

SISTEM PENGURUSAN AUDIT NILAI (SPAN)

**AGENCI ANTIDADAH KEBANGSAAN
(IBU PEJABAT 2019)**



AGENCI ANTI DADAH KEBANGSAAN
(AADK)



KANDUNGAN

BAHAGIAN 1

PENGENALAN

Latar Belakang	4
Tempoh masa	4
Tujuan	4
Kaedah pengukuran	5
Prosedur audit nilai	5

BAHAGIAN 2

ANALISIS DEMOGRAFI RESPONDEN

Demografi pegawai	7
Demografi pelanggan	8

BAHAGIAN 3

ANALISIS TAHAP PENGAMALAN NILAI

Kaedah Interpretasi	10
Keputusan Sistem Pengurusan Audit Nilai	11
Rekod Amalan Nilai	11
Indeks Nilai Ideal	14
Indeks Nilai Peribadi	15
Indeks Nilai Organisasi	16
Rekod Maklum Balas Pelanggan	17

BAHAGIAN 4

ULASAN DAN CADANGAN PROGRAM

Mempertingkatkan Rekod Amalan Nilai di Ibu Pejabat AADK	19
Mempertingkatkan Nilai Ideal di Ibu Pejabat AADK	19
Mempertingkatkan Nilai Peribadi di Ibu Pejabat AADK	20
Meningkatkan Nilai Organisasi di Ibu Pejabat AADK	22
Mempertingkatkan Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan	25
Nilai skor terendah secara keseluruhan	26
Indeks Nilai Secara Keseluruhan (Komposit)	27

BAHAGIAN 5

PENUTUP

29

BAHAGIAN I

PENGENALAN





Latar Belakang

Selaras dengan Arahan Y.A.B. Perdana Menteri Siri 7, No. 1 Tahun 2007, Sistem Pengurusan Audit Nilai (SPAN) ini dilaksanakan bagi tujuan mengenal pasti keberkesanan pelaksanaan program-program pembaharuan perkhidmatan awam yang terkandung di dalamnya nilai-nilai murni dan seterusnya membangunkan strategi meningkatkan pengamalan nilai-nilai tersebut di Agensi Antidadah Kebangsaan (AADK).

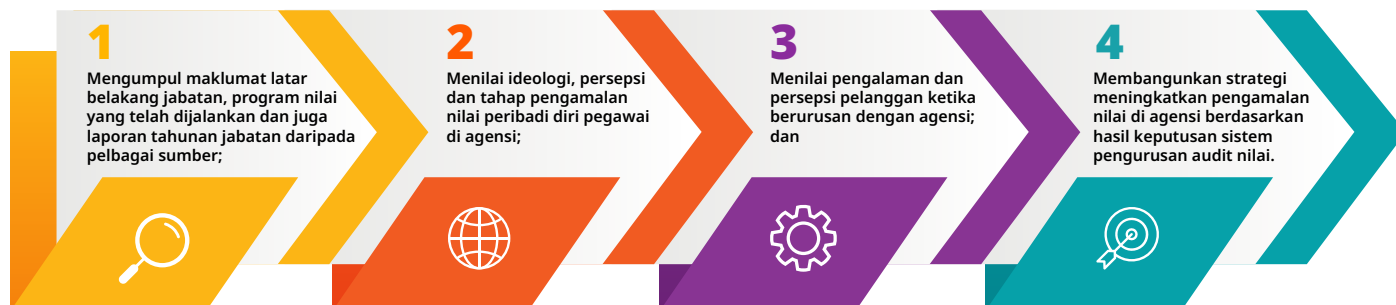
Audit Nilai merupakan satu proses mengukur tahap amalan nilai murni sesebuah agensi dalam perkhidmatan awam. Maklumat yang diperolehi boleh membantu pasukan audit nilai mengenal pasti kekuatan dan kelemahan serta seterusnya membantu ketua agensi membangunkan program-program bersesuaian untuk menimbulkan kesedaran, mengukuhkan penghayatan dan mengekalkan amalan nilai pegawai/kakitangan.

Tempoh Masa

Sistem pengurusan audit nilai yang dijalankan ini mengambil tempoh masa selama satu tahun iaitu antara Januari hingga Disember 2019.

Tujuan

Sistem Pengurusan Audit Nilai ini bertujuan untuk :



Kaedah Pengukuran

Dalam pelaksanaan SPAN ini, terdapat lima (5) instrumen yang digunakan iaitu:



Prosedur Audit Nilai

Semasa audit dijalankan mengikut tarikh yang telah dipersetujui, juruaudit telah menghantar emel kepada kesemua responden supaya Instrumen Audit Nilai dapat dijawab dalam masa yang telah ditetapkan.



BAHAGIAN 2

ANALISIS DEMOGRAFI RESPONDEN



2.1 Demografi pegawai di Ibu Pejabat AADK adalah seperti di Jadual 2.1 berikut:

DEMOGRAFI PEGAWAI		JUMLAH	PERATUS (%)
 Jantina	Lelaki	107	54.59
	Perempuan	89	45.41
 Umur	25 Tahun Ke Bawah	9	4.59
	26-30 Tahun	16	8.16
	31-35 Tahun	52	26.53
	36-40 Tahun	59	30.10
	41-45 Tahun	32	16.33
	46-50 Tahun	16	8.16
	51 Tahun ke atas	12	6.12
 Bangsa	Melayu	177	90.31
	Cina	7	3.57
	India	5	2.55
	Peribumi Sabah / Sarawak	7	3.57
 Kumpulan Perkhidmatan	Pengurusan Atasan	1	0.51
	Pengurusan & Profesional	69	35.20
	Sokongan I & II	126	61.22
Bahagian	Ibu Pejabat AADK	196	100.00
Jumlah Keseluruhan		196	100.00

Jadual 2.1 : Demografi Pegawai



2.2 Demografi pelanggan ditunjukkan melalui Jadual 2.2 berikutnnya:

DEMOGRAFI PELANGGAN		JUMLAH	PERATUS (%)
 Jantina	Lelaki	77	55.80
	Perempuan	61	44.20
 Umur	18-39 Tahun	107	77.54
	40-59 Tahun	31	22.46
 Bangsa	Melayu	123	24.60
	Cina	6	1.20
	India	9	1.80
 Pekerjaan	Kakitangan Kerajaan	96	19.20
	Kakitangan Swasta	21	4.20
	Bekerja sendiri / Pesara / Pelajar	21	4.20
Jumlah Keseluruhan		138	100

Jadual 2.2 : Demografi Pelanggan



BAHAGIAN 3

ANALISIS

PENGAMALAN NILAI



Analisis ini dibuat berdasarkan kelima-lima indeks yang diguna pakai dalam proses pengauditan nilai di agensi ini. Sebagai hasil akhir, kelima-lima indeks nilai tersebut digabungkan untuk menghasilkan satu indeks nilai secara keseluruhan (komposit) bagi Ibu Pejabat AADK.

Kaedah Interpretasi

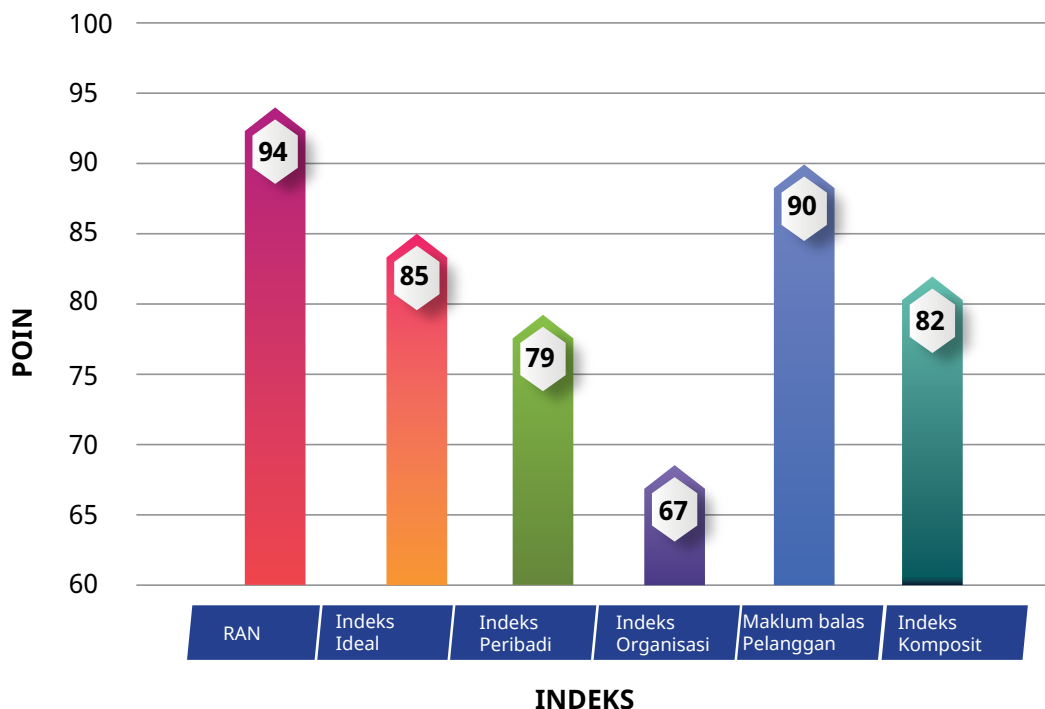
Bagi tujuan memudahkan analisis dibuat, adalah dicadangkan interpretasi keputusan dibuat seperti berikut:

Jadual 3.1 : Kaedah Interpretasi Tahap Pengamalan Nilai

POIN	TAHAP PENGAMALAN NILAI
≥ 90	Cemerlang dan perlu dikekalkan
80 - 89	Boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan
60 - 79	Perlu penambahbaikan dengan pemantauan
≤ 59	Sangat perlu penambahbaikan dengan pemantauan

Keputusan Sistem Pengurusan Audit Nilai

Keputusan Sistem Pengurusan Audit Nilai di Ibu Pejabat AADK ditunjukkan melalui Rajah 3.2 seperti berikut:



Rajah 3.2 : Keputusan Sistem Pengurusan Audit Nilai Ibu Pejabat AADK

Hasil analisis mendapati bahawa Indeks **Rekod Amalan Nilai dan Maklum Balas Pelanggan** berada pada tahap cemerlang dan perlu dikekalkan. Manakala Indeks **Nilai Ideal** pula berada pada tahap yang **boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan**. Namun, Indeks **Nilai Peribadi dan Nilai Organisasi** berada di tahap **perlu penambahbaikan dengan pemantauan**. Secara keseluruhannya, **Indeks Nilai Komposit** berada pada tahap **82** iaitu pada tahap yang baik dan **boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan**.

Rekod Amalan Nilai

Rekod Amalan Nilai bertujuan untuk mendapatkan **maklumat lengkap** berkenaan penerapan nilai sesebuah agensi. Maklumat yang dikumpul termasuk latar belakang agensi, program nilai yang telah dijalankan, pelaksanaan PKPA dan laporan tahunan agensi daripada pelbagai sumber berhubung **perisytiharan harta, pengaduan awam, tindakan surcaj atau tatatertib dan Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT)**.

Perincian Rekod Amalan Nilai adalah seperti di **Lampiran I**.

Lampiran I :
REKOD AMALAN NILAI

Bilangan Anggota Jabatan/ Agensi	300
Bilangan berasaskan siling 30%	90

1. LAPORAN PERISYTIHARAN HARTA (W)	JUMLAH
a) Bilangan yang tidak isytihar harta kali pertama semenjak dilantik	0
b) Bilangan pegawai yang tidak isytihar harta kali kedua (selepas 5 tahun) dan seterusnya	0
JUMLAH KESELURUHAN	0
Skor W =	0.00

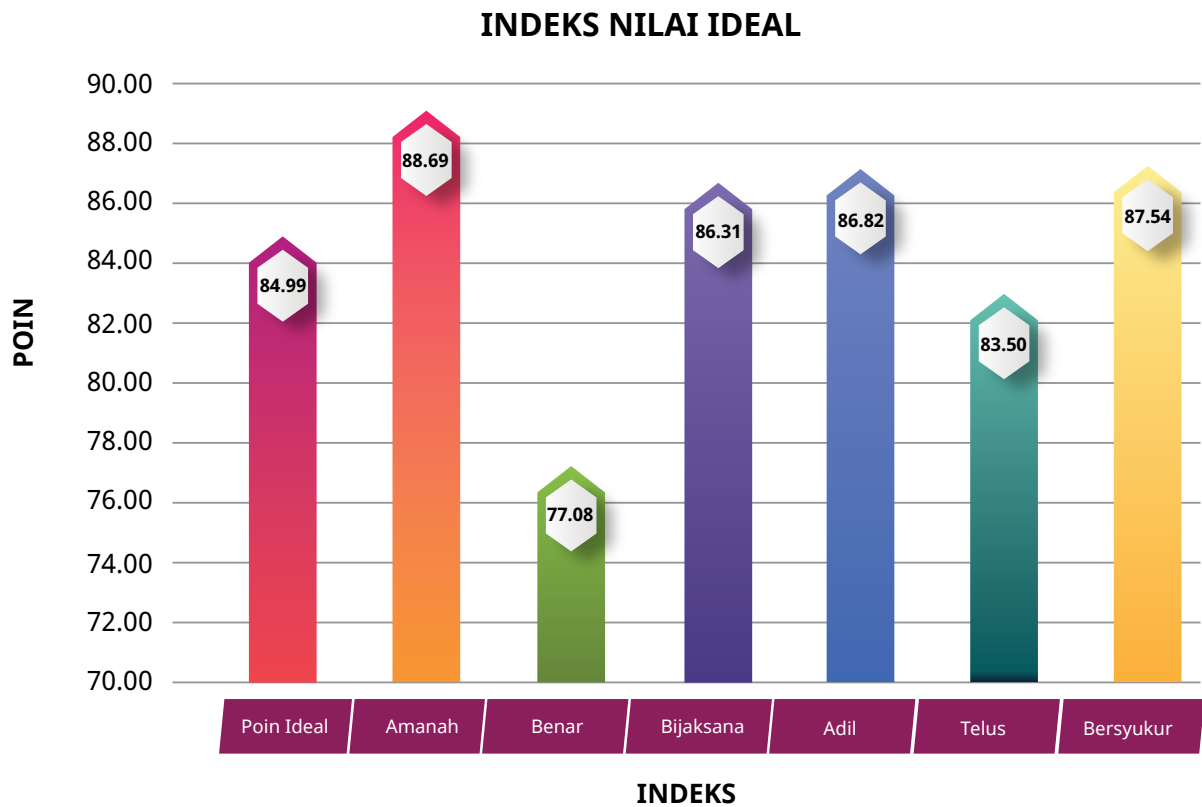
2. LAPORAN PENGADUAN AWAM (X) UNTUK SATU (1) TAHUN IAITU TAHUN YANG DILAKSANAKAN AUDIT NILAI	ADUAN YANG DITERIMA	ADUAN YANG TIDAK DIAMBIL TINDAKAN
a) Laporan Biro Pengaduan Awam (BPA)* :	37	
i) Kelewatan atau Tiada Tindakan		
ii) Tindakan Tidak Adil		
iii) Kekurangan Kemudahan Awam		
iv) Kepincangan Perlaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang		
v) Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan		
vi) Salah laku Anggota Awam		
vii) Kegagalan Mengikut Prosedur yang Ditetapkan		
viii) Kualiti Perkhidmatan yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon		
ix) Kegagalan Penguatkuasaan	33	
x) Pelbagai Aduan (Selain kategori di atas)		

b) Laporan aduan pelanggan:		
i) Kelewatan atau Tiada Tindakan		
ii) Tindakan Tidak Adil		
iii) Kekurangan Kemudahan Awam		
iv) Kepincangan Perlaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang		
v) Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan		
vi) Salah laku Anggota Awam		
vii) Kegagalan Mengikut Prosedur yang Ditetapkan		
viii) Kualiti Perkhidmatan yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	5	0
ix) Kegagalan Penguatkuasaan		
x) Pelbagai Aduan (Selain kategori di atas)	12	0
c) Laporan dalaman agensi	12	0
JUMLAH KESELURUHAN	87	0
Skor X =	0.00	
3. LAPORAN SURCAJ/ TATATERTIB (Y)	JUMLAH	
a.Bilangan Pegawai yang terlibat dengan penyalahgunaan dadah	1	
b.Bilangan tindakan surcaj berdasarkan Laporan Jabatan Perbendaharaan Negara	0	
c.Bilangan kes rasuah berdasarkan laporan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia	20	
d.Bilangan tindakan tatatertib berdasarkan laporan Jabatan Perkhidmatan Awam	0	
e.Bilangan tindakan tatatertib yang tidak dilaporkan kepada Jabatan Perkhidmatan Awam	0	
f.Bilangan pegawai yang telah dikenakan tindakan berdasarkan laporan rekod kedatangan	2	
JUMLAH KESELURUHAN	23	
Skor Y =	6.39	
4. LAPORAN NILAIAN PRESTASI TAHUNAN (Z)	JUMLAH	
Jumlah pegawai mendapat LNPT kurang 60%	0	
Skor Y =	0.00	

$$\text{Indeks Rekod Amalan Nilai} = \frac{100 - (W + X + Y + Z)}{93.61}$$

Indeks Nilai Ideal

Indeks Nilai Ideal ialah indeks yang mengukur ideologi individu berhubung dengan prinsip atau tingkah laku yang ideal dalam sesebuah organisasi. Item dalam indeks ini dibentuk berdasarkan **6 nilai teras iaitu Amanah, Benar, Bijaksana, Telus, Adil dan Bersyukur**. Keseluruhan item dalam indeks ini ialah 18 item. Keputusan Indeks Nilai Ideal adalah seperti Rajah 3.2.2.

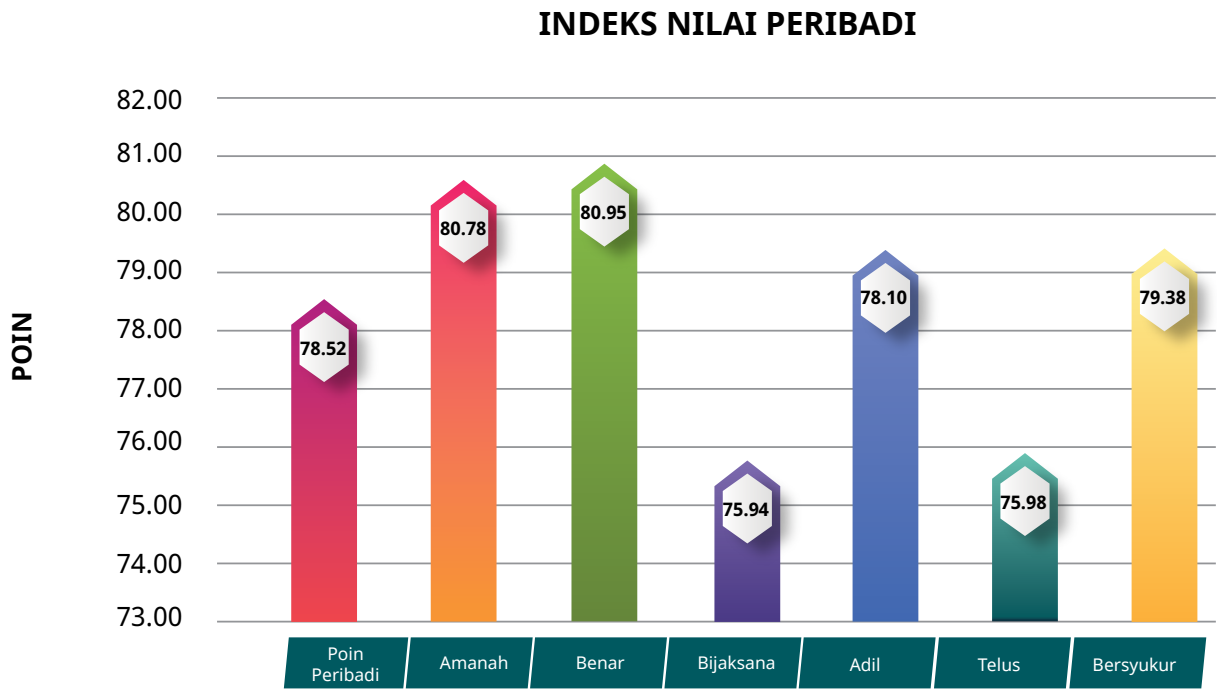


Rajah 3.2.2 Indeks Nilai Ideal

Rajah di atas menunjukkan Indeks Nilai Ideal di Ibu Pejabat AADK berada di tahap yang **boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan**. Berdasarkan kepada perbandingan, teras **Amanah, Bijaksana, Adil, Telus dan Bersyukur** berada pada tahap yang boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan. Manakala teras **Benar** mencatatkan indeks nilai di bawah 80 poin iaitu berada pada tahap **perlu penambahbaikan dengan pemantauan**.

Indeks Nilai Peribadi

Indeks Nilai Peribadi **mengukur tahap amalan nilai diri individu** Ibu Pejabat AADK. Item dalam indeks ini dibentuk berdasarkan **6 nilai teras** iaitu **Amanah, Benar, Bijaksana, Telus, Adil dan Bersyukur**. Keseluruhan item dalam indeks ini ialah 18 item. Keputusan Indeks Nilai Peribadi adalah seperti Rajah 3.2.3.



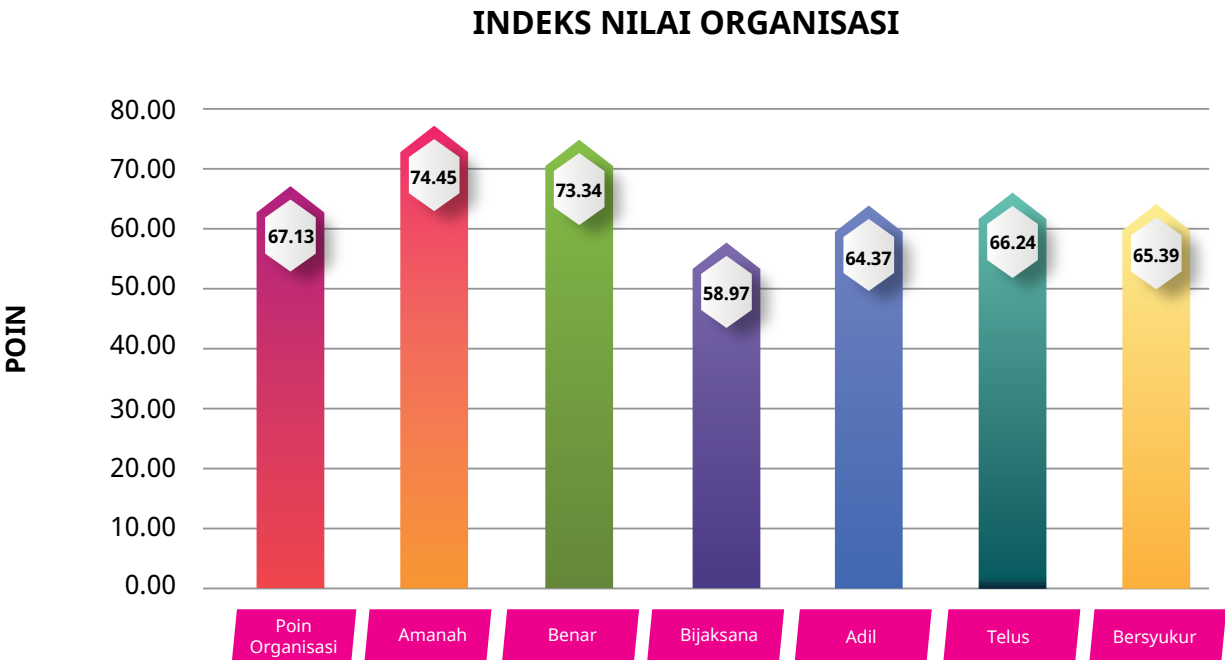
INDEKS PERIBADI

Rajah 3.2.3 Indeks Nilai Peribadi

Rajah di atas menunjukkan Indeks Nilai Peribadi Ibu Pejabat AADK berada pada tahap **perlu penambahbaikan dengan pemantauan**. Berdasarkan kepada perbandingan teras **Amanah dan Benar** berada pada tahap yang **boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan**. Manakala teras **Bijaksana, Adil, Telus dan Bersyukur** berada di tahap **perlu penambahbaikan dengan pemantauan**.

Indeks Nilai Organisasi

Indeks Nilai Organisasi mengukur persepsi individu Warga Ibu Pejabat AADK terhadap tingkah laku yang mungkin berlaku dalam organisasi. Item dalam indeks ini dibentuk berdasarkan 6 nilai teras iaitu Amanah, Benar, Bijaksana, Telus, Adil dan Bersyukur. Keseluruhan item dalam indeks ini ialah 18 item. Keputusan Indeks Nilai Organisasi adalah seperti Rajah 3.2.4.

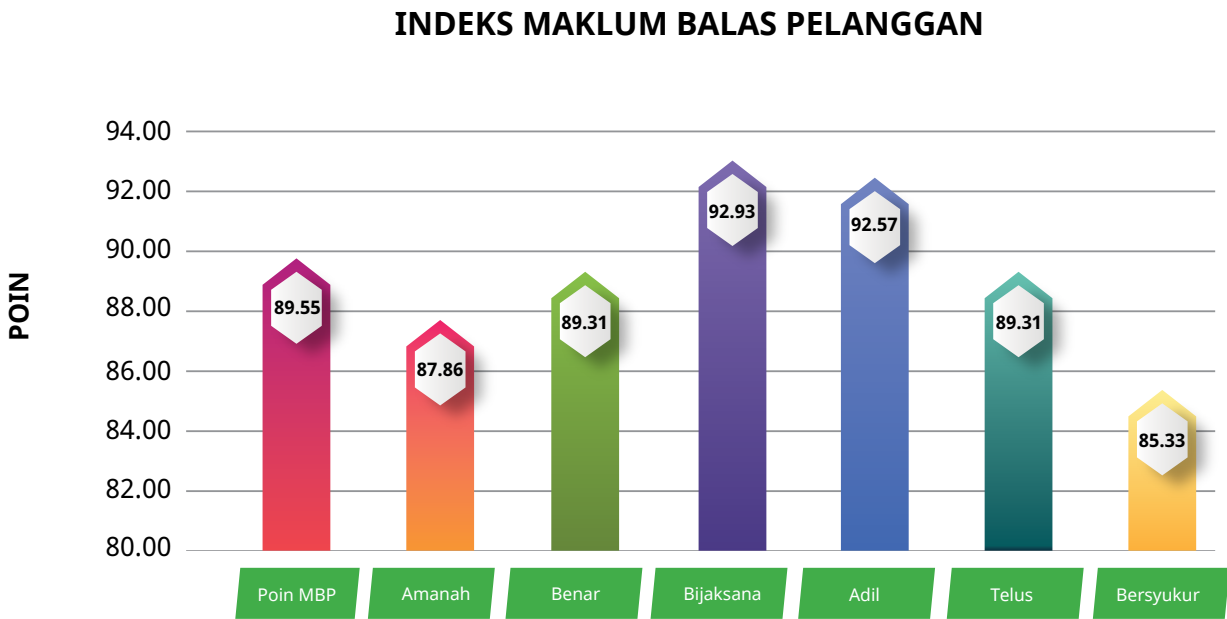


Rajah 3.2.4 Indeks Nilai Organisasi

Rajah di atas menunjukkan Indeks Nilai Organisasi berada pada 67.13 poin iaitu pada tahap **perlu penambahbaikan dengan pemantauan**. Berdasarkan kepada perbandingan, teras **Amanah dan Benar** berada pada **tahap yang boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan**. Manakala **teras Adil, telus dan Beryukur** berada pada tahap perlu penambahbaikan dengan pemantauan. Teras **Bijaksana** mendapat poin **paling rendah** iaitu berada pada **tahap sangat perlu penambahbaikan dengan pemantauan**.

Rekod Maklum Balas Pelanggan

Rekod Maklum Balas Pelanggan bertujuan untuk **mengukur tahap amalan nilai murni di kalangan warga Ibu Pejabat AADK terutama sekali semasa menyampaikan perkhidmatan**. Pengamalan nilai-nilai murni **diukur oleh para pelanggan** **dalam** berdasarkan **pengalaman dan pemerhatian** ketika berurusan dengan pihak Ibu Pejabat AADK. Item dalam indeks ini dibentuk berdasarkan **6 nilai teras iaitu Amanah, Benar, Bijaksana, Telus, Adil dan Bersyukur**. Keseluruhan item dalam indeks ini ialah 24 item dan keputusan Indeks Rekod Maklum Balas Pelanggan adalah seperti Rajah 3.2.5.



Rajah 3.2.5 : Keputusan Rekod Maklum Balas Pelanggan

Rajah di atas menunjukkan Indeks Rekod Maklum Balas Pelanggan berada pada tahap yang **boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan** iaitu mencapai 89.55 poin. Berdasarkan kepada perbandingan, teras **Bijaksana dan Adil** berada pada tahap **cemerlang dan perlu dikekalkan**. Manakala teras **Amanah, Benar, Telus dan Bersyukur** berada pada tahap **boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan**.

BAHAGIAN 4

ULASAN DAN CADANGAN PROGRAM





Mempertingkatkan Rekod Amalan Nilai di Ibu Pejabat AADK

Rekod Amalan Nilai digunakan untuk mendapatkan maklumat tentang pematuhan aspek berhubung perisytiharan harta, pengaduan awam, tindakan surcaj/tatatertib serta Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT) di kalangan pegawai. Analisis menunjukkan **Rekod Amalan Nilai berada pada tahap cemerlang dan perlu dikekalkan**. Ini menunjukkan usaha-usaha yang dilaksanakan sepanjang tahun 2019 berupaya memberi kesedaran, penghayatan dan pengamalan nilai-nilai murni yang tinggi di kalangan pegawai dan kakitangan Ibu Pejabat AADK.

Bagi memastikan nilai-nilai murni sentiasa diamalkan semasa atau di luar waktu bekerja, program-program nilai sedia ada perlu diteruskan dengan tambahan kepada program-program berkaitan kesedaran kepada pematuhan peraturan dan prosedur kerja supaya amalan nilai di Ibu Pejabat AADK dapat di tingkatkan dan dikekalkan kecemerlangannya.

Mempertingkatkan Nilai Ideal di Ibu Pejabat AADK

Hasil analisis menunjukkan bahawa Nilai Ideal di Ibu Pejabat AADK memerlukan penambahbaikan ke atas program nilai sedia ada. Dalam usaha mempertingkatkan nilai ideal, program-program yang hendak dilaksanakan perlu memberi fokus kepada usaha **meningkatkan kesedaran, kefahaman dan penghayatan nilai** di kalangan pegawai dan kakitangan.

Poin Nilai Ideal di Ibu Pejabat AADK dipengaruhi oleh beberapa skor yang rendah diberikan oleh responden. Kebanyakan responden memberikan markah yang rendah pada soalan **8** seperti berikut:

TERAS	NO. SOALAN	SOALAN	SKOR	CADANGAN CIRI YANG PERLU DITERAPKAN
Benar	8	Adalah tidak mengapa menguruskan hal-hal peribadi tanpa kebenaran sekiranya kerja telah siap	3.85	Tidak menggunakan waktu pejabat untuk membuat kerja-kerja persendirian

Bagi meningkatkan lagi tahap pengamalan Nilai Ideal, Ibu Pejabat AADK akan mengadakan program berbentuk penambahan maklumat dan ilmu. Di antara aktiviti dan program yang akan diadakan adalah seperti berikut:



Mempertingkatkan Nilai Peribadi di Ibu Pejabat AADK

Hasil analisis menunjukkan bahawa warga Ibu Pejabat AADK mempunyai kesedaran terhadap pengamalan Nilai Peribadi. Walau bagaimanapun, Ibu Pejabat AADK perlu melaksanakan **langkah-langkah penambahbaikan dengan pemantauan** bagi meningkatkan lagi tahap pengamalan Nilai Peribadi di kalangan warganya.

Poin Nilai Peribadi di Ibu Pejabat AADK dipengaruhi oleh beberapa skor yang rendah diberikan oleh responden. Kebanyakan responden memberikan markah yang rendah tetapi tidak kritikal di mana masih juga perlu ada pemantauan dan pemerhatian dilakukan antaranya adalah soalan-soalan **10, 11, 12 dan 15** seperti berikut:

TERAS	NO. SOALAN	SOALAN	SKOR	CADANGAN CIRI YANG PERLU DITERAPKAN
Adil	10	Saya memperuntukkan masa untuk diri, keluarga dan kerja	3.95	Bijak dalam membahagikan masa dan tidak mengabaikan keluarga dan pengurusan diri
Telus	11	Saya berterus terang dalam memberi pendapat	3.88	Tahu menilai situasi dan keadaan semasa memberikan pendapat

Bersyukur	12	Saya menghargai masa bersama-sama dengan orang lain	3.96	Menghargai dan menghormati masa yang diperolehi dan diperuntukkan dengan sebaiknya
Bijaksana	15	Saya menegur dengan penuh berhemah	3.92	Mengurus kerja dan rakan sekerja dengan bijaksana

Bagi meningkatkan lagi tahap pengamalan Nilai Peribadi, Ibu Pejabat AADK akan mengadakan beberapa program yang menjurus kepada usaha untuk **meningkatkan tahap pengalaman nilai diri dan berupaya menggalakkan serta mengukuhkan tingkah laku positif**. Di samping itu, program yang diadakan akan mewujudkan suasana dan persekitaran di mana Ibu Pejabat AADK mempunyai **lebih keyakinan mengeluarkan pendapat secara terbuka, dapat mengukuhkan hubungan kekitaan serta mewujudkan suasana kerja yang lebih harmoni**. Di antara aktiviti dan program yang akan diadakan adalah seperti berikut:



Meningkatkan Nilai Organisasi di Ibu Pejabat AADK

Nilai Organisasi di Ibu Pejabat AADK memerlukan perhatian kerana analisis menunjukkan keadaan yang memerlukan penambahbaikan, dimana persepsi warga Ibu Pejabat AADK terhadap tingkah laku positif adalah kurang memuaskan. Oleh itu, program-program nilai harus memberi **penekanan kepada usaha membudayakan amalan positif dalam organisasi.**

Poin Nilai Organisasi di Ibu Pejabat AADK dipengaruhi oleh beberapa skor yang rendah diberikan oleh responden. Kebanyakan responden memberikan markah yang rendah pada soalan-soalan **2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 17 dan 18** seperti berikut:

TERAS	NO. SOALAN	SOALAN	SKOR	CADANGAN CIRI YANG PERLU DITERAPKAN
Adil	4	Organisasi memberi ruang kepada semua pihak untuk mengemukakan idea bagi memajukan organisasi.	3.57	Adil dalam semua tindakan yang diambil semasa mengendalikan sesuatu
	10	Ketua/penyelia membuat pembahagian tugas secara adil tanpa dipengaruhi unsur peribadi.	3.58	Membuat pembahagian tugas dengan tepat
	16	Ketua/penyelia mengambil pandangan semua pihak dalam menangani konflik.	3.57	Adil terhadap diri, rakan sepejabat, orang atasan, orang bawahan dan pelanggan
Amanah	7	Ada pegawai/kakitangan melakukan kerja peribadi dengan berselindung di sebalik kerja-kerja rasmi.	3.68	Amanah dalam melaksanakan tugas yang diberikan
Benar	2	Terdapat pegawai/kakitangan mengambil cuti kecemasan/cuti sakit jika rasa malas bekerja.	3.91	Perlu jujur dan tidak mementingkan kepuasan diri sendiri sahaja
	8	Terdapat segelintir pegawai/kakitangan yang menyebarkan khabar angin di tempat kerja sehingga menimbulkan fitnah.	3.56	Benar dalam niat dan tutur kata

Bersyukur	6	Pegawai/kakitangn merungut tentang pekerjaan mereka	3.02	Bersyukur atas nikmat fizikal dan nikmat rezeki
	12	Pegawai/kakitangan bekerja lebih masa tanpa mengharapkan ganjaran.	3.94	Tidak berkira dalam melaksanakan pekerjaan kerana ia juga dianggap sebagai satu ibadah
	18	Pegawai/kakitangan bersikap sombong dengan kuasa yang dimiliki.	3.89	Tidak bersikap sombong dan berbangga dengan pangkat yang dimiliki
Bijaksana	3	Mesyuarat-mesyuarat di jabatan ini mengambil masa panjang melebihi 3 jam.	2.63	Menumpukan masa pada kerja-kerja yang produktif dan kreatif
	9	Pegawai/kakitangan menghadapi perubahan di tempat kerja dengan tenang.	3.27	Tenang menghadapi tugas dan masalah rasmi
Telus	5	Organisasi memberi masa untuk menjelaskan sebab sebenar kelewatan sesuatu urusan.	3.38	Memperuntukkan masa untuk menerangkan mengenai prosedur atau peraturan apabila perlu
	11	Pegawai/kakitangan memberi penjelasan yang tepat bila diperlukan.	3.63	Suka berterus-terang tanpa berselindung selagi tidak bercanggah dengan undang-undang dan peraturan
	17	Ketua/penyelia menghebahkan maklumat melalui pelbagai saluran kepada kakitangan mengikut undang-undang dan peraturan.	3.93	Perlu menyampaikan maklumat dengan cara yang lebih mudah difahami dan diketahui di mana tiada unsur-unsur menyembunyikan sesuatu atas kepentingan diri.

Bagi mempertingkatkan lagi tahap pengamalan Nilai Organisasi, Ibu Pejabat AADK akan mengadakan beberapa program yang boleh memberi penekanan kepada usaha **mempertingkatkan lagi persepsi positif** di kalangan warga Ibu Pejabat AADK terhadap organisasi. Dengan erti kata lain, program akan memberi fokus kepada usaha mempertingkatkan imej Ibu Pejabat AADK dan membudayakan pengalaman nilai murni. Dengan ini, tingkah laku yang dipersepsi sebagai negatif dalam organisasi dapat dikurangkan.

Selain itu, program-program juga akan **memperkuuhkan semangat kerja berpasukan, kebanggaan terhadap organisasi, kejeleketan di kalangan warga** dan juga **budaya kerja cemerlang**. Program seperti ini akan kerap diadakan supaya pihak pengurusan dan pekerja dapat mendengar luahan kedua-dua belah pihak. Di antara aktiviti dan program yang akan diadakan adalah seperti berikut:

01

Program semangat kerja berpasukan (teamwork/team building);

02

Program membentuk kebanggaan terhadap organisasi;

03

Program membentuk kebanggaan terhadap organisasi;

04

Program Tea Talk Integriti; dan

05

Program keseronokan bekerja



Mempertingkatkan Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan

Rekod Maklum Balas digunakan untuk menilai pengalaman dan pemerhatian para pelanggan dalaman Ibu Pejabat AADK. Hasil maklum balas mendapati bahawa penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan di Ibu Pejabat AADK perlu penambahbaikan bagi meningkatkan lagi persepsi dan pengalaman positif pelanggan.

Poin Maklum Balas Pelanggan di Ibu Pejabat AADK dipengaruhi oleh beberapa skor yang rendah diberikan oleh responden. Kebanyakan responden memberikan markah yang rendah pada soalan-soalan **1, 11, 13 dan 18** seperti berikut:

TERAS	NO. SOALAN	SOALAN	SKOR	CADANGAN CIRI YANG PERLU DITERAPKAN
Bersyukur	1	Pegawai/kakitangan tidak melayan pelanggan dengan baik.	1.78	Sikap ingin membantu perlu diterapkan
	3	Pegawai/kakitangan sedia melayan pelanggan walaupun waktu bekerja telah tamat.	1.78	Bijak dalam menyalurkan bantuan dan cekap dalam menguruskan permasalahan pelanggan
Benar	11	Pegawai/kakitangan memberi penjelasan yang tepat.	1.76	Mengetahui dengan jelas bidang tugas agensi dan mahir dalam tanggungjawab dan tugas
Amanah	18	Pegawai/kakitangan makan dan minum sewaktu bertugas.	1.79	Menggunakan waktu pejabat secara produktif dan mematuhi peraturan

Bagi mempertingkatkan kepuasan hati pelanggan, program-program akan memberi fokus kepada usaha **memperbaiki persepsi dan pengalaman pelanggan dengan mengukuhkan prosedur kerja** melalui **pemantauan berterusan daripada penyelia dan pegawai atasan**. Selain itu, bagi usaha meningkatkan **kesedaran dan persefahaman dalaman di Ibu Pejabat AADK**, akan diwujudkan pernyataan nilai seperti pernyataan misi dan mempamerkan ungkapan nilai di tempat-tempat yang strategik. Program seumpama ini akan dilaksanakan supaya penyampaian perkhidmatan berterusan yang berkesan dapat dipertingkatkan. Di antara aktiviti dan program yang akan diadakan adalah seperti berikut:

- i. Outreach Program berkaitan core business Ibu Pejabat AADK ; dan
- ii. Hari Bersama Pelanggan.

Nilai skor terendah secara keseluruhan

Setelah analisis dijalankan terdapat 4 soalan yang mendapat skor terendah. Jawatankuasa SPAN telah mengemukakan beberapa cadangan dan telah dibentangkan semasa Mesyuarat Jawatankuasa Antirasuah (JAR) AADK Bil 01/2020 pada 11 Februari 2020 untuk perhatian dan tindakan seperti berikut:

NILAI	NO. SOALAN	SOALAN	SKOR	ULASAN DAN PROGRAM YANG DICADANG
Bijaksana	3	Mesyuarat-mesyuarat di jabatan ini mengambil masa panjang melebihi 3 jam.	2.63	1. Hebahan / peringatan melalui advokasi kepada semua warga 2. Pengurusan mesyuarat berkesan (persediaan mesyuarat) 3. <i>Change management</i> 4. <i>Transform mindset</i> 5. Kem bentuk sikap tinggi komitmen 6. Membuat penyelarasan mesyuarat supaya tidak bertindih. 7. Pengurusan agenda mesyuarat 8. Peranan Pengerusi Mesyuarat perlu bijak dalam mengatur masa
Telus	5	Organisasi memberi masa untuk menjelaskan sebab sebenar kelewatan sesuatu urusan.	3.38	1. Program turun padang bagi mendekatkan diri dengan kumpulan pelaksana / pekerja di bawah seliaan 2. Kepimpinan dan pengurusan yang berkesan. 3. Memperbaiki kemahiran komunikasi. 4. Kursus kepimpinan. 5. Mesyuarat/perbincangan berbentuk dua(2) hala. 6. Beban kerja yang tinggi
Telus	5	Organisasi memberi masa untuk menjelaskan sebab sebenar kelewatan sesuatu urusan.	3.38	1. Program turun padang bagi mendekatkan diri dengan kumpulan pelaksana / pekerja di bawah seliaan 2. Kepimpinan dan pengurusan yang berkesan. 3. Memperbaiki kemahiran komunikasi. 4. Kursus kepimpinan. 5. Mesyuarat/perbincangan berbentuk dua(2) hala. 6. Beban kerja yang tinggi
Bersyukur	6	Pegawai/kakitangan merungut tentang pekerjaan mereka.	3.02	1. Program-program rasmi perlu diteruskan dari masa ke masa 2. Pengurusan Tertinggi perlu mengimbangi atau melihat semula pembahagian tugas / KPI agar ianya relevan dan seimbang. 3. Kemahiran kepimpinan dan perancangan penyeliaan 4. Mengadakan <i>Family Day</i> Sektor 5. Solat berjemaah. 6. Tazkirah sebelum mesyuarat bermula. 7. Tazkirah selepas bacaan doa pagi di ibu pejabat secara berterusan. 8. Melaksanakan <i>Teambuilding</i> secara pencampuran kumpulan profesional dan sokongan di Ibu pejabat dan semua PTJ.

NILAI	NO. SOALAN	SOALAN	SKOR	ULASAN DAN PROGRAM YANG DICADANG
Bijaksana	9	Pegawai/kakitangan menghadapi perubahan di tempat kerja dengan tenang.	3.27	1. Kebersamaan dalam melaksanakan tugas (togetherness). 2. Kepimpinan dan pengurusan berkesan. 3. Kemahiran penyeliaan. 4. Kemahiran komunikasi dan pengurusan diri (merangkumi pengurusan masa, pengurusan fail/dokumen, pengurusan informasi). 5. Semua pegawai baru termasuk perjawatan kader yang baru bertukar masuk ke AADK diberikan taklimat awal berkaitan AADK.



Indeks Nilai Secara Keseluruhan (Komposit)

Indeks Nilai Keseluruhan (Komposit) ini diperoleh dengan mencampurkan kelima-lima instrumen yang diguna pakai dalam kajian ini. Hasil analisis menunjukkan bahawa Indeks Nilai Komposit di Ibu Pejabat AADK berada pada poin 82 iaitu **pada tahap boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan.**

Secara keseluruhannya, analisis menunjukkan bahawa warga Ibu Pejabat AADK **mempunyai kesedaran dan penghayatan**

nilai-nilai murni yang baik namun **tahap pengamalan perlu dipertingkatkan** ke tahap yang lebih cemerlang. Ibu Pejabat AADK memerlukan **penambahbaikan ke atas program nilai sedia ada dan membentuk program baharu** yang bersesuaian untuk mempertingkatkan pengamalan nilai di Ibu Pejabat AADK .

BAHAGIAN 5

PENUTUP



KESIMPULAN

Diharapkan sistem pengurusan audit nilai yang dijalankan pada tahun 2019 ini dapat dijadikan **asas tindakan** ke arah usaha mengukur penghayatan dan amalan nilai-nilai murni di Ibu Pejabat AADK secara khususnya dan kepada semua warga AADK pada masa akan datang. **Pengetahuan yang tepat** mengenai tahap penghayatan dan amalan nilai-nilai murni dapat membantu pihak pengurusan **mengenal pasti, merangka dan seterusnya melaksanakan program-program nilai murni yang bersesuaian dan bertepatan dengan kehendak dan persekitaran di Ibu Pejabat AADK**. Peningkatan dan amalan nilai-nilai murni yang tinggi akan menyumbang kepada peningkatan imej Jabatan dan amalan secara langsung **merangsang kepada keupayaan memberikan perkhidmatan yang terbaik** kepada rakyat.



SENARAI BORANG REKOD AMALAN NILAI



KEMENTERIAN AGRI NILAI KUALA KEMERDEKAAN AWAN

REKOD AMALAN NILAI

AMALAN

Rekod Amalan Nilai ini bertujuan untuk mencatat dan memantau pelaksanaan amalan nilai yang dijalankan oleh semua kakitangan kerajaan negeri. Rekod ini akan digunakan untuk menilai prestasi kakitangan kerajaan negeri dalam melaksanakan amalan nilai yang dijalankan oleh semua kakitangan kerajaan negeri.

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

NO.	REKOD AMALAN NILAI	REKOD AMALAN NILAI
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

NO.	REKOD AMALAN NILAI	REKOD AMALAN NILAI
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	



KEMENTERIAN AGRI NILAI KUALA KEMERDEKAAN AWAN

REKOD AMALAN NILAI

Rekod Amalan Nilai ini bertujuan untuk mencatat dan memantau pelaksanaan amalan nilai yang dijalankan oleh semua kakitangan kerajaan negeri. Rekod ini akan digunakan untuk menilai prestasi kakitangan kerajaan negeri dalam melaksanakan amalan nilai yang dijalankan oleh semua kakitangan kerajaan negeri.

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

NO.	REKOD AMALAN NILAI	REKOD AMALAN NILAI
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

REKOD AMALAN NILAI

1. Nama dan Alamat (Kementerian/Agensi)	
2. Nama Puan	
3. Nama (Kementerian/Agensi)	
4. Nama (Kementerian/Agensi)	
5. Nama (Kementerian/Agensi)	

KUMPULAN EDITOR

PENASIHAT

PKPj Mohd. Shahril bin Che Saad

KETUA EDITOR

Encik Wan Hilmi bin W. Ab. Rahman

Encik Azmisharulzaila bin Hassan

PASUKAN EDITOR

Encik Nyanasekaran A/L Subramaniam

Encik Mansur bin Mohamad

Encik Kamarul Akmar bin Mukhtar

Puan Nur Afidah bte Abdullah

Puan Azizah binti Hamzah

Puan Emylia binti Sakimon

Puan Nurhayati binti Kamarudin

Puan Noranita binti Rasali

Encik Md. Shahril bin Ramlan

Cik Siti Fakhriah binti Hasnol



SILA IMBAS



AGANSI ANTIDADAH KEBANGSAAN
(AADK)

Disediakan oleh | **Unit Integriti**

Agensi Antidadah Kebangsaan Malaysia

Kementerian Dalam Negeri
Jalan Maktab Perguruan Islam, 43000 Kajang, Selangor

Tel : 03 - 8911 2200 Faks : 03 - 8926 2055
Emel : webmaster@adk.gov.my

Hotline AADK : 03 - 8911 2233 / 019 - 626 2233