



KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM

DIRECTOR-GENERAL OF PUBLIC SERVICE

Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia
Public Service Department, Malaysia
Aras 13, Blok C1, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 W.P. PUTRAJAYA
MALAYSIA

Tel: 603-80008000
Faks (Fax): 603-88892187
Laman Web (Web): www.jpa.gov.my

Rujukan : JPA.100-1/4/1 (18)

Tarikh : 18 April 2024

Semua Ketua Setiausaha Kementerian

Semua Ketua Jabatan Persekutuan

Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri

Semua Pihak Berkuasa Berkanun

Semua Pihak Berkuasa Tempatan

YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Seri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan,

PENINGKATAN KUALITI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN YANG BERINTEGRITI

Dengan hormatnya saya ingin menarik perhatian YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Seri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan kepada perkara tersebut di atas.

2. Sebagaimana YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Seri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan sedia maklum, YAB Perdana Menteri telah menetapkan iltizam Kerajaan untuk melaksanakan islah dalam perkhidmatan awam terutamanya berkaitan elemen tatakelola dan integriti. Penekanan kepada perkara ini adalah asas untuk memastikan perkhidmatan awam terus berfungsi sebagai tunjang kestabilan dan kesejahteraan negara. Ia memerlukan penjawat awam berpegang teguh

kepada nilai-nilai murni, yang diterjemahkan ke dalam bentuk komitmen, produktiviti dan inovasi dalam penyampaian perkhidmatan.

3. Dalam hubungan ini, pegawai awam wajar mengaplikasikan prinsip H.E.M.A.T yang merupakan akronim kepada Hijrah Tatakelola, Empati Rakyat, Minda Pekin, Apresiasi Inovasi dan Telus Tadbiran. Secara umumnya, prinsip ini mengehendaki pegawai awam untuk sentiasa berani berhijrah selaras dengan tuntutan perubahan semasa. Ianya dilaksanakan sejajar dengan konsep Malaysia MADANI serta aspirasi *the GREAT Civil Service* bagi memastikan perkhidmatan awam sentiasa cekap, relevan dan berkesan. Maklumat lanjut berkaitan prinsip H.E.M.A.T adalah sebagaimana di **Lampiran 1**.

Pengurusan Waktu Bekerja Yang Berintegriti

4. Setiap pegawai awam telah menandatangani “Surat Aku Janji” untuk mematuhi **Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 [P.U. (A) 395/1993]** serta pekeliling-pekeliling dan arahan lain yang dikeluarkan dari semasa ke semasa. Tanggungjawab utama setiap pegawai awam adalah untuk hadir bertugas bagi apa-apa jua tempoh masa, pada masa dan di tempat pegawai awam itu dikehendaki hadir bagi pelaksanaan tugas-tugasnya.

5. Keberadaan serta pelaksanaan tugas pegawai awam di tempat kerja hendaklah dipantau secara teratur oleh Ketua Jabatan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan sentiasa berada pada tahap yang optimum. Ketidakpatuhan etika kerja seperti menggunakan media sosial yang tidak berkaitan dengan tugas rasmi, bermain permainan secara dalam talian atau tindakan keluar pejabat tanpa kebenaran untuk urusan peribadi pada waktu bekerja hendaklah dihentikan. Ketua Jabatan

perlu mengambil tindakan untuk membuat pemeriksaan mengejut bagi memastikan amalan-amalan negatif seperti ini tidak berlaku di Jabatan masing-masing.

Pengurusan Kaunter Yang Berkualiti Dan Peka Pelanggan

6. Penyampaian perkhidmatan kaunter perlu dipertingkatkan melalui sumber manusia yang cekap dan kompeten, serta penggunaan teknologi terkini khususnya yang berasaskan kepada teknologi digital. Perkhidmatan kaunter yang disediakan juga hendaklah bersifat memudahkan cara (*facilitative*), berkualiti serta mesra pelanggan. Jabatan hendaklah peka terhadap keperluan pelanggan yang hadir dan menyediakan sistem pengurusan kaunter yang menepati Piagam Pelanggan.

7. Tindakan proaktif perlu diambil dalam menguruskan sumber manusia di kaunter secara efektif dan memastikan kaunter dibuka secara maksimum terutamanya di waktu puncak. Penilaian kepuasan pelanggan juga perlu dilakukan dan dianalisis secara berkala bagi mengukur tahap keberkesanan perkhidmatan yang diberi agar penambahbaikan berterusan dapat dilaksanakan.

8. Bagi memastikan perkhidmatan sentiasa berada di tahap terbaik, pemantauan secara mengejut boleh dilaksanakan untuk melihat realiti di kaunter perkhidmatan. Tindakan segera perlu diambil terhadap mana-mana pegawai yang tidak mengamalkan etika perkhidmatan kaunter, dan tidak melayan pelanggan secara mesra dan profesional. Selain daripada meningkatkan perkhidmatan kaunter, Ketua Jabatan juga perlu menyemak dan menambah baik proses kerja, serta menimbangkan untuk menyediakan perkhidmatan dalam talian (*online*) sepenuhnya.

Penyampaian Perkhidmatan Yang Berpaksikan Rakyat (*Citizen Centric*)

9. Perkhidmatan awam yang berpaksikan rakyat memerlukan kepada pegawai awam yang berfikiran realistik, mempunyai empati dan sentiasa bersedia untuk menyelesaikan pelbagai masalah merentas agensi. Apabila dijadikan amalan, ia akan dapat meningkatkan nilai tambah penyampaian perkhidmatan, serta meningkatkan kepercayaan rakyat kepada keupayaan jentera pentadbiran Kerajaan.

10. Dalam hubungan ini, adalah penting supaya sesi-sesi libat urus dan perbincangan bersama pelanggan dan pihak-pihak berkepentingan dilaksanakan bagi memahami isu, konteks dan latar belakang isu tersebut sebelum sebarang cadangan penyelesaian dibangunkan. Pendekatan ini adalah disarankan bagi memastikan sebarang penyelesaian adalah menepati keperluan dan berjaya menangani isu yang sebenar.

Laporan Pemeriksaan Mengejut

11. Bagi memastikan usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan ini dilaksanakan dengan berkesan, semua Ketua Jabatan dikehendaki mengemukakan laporan hasil lawatan mengejut seperti disyorkan di perenggan 5 dan 8 kepada Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam pada bulan Jun dan Disember setiap tahun. Laporan yang dikemukakan perlu mengandungi maklumat tarikh lawatan mengejut, dapatan hasil lawatan serta tindakan penambahbaikan/ pencegahan yang diambil.

12. Besarlah harapan saya agar peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan yang berintegriti dapat direalisasikan di agensi YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Seri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan.

Sekian, terima kasih.

"MALAYSIA MADANI"

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'W. H. Dahlan', written over a horizontal line.

(DATO' SRI WAN AHMAD DAHLAN BIN HAJI ABDUL AZIZ)

s.k.: YBhg. Tan Sri Dato' Seri Mohd Zuki bin Ali
Ketua Setiausaha Nega

LAMPIRAN 1

