

**02/09/2014 - Majlis Penyerahan Surat Pemangkuan Secara Khas Untuk
Penyandang Penguatkuasa Kastam, Kementerian Kewangan dan Pegawai
teknologi Maklumat Perkhidmatan Gunasama Persekutuan**

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,
Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia.

Yang Dihormati Saudara/Saudari Pengacara Majlis

Yang Berbahagia Tan Sri Mohamad Zabidi Zainal
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam

Yang Berbahagia Dato Sri Khazali bin Hj Ahmad
Ketua Pengarah
Jabatan Kastam Diraja Malaysia

Yang Berbahagia Datuk Nozirah Binti Bahari
Timbalan Ketua Setiausaha Perbendaharaan (Pengurusan)
Kementerian Kewangan

Yang Berbahagia Datuk Dr Sharifah Zaharah
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Dasar)

Yang Berbahagia Dato' Seri Zainal Rahim bin Seman
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Operasi)

Yang Berbahagia Pengarah-Pengarah Jabatan Perkhidmatan Awam dan Jabatan
Kastam Diraja Malaysia,

Yang Berbahagia Tan Sri-Tan Sri, Dato' Seri-Dato' Seri, Dato'-Dato', Tuan-tuan dan
Puan-puan sekalian.

1. Terlebih dahulu, saya ingin melafazkan kesyukuran ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia-Nya, kita dapat bersama-sama dalam majlis pada petang ini. Saya juga ingin mengucapkan tahniah kepada para pegawai dan anggota Jabatan Kastam Diraja Malaysia dan Skim Teknologi Maklumat yang bakal menerima surat kenaikan pangkat mereka pada majlis ini. Majlis pada petang ini adalah bermakna kerana pertama sekali, ia menyediakan peluang untuk saya bertemu dan berinteraksi dengan para pegawai dan anggota daripada Jabatan Kastam Diraja Malaysia serta daripada skim Teknologi Maklumat dalam satu majlis yang sama. Keduanya, majlis ini yang akan menyaksikan sejumlah pegawai menerima surat kenaikan pangkat mereka secara Khas Untuk Penyandang (KUP), membolehkan saya menyampaikan bagi pihak Kerajaan, ucapan terima kasih diatas usaha tuan-tuan dan puan-puan sekalian dalam meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan awam.
2. Sesungguhnya **penyampaian surat kenaikan pangkat pada hari ini kepada 119 orang pegawai dan anggota pelbagai gred Jabatan Kastam Diraja serta daripada Skim Teknologi Maklumat**, merupakan terjemahan komitmen Kerajaan yang menghargai usaha penjawat awam yang bertungkus-lumus melaksanakan dasar-dasar Kerajaan dan menyediakan perkhidmatan awam yang berupaya memenuhi keperluan rakyat. **Walaupun secara konvensional, kenaikan pangkat dalam perkhidmatan awam adalah berdasarkan kepada kekosongan jawatan, namun Kerajaan bersetuju bahawa selaras dengan transformasi perkhidmatan awam seiring dengan Agenda Transformasi Negara, para pegawai dan anggota perkhidmatan awam yang menunjukkan prestasi cemerlang, boleh diberikan kenaikan pangkat secara Khas Untuk Penyandang.** Suka saya mengingatkan tuan-tuan dan puan-puan yang akan menerima surat kenaikan pangkat pada hari ini, bahawa kenaikan pangkat tersebut merupakan satu tanggungjawab dan amanah yang lebih besar untuk dipikul. **Kita tidak boleh berada di takuk yang lama dengan peranan dan tugas yang sama, tetapi seharusnya bersedia untuk melakukan lebih daripada sebelum ini. Ini kerana walaupun jawatan kita masih sama, tetapi hakikatnya gred hakiki kita telah meningkat.**

Para hadirin sekalian,

3. **Transformasi perkhidmatan awam** bukan sahaja membawa maksud bahawa struktur organisasi sektor awam serta laluan kerjaya penjawat awam perlu diubah. Ia juga **memerlukan perubahan minda atau 'mind-set change' serta cara kita bekerja sebagai penjawat awam.** Secara umumnya, **kerajaan seluruh dunia menghadapi cabaran daripada dua perspektif utama. Pertamanya** adalah kerajaan perlu **memenuhi keperluan rakyat**

dalam menjalani kehidupan harian mereka termasuklah daripada segi mendapatkan perkhidmatan awam yang cepat, cekap dan mudah. **Cabaran ini lebih ketara dengan kehadiran generasi-Y** yang lebih berpengetahuan, lebih vokal dalam menyuarakan pandangan mereka dan lebih berani dalam menuntut hak mereka termasuklah hak mereka dalam mendapatkan perkhidmatan awam yang berkualiti. Ini adalah kerana perbandingan perkhidmatan awam boleh dibuat dengan mudahnya menerusi kemajuan sistem teknologi maklumat pada keadaan semasa. **Cabaran kedua datangnya daripada saluran media sosial** seperti Twitter, Facebook, Whatsapp dan sebagainya yang secara beransur-ansur mengambil tempat sebagai media arus perdana menggantikan media cetak dan elektronik yang selama ini menguasai persada komunikasi dan penyebaran maklumat. Kehadiran dan penggunaan media sosial secara meluas mendatangkan **cabaran kepada kerajaan daripada segi respons atau tindakbalas segera yang diperlukan dalam menangani kehendak rakyat**, khususnya aduan terhadap kualiti penyampaian perkhidmatan awam. Sekiranya kerajaan tidak berupaya menangani kedua-dua cabaran ini, maka ia akan menyebabkan kehilangan keyakinan rakyat terhadap kerajaan terbahagi seterusnya menjejaskan kewibawaan kerajaan untuk terus mentadbir sesebuah negara.

4. Meskipun tahap cabaran-cabaran terbahagi berbeza diantara satu negara dengan negara lain, Malaysia juga tidak terlepas dan perlu berhadapan dengan cabaran yang sama. **Keupayaan Kerajaan untuk menangani cabaran-cabaran ini bergantung kepada sejauh manakah kita sebagai penjawat awam, mampu untuk melaksanakan dasar-dasar Kerajaan yang digubal, menerusi penyampaian perkhidmatan awam secara cekap dan efisien.**
5. Sebagai penjawat awam, kita tidak seharusnya berpuas hati atau leka dengan kedudukan sedia ada walaupun Malaysia diiktiraf sebagai salah satu negara dunia yang mempunyai daya saing yang tinggi seperti kedudukan ke-6 yang dicapai dalam World Bank Doing Business Report 2014. **Kita juga tidak boleh berpegang kepada pemikiran bahawa profesion kita sebagai penjawat awam adalah kekal selamanya** sepertimana ungkapan Cina yang menggambarkan pekerjaan di sektor awam sebagai **'iron rice bowl'**. Pemikiran seperti ini akan hanya menyebabkan kita kurang berusaha atau leka dalam memperbaiki mutu penyampaian perkhidmatan awam.
6. Penyampaian perkhidmatan awam perlu ditambahbaik menerusi perubahan cara kita berfikir dan bekerja. Jika selama ini Jabatan Kastam Diraja dipertanggungjawabkan untuk mengutip hasil cukai dan mengesan individu-individu yang mengelakkan tanggungjawab tersebut, maka ia perlu mengambil peranan yang lebih besar dengan memikirkan pendekatan yang bukan sahaja memudahkan rakyat

membayar hasil cukai tetapi lebih cekap dalam mengelakkan ketirisan. Jabatan Kastam juga perlu menjadi 'spokeperson' atau jurucakap bagi memperjelaskan sesetengah dasar Kerajaan untuk meningkatkan kesedaran rakyat terhadap kebaikan sesuatu dasar. Semenjak pengumuman pelaksanaan dasar GST pada April 2015 oleh YAB Perdana Menteri dalam Bajet 2014 yang lalu, pelbagai reaksi telah timbul daripada pelbagai pihak. Reaksi-reaksi ini ekoran kurangnya pemahaman terhadap dasar GST yang bakal dilaksanakan. Dasar GST memberikan kesan secara langsung terhadap kehidupan harian rakyat. Walaupun kebaikan dasar GST adalah jelas, sikap tidak bertanggungjawab sesetengah pihak telah sedikit sebanyak menjejaskan hasrat Kerajaan dalam perancangan pelaksanaan GST bagi tujuan pembangunan negara. Inilah contoh cabaran pertama yang telah diperkatakan tadi yang perlu ditangani oleh Kerajaan. Justeru itu, pihak Jabatan Kastam Diraja Malaysia perlu memainkan peranan penting untuk membantu Kerajaan memperjelaskan serta mempertingkatkan kesedaran rakyat terhadap GST. Untuk makluman semua hadirin disini, pihak Jabatan Perkhidmatan Awam serta Kementerian Kewangan sedang melaksanakan program komunikasi GST kepada penjawat awam. Oleh yang demikian, pihak Jabatan Kastam boleh turut membantu dalam usaha ini.

7. Dalam sektor swasta, peranan teknologi maklumat adalah penting dalam menentukan kejayaan operasi sesebuah organisasi. Juruperunding ICT digaji mahal untuk sentiasa menambahbaik sistem teknologi maklumat yang digunakan untuk mempertingkatkan kecekapan organisasi dalam mengatasi persaingan mereka. Demikian juga dalam sektor perkhidmatan awam dimana sistem teknologi maklumat menjadi teras kepada penyampaian perkhidmatan awam. Ini terbukti dengan pelaburan Kerajaan dalam sistem dan rangkaian teknologi maklumat seperti 1GovUC dan 1GovNet. Dalam berhadapan dengan ekspektasi tinggi generasi-Y yang menjadikan media sosial dan sistem teknologi maklumat sebagai saluran mendapatkan maklumat, berinteraksi dan mendapatkan perkhidmatan, pegawai skim Teknologi Maklumat perlu lebih peka, cepat dan berinovasi dalam membantu Kerajaan merangka dan melaksanakan dasar-dasar atau pelan tindakan yang berupaya menangani cabaran ini. Kewibawaan dan keberkesanan Skim Teknologi Maklumat diukur berdasarkan kepada sejauh manakah Kerajaan perlu bergantung kepada juruperunding ICT luar sektor awam.
8. Saya juga ingin menekankan disini bahawa sebagai seorang penjawat awam terutamanya yang bertugas di agensi hadapan seperti Jabatan Kastam Diraja Malaysia, integriti merupakan asas penting dalam memastikan nama baik perkhidmatan awam tidak tercalar. Oleh yang demikian, saya menyeru para hadirin sekalian, supaya bersama-samalah menjaga imej perkhidmatan awam daripada diancam bahana rasuah. Sebelum mengakhiri ucapan saya pada majlis ini, saya ingin

mengucapkan tahniah sekali lagi kepada pegawai-pegawai yang berkenaan diatas usaha cemerlang selama ini dan diharapkan usaha ini akan dapat diteruskan demi kesinambungan kecemerlangan perkhidmatan awam negara kita. Selaras dengan tema Hari Kebangsaan kita pada tahun ini iaitu “Malaysia, disini lahirlah sebuah cinta”, maka marilah kita sama-sama menguatkan tekad kita untuk membuktikan cinta kita kepada negara dengan menabur bakti memartabatkan imej perkhidmatan awam negara di kaca mata rakyat dan di persada antarabangsa.

Sekian, terima kasih.