indeks utama dunia selaras dengan sasaran Teras

Strategik Malaysia MADANI iaitu membina semula ekonomi, menjamin kesejahteraan insan, reformasi institusi dan perundangan serta mewujudkan pentadbiran beramanah.

PENUTUP

Para hadirin sekalian,

63. Dalam usaha melaksanakan segala dasar, program dan projek, penjawat awam adalah dituntut bersikap adil lagi telus dalam menyampaikan perkhidmatan kepada rakyat. Rasa tanggungjawab dan patriotisme dalam melaksanakan tugas perlu sehati dalam diri setiap penjawat awam dengan menjunjung ketaatan kepada negara, kewajipan menyimpan segala rahsia kerajaan dan menabur bakti

kepada agama, bangsa dan negara melebihi kepentingan peribadi.

64. Menerusi nilai, etika dan kerjasama yang mantap dan berpadu, agenda negara dapat dilaksanakan secara efektif dengan penuh dedikasi. Bukan mudah menjadi penjawat awam kerana kita akan sentiasa dipantau, diperhatikan dan diadili rakyat atas kebolehan kita melaksanakan tugas dan amanah. Namun, perkara ini perlu kita lihat

secara positif agar setiap tugas yang dipertanggungjawabkan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya yang mungkin. Laksanakanlah amanah dengan penuh kesungguhan dan keikhlasan demi kesejahteraan dan kemakmuran negara yang tercinta.

Saya yang menjalankan amanah.

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