



Merakyatkan  
Perkhidmatan Awam

## KATA-KATA ALUAN KSN



***Assalamualaikum wbt,  
Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia.***

Setiap penjawat awam hari ini berdepan dengan cabaran untuk mencari titik keseimbangan antara membangunkan kapasiti, ilmu pengetahuan, kemahiran dan kompetensi yang baru dengan keadaan yang lama.

Adalah menjadi hasrat kerajaan juga agar segala inisiatif yang telah direncanakan dapat diterjemah oleh setiap penjawat awam dengan berkesan dan disampaikan secara menyeluruh dan efektif kepada rakyat.

Konsep Merakyatkan Perkhidmatan Awam diperkenalkan agar setiap penjawat awam menyedari bahawa kita adalah sebahagian daripada rakyat dan sesungguhnya lebih berupaya memahami kehendak dan aspirasi rakyat. Kesedaran ini perlu disemai dan dipupuk supaya setiap penjawat awam memberikan perkhidmatan yang terbaik sebagaimana kita sendiri inginkan melalui pendekatan enam prinsip. Prinsip-prinsip ini merupakan semboyan utama perkhidmatan awam dalam menjamin serta mengekalkan kesejahteraan dan kemakmuran negara.

Saya berharap panduan yang diberikan akan menjadi keutamaan dalam menjalankan tanggungjawab dan amanah yang diberikan serta dipraktikkan dengan sebaik-baiknya.

TAN SRI DR. ALI HAMSA

**“SAYA MAHUKAN  
PERKHIDMATAN  
CEMERLANG**

**DARIPADA ANDA SEMUA;  
PERKHIDMATAN CEMERLANG YANG  
SAMA YANG ANDA HARAPKAN SEBAGAI  
SEORANG RAKYAT MALAYSIA.”**

Merakyatkan  
Perkhidmatan Awam

4

Kesejahteraan dan  
Kecemerlangan

5

**6** Prinsip Merakyatkan  
Perkhidmatan Awam:

8

- Keterbukaan
- Turun Padang
- Musyawarah
- Insaniah
- Kekitaan
- Kerjasama Awam - Swasta
- - Badan Bukan Kerajaan (NGO)

10

Perkhidmatan Awam Unggul  
ke Arah Merealisasikan  
Wawasan 2020

25

Pelan Tindakan ke Arah  
“Kecemerlangan & Kesejahteraan”

26

## Merakyatkan Perkhidmatan Awam

**Merakyatkan Perkhidmatan Awam (MPA)** adalah satu konsep yang perlu **dipupuk** oleh **semua penjawat awam** untuk memastikan penyampaian perkhidmatan kerajaan menepati keperluan, kehendak dan aspirasi rakyat.

Kita sebagai penjawat awam **bertanggungjawab memberi perkhidmatan** kepada rakyat dan pada masa yang sama juga, menerima perkhidmatan daripada rakan penjawat awam yang lain.

Kita juga perlu lebih terbuka **tanpa meletakkan sebarang had atau sempadan ruang pemikiran** untuk menilai setiap permasalahan atau cetusan idea yang ingin diketengahkan agar dapat menghasilkan penyampaian perkhidmatan yang lebih baik dan berkualiti.

**Penjawat awam juga adalah rakyat.**

Dengan pendekatan dan keupayaan yang ditunjukkan oleh penjawat awam ini, ia sudah tentu mampu mempertingkatkan tahap keyakinan rakyat. Dan secara tidak langsung akan menambah baik lagi kelancaran sistem penyampaian kerajaan.

## Kesejahteraan dan Kecemerlangan

Kesejahteraan penjawat awam ternyata mempengaruhi semangat, iltizam dan motivasi penjawat awam ke arah **peningkatan produktiviti dan kualiti perkhidmatan.**

**Penjawat awam yang cemerlang** pastinya dapat mengimbangi pembangunan fizikal organisasi dengan **pembangunan insaniah** serta sentiasa mengutamakan kebajikan antara satu sama lain. Prinsip-prinsip ini menandakan pergerakan dalam pemikiran serta falsafah tentang bentuk perkhidmatan yang disediakan kepada rakyat.

Kerangka baru pemikiran perkhidmatan awam ini menjurus kepada bentuk perkhidmatan yang meningkatkan kesejahteraan hidup rakyat.

Justeru, **kerajaan** sentiasa prihatin dan **menitikberatkan kesejahteraan penjawat awam** supaya mereka dapat menumpukan tenaga dan usaha sepenuhnya ke arah menyampaikan perkhidmatan awam yang sentiasa cemerlang.



“Sebagai penjawat awam bukanlah sekadar menjalankan tugas dengan cekap dan amanah, tetapi kita juga perlu melaksanakannya dengan penuh semangat dan dedikasi demi rakyat dan negara.”

# 6 PRINSIP MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM





“Dengan sentiasa melaksanakan kerja dengan baik, integriti penjawat awam juga sentiasa terjaga, yang bermaksud melakukan tugas yang terbaik tanpa mengharapkan balasan.”

"DENGAN **SENTIASA** MELAKSANAKAN KERJA DENGAN BAIK, **INTEGRITI** PENJAWAT AWAM JUGA SENTIASA **TERJAGA**, YANG BERMAKSUD MELAKUKAN TUGAS YANG **TERBAIK** TANPA MENGHARAPKAN BALASAN"

## Keterbukaan

MINDA TERBUKA,  
MUDAH DIDEKATI

Sikap keterbukaan dan mudah didekati perlu dipupuk agar rakyat berasa selesa untuk berhubung dan berinteraksi dengan penjawat awam.

Penjawat awam seharusnya menerima idea dan kritikan membina yang diutarakan rakyat dengan hati dan minda terbuka serta membuat penilaian dengan jujur.

Idea dan pandangan boleh diambil kira untuk menambahbaik penyampaian perkhidmatan awam sedia ada.





## Turun Padang

### PASANG TELINGA, BUKA MATA

**Turun Padang** adalah pendekatan berkesan untuk **mengenal pasti isu-isu** dihadapi oleh penjawat awam dan rakyat, dan seterusnya, menyelesaikannya dengan secepat mungkin.

Penjawat awam perlu **“memasang telinga dan membuka mata”** bagi mengetahui masalah dan keperluan rakyat serta memahami masalah yang dihadapi oleh pegawai dan kumpulan pelaksana di peringkat akar umbi.

Inisiatif **“Jejak Mesra Perkhidmatan Awam”** menyeru penjawat awam **keluar dari pejabat** dan **mendekati rakyat secara pro-aktif** bagi menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan membawa perkhidmatan kepada mereka.



## Musyawarah

### PENGLIBATAN, PENERANGAN DAN EKSPEKTASI JELAS

**Pendekatan musyawarah** mengambil kira pandangan, maklum balas dan penglibatan rakyat dalam mencorakkan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

Sebelum memperkenalkan sesuatu inisiatif baharu, penjawat awam perlu mengadakan musyawarah dengan pelanggan melalui pendekatan "**proses saksama**" agar **ekspektasi pelanggan difahami** terlebih dahulu.

Melalui tiga elemen proses saksama iaitu **penglibatan** (*engagement*), **penerangan** (*explanation*) dan **jelas terhadap ekspektasi** (*expectation clarity*), musyawarah akan memudahcara dan mempercepatkan interaksi antara kerajaan dan rakyat.

## TIGA ELEMEN PROSES SAKSAMA

### **Penglibatan** ( Engagement )

Melibatkan individu yang akan mendapat kesan daripada sesuatu keputusan yang dibuat melalui peluang penyaluran input dan perbincangan terhadap idea yang dikemukakan.

Dapat menajamkan pemikiran dan membuat keputusan bersama dengan bijaksana serta meningkatkan tahap komitmen individu yang terlibat.

### **Penerangan** ( Explanation )

Memberi kefahaman kepada individu yang akan mendapat kesan daripada keputusan yang dibuat.

Penerangan mengenai idea atau pemikiran di sebalik keputusan yang dibuat akan meyakinkan individu yang terlibat bahawa idea mereka diambil kira dan keputusan yang dibuat adalah demi kepentingan organisasi.

### **Jelas Terhadap Ekspektasi** ( Expectation Clarity )

Selepas sesuatu keputusan strategik dilaksanakan, pihak pengurusan perlu menyatakan dengan jelas ekspektasi mereka terhadap pekerja.

Apabila pekerja memahami ekspektasi serta standard yang ditetapkan terhadap mereka, maka keputusan dan strategi yang telah diputuskan dapat dilaksanakan dengan cepat.

## Insaniah

### KESEIMBANGAN ROHANI DAN JASMANI

**Penjawat awam yang cemerlang** adalah penjawat awam yang seimbang dari aspek **spiritual** (kekuatan rohani) dan **fizikal** (kekuatan jasmani).

Memahami dan menghayati sifat ihsan akan membantu penjawat awam mewujudkan pekerjaan yang cemerlang dan berkualiti tinggi.

Bekerja atas dasar ini memenuhi tuntutan sebagai umatNya serta keperluan manusia sejagat akan memperkasa jati diri dan meningkatkan kualiti diri seseorang.

Pekerja yang melaksanakan tugas mengikut bidang yang ditetapkan dengan penuh ikhlas, tanggungjawab dan ihsan dijanjikan keberkatanNya.



## Kekitaan

### MERAIKAN PERBEZAAN, MENGUKUHKAN PERSAMAAN

Berlandaskan semangat kekitaan atau *camaraderie*, **semua agensi kerajaan** perlu bergerak sebagai **satu entiti**, **membuang mentaliti silo** dan **berkongsi sumber, pengetahuan** serta **kepakaran** dalam menjayakan agenda transformasi negara.

Perbezaan generasi, etnik, budaya dan kepercayaan seharusnya tidak dijadikan sebagai penghalang tetapi sebagai sumber kekuatan inspirasi di dalam menerajui perkhidmatan awam yang bersatu.

Justeru, konsep "**Meraikan Perbezaan, Mengukuhkan Persamaan**" perlu dihayati sepenuhnya dalam usaha melonjakkan perkhidmatan awam ke tahap yang lebih cemerlang.



## Kerjasama Awam - Swasta - NGO

### PERKONGSIAN SUMBER DAN KESEPAKATAN

Perkhidmatan awam perlu meningkatkan **kerjasama strategik** dengan pihak **swasta** dan **badan-badan bukan kerajaan (NGO)** untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

Kerjasama pintar antara Kerajaan dan swasta / NGO adalah penting dalam **menjayakan projek** dan **program** demi **kesejahteraan rakyat**.

**Semangat kesepakatan dan komitmen** dalam perkongsian sumber dan pengetahuan secara sinergi, dapat memacu dan menjadi **pemangkin pembangunan negara**.



## Perkhidmatan Awam Unggul ke Arah Merealisasikan Wawasan 2020

Pelan Transformasi Kerajaan adalah satu perencanaan halatuju untuk mencapai wawasan 2020, merangkumi skop yang meluas bagi setiap kementerian dan agensi. Perkhidmatan awam yang berkesan merupakan pembolehutama yang menentukan kejayaan pelan ini.

Menjadi penjawat awam yang berkualiti adalah satu amanah dan tanggungjawab manakala kedudukan pemimpin pula adalah menentukan halatuju.

Sehubungan itu, setiap penjawat awam mempunyai peranan yang berbeza dalam meningkatkan kualiti serta membudayakan konsep "Merakyatkan Perkhidmatan Awam".

Kesannya adalah pembangunan yang lebih cemerlang seterusnya mencapai status negara maju berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020.

Pelan Tindakan  
ke Arah

**Kecemerlangan &  
Kesejahteraan**

## PERKHIDMATAN YANG UNGGUL



## Merakyatkan Perkhidmatan Awam

Keterbukaan

Turun  
Padang

Musyawahar

Insaniah

Kekitaan

Kerjasama  
Awam -  
Swasta - NGO



MINDA TERBUKA,  
MUDAH DIDEKATI

PASANG  
TELINGA,  
BUKA MATA

PENGLIBATAN,  
PENERANGAN  
& EKSPEKTASI  
JELAS

KESEIMBANGAN  
ROHANI &  
JASMANI

MERAIKAN  
PERBEZAAN  
MENGUKUHKAN  
PERSAMAAN

PERKONGSIAN  
SUMBER &  
KESEPAKATAN

Pejabat Ketua Setiausaha Negara  
Aras 4, Blok Timur  
Bangunan Perdana Putra  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62502 Putrajaya

Tel: **+603 8888 1480**  
Faks: **+603 8888 3382**



facebook: **Dr Ali Hamsa**



twitter: **alihamsa55**





PEJABAT KETUA SETIAUSAHA NEGARA  
[www.pmo.gov.my/ksn](http://www.pmo.gov.my/ksn)  
[www.mampu.gov.my](http://www.mampu.gov.my)



**MAMPU**