



# **NOTA PEMBENTANGAN KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM**

## **SEMPENA PROGRAM PERJUMPAAN BERSAMA PEGAWAI AWAM PERSEKUTUAN NEGERI TERENGGANU “H.E.M.A.T. M.A.L.A.Y.S.I.A. MADANI”**

**TARIKH : 30 OKTOBER 2024 (RABU)**  
**MASA : 9.00 PAGI**  
**TEMPAT : DEWAN SULTAN MIZAN,  
UNIVERSITI MALAYSIA  
TERENGGANU (UMT)**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum WBT.

Salam Sejahtera, Salam Perpaduan dan Salam Malaysia  
MADANI.

Terima kasih kepada **YBrs. Tuan Sayed Munawar bin Sayed Mustar**, selaku moderator program pada hari ini.

## **SALUTASI**

---

(Salutasi disediakan berasingan.)

## **PENDAHULUAN**

---

1. Alhamdulillah setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia-Nya kita dapat bersama-sama pada pagi ini, sempena **program perjumpaan saya dengan pegawai awam persekutuan di Negeri Terengganu**.
2. Setinggi-tinggi penghargaan saya zahirkan atas kehadiran semua ke program ini.

3. Begitu juga, terima kasih saya ucapkan kepada penganjur bersama, iaitu Bahagian Perkhidmatan, Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Institut Tadbiran Awam Negara Kampus Wilayah Timur (INTIM) dan juga Pejabat Pembangunan Negeri Terengganu atas kesungguhan memastikan kelancaran program pada hari ini.
4. Tidak dilupakan kepada pihak **Universiti Malaysia Terengganu (UMT)**, yang sama-sama dari awal, memberikan sepenuh komitmen, khususnya dari aspek persediaan.
5. Saya amat berbesar hati kerana berpeluang untuk berkongsi dan mewacanakan tentang aspirasi-aspirasi terkini negara, yang pada hemat saya wajar untuk kita sebagai pegawai awam cakna.

## **MAUDUK BICARA SEPINTAS LALU**

---

6. Justeru, dalam hal ini, mauduk bicara saya pada pagi ini akan tertumpu kepada gagasan besar di peringkat nasional.
7. **Pertama**, adalah tentang **aspirasi Malaysia MADANI** yang diluncurkan oleh **Yang Amat Berhormat Perdana Menteri**, pada 19 Januari 2023, tahun lalu.
8. **Kedua**, adalah berkenaan dengan **Agenda Reformasi Perkhidmatan Awam**, yang diperkenalkan oleh **Yang Berbahagia Tan Sri Shamsul Azri bin Abu Bakar, Ketua Setiausaha Negara** dalam Majlis Aspirasi Kepimpinan KSN pada 10 September 2024 yang lalu.

9. **Dan ketiga**, ialah naratif nilai **H.E.M.A.T.** yang mula-mula sekali saya sebutkan dalam Majlis Perhimpunan Bulanan JPA dan Amanat KPPA pada awal tahun tempoh hari.
10. Insya-Allah untuk sedikit masa yang diberikan kepada saya, saya akan kupaskan tentang aspirasi negara, agenda dan nilai yang saya sebutkan tadi, senada dengan tema program pada hari ini, iaitu “**H.E.M.A.T., M.A.L.A.Y.S.I.A., MADANI**”.

## **MALAYSIA MADANI – MATLAMAT AKHIR PEMBANGUNAN NEGARA**

---

Hadirin yang saya hormati sekalian,

11. Di peringkat nasional, Kerajaan telah meletakkan gagasan **Malaysia MADANI**, sebagai panduan dan landasan untuk kita memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat.
12. Ada enam rukun yang digariskan (seperti yang semua boleh lihat di hadapan). Keenam-enam rukun ini adalah untuk memperkukuh strategi pentadbiran negara agar lebih strategik, teratur, menyeluruh serta kalis masa hadapan.
13. Untuk itu, Kerajaan selanjutnya telah memperkenalkan beberapa dasar lain seperti **Ekonomi MADANI**, Pelan Hala Tuju Peralihan Tenaga Negara (**NETR**), Pelan Hala Tuju Teknologi dan Ekonomi Hidrogen (**HETR**), Pelan Induk Perindustrian Baharu 2030 (**NIMP 2030**), Strategi Pembanterasannya Rasuah Nasional (2024 – 2028) (**NACS**),

Pelan Induk Kerjasama Awam-Swasta 2030 (**PIKAS 2030**) dan ada beberapa lagi.

14. Kerajaan juga sedar akan keperluan negara untuk mendakap transformasi digital.
15. Oleh itu, fokus turut diberikan kepada tata kelola serta penerapan budaya teknologi digital dan kecerdasan buatan (AI).
16. Sesungguhnya, pengenalan dasar-dasar ini mencerminkan respons strategik Kerajaan dalam mendepani **era pascanormal** yang ditandai oleh **4S** – iaitu **Speed, Scale, Scope**, dan **Simultaneity** – dan juga **daya pascanormal 3C** – iaitu **Chaos, Complexity**, dan **Contradictions**.
17. Seperti ketika Majlis Amanat Perdana Perkhidmatan Awam Kali Ke-19 (MAPPA Ke-19) pada 16 Ogos 2024 yang lalu. Selain daripada mengumumkan berkenaan dengan **Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA)** yang akan berkuat kuasa pada 1 Disember 2024 ini, Yang Amat Berhormat Perdana Menteri dalam ucapannya turut menggariskan **tujuh bidang tujahan baharu** (seperti paparan) yang merupakan manifestasi dinamika Kerajaan terhadap perubahan persekitaran.
18. Lanjutan itu, fasa untuk menandatangani opsyen SSPA telah pun bermula pada 21 Oktober 2024 (minggu lepas), dan dijangka selesai pada penghujung November ini. Saya sendiri beserta kepimpinan dan warga JPA telah pun menunaikan tanggungjawab ini. Jadi, saya harap, yang ada di hadapan saya ini juga akan melaksanakan perkara yang sama pada tempoh masa yang ditetapkan.

19. Begitu juga berkenaan dengan dasar Kerajaan yang paling terkini – sudah tentu masih lagi panas, baru keluar dari ketuhar, iaitu **Rang Undang-Undang Perbekalan (2025)** atau **Belanjawan 2025**.
20. Membawa tema “**Membugar Ekonomi, Menjana Perubahan, Mensejahtera Rakyat**”, rakyat pastinya mengharapkan belanjawan pada tahun hadapan membawa gelombang perubahan positif yang drastik dan tuntas kepada negara dalam pelbagai sudut.
21. Justeru, bagi menjamin berlakunya perubahan, tekad reformasi yang perkhidmatan awam anjurkan mestilah dipasak kemas mencakupi langkah-langkah yang lebih segar dan agresif, bagi meningkatkan lagi ketangkasan serta mutu perkhidmatan kepada rakyat.

## **AGENDA REFORMASI PERKHIDMATAN AWAM**

---

Hadirin yang saya hormati sekalian,

22. Bercakap tentang tekad reformasi, saya mengambil peluang ini untuk memperkatakan tentang mauduk kedua seperti yang saya sebutkan pada awal tadi, iaitu berkenaan dengan **Agenda Reformasi Perkhidmatan Awam**.
23. Secara dasarnya, kerangka agenda ini merupakan manifestasi naratif taat setia dan iltizam perkhidmatan awam terhadap agenda reformasi yang dicetuskan oleh

kepimpinan tertinggi negara. Kerangka agenda ini turut digarap dengan tujuan untuk meletakkan perkhidmatan awam di landasan yang lebih tepat dan pantas dalam mencapai matlamat teras keberhasilan reformasi yang telah dikenal pasti.

24. Menariknya juga, bagi mencapai matlamat agenda ini, ia didasari oleh **lapan (8) nilai**, iaitu **Mesra, Adil, Luhur, Amanah, Yakin, Setia, Islah, dan Arif** (yang membentuk akronim **M.A.L.A.Y.S.I.A.**).
25. Seterusnya, izinkan saya untuk berkongsi sepintas lalu berkenaan dengan **lima (5) Teras Keberhasilan Reformasi** di bawah Agenda Reformasi Perkhidmatan Awam ini:
26. Pertama: **Penghayatan Nilai dan Tata Kelola**. Teras ini menggariskan lima (5) strategi penting yang menekankan tentang pentingnya penerapan nilai dan tata kelola yang baik dalam setiap daripada diri pegawai awam.
27. Sebagai kumpulan yang sentiasa diperhatikan oleh masyarakat umum, kita mesti menjadi *role model* kepada rakyat. Oleh itu, nilai-nilai seperti nilai MADANI, M.A.L.A.Y.S.I.A. dan juga H.E.M.A.T. sewajarnya menjadi panduan kita semua untuk mencapai perkara ini.
28. Kedua: **Pembangunan Modal Insan**. Teras ini mengandungi tiga (3) strategi utama yang memfokuskan keperluan untuk meningkatkan kompetensi dan keupayaan pegawai awam agar lebih produktif, di samping dapat

memenuhi tuntutan dunia yang semakin kompleks serta dinamik.

29. Contohnya, di pihak JPA sendiri, kita hantar **pegawai yang berprestasi tinggi** untuk berkursus di luar negara dalam **bidang *Artificial Intelligence (AI)* selama enam bulan** di India dan China.
30. Kenapa AI? Kenapa kursus-kursus berbentuk digital? Sebab itulah keperluan semasa. Kita bercakap tentang pendigitalan perkhidmatan, tapi kalau pegawai kita tak ada kemahiran digital, tak jadi juga.
31. Maka dengan itu, di INTAN juga selalu saya tekankan dan minta kepada Pengarah INTAN untuk perbanyakkan lagi **kursus-kursus berkaitan AI**. Ada yang telah dianjurkan, antaranya **Kursus Teknikal AI, Webinar AI** dan sebagainya. Saya difahamkan pada bulan Oktober ini pun ada kursus berkaitan ***“From Smartphone To Creation”*** turut diadakan.
32. Sesungguhnya, kursus-kursus sebegini bukan sahaja dapat meningkatkan bakat pegawai awam, tetapi turut memberikan peluang kepada semua untuk memajukan diri seiring perkembangan dan keperluan negara dalam menyahut bidang-bidang tujahan baharu.
33. Teras keberhasilan reformasi yang ketiga ialah **Pembangunan Organisasi**. Ada empat (4) strategi yang ditekankan. Tumpuan utama adalah kepada rasionalisasi dan penstrukturan semula agensi supaya tidak berlaku lagi isu pertindihan fungsi antara kementerian mahu pun agensi,

yang dampaknya banyak merugikan Kerajaan daripada segi sumber manusia dan kewangan.

34. Di bawah teras ini juga, perkara-perkara lain yang turut diberikan perhatian adalah semakan semula peraturan dan keistimewaan tertentu serta **keseronokan bekerja**.
35. Yang ini saya pasti semua suka. Siapa tak suka dan tak mahu seronok bekerja? Jadi, insya-Allah dalam masa terdekat JPA akan mengeluarkan garis panduan berkenaan perkara ini.
36. Keempat: **Penyampaian Perkhidmatan**. Ada lima (5) strategi yang digariskan di bawah teras ini. Kesemuanya tertumpu kepada penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan serta pemantapan pengurusan perhubungan pelanggan yang mestilah lebih tangkas, lebih profesional dan lebih mesra.
37. Ini penting bagi mencapai matlamat peningkatan daya saing negara dalam penarafan dan indikator di peringkat global. Dalam hubungan ini, suka saya kongsi tentang pencapaian Malaysia dalam **Indeks Inovasi Global 2024** yang diumumkan baru-baru ini oleh Pertubuhan Harta Intelek Dunia (WIPO), Universiti Cornell dan INSEAD. Kedudukan negara telah meningkat ke tangga ke-33 (daripada 133 buah negara) selepas tiga tahun berturut-turut di posisi ke-36.
38. Sesungguhnya, pencapaian ini mencerminkan komitmen berterusan Kerajaan untuk memperbaiki ekosistem inovasi

di negara ini, yang sudah tentu menyumbang secara langsung kepada daya saing negara di peringkat global.

39. Dan teras keberhasilan reformasi yang kelima adalah **Memperkasakan Sinergi Awam dan Swasta**. Sinergi awam dan swasta berpotensi mencipta nilai sosial bukan sahaja melalui penyampaian perkhidmatan yang lebih cekap dan penawaran inovasi yang berimpak tinggi.
40. Tetapi juga menerusi penggabungan kepakaran dan akses kepada sumber modal baharu. Justeru, tiga strategi di bawah teras ini menekankan tentang pentingnya pengaplikasian pendekatan **“associated”** dan **“integrated”**, yang turut meraikan konsep **“whole-of-nation”** dan **“whole-of-government”**.
41. Mungkin saya boleh jadikan contoh berkenaan dengan **Inisiatif Transformasi Kampung Pulau Aman** di bawah **Program Kampung Angkat MADANI JPA**, untuk memudahkan pemahaman semua. Banyak pihak yang kita libatkan dalam menjayakan projek-projek yang telah dirancang – kita ada pihak ICU, JKR, Kerajaan Negeri Pulau Pinang dan juga Pihak Berkuasa Tempatan. Malah, ada beberapa badan-badan NGO tertentu yang turut memberikan sumbangan.
42. Natijahnya, Pulau Aman yang menjadi tarikan pelancongan di negeri Pulau Pinang kembali ‘segar’ apabila kebanyakan fasilitinya dinaik taraf dengan peruntukan kira-kira RM2.32 juta. Ini termasuklah projek membaik pulih tandas awam dan gelanggang permainan, menaik taraf pusat pengumpulan sampah dan jeti, membaik pulih longkang,

pemasangan lampu jalan dan menaik taraf dewan serbaguna.

43. Satu lagi contoh ialah **Inisiatif Santuni MADANI di Kampung Telaga Ara, Gunong, Bachok, Kelantan** yang diselaraskan oleh INTAN. Yang ini sedikit berbeza sebab tak ada peruntukan khas seperti yang Pulau Aman tadi. Jadi, ia memerlukan daya kreativiti serta sinergi yang kuat dengan pihak-pihak yang berkaitan.
44. Setakat ini, antara yang telah dilaksanakan ialah **Penyerahan Rumah Kasih Ihsan dan Penyerahan Bakul Makanan dengan kerjasama ICU, JPM**. Kita juga telah membuat **Penyerahan Sumbangan Katil Hospital** kepada orang kampung yang memerlukan dengan kerjasama pihak **Jabatan Politeknik dan Kolej Komuniti**. Begitu juga baru-baru ini telah dilancarkan **Program Menguasai 3M di Sekolah Kebangsaan Telaga Ara**, khusus untuk pelajar-pelajarnya yang masih tidak tahu membaca, menulis dan mengira.
45. Dan saya difahamkan, selepas ini ada lagi kolaborasi lain yang hendak dilaksanakan dengan pihak seperti **Kementerian Kemajuan Desa dan Wilayah** (untuk melihat aspek infrastruktur) dan **Jabatan Kebajikan Masyarakat** (bagi urusan penyelarasan bantuan kebajikan).
46. Jadi, saya berharap semua yang hadir dalam perjumpaan ini dapat faham, dan seterusnya sama-sama menjayakan Agenda Reformasi Perkhidmatan Awam yang telah saya kongsi tadi.

## NILAI H.E.M.A.T.

---

Sidang hadirin yang saya kasihi sekalian,

47. Seterusnya ialah mauduk bicara tentang nilai **H.E.M.A.T.** Nilai ini merupakan kombinasi kepada “**Hijrah Tata Kelola**”, “**Empati Rakyat**”, “**Minda Pekin**”, “**Apresiasi Inovasi**” dan “**Telus Tadbiran**”. Setiap satunya mempunyai definisi serta penegasannya yang tersendiri seperti yang semua boleh lihat dalam paparan layar di hadapan.
48. Sama seperti penekanan saya dalam beberapa siri pertemuan dengan pegawai awam yang lain, pembudayaan nilai H.E.M.A.T. ini perlulah diseiringkan dengan prinsip **Memudahkan, Menyesuaikan, dan Menyegerakan**.
49. Kita perlu memudahkan mereka yang berurusan dengan kita. Kita juga seharusnya menyesuaikan cara bekerja agar bertepatan dengan agenda Kerajaan. Dan, kita juga hendaklah sentiasa “**put first thing first**” untuk menyegerakan pelaksanaan sesuatu tugas.
50. Saya masih ingat, semasa kunjungan saya ke Negeri Sembilan untuk bertemu pegawai awam di sana pada 12 Julai 2024 yang lepas. Yang Berhormat Setiausaha Kerajaan Negeri telah menghadiahkan saya sebuah buku yang bertajuk “**The Magic of Thinking Big**”.
51. Berdasarkan pembacaan, saya mendapati idea yang digarap oleh penulis **David J. Schwartz** ini bersesuaian

dengan hasrat saya agar pegawai awam mempunyai nilai yang terbaik. Ada dua perkara penting yang dapat saya simpulkan dari buku ini.

52. Pertama: **Cara berfikir merubah diri** walaupun kita mempunyai ketidaksempurnaan fizikal mahupun material. Dengan cara berfikir yang betul seperti berfikiran terbuka, berani mencuba, progresif yakni sentiasa menambah baik diri, kita akan membuka ruang kepada kemajuan untuk merubah diri.
53. Kedua: **Cara berfikir merubah persekitaran** daripada yang tidak baik kepada yang lebih baik. Jika kita mempunyai pemikiran yang empati misalnya, kita mampu mencari penyelesaian yang terbaik dan memudahkan orang lain.
54. Jadi, anda mahu yang macam mana? Kekal berada di takuk yang lama, atau lakukan hijrah demi sesuatu yang lebih baik? Tepuk dada, tanyalah selera.

## **MEMAKNAI H.E.M.A.T., MEMACU REFORMASI, MENDAKAP MADANI**

---

Hadirin yang saya hormati sekalian,

55. Saya seterusnya ingin mengajak semua memaknai falsafah serta hujah di sebalik rasional dan signifikannya nilai H.E.M.A.T. ini.

56. Jika dalam Program Bicara H.E.M.A.T. Zon Pantai Timur di Negeri Kelantan pada bulan Ogos yang lepas, saya menggunakan analogi institusi kekeluargaan dalam menerangkan tentang pembudayaan nilai H.E.M.A.T. Namun, pada hari ini saya ingin menyentuh aspek yang lebih luas.
57. Seperti nilai "**Hijrah Tata Kelola**". Pada konteks organisasi kita berkhidmat, terdapat dua (2) peranan yang perlu kita mainkan, iaitu diri kita **sebagai pemimpin** dan diri kita **sebagai seorang pekerja**.
58. Sebagai **pemimpin**, kita seharusnya menjadi tenaga penggerak bagi **menerajui sebarang perubahan**. Untuk itu, kita perlu menjadi **pendengar yang baik**, bijak dalam **mengoptimumkan sumber** yang ada, serta aktif **mengilhamkan idea-idea** baharu. Seorang pemimpin juga mestilah sentiasa melibatkan diri dalam **penggubalan undang-undang atau peraturan** baharu.
59. Sebagai **pekerja** pula, kita dituntut untuk **melaksanakan semua perubahan** yang ditetapkan. Justeru, kita perlu berusaha untuk **memahami apa sahaja perubahan** baharu yang berlaku.
60. Saya bagi contoh yang terdekat. Dalam pelaksanaan pusingan kerja misalnya. Perubahan penempatan yang dibuat sepatutnya dilihat dari sudut yang positif, lebih-lebih lagi dalam memberikan anjakan nilai kepada pembangunan kapasiti kita.
61. Kita jangan "*overthinking*" – kena tukar sebab bos tak suka, sebab kita tak "*perform*" dan sebagainya. Sedangkan

hakikatnya, jauhari jua yang mengenal manikam. Bos tersebut pastinya lebih tahu – dengan keupayaan, kemahiran dan kompetensi yang kita miliki – di mana sepatutnya kita berada.

62. Satu lagi contoh ialah nilai “**Empati Rakyat**”. Kalau dalam nilai M.A.L.A.Y.S.I.A. oleh Yang Berbahagia Tan Sri KSN, empati ini ditekankan di bawah nilai yang pertama, iaitu “MESRA” – sopan santun dan empati dalam memberikan perkhidmatan. Manakala di bawah rukun MADANI, empati ini jelas dinyatakan dalam rukun nilai yang keenam, iaitu “IHSAN”.
63. Pokoknya, nilai “empati rakyat” mengajak kita untuk menjiwai kehendak dan keperluan pelanggan, khususnya rakyat.
64. Berdasarkan rekod Biro Pengaduan Awam, sehingga Ogos 2024, aduan rakyat di Negeri Terengganu ini tertumpu kepada aspek kemudahan dan infrastruktur awam.
65. Makanya, selaras dengan itu juga, dalam pembentangan **Belanjawan 2025** baru-baru ini, Yang Amat Berhormat Perdana Menteri telah mengumumkan **Ikhtiar 6** sebagai **Pembangunan Terangkum**. Ini bermakna pembangunan negara pada tahun depan akan menumpukan kepada projek-projek berkepentingan rakyat serta kemudahan yang menyokong kawasan perindustrian mengikut keutamaan negeri.
66. Bagi negeri Terengganu sendiri, antara projek-projek terlibat ialah tebatan banjir, loji janakuasa solar, projek ekopelancongan di Pulau Redang, serta juga pembinaan

Pusat PERMATA yang baharu di Terengganu khusus untuk kebajikan pendidikan anak-anak yang autistik. Inilah cerminan “**Empati Rakyat**”, “**Mesra**” dan “**Ihsan**” oleh Kerajaan kepada rakyat.

67. Begitu juga, kita perlu sentiasa mempunyai **integriti dan akauntabiliti** serta berupaya menterjemahkan **nilai minda pekin** melalui perancangan sumber secara optimum dan cekap dalam penganjuran inisiatif untuk rakyat. Itu sudah semestinya tidak dikesampingkan.

## **DAPATAN SURVEI H.E.M.A.T.**

---

Hadirin sekalian,

68. Saya ambil kesempatan ini untuk berkongsi juga tentang dapatan survei yang dijalankan oleh JPA semasa **Himpunan Aspirasi MADANI Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam** pada 18 Jun 2024 yang lalu.
69. Daripada **5,396 orang responden** yang mengambil bahagian, semuanya bersetuju bahawa **nilai-nilai H.E.M.A.T.** mampu mempengaruhi **peningkatan sebanyak 57 peratus dalam Pengurusan Kendiri**. Responden juga yakin bahawa nilai-nilai tersebut **meningkatkan sebanyak 64 peratus Prestasi dan Kualiti Kerja**.
70. Pada pertemuan saya bersama pegawai awam ketika **program Bicara Aspirasi H.E.M.A.T.** di Negeri Kelantan pula, kita turut menjalankan survei ringkas yang disertai oleh seramai **1,300 responden**. Hasil analisis yang

bersandarkan teori *Diffusion of Innovation* mendapati **86.5 peratus responden** berada pada **kelompok *innovator***, iaitu sedia menerapkan nilai-nilai H.E.M.A.T.

71. Maka, jelaslah bahawa H.E.M.A.T. sebenarnya merupakan suatu pegangan nilai kepada pegawai awam yang cocok untuk diinstitusikan serta melengkapkan lagi usaha menjayakan Agenda Reformasi Perkhidmatan Awam dan aspirasi Malaysia MADANI.

## **RUMUSAN DAN PENUTUP**

---

72. Kesimpulannya, semua pegawai awam perlulah sentiasa mendukung agenda negara. Kita harus sentiasa berusaha untuk bersama-sama menggalas amanah yang diberikan.
73. Perkongsian saya mengenai nilai, agenda dan aspirasi negara ini bukanlah suatu retorik, tetapi lebih berperanan sebagai katalis yang memperkukuh imej dan kualiti perkhidmatan awam ke arah pembangunan negara dan kesejahteraan bersama.
74. Sama-samalah kita tanamkan semangat **Malaysia MADANI** yang merupakan aspirasi hala tuju pembangunan negara dengan menyematkan nilai **M.A.L.A.Y.S.I.A.** yang melatari usaha untuk menjayakan **Agenda Reformasi Perkhidmatan Awam**. Begitu juga, kita mestilah membudayakan nilai **H.E.M.A.T.** dalam diri kita. Jadikan ia asas pegangan kita dalam pelaksanaan tugas yang dipertanggungjawabkan.

75. Kita mungkin boleh memulakan dengan “Langkah Pertama” terlebih dahulu. Nilai-nilai diri individu seharusnya kita perkukuhkan supaya menjadi salah satu budaya positif. Seterusnya, modal insan yang mempunyai kompetensi dan jati diri yang tepat akan berupaya memacu Agenda Reformasi ke arah kualiti perkhidmatan awam yang lebih baik. Akhirnya, kita sama-sama dapat menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara yang dinamik, maju, berdaya saing dan makmur.
76. Seperti kata ahli falsafah Lao Tzu, “A Journey of a thousand miles begins with a single step”.
77. Untuk itu, saya menyeru kepada seluruh warga kerja perkhidmatan awam persekutuan di Negeri Terengganu untuk sama-sama “berfikir di luar kotak”, merencana inisiatif-inisiatif baharu dan menterjemahkannya dalam bentuk penyampaian perkhidmatan yang dapat dirasakan dan dinikmati oleh rakyat.
78. Semoga apa yang saya sampaikan ini dapat membantu kita memantapkan kapasiti individu dan organisasi seterusnya mengikis semua label negatif yang diberikan oleh masyarakat terhadap pegawai awam.
79. Saya juga mengharapkan agar kita dapat memainkan peranan masing-masing dengan **taat dan setia**, tanpa merungut, malah terus berusaha memberikan yang terbaik kepada rakyat.
80. Dengan izin Allah, kita mampu meningkatkan kualiti Penyampaian Perkhidmatan ke tahap yang lebih tinggi.

Sekian.

Wabillahitaufiq wal hidayah,

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

**-TAMAT-**

**(2,795 patah perkataan tidak termasuk salulasi)**