



**JABATAN PERDANA MENTERI
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM**

KENYATAAN MEDIA

PEMERKASAAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN AWAM KEPADA KELUARGA MALAYSIA

1. Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) ingin merujuk kepada laporan berita baru-baru ini berkaitan etika berpakaian yang ditetapkan kepada pelanggan yang hadir berurusan di Jabatan Kerajaan telah menyebabkan ketidakselesaan kepada segelintir pelanggan.
2. Sesuai dengan budaya berbilang bangsa di Malaysia, penetapan etika berpakaian ini bagi menjamin keharmonian dan kesejahteraan bersama, selaras dengan prinsip Rukun Negara yang kelima iaitu Kesopanan dan Kesusilaan. Penampilan yang baik mencerminkan ketertiban dalam urusan rasmi Kerajaan.
3. Penetapan etika berpakaian ini juga turut dipraktikkan di Jabatan Kerajaan di Jepun, United Kingdom dan Australia serta negara-negara ASEAN seperti Filipina dan Thailand. Bagi memastikan penyampaian perkhidmatan awam kepada Keluarga Malaysia sentiasa relevan, JPA melalui Ketua-Ketua Jabatan akan terus memperkukuhkan program-program latihan kepada petugas kaunter di barisan hadapan dan menyebarkan kefahaman sedia ada mengenai etika berpakaian pelanggan.
4. Pada masa yang sama, selaras dengan hasrat Kerajaan untuk mengoptimumkan penggunaan *platform* digital dalam urusan perkhidmatan awam, Keluarga Malaysia digalakkan berurusan secara dalam talian melalui aplikasi atau portal yang telah disediakan. Ini secara tidak langsung dapat mempercepatkan akses terhadap perkhidmatan yang disediakan selain mengurangkan karenah birokrasi.

5. Sehingga kini, terdapat 389 platform perkhidmatan secara dalam talian (Online) yang telah dibangunkan oleh Kerajaan. Keluarga Malaysia boleh mencapai perkhidmatan secara menyeluruh (end-to-end services) melalui portal *MyGovernment* dan satu Gerbang Rasmi Perkhidmatan Dalam Talian Kerajaan (GOS Gateway).
6. Usaha berterusan ini akan menjamin kesempurnaan penyampaian perkhidmatan awam kepada rakyat secara keseluruhannya.

Dato' Sri Mohd Shafiq bin Abdullah
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
23 Mei 2022

###

Tel : 03 - 8885 3096 / 3088 / 3146
E-mel : komunikasi@jpa.gov.my
No. Ruj.: JPA.100-9/1/2 Jld. 2 (28)