

**SLAID IRINGAN UCAPAN AMANAT
YBHG. TAN SRI DATO' SRI SHAMSUL AZRI BIN ABU BAKAR
KETUA SETIAUSAHA NEGARA**

**SEMPENA
MAJLIS ASPIRASI KEPIMPINAN
KETUA SETIAUSAHA NEGARA**

**10 SEPTEMBER 2024 (SELASA) | 2.30 PETANG
PUSPANITAPURI, PUTRAJAYA**

“Setiap dari kamu adalah pemimpin, dan setiap dari kamu bertanggungjawab atas kepemimpinannya.”

Hadis riwayat Bukhari dan Muslim

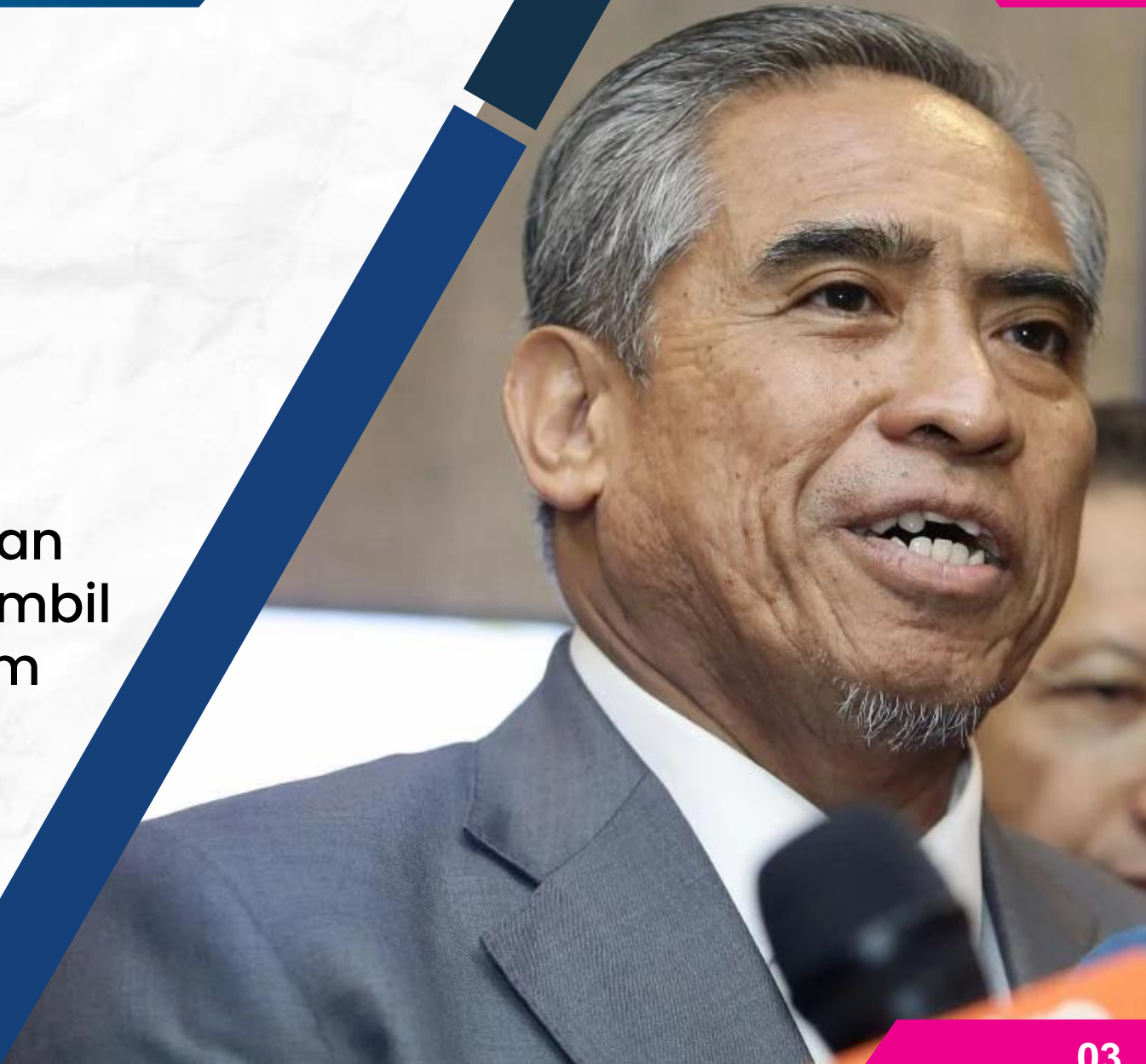


Kepimpinan Kolektif

Pelaksanaan tugas atau keputusan ialah tanggungjawab semua orang

Tanggungjawab Terhadap Amanah

Kepimpinan juga untuk memastikan keputusan dan tindakan yang diambil mencerminkan kepentingan umum



TAAT SETIA

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ
وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman. Janganlah kamu mengkhianati (amanah) Allah dan Rasul-Nya, dan (janganlah) kamu mengkhianati amanah-amanah kamu, sedang kamu mengetahui (salahnya).”

(Surah Al-Anfal, ayat 27)



Konsep “Government of the Day”

Penjawat awam
perlu zahirkan
taat setia kepada
Kerajaan
Memerintah

“

With bad laws and good civil servants it's still possible to govern. But with bad civil servants even the best laws can't help.

Otto von Bismarck

“ Perubahan barisan
kepimpinan tertinggi
sektor awam menjadi satu
anjakan untuk melakukan
islah masta to'tu
terhadap landskap
penyampaian
perkhidmatan awam.

Tan Sri Dato' Sri Shamsul Azri bin Abu Bakar
Ketua Setiausaha Negara



Daya Saing

Malaysia di tempat

KE-34

IMD World Competitiveness Ranking 2024

Daya Saing Digital

Malaysia di tempat

KE-29

IMD World Digital Competitiveness Ranking 2023

68% perkhidmatan E2E

21 projek

pengkomputeran awan
melibatkan 11 kementerian

168 set data terbuka

berkualiti tinggi telah tersedia

Sumber: Jabatan Digital Negara



Indeks Persepsi Rasuah 2023 (Corruption Perception Index, CPI)

Tangga Ke-57

Keluaran Dalam
Negara Kasar S2:2024

5.9%

Kadar pengangguran

3.3%

pada Ogos 2024

10 negeri

dikeluarkan daripada
status miskin tegar

3 CABARAN UTAMA

Perkhidmatan Awam

Mentaliti “silo” dan birokrasi

Perasaan “superior” atau rasa diri berkuasa dan lebih hebat daripada orang lain

Lawatan Inisiatif Kulai *Fast Lane* (KFL) 17 Ogos 2024



AM > BERITA
Inisiatif KFL Wajar Dicontohi PBT Untuk Tingkatkan Kualiti Perkhidmatan - KSN
17/08/2024 12:55 PM

Ketua Setiausaha Negara Datuk Seri Shamsul Azri Abu Bakar (dua, kanan) diiringi Setiausaha Kerajaan Johor Tan Sri Azmi Rohani (kanan) ketika melakukan lawatan kerja ke Majlis Perbandaran Kulai hari ini. Lawatan kerja itu adalah yang pertama sejak dilantik menjadi Ketua Setiausaha Negara pada 12 Ogos lepas. --fotaBERNAMA (2024) HAK CIPTA TERPELUHARA

BERNAMA

Penyampaian
perkhidmatan masih
**kaedah lama,
kurang efektif dan
tidak berdaya saing**



Lawatan Mengejut ke Jabatan Pengangkutan Jalan 3 September 2024



Integriti penjawat awam

Wujud “Little Napoleon”,
budaya pembaziran dan
mudah rasa selesa



M

**MENUMPAH
TAAT SETIA**

E

EMPATI

R

RELEVAN

D

DEDIKASI

E

EMOSI

K

KARISMATIK

A

AMANAH

Tan Sri Dato' Sri Shamsul Azri bin Abu Bakar
Ketua Setiausaha Negara
27 Ogos 2024

Semangat MALAYSIA Dalam Diri Penjawat Awam

M

MESRA

Sopan santun dan empati dalam memberi perkhidmatan

A

ADIL

Meletakkan sesuatu pada haknya.

L

LUHUR

Memuliakan perkhidmatan dengan komited dalam pekerjaan.

A

AMANAH

Jujur dan ikhlas dalam menggalas tugas.

Y

YAKIN

Percaya dengan kebolehan diri serta semangat berorganisasi.

S

SETIA

Taat dan Setia berdasarkan rukunegara dan perlembagaan.

I

ISLAH

Sentiasa melakukan pembaharuan dan penambahbaikan.

A

ARIF

Mesti berilmu, berpengetahuan dan berkemahiran.





“ Agenda
REFORMASI
Perkhidmatan Awam



Simposium

PEMBANGUNAN KERANGKA REFORMASI PERKHIDMATAN AWAM 2024 - 2030



3 SEPTEMBER 2024 (SELASA) | DEWAN ZA'BA, KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

**Simposium Pembangunan Kerangka Reformasi Perkhidmatan Awam
3 September 2024 anjuran Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), JPA**

infra kaunter pusingan kerja tidak menyeluruh yang rosak rasionalisasi DFI

semakan semula peraturan dan keistimewaan lapuk

kurang disiplin kerja, cuai dan culas

optimum tidak sumber tiada keseronokan bekerja

pengurusan aduan yang tidak cekap dan lambat

pengurusan perhubungan pelanggan - kaunter tidak mesra

rasionalisasi Badan Berkanun Persekutuan

isu integriti penjawat awam

semangat patriotik

kos sara hidup rakyat

budaya pembaziran

dasar agensi tidak sejajar dengan ekonomi madani

semakan semula kadar bayaran dan tuntutan

tiada pengiktirafan atas pencapaian/ kejayaan

tiada kurang menghayati nilai MADANI

pengukuran prestasi dan KPI yang jelas

tiada pengiktirafan atas pencapaian/ kejayaan

semakan semula kadar bayaran dan tuntutan

rasionalisasi Pejabat Perwakilan Luar Negeri

pergerakan semula MYTC

GLC, GIC, CLBG

tiada "follow-up" dan "follow through"

global

bergantung kepada perunding luar

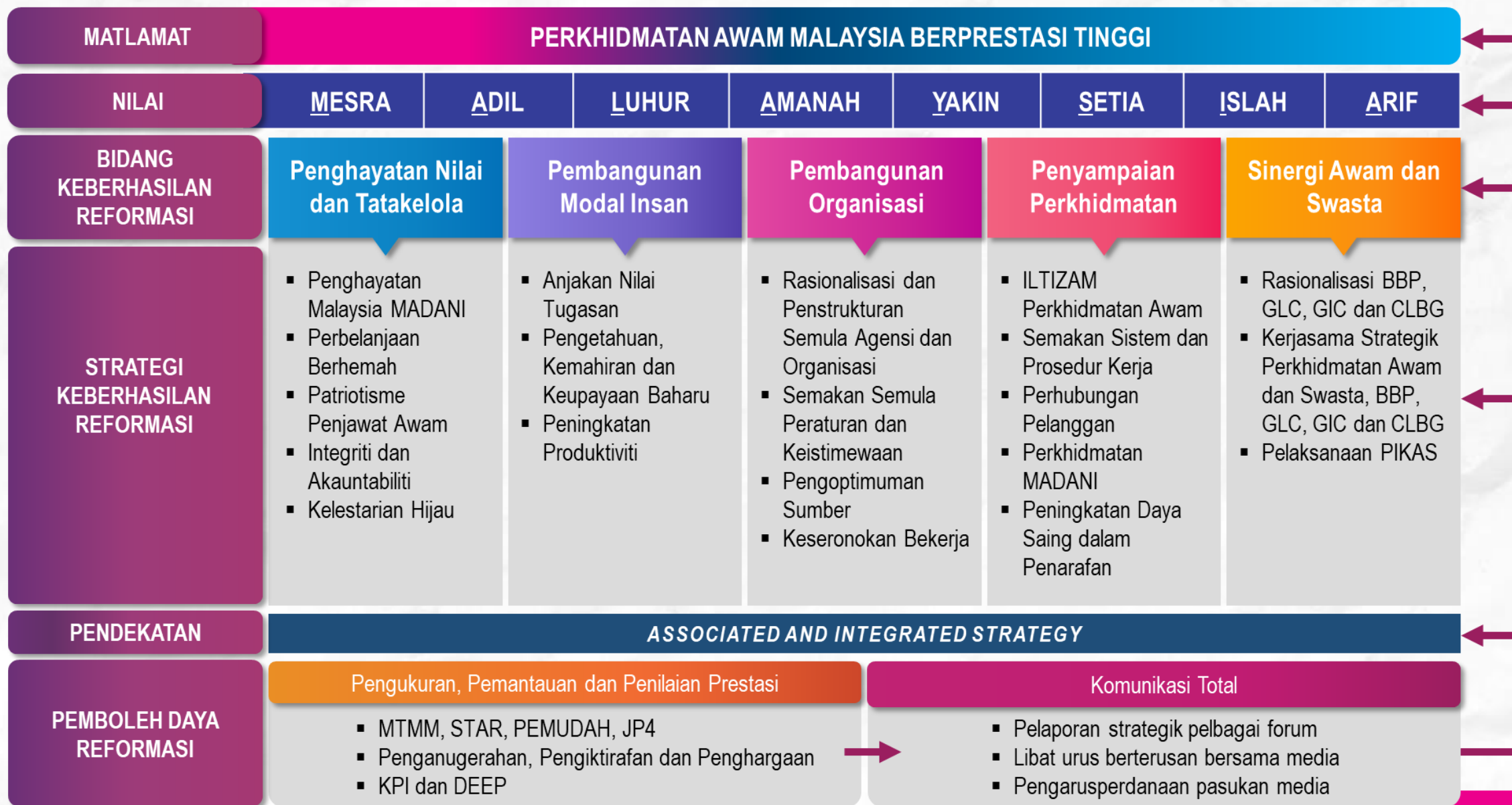
kurang kepakaran daya saing rendah dalam pendarfatan

SWASTA dengan Kerjasama

KURANG

agensi barisan hadapan kurang empati

rasionalisasi Pejabat Perwakilan Luar Negeri



BKR.1 Penghayatan Nilai dan Tatakelola

JPNS siasat guru wanita hina Orang Asli

Oleh SYAMILAH ZULKIFLI
19 Ogos 2024 02:13pm
Masa membaca: 2 minit



358 comments

Taraf2 org asli jela penyokong BN UMDap ni 😊

5h Reply



kenapa ngn org Asli hina sgt ke dimata walaun/walauntit?kau igt 13% org asli tu je memenangkan Pilihan Raya Smlm?mane pergi kau wahai walauntit?

4h Reply

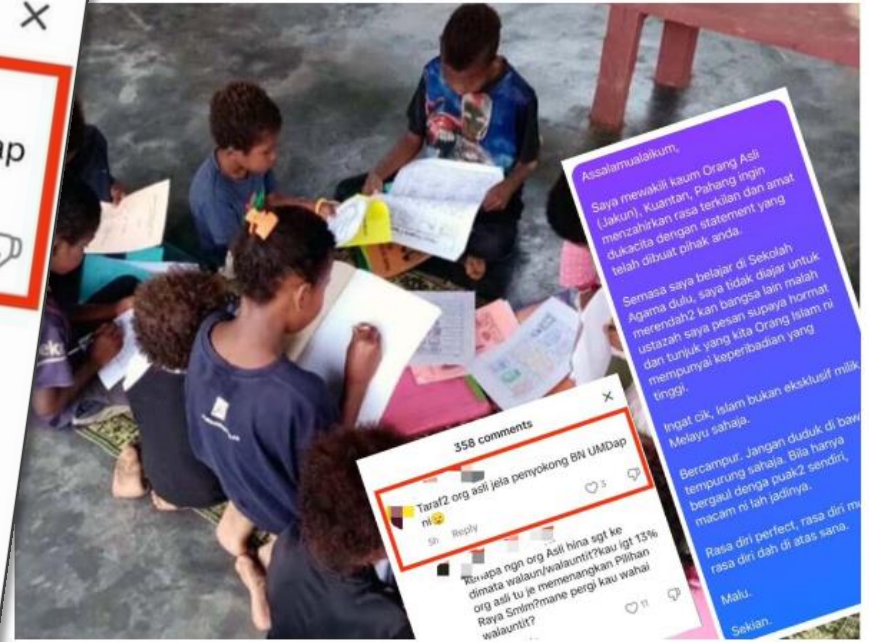


View 15 replies

NEGARA

'Ingat cik, Islam bukan eksklusif milik Melayu sahaja'

Oleh KOSMO! 19 Ogos 2024, 3:56 pm



Assalamualaikum,
Saya mewakili kaum Orang Asli (Jakun), Kuantan, Pahang ingin menzahirkan rasa terkilan dan amat dukacita dengan statement yang telah dibuat pinak anda.
Semasa saya belajar di Sekolah Agama dulu, saya tidak diajar untuk merendah2 kan bangsa lain malah ustazah saya pesan supaya hormat dari sunjuk yang kita Orang Islam ni mempunyai keperibadian yang tinggi.
Ingat cik, Islam bukan eksklusif milik Melayu sahaja.
Bercampur. Jangan duduk di bawah tempurung sahaja. Bila hanya bergaul dengan puak2 sendiri, macam ni lah jadinya.
Rasa diri perfect, rasa diri malu, rasa diri dah di atas sana.
Malu.
Sekian.

358 comments

Taraf2 org asli jela penyokong BN UMDap ni 😊

5h Reply

kenapa ngn org Asli hina sgt ke dimata walaun/walauntit?kau igt 13% org asli tu je memenangkan Pilihan Raya Smlm?mane pergi kau wahai walauntit?



View 15 replies

Meningkatkan penghayatan Malaysia MADANI

- Modul Latihan Malaysia MADANI
- Program Latihan Khidmat Negara 3.0

SKR.1



Memastikan perbelanjaan berhemah

- Pengawalan sumber melalui amalan penjimatan dan larangan pembaziran

SKR.2

Menerapkan patriotisme dalam kalangan penjawat awam

- Mainkan Lagu Negaraku seminggu sekali



SKR.3



Memantapkan integriti dan akauntabiliti

- Sistem *Demerit Performance Evaluation*
- Pasukan Petugas Khas Indeks Persepsi Rasuah

SKR.4

Memperkukuh budaya hijau dan kelestarian sumber

- Memperkasakan dasar-dasar hijau (NGTP, GGP, EKSA dan sebagainya)

SKR.5



BKR.2 Pembangunan Modal Insan



SKR.1

Melaksanakan anjakan nilai terhadap tugas

- Penempatan semula
kepimpinan tertinggi
perkhidmatan awam

“
**Dalam dunia yang sentiasa berubah,
mereka yang berjaya ialah mereka yang
sentiasa bersedia untuk melakukan
perubahan, meningkatkan diri, dan
menambah nilai kepada organisasi.**

Charles Darwin

“
**Ke laut menjadi pulau,
ke darat menjadi gunung,
ke langit bersinar laksana kejora.**



SKR.2

Melengkapkan penjawat awam dengan pengetahuan, kemahiran dan keupayaan baharu

- Pegawai berprestasi tinggi dihantar timba kepakaran baharu yang kritikal
- Pembangunan kompetensi yang menyeluruh



SKR.3

Meningkatkan produktiviti penjawat awam

- Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA)
- Pekeliling SSPA

BKR.3 Pembangunan Organisasi

SKR.1

Melaksanakan rasionalisasi dan penstrukturan semula agensi

- **Rasionalisasi Pejabat
Perwakilan Luar Negeri**



SKR.2

Menyemak semula peraturan dan keistimewaan tertentu

- Reformasi karenah birokrasi

SKR.3

Mengoptimumkan sumber

- Audit perjawatan
- Pengisian jawatan kritikal

Membudayakan keseronokan bekerja

- Panduan Melaksanakan Keseronokan Bekerja Sektor Awam



BKR.4 Penyampaian Perkhidmatan



SKR.1

Mempercepat pelaksanaan inisiatif **ILTIZAM Perkhidmatan Awam**

- **Menggubal Akta **ILTIZAM**
Kecekapan Pentadbiran Awam**



SKR.2

Menyemak semula sistem dan prosedur kerja lapuk/bertindih

- Pasukan Petugas Khas Semakan Semula Sistem dan Prosedur Kerja
- MyPortfolio 2.0



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

PLPPP

PANDUAN LAYANAN PERKHIDMATAN PELANGGAN SEKTOR AWAM

"Penyampaian Perkhidmatan Berfokuskan Pelanggan dan Profesional"

Dikemaskini 2023

SKR.3

Memantapkan pengurusan perhubungan pelanggan

- Tambah baik Panduan Layanan Perkhidmatan Pelanggan Sektor Awam seterusnya dikelilingkan



You
Wa alaikum salam, biasay2 je boh, masih insan lemah yg serba kekurangan

Am proud to know you.
Hopefully you be blessed
by Allah swt to execute the
Amanah, Demi ugama dan
negara !! Amin

17:44

Just to share with you.
Yday I went to imigration at utc
keramat..
So efficient , renew my wife
passport in 2 hours.
Staff very hardworking and
helpful.
Keep it up , berkat usaha keras
KSN!!

17:48

Ramai puas hati, perkhidmatan kaunter JPJ lebih sistematik

SHAH ALAM - Perkhidmatan di kaunter Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) kini bertambah baik kerana lebih sistematik dan waktu menunggu berkurang dari sebelum ini.

Tinjauan *Sinar Harian* di sekitar JPJ Selangor sekitar jam 9 pagi mendapati, rata-rata pengguna berpuas hati dengan penambahbaikan yang dilaksanakan pihak berkenaan.

Pekerja swasta, Izulhelmi Idris, 25, berkata, perkhidmatan yang disediakan JPJ kini berbeza dengan situasi kali terakhir dia berurusan di jabatan berkenaan beberapa tahun lalu.

"Saya dah lama tak datang, sistem yang mereka naik taraf ini adalah inisiatif bagus sebab memudahkan pelanggan. Tak perlu ambil nombor secara manual macam dulu guna kertas, jimat penggunaan kertas juga. Bagi saya, mereka perlu kekalkan prestasi ini di semua kaunter JPJ seluruh negara," katanya kepada *Sinar Harian*.

Pekerja swasta, Andy, 47, pula berkata, sistem sedia ada kini sudah memadai tetapi jika boleh permohonan untuk lesen kenderaan barangan (GDL) juga disediakan dalam talian.

"Walaupun tunggu hampir satu jam, saya akui memang lagi cepat dari sebelum ini. Kaunter semua ada staf, nombor juga cepat bergerak. Tapi kalau boleh, pihak JPJ boleh teliti semula untuk naik taraf urusan pembaharuan GDL sebab kalau lesen biasa guna aplikasi MyJPJ saja, sangat mudah," ujarnya.

Dalam pada itu, Mohd Dzulkarnain Dasuki, 43, berkata, perkhidmatan nombor giliran dalam talian sangat memudahkan pengguna terutamanya bagi individu yang bekerja.

"Bila dah buat imbasan kod QR, kita boleh pergi mana-mana dulu. Macam saya baru balik kerja malam, sementara tunggu tadi saya pergi kantin dulu untuk makan sambil tengok pergerakan nombor menerusi aplikasi.



IZULHELMI **ANDY** **MOHD DZULKARNAIN** **KHAIROL ANUAR**

"Bila nampak angka (giliran) semakin dekat... baru saya bergerak semula ke kaunter untuk berurusan. Orang pun tak padat sangat sebab ada yang keluar dulu pegi makan dan sebagainya," ujarnya.

Begitu juga, Khairol Anuar, 50, yang memaklumkan prestasi berkenaan perlu dikedalkan sampai bila-bila untuk memastikan perkhidmatan JPJ sentiasa efektif tanpa sebarang masalah.

Menurutnya, sekiranya perkhidmatan di kaunter, kios dan aplikasi tidak tergendala atau bermasalah maka tiada isu lain yang akan timbul.

Pesara, Ahmad Termizi Said, 66, pula berkata, laluan khas untuk warga emas turut memudahkan golongan seperti yang berurusan di JPJ kerana tidak per-

lu menunggu lama. Katanya, sebaik sahaja tiba, dia dan isteri mendapat nombor giliran, kemudian terus berurusan di kaunter dalam masa kurang setengah jam.

Sebelum ini media melaporkan, JPJ akan melaksanakan beberapa langkah penambahbaikan kualiti penyampaian perkhidmatan di kaunter bermula Isnin. Langkah itu bertujuan untuk mengurangkan kesesakan pelanggan dan masa menunggu yang lama.

Ketua pengarahnya, Datuk Aedy Fady Ramli berkata, antara penambahbaikan yang dilaksanakan adalah penyediaan pegawai pemudah cara atau JPJ Assist bagi membantu pelanggan melakukan urusan niaga yang boleh dibuat secara dalam talian.

Selain itu, JPJ turut menggalakkan pelanggan untuk memperbaharui Lesen Memandu Malaysia (LMM) dan Lesen Kenderaan Motor (LKM) secara dalam talian melalui aplikasi MyJPJ serta portal MySIKAP.

Pada masa sama, penambahbaikan Sistem JPJeQ juga dilaksanakan untuk membolehkan pelanggan mendapatkan nombor giliran melalui imbasan Kod QR dan menunggu di mana-mana sahaja sehingga nombor mereka dipanggil.



SKR.4

Memperkenalkan perkhidmatan MADANI

- Wujudkan Kiosk Sentuhan MADANI



SKR.5

Meningkatkan daya saing dalam penarafan

- Mendukung Jawatankuasa Daya Saing Negara khusus untuk pantau WCR, GCI, GII dan B-Ready

BKR.5 Memperkasakan Sinergi Awam-Swasta

Merasionalisasi semula BBP, GLC, GIC dan CLBG

- Menubuhkan Pejabat Penyelaras Rasionalisasi BBP

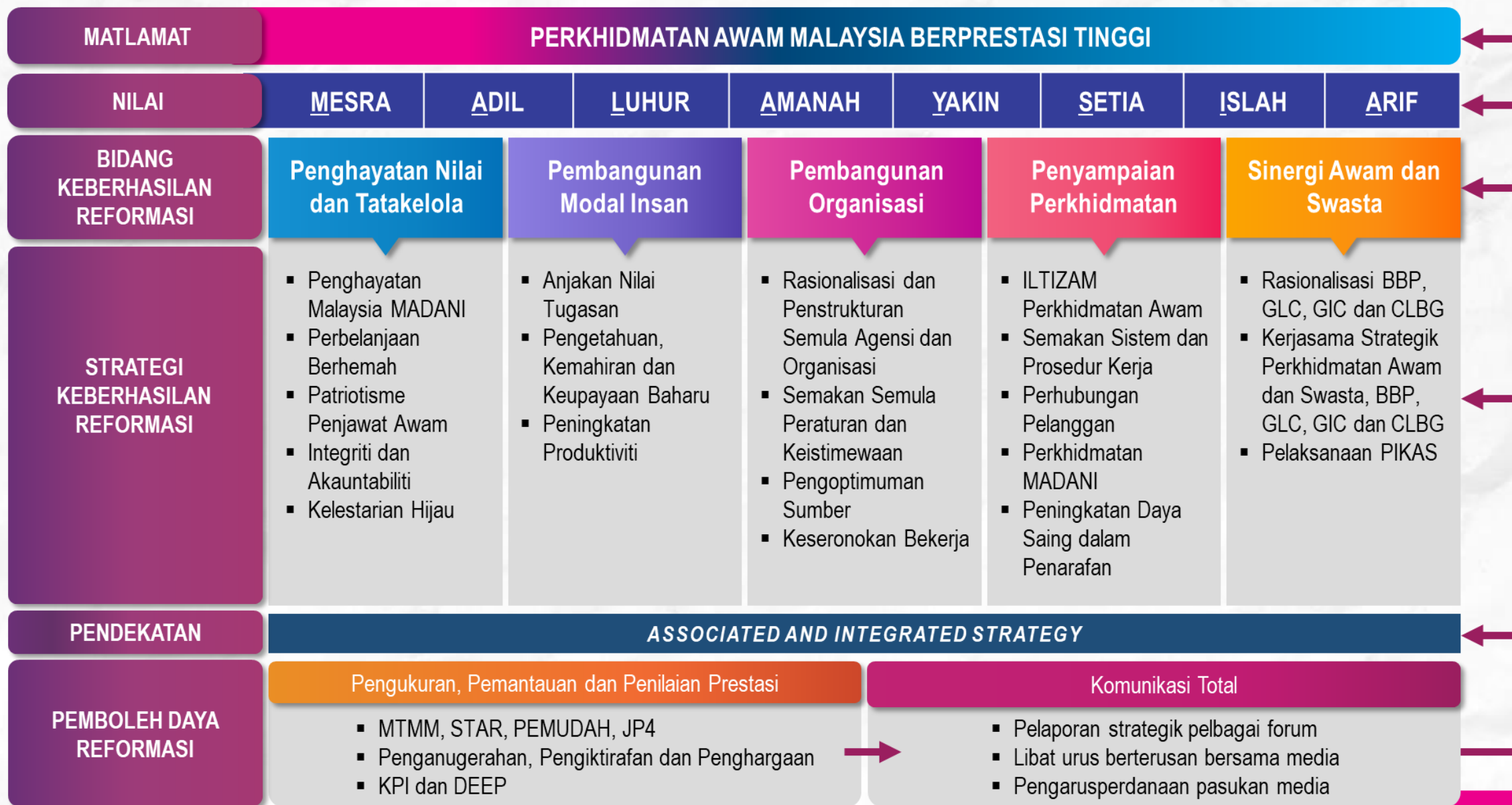
Memperkukuh kerjasama strategik perkhidmatan awam dan swasta

- Mendukung pemerkasaan Program Pengaktifan Badan Berkaitan Kerajaan (GEAR-uP)



Melaksanakan Pelan Induk Kerjasama Awam-Swasta 2030

- Memperkukuh kemampuan kewangan, menjamin daya maju komersial, memantapkan tatakelola dan menerima pakai amalan terbaik antarabangsa



“

Associated and Integrated Strategy

Associated menekankan konsep “whole-of-nation” yang melibatkan sektor swasta manakala *Integrated* menekankan konsep “whole-of-government” yang melibatkan integrasi antara jabatan Kerajaan

1 | Membangunkan kerjasama yang strategik dan sinergi

2 | Perkongsian sumber secara optimum





3 | Meningkatkan penyampaian perkhidmatan



4 | Memberikan pulangan nilai kepada wang dilaburkan



Kedudukan antara
30 ekonomi terbesar
dunia



Tangga ke-12
teratas dunia dalam
Daya Saing Global



Tangga ke-25 teratas dunia
dalam Indeks
Pembangunan Manusia



Tangga ke-25 teratas dalam
Indeks Persepsi Rasuah



Ke arah kemampuan fiskal,
sasaran defisit fiskal 3%,
atau lebih rendah

Kadar pe
buruh v

5 | Menyumbang kepada
matlamat Ekonomi MADANI



Pemantauan, Pengukuran dan Penilaian Prestasi

- MTMM, STAR, PEMUDAH, JP4
- Penganugerahan, Pengiktirafan dan Penghargaan
- KPI dan DEEP

Komunikasi secara total

- Pelaporan strategik pelbagai forum
- Libat urus berterusan bersama media
- Pengarusperdanaan pasukan media

Sepuluh (10) perkara yang telah mencemarkan kesucian Islam, dilakukan oleh ramai pihak yang mendakwa beragama Islam.

- Pertama : Menipu, bersumpah palsu, mencuri,**
- Kedua : Tidak menghormati masa,**
- Ketiga : Memfitnah dan memperkecilkan sesama sendiri,**
- Keempat : Bersifat perkauman**
- Kelima : Mengumpul kekayaan dengan cara yang salah,**
- Keenam : Tidak menghiraukan kebersihan,**
- Ketujuh : Memuliakan yang kaya – menghina yang miskin,**
- Kelapan : Menggunakan undang-undang secara selektif,**
- Kesembilan : Memanipulasi agama untuk kepentingan diri**
- Kesepuluh : Kurang mendalami, kurang memahami dan kurang menghayati Islam, walaupun lahir dalam agama Islam, lalu menjadi pengikut yang buta.**

Etos Perkhidmatan Awam

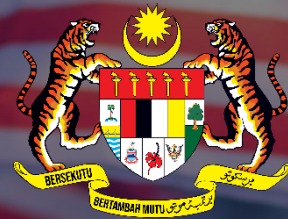
Kecekapan,
integriti dan
dedikasi

Tidak menipu,
tidak
menghormati
masa, dan
perkauman

Kerjasama,
keadilan dan
tanggungjawab

Utamakan kualiti
berbanding
kuantiti, serta
keberhasilan
berbanding
output

Utamakan nilai-
nilai murni,
integriti dan
ketelusan



Sekian, terima kasih.

PEJABAT KETUA SETIAUSAHA NEGARA
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA

