

**Ucapan: 21/10/2017**

**Dialog 'Memperkukuh Transformasi Perkhidmatan Awam Edisi ke-4 Anjuran Yayasan  
Kepimpinan dan Strategi Malaysia (YKSM), Melaka**

**KETUA SETIAUSAHA NEGARA: Yang Berbahagia Tan Sri Dr. Ali Hamsa**

*Bismillahir rahmanir rahim,*

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia.

YBhg. Tan Sri Zainal Rahim bin Seman,  
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Malaysia;

YBhg. Dato' Dr. Mazlan Yusoff,  
Ketua Pengarah  
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan (MAMPU);

YBhg. Tan Sri Dato' Hashim Meon,  
Presiden Yayasan Kepimpinan dan Strategi Malaysia;

YBrs. Encik Mohamad Azhar bin Saleh  
Pegawai Kemajuan Negeri Melaka;

YBhg. Tan Sri – Tan Sri, Dato' Seri – Dato' Seri, Dato' – Dato';

Tuan-Tuan dan Puan Puan yang dihormati sekalian.

1. Syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah SWT kerana di atas limpah kurnia dan izin-Nya, kita dapat bertemu pada hari ini. Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih

kepada pihak penganjur iaitu Yayasan Kepimpinan dan Strategi Malaysia (YKSM) kerana sudi menjemput saya untuk bersama anda semua pada hari ini.

2. Saya difahamkan bahawa majlis hari ini adalah Fasa ke-4 yang dijalankan di bawah program Memperkukuh Transformasi Perkhidmatan Awam. Alhamdulillah saya melihat output yang dihasilkan daripada program ini sangat baik dan saya mengharapkan hasil yang positif dalam edisi kali ini.

### **Transformasi Ekonomi Negara**

Para hadirin hadirat sekalian,

3. Pada hari ini saya berasa sangat bertuah dan berbangga untuk bersama-sama rakan-rakan Penjawat awam yang begitu berpengalaman dan telah menabur bakti kepada Kerajaan sepanjang *karier* mereka. Tentunya anda semua begitu mahir dan dapat melihat sendiri transformasi yang berlaku dalam perkhidmatan awam sepanjang kerjaya anda.
4. Sudah tentu transformasi yang berlaku ini bukan secara tidak sengaja. Ia dipacu oleh semangat dan budaya inovasi dalam perkhidmatan awam. Dari sebuah negara yang menjadi pengeluar utama getah dan bijih timah, kini Malaysia merupakan sebuah ekonomi yang *diversified* dengan tumpuan utama kepada sektor perkhidmatan.
5. Alhamdulillah, walaupun dalam persekitaran ekonomi global yang tidak menentu, ekonomi Malaysia tetap berdaya tahan dan kompetitif dengan **pertumbuhan Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) atau GDP sebanyak 4.2% pada tahun 2016.**
6. Pada suku kedua tahun ini, ekonomi Malaysia mencatat **pertumbuhan lebih kukuh sebanyak 5.8% pada suku kedua 2017 berbanding 5.6% pada suku pertama tahun ini.** Berdasarkan ini, Malaysia berada pada kedudukan yang baik untuk mencatat pertumbuhan KDNK yang **lebih tinggi dari sasaran awal Kementerian Kewangan yang**

meletakkan pertumbuhan 4.3% - 4.8% pada tahun ini. Pihak World Bank meletakkan ramalan awal pertumbuhan KDNK sebanyak 4.9% tetapi telah ditingkatkan ke 5.2% berdasarkan prestasi ekonomi semasa.

7. Perkembangan positif ini adalah hasil daripada langkah-langkah yang diambil Kerajaan dalam memastikan ekonomi negara tetap kukuh dalam keadaan persekitaran global yang mencabar. Antara langkah yang telah diambil adalah mempelbagaikan sumber pendapatan negara, terutamanya dalam mengurangkan kebergantungan kepada sektor minyak dan gas (*oil and gas*) daripada 41.3 peratus pada tahun 2009 kepada 14.6 peratus pada tahun 2016. Hasilnya, pertumbuhan telah dapat dikekalkan dan berdaya saing walaupun harga minyak telah menurun hampir 50 peratus.
8. Langkah Kerajaan untuk memperkenalkan GST pada tahun 2015 juga telah mempelbagaikan lagi sumber kewangan negara. Hakikatnya, terdapat hanya 2.1 juta pembayar cukai daripada 14.6 juta jumlah pekerja dalam Negara. Dengan pelaksanaan GST, Kerajaan telah berjaya mengurangkan kesan negatif daripada penurunan harga minyak dan mampu untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif yang memberikan impak kepada rakyat.
9. Walaupun ada pihak yang menyatakan perkara-perkara negatif tentang ekonomi negara, hakikatnya Malaysia bukanlah Negara yang gagal. Fakta-fakta yang telah saya nyatakan tadi membuktikan bahawa Negara dalam landasan yang betul menuju ke sebuah Negara berpendapatan tinggi.
10. Tranformasi ekonomi ini yang diterajui YAB Perdana Menteri merupakan tindakan 'quantum leap' yang diperlukan bagi membawa Malaysia ke peringkat yang lebih tinggi. The fact is, these measures taken were not popular among the general public but was needed by the country to move forward. It takes bold and brave leadership to make these unpopular decisions which in the end, has benefited the country tremendously.

11. Hasilnya, kejayaan dasar-dasar ini diiktiraf oleh badan-badan utama dunia. Pengiktirafan seperti Laporan Daya Saing Global 2017/2018 oleh Forum Ekonomi Dunia (WEF), yang meletakkan negara ini berada pada **tempat ke-23 dari 137 buah negara, bagi ekonomi yang paling berdaya saing di dunia**. Malah, bukan sekadar itu sahaja, dalam laporan yang sama, Malaysia berada pada **kedudukan ke-15 dalam senarai perbelanjaan Kerajaan yang paling efisien**, mengatasi negara-negara Eropah dan Asia lain seperti Finland, China, Sweden dan Jepun.

### **Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS)**

12. Perkhidmatan **awam merupakan komponen yang sangat penting dalam pentadbiran sesebuah negara**. Ia merupakan tunjang kepada pembangunan dan pentadbiran Negara.

13. **Perkhidmatan awam kini telah banyak berubah, tidak terkongkong dalam "silo" masing-masing dan merupakan penggerak kepada budaya inovatif**. Ini merupakan hasil inisiatif Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS) yang dilaksanakan sejak 2009. NBOS telah mentransformasikan secara radikal kaedah penyampaian perkhidmatan Kerajaan.

14. Ini jelas terbukti melalui lebih 111 inisiatif NBOS yang membawa kepada peningkatan sistem penyampaian demi kesejahteraan rakyat dan kemajuan negara. NBOS telah menghasilkan keputusan yang diinginkan - **berimpak tinggi, kos rendah dan pelaksanaan yang pantas**. Ia dibangunkan melalui keterangkuman sosial selain daripada galakan dan sokongan untuk terus berinovasi.

15. Melalui NBOS, kita telah dapat menubuhkan Pusat Transformasi Bandar (UTC), satu pusat sehenti yang menyediakan pelbagai perkhidmatan di **bawah satu bumbung dari pukul 8 pagi hingga 10 malam, tujuh hari seminggu di bandar-bandar seluruh Malaysia**.

16. UTC telah menjimatkan sebanyak RM1.5 bilion kerana menggunakan bangunan yang tidak digunakan sepenuhnya dan tidak memerlukan Kerajaan membina bangunan baharu bagi menyediakan perkhidmatan sehenti itu.
17. Sebuah lagi kejayaan NBOS adalah Program Pemulihan Pemasarakatan (CRP) di mana pesalahlaku jenayah kecil ditempatkan di kem-kem tentera dan diberikan ilmu dan latihan bagi membantu mereka kembali ke masyarakat. Hasil program CRP ini adalah kadar 'recidivism' atau kadar kembali ke penjara telah menghampiri sifar dan menjimatkan kos kepada Kerajaan.

### **Menerapkan *People Centric* Dalam Perkhidmatan Awam**

18. Pada masa kini, terdapat peningkatan yang ketara dalam interaksi rakyat dengan Kementerian/Agensi Kerajaan. Peningkatan interaksi ini antaranya dari segi jumlah maklum balas yang diterima dan permintaan ke atas perkhidmatan Kerajaan.
19. Ekspektasi terhadap maklum balas Kerajaan telah menjadi **lebih kompleks akibat daripada peningkatan tahap pendidikan serta rakyat juga lebih berinformasi pada masa kini**. Rakyat mengharapkan maklum balas yang cepat dan lebih baik daripada sebelumnya. Akauntabiliti dan *personalization* dalam penyampaian perkhidmatan juga perlu ditingkatkan.
20. Kementerian/Agensi Kerajaan kini perlu menunjukkan **empathy dan pemahaman ke atas keperluan Rakyat**. Kita perlu memberikan pertimbangan mengenai kaedah terbaik untuk memenuhi keperluan dan permintaan Rakyat yang sentiasa berubah.
21. Kementerian/Agensi Kerajaan juga **lebih people centric dengan memasukkan pandangan dan perspektif Rakyat dalam membuat dasar dan penyampaian perkhidmatan Kerajaan**. Hubungan Rakyat dengan Penjawat Awam akan bertambah baik dan lancar apabila terdapat perasaan saling hormat menghormati dan dengan

adanya pertimbangan antara pihak-pihak yang terlibat dalam mencapai tujuan yang sama.

22. *High quality leadership* adalah kritikal dalam Kementerian/Agensi Kerajaan bagi mencapai kecemerlangan perkhidmatan. Penjawat Awam digalakkan untuk terus berusaha menerapkan nilai-nilai murni kepada Rakyat melalui perkhidmatan yang disampaikan. Saya selalu mengingatkan para Penjawat Awam di pelbagai peringkat untuk **memahami peranan yang dimainkan di Kementerian/Jabatan masing-masing dan perlu ada perasaan *personal ownership* dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik.**

### **Mengoptimumkan Penggunaan Media Sosial**

23. Media sosial terbukti berkesan merapatkan jurang antara Kerajaan dengan rakyat. Melalui media sosial seperti Facebook, Twitter dan Instagram, pelbagai pandangan dari rakyat dapat terus disalurkan kepada Kerajaan, tanpa melalui kerendah birokrasi yang sering menghampakan pengadu.
24. Bagaimanapun media sosial seperti ini tidak harus digunakan untuk tujuan-tujuan negatif seperti mengeluarkan kata-kata buruk terhadap Kerajaan tetapi harus digunakan sebaik mungkin untuk menyalurkan aduan dan maklumat terkini demi kepentingan rakyat.
25. Dalam era masa kini, saya sentiasa menggalakkan agar Ketua-ketua Jabatan mewujudkan akaun media sosial masing-masing bagi berhubung terus dengan penjawat awam, *stakeholders*, dan juga rakyat. Di sini, saya juga ingin menyeru anda semua untuk **menggunakan media sosial bagi menyampaikan perkara-perkara positif berkenaan Kerajaan.** Gunakan pengaruh dan pengalaman anda untuk memberikan gambaran sebenar tentang usaha-usaha murni yang dilaksanakan oleh Kerajaan.

### **Cabaran Perkhidmatan Awam Masa Kini**

26. Menguruskan perkhidmatan awam kini semakin mencabar dengan kemunculan **teknologi-teknologi baru seperti media sosial dan kemunculan golongan millennial**. Golongan milenial ini ditakrifkan sebagai golongan yang lahir secara amnya antara tahun 1982 – 2000. Golongan ini dianggap generasi yang ‘tech-savvy’ dan ‘connected’ dengan dunia luar. Mereka dikatakan amat mementingkan ‘instant gratification and reward’ dan sentiasa mahukan pembaharuan dalam kerjaya mereka.
27. Fenomena ini dilihat di seluruh dunia di mana kepimpinan politik menjadi semakin muda. Sebagai contoh, di Negara seperti Kanada, Austria dan Perancis, Ketua Negara atau Ketua Kerajaan dalam lingkungan umur 30-an hingga 40-an. Ini bermaksud bahawa kepimpinan perkhidmatan awam di negara-negara terbabit juga perlu **mempunyai tahap pemikiran dan daya tahan sepertimana pemimpin utama Negara tersebut**. Fenomena ini turut akan dirasai di Malaysia dalam masa akan datang.
28. Sudah tentu cabaran-cabaran ini memerlukan **gaya pengurusan yang berlainan dari apa yang biasa dilakukan sebelum ini**. Di sini saya menekankan tentang pentingnya perkhidmatan awam untuk ‘adapt and evolve’ dengan keperluan dan cabaran masakini. Ini amat penting agar perkhidmatan awam tidak dilihat seperti seekor dinasor yang ketinggalan dan lapuk ditelan zaman.

### **Penambahbaikan dalam Perkhidmatan Awam**

29. Kepimpinan Kerajaan yang diterajui YAB Perdana Menteri amat prihatin dan mengambil berat tentang kebajikan penjawat awam. Hasil penat lelah mereka amat dihargai dan disebabkan itu, sejak 8 tahun kebelakangan ini, **Kerajaan telah berbuat pelbagai inisiatif dan penambahbaikan, demi membela kepentingan dan menjaga kebajikan penjawat awam**. Antaranya;
- Menaikkan gaji penjawat awam sebanyak 7 peratus hingga 13 peratus pada tahun 2012.
  - Menaikkan pencen minimum daripada 720 ringgit kepada 820 ringgit, bagi mereka yang berkhidmat selama 25 tahun atau lebih pada 1 Januari 2012.

- Mensetarakan pangkat-pangkat dalam perkhidmatan ATM dan PDRM dengan Perkhidmatan Awam Am, selaras perubahan lapisan gred jawatan atau gred gaji, pada 1 Januari 2013. Juga, pelaksanaan kenaikan pangkat anggota Polis dan Angkatan Tentera berpangkat Konstabel, Prebet dan Lans Koperal berdasarkan time-based.
- Penetapan gaji terendah daripada 832 ringgit kepada 1,200 ringgit sebulan mulai Julai 2016.
- Melaksanakan dasar di mana pegawai lantikan kontrak yang berkhidmat sekurang-kurangnya 15 tahun boleh dilantik secara tetap mulai 1 Julai 2016;
- Pemberian pergerakan gaji tahunan sebanyak 3 peratus setahun kepada pegawai yang telah mencapai gaji maksimum;
- Memanjangkan kemudahan Cuti Belajar Bergaji Penuh kepada Kumpulan Pelaksana bermula Tahun 2017; dan
- Mewujudkan kaedah kenaikan pangkat secara time-based kepada Pegawai Perkhidmatan Pendidikan dan Pegawai Perubatan.

Hadirin dan hadirat yang dihormati sekalian,

### **Tranformasi Nasional 2050 (TN50)**

30. Menuju ke hadapan, budaya inoasi akan terus memacu pembangunan negara. YAB Perdana Menteri telah mencetuskan gagasan **Transformasi Nasional 2050 (TN50)** bagi mencorakkan perjalanan negara pasca 2020 dan menuju 2050, dengan mengambil kira ekspektasi, pandangan dan idea seluruh segmen masyarakat terutamanya generasi muda. Inisiatif ini akan dipacu oleh matlamat dan sasaran yang jelas dalam menjadikan **Malaysia antara 20 negara teratas di tangga dunia dalam ekonomi, kesejahteraan rakyat dan inovasi.**

31. Sehingga hari ini, telah banyak sesi yang dianjurkan bersama pelbagai segmen masyarakat untuk mendapatkan maklumbalas tentang TN50. Pada 30 Mei 2017, YAB Perdana Menteri telah mengadakan **sesi pertama TN50 Bersama Penjawat Awam.** Alhamdulillah, banyak idea dan pandangan telah dapat dikongsikan semasa sesi



tersebut. Lanjutan daripada itu, kita akan menganjurkan beberapa sesi TN50 lagi di peringkat negeri bagi mendapatkan maklumbalas penjawat awam di seluruh Negara. Sehingga kini, saya sendiri telah menjadi moderator TN50 bersama penjawat awam di Sabah, Sarawak dan Pahang. Beberapa sesi akan diaturkan lagi dalam masa terdekat ini.

32. **Evolusi** perkhidmatan **awam** dalam arus pembangunan negara bermula daripada ekonomi **berasaskan pertanian (agrarian economy) ke *import substitution* kemudian ke perindustrian beralih ke knowledge economy (services-based)** dan yang akan datang iaitu Industry 4.0 or Fourth Industrial Revolution.

33. Industry 4.0 refers to the use of information, communication and technologies for production.

- First Industrial Revolution used water and steam to mechanize production. Second revolution used electricity. Third used electrics and electronics.
- This means jobs that are human-interaction based may be replaced with robots or 100% automated. Example in online shopping where the interaction is between man and machine directly.
- Opportunities for Industry 4.0 are increased efficiency and reduced costssuch as in transportation and communications. Challenge such as displacement of workers by technology.

Hadirin hadirat yang dihormati sekalian,

34. Sekali lagi saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak YKSM kerana sudi menjemput saya pada hari ini. Saya berharap saya telah dapat membantu memberikan gambaran yang jelas kepada anda semua tentang usaha-usaha transformasi Kerajaan yang telah membawa hasil yang positif kepada rakyat. Saya membuka sesi ini untuk sebarang persoalan atau pendapat dari para hadirin dan hadirat sekalian.

Sekian, terima kasih.

**©2017 Hakcipta Terpelihara Pejabat Ketua Setiausaha Negara**

Source: <https://www.ksn.gov.my/newsroom/content/speech/19154/Dialog-Memperkukuh-Transformasi-Perkhidmatan-Awam-Edisi-ke-4-Anjuran-Yayasan-Kepimpinan-dan-Strategi-Malaysia-YKSM-Melaka>