

TRANSFORMASI PERKHIDMATAN AWAM:

Idea dan Realiti

JPA





© Jabatan Perkhidmatan Awam 2016

HAK CIPTA TERPELIHARA. Tidak dibenarkan mengulang cetak mana-mana bahagian dan isi kandungan buku ini dalam apa jua bentuk sama ada secara elektronik, mekanik, rakaman atau cara lain sebelum mendapat keizinan bertulis.

Transformasi Perkhidmatan Awam: Idea dan Realiti / Jabatan Perkhidmatan Awam

ISBN 978-983-9187-51-9

9 789839 187519

Perpustakaan Negara Malaysia Data Pengkatalogan-dalam-Penerbitan

TRANSFORMASI PERKHIDMATAN AWAM: IDEA DAN REALITI
ISBN 978-983-9187-51-9
1. Malaysia--Jabatan Perkhidmatan Awam.
2. Civil Service -- Malaysia.
3. Public Administration--Malaysia.
I. Malaysia. Jabatan Perkhidmatan Awam.
351.595

Diterbitkan oleh:

Jabatan Perkhidmatan Awam
Blok C1, C2 & C3 Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 Putrajaya

Reka bentuk dan cetakan oleh:

Usaha Jana Sdn Bhd
No. 2-2, Jalan BPP 5/3
Pusat Bandar Putra Permai
43300 Seri Kembangan, Selangor
Malaysia

TRANSFORMASI PERKHIDMATAN AWAM:

Idea dan Realiti

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM



HALAMAN TRANSFORMASI

01 | Berlian Tergilap

02 | Wadah Transformasi

04 | Aspirasi Kepimpinan Negara

12 | Tinta Transformasi

16 | Menelusuri Transformasi Merealisasikan Visi

- Gelombang Transformasi
- Cabaran Perkhidmatan Awam
- Kembara Transformasi
- Semarakkan Transformasi
- Persada Transformasi
- 5 Teras Strategik

30 | Kejayaan Inisiatif Transformasi Berimpak Tinggi

- Teras Strategik 1 : Mendaya Upaya Bakat
- Teras Strategik 2 : Merekayasa Organisasi
- Teras Strategik 3 : Merakyatkan Penyampaian Perkhidmatan
- Teras Strategik 4 : Merangkum Dan Sepunya
- Teras Strategik 5 : Membudaya Nilai

85 | Lestari Transformasi

BERLIAN TERGILAP

Berlian adalah simbol kemantapan, daya tahan dan ketelusan perkhidmatan awam. Potongan, gaya dan reka bentuk yang disempurnakan melalui kecanggihan saintifik mampu meningkatkan nilai sebutir berlian.

Mengambil analogi daripada transformasi dan kemantapan sebutir berlian, perkhidmatan awam perlu merubah bentuk dan penampilan melalui pembangunan bakat dan organisasi, peningkatan penyampaian perkhidmatan dan jaringan kolaborasi serta pembudayaan nilai dan integriti bagi merangsang kecemerlangan dan keunggulan perkhidmatan. Penjawat awam perlu dilatih dan dimantapkan secara berterusan untuk meningkatkan potensi mereka agar lebih cemerlang dan bersinar laksana berlian tergilap.



"Many individuals have, like uncut diamonds, shining qualities beneath a rough exterior."

Juvenal
Pemuisi Rom

Penjawat awam perlu dilatih dan dimantapkan secara berterusan untuk meningkatkan potensi mereka agar lebih cemerlang dan bersinar laksana berlian tergilap.

WADAH TRANSFORMASI

Berpayungkan falsafah 1Malaysia "Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan", Malaysia perlu terus bergerak ke hadapan sejajar dengan hasrat Dasar Transformasi Negara bagi mencapai status sebuah negara maju berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020. YAB Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Abdul Razak telah memperkenalkan Dasar Transformasi Negara yang ditunjangi prakarsa Program Transformasi Kerajaan (GTP), Program Transformasi Ekonomi (ETP), Program Transformasi Politik (PTP) dan Program Transformasi Sosial (STP) pada tahun 2010. Agenda Transformasi Negara ini memerlukan sokongan padu perkhidmatan awam agar dapat membuahkan hasil seperti yang dihasratkan.

Bagi mengukuhkan momentum Agenda Transformasi Negara, Transformasi Perkhidmatan Awam telah diperkenalkan pada tahun 2013 dengan diterajui oleh Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA). Pelaksanaannya adalah untuk menyokong misi nasional iaitu Malaysia menjadi sebuah negara berpendapatan tinggi, inklusif dan lestari.

Dalam menuju tahun 2020, ekspektasi rakyat semakin meningkat. Oleh yang demikian, Perkhidmatan Awam Malaysia perlu bergerak seiring dengan perubahan masa bagi memberikan yang terbaik untuk rakyat. Pembaharuan kepada perkhidmatan awam penting bagi memastikan rakyat mendapat manfaat menerusi pencapaian keberhasilan yang berimpak tinggi.

Penekanan dalam usaha Transformasi Perkhidmatan Awam ialah kepada kaedah pelaksanaan inisiatif transformasi yang membawa lonjakan berganda agar perubahan yang nyata dapat dirasai oleh rakyat. Nilai kepada golongan sasar diberi keutamaan dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik. Selain itu, peningkatan produktiviti penjawat awam memainkan peranan penting bagi memastikan perkhidmatan awam cekap dan berkesan. Dengan peningkatan penggunaan teknologi yang menjadi pemangkin transformasi, proses kerja menjadi lebih cekap dan dapat membantu ke arah pengejatan dan penjimatan kos perkhidmatan awam. Model baharu perkhidmatan awam yang antaranya melibatkan pemerkasaan komuniti dan kolaborasi strategik telah juga diperkenalkan bagi membolehkan perkhidmatan awam melaksanakan pembaharuan dan pengukuhan penyampaian perkhidmatan supaya lebih cekap dan tepat. Perkembangan teknologi pada masa kini memberi peluang kepada perkhidmatan awam untuk mempertingkatkan kepelbagaian saluran perkhidmatan dalam menambah baik penyampaian perkhidmatan. Pendekatan kreatif dan inovatif membolehkan perkhidmatan baharu diperkenalkan bagi memenuhi ekspektasi rakyat.

Transformasi Perkhidmatan Awam adalah bagi memastikan Malaysia terus berdaya saing melangkaui Pasca 2020. Perkhidmatan Awam Malaysia perlu bersiap siaga untuk menangani cabaran baharu. Usaha wajar diteruskan bagi mencapai matlamat perkhidmatan awam yang berprestasi tinggi, berintegriti, dinamik dan berjiwa rakyat.



ASPIRASI KEPIMPINAN NEGARA

"Penjawat awam adalah agen transformasi paling hadapan di antara rakyat dan kerajaan."

Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Abdul Razak
Perdana Menteri

"Kerajaan juga tanpa jemu senantiasa menyeru penjawat awam agar memberikan khidmat terbaik menepati peredaran dan kehendak masa. Sesungguhnya, penjawat awam diukur keberkesanannya bukan sahaja melalui kecanggihan peralatan digunakan bahkan merangkumi budaya, nilai, budi bahasa serta motivasi dalam menjalankan dan menyampaikan tugas. Tentunya, matlamat utama penjawat awam ialah kesejahteraan rakyat. Semboyan utama perkhidmatan awam adalah perkhidmatan untuk rakyat."

Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Abdul Razak
Perdana Menteri

Majlis Perdana Perkhidmatan Awam Ketiga Belas (MAPPA XIII)
11 Mac 2013



1MALAYSIA: RAKYAT DIDAHULUKAN, PENCAPAIAN DIUTAMAKAN



"Penjawat awam pada masa kini perlu lebih kerap untuk turun padang dan menawarkan perkhidmatan kepada rakyat sejajar dengan konsep 'Merakyatkan Perkhidmatan Awam'. Penawaran perkhidmatan ini perlu dilakukan agar kumpulan atau golongan sasar yang ingin didekati dapat dicapai dengan sebaiknya."

Tan Sri Dr. Ali Hamsa
Ketua Setiausaha Negara

Majlis Anugerah Inovasi Sektor Awam (AISA) 2015
16 Disember 2015



MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM

6 PRINSIP MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM

TURUN PADANG	**KERJASAMA AWAM-SWASTA-NGO**	**INSANIAH**
Pasang Telinga Buka Mata	Perkongsian Sumber dan Kesepakatan	Keseimbangan Rohani dan Jasmani
KETERBUKAAN	**KEKITAAN**	**MUSYAWARAH**
Minda Terbuka Mudah Didekati	Meraikan Perbezaan Mengukuhkan Persamaan	Penerangan, Penglibatan dan Ekspektasi yang Jelas

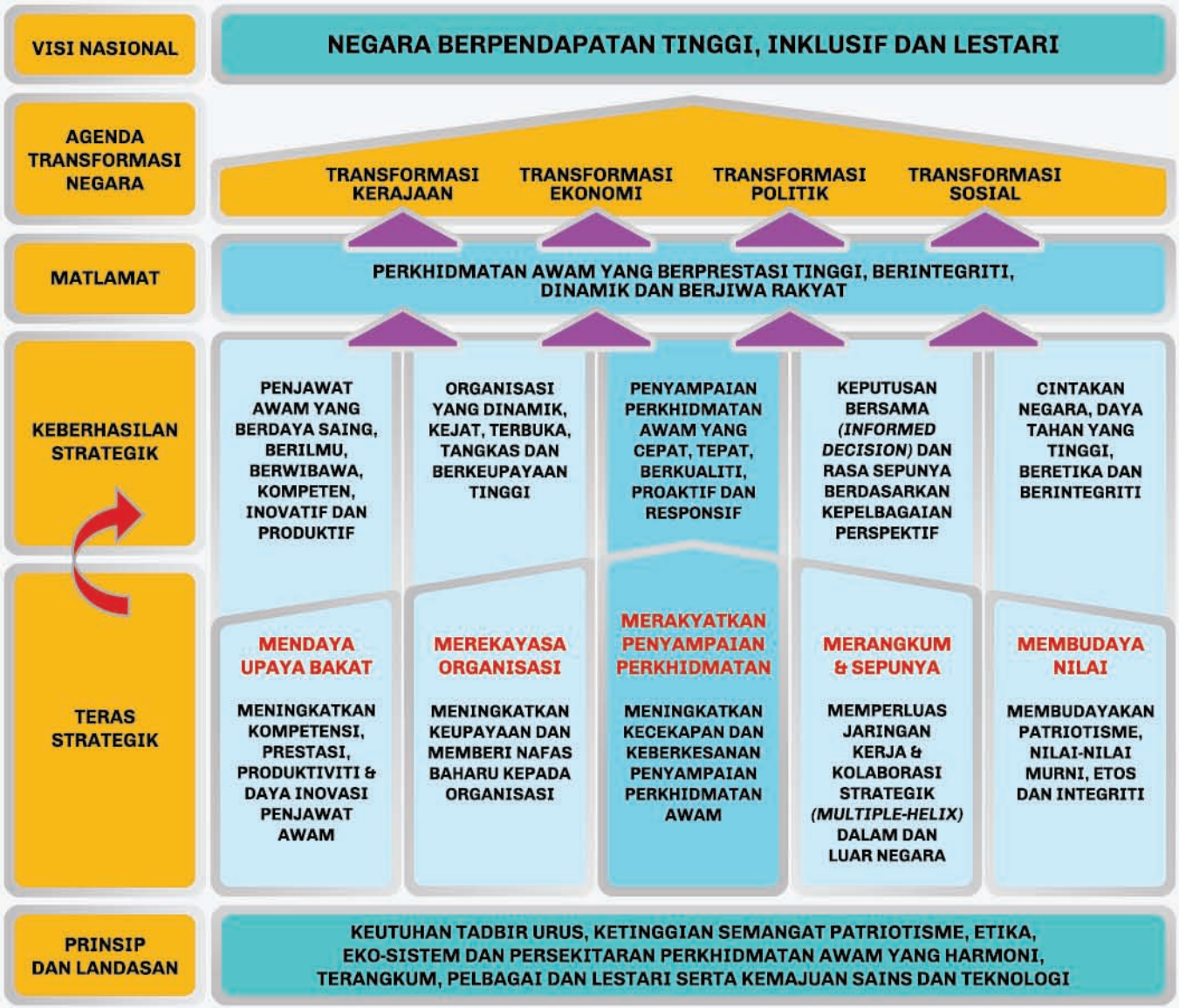
"Penjawat awam adalah umpama berlian... proses gilapan berlian yang berterusan melambangkan perjalanan transformasi yang akan melahirkan bakat yang istimewa di kalangan penjawat awam yang sentiasa ingin berubah sehingga menjadi berlian tergilap. Teruskan gilapan agar berlian itu terus bersinar dan bersinar selama-lamanya."

Tan Sri Mohamad Zabidi Zainal
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam

Majlis Persada Gemilang JPA 2014
19 Mac 2014



MENTRANSFORMASIKAN PERKHIDMATAN AWAM







TINTA TRANSFORMASI

"Be the change you want to see in the world."

Mahatma Gandhi
Pejuang Kemerdekaan India

TINTA TRANSFORMASI

Transformasi Perkhidmatan Awam menekankan kompetensi penjawat awam selaku agen transformasi barisan paling hadapan yang menentukan kejayaan setiap pelaksanaan dasar kerajaan bagi menjaga kepentingan rakyat. Perubahan persekitaran serta faktor globalisasi menuntut bukan sahaja penjawat awam malahan organisasi untuk menjadi semakin dinamik dan fleksibel mengikut perubahan semasa. Kecekapan penyampaian perkhidmatan menjadi *sine qua non* kepada pengukuran keberhasilan Transformasi Perkhidmatan Awam agar melangkaui ekspektasi rakyat yang kian meningkat. Transformasi yang dimaksudkan mestilah merangkumi perubahan holistik supaya keberhasilan transformasi dapat dirasai oleh rakyat. Oleh yang demikian, Transformasi Perkhidmatan Awam hendaklah membawa perubahan yang mampan supaya dapat diwujudkan satu persekitaran yang terbaik untuk kekal dinikmati oleh generasi masa hadapan.

Kecekapan penyampaian perkhidmatan menjadi sine qua non kepada pengukuran keberhasilan Transformasi Perkhidmatan Awam agar melangkaui ekspektasi rakyat yang kian meningkat. Transformasi yang dimaksudkan mestilah merangkumi perubahan holistik supaya keberhasilan transformasi dapat dirasai oleh rakyat.

Kajian Transformasi Perkhidmatan Awam di United Kingdom telah menunjukkan bahawa kejayaan transformasi bergantung kepada peningkatan kebertanggungjawaban individu dan akauntabiliti dalam melaksanakan dasar dan menyampaikan perkhidmatan. Penggunaan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) sebagai ukuran bagi menunjukkan keberhasilan inisiatif transformasi turut berjaya meningkatkan ketelusan pelaksanaan. Organisasi juga perlu melihat secara menyeluruh peluang yang ada dan menjalin hubungan erat dengan organisasi yang lain bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan. Oleh yang demikian, penambahbaikan secara berterusan haruslah menjadi norma kerja baharu dalam merealisasikan agenda Transformasi Perkhidmatan Awam.

Selaku peneraju Transformasi Perkhidmatan Awam, Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) telah memulakan Kembara Transformasi di JPA dengan membangunkan Kerangka Transformasi Perkhidmatan Awam (KTPA) pada tahun 2013. Sebanyak 94 inisiatif transformasi pada tahun 2013, 123 inisiatif pada tahun 2014 dan 64 inisiatif pada tahun 2015 telah dilaksanakan oleh JPA bagi mencapai matlamat perkhidmatan awam yang berprestasi tinggi, berintegriti, dinamik dan berjiwa rakyat. Bagi melebarkan horizon kefahaman dan pelaksanaan Transformasi Perkhidmatan Awam, JPA telah melaksanakan Lab Transformasi Perkhidmatan Awam (LTPA) dengan semua Kementerian pada tahun 2014 untuk membangunkan Pelan Transformasi Kementerian berdasarkan KTPA.

Keseluruhan jumlah inisiatif transformasi yang dilaksanakan pada tahun 2015 melibatkan JPA dan semua kementerian ialah sebanyak 557 inisiatif. Daripada jumlah tersebut, 65 inisiatif merupakan inisiatif transformasi berimpak tinggi yang mengutamakan pencapaian KPI dan keberhasilan strategik. Keberhasilan yang dihasratkan boleh diukur berdasarkan nilai tambah kepada golongan sasar, peningkatan produktiviti, penggunaan model baharu penyampaian perkhidmatan, penawaran kepelbagaian saluran perkhidmatan dan pengenalan produk atau perkhidmatan baharu.

Buku ini mengandungi 25 inisiatif transformasi berimpak tinggi yang telah dilaksanakan oleh JPA dan kementerian yang mengetengahkan keberhasilan yang dapat dinikmati bersama antaranya seperti peningkatan kepuasan hati pelanggan, penjanaan pendapatan dalam kalangan golongan sasar, penambahbaikan proses kerja organisasi, pemerkasaan komuniti, peningkatan aksesibiliti melalui perkhidmatan dalam talian dan perluasan jangkauan perkhidmatan. Keberhasilan inisiatif transformasi yang diketengahkan menerusi buku ini membuktikan penghayatan transformasi telah berjaya merealisasikan aspirasi agenda Transformasi Perkhidmatan Awam negara.

Akhir kata, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua penjawat awam yang telah memberikan sokongan padu dalam menterjemahkan Transformasi Perkhidmatan Awam kepada hasil yang nyata dan dapat dirasai oleh rakyat. Semoga Perkhidmatan Awam Malaysia terus melakar keunggulan dalam memberikan yang terbaik untuk faedah bersama.

TAN SRI MOHAMAD ZABIDI ZAINAL
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam





MENELUSURI TRANSFORMASI MEREALISASIKAN VISI

''Tugas kita adalah untuk mencuba, kerana di dalam mencuba itulah kita menemukan dan belajar membangunkan kesempatan untuk berhasil.''

HAMKA
Ahli Falsafah Indonesia



GELOMBANG TRANSFORMASI

Transformasi merujuk kepada perubahan bentuk yang melibatkan sifat, rupa, keadaan dan budaya kerja hasil dari perubahan strategi dan proses. Dalam erti kata lain, Transformasi Perkhidmatan Awam menumpukan kepada perubahan paradigma agar terus kekal relevan dengan penekanan terhadap perkhidmatan yang berpaksikan rakyat dan menuntut keberhasilan yang nyata.

Kini, perkhidmatan awam di seluruh dunia menghadapi cabaran baharu dalam bentuk permintaan dan ekspektasi yang semakin meningkat daripada pelanggan dan pihak berkepentingan. World Economic Forum pada tahun 2011 menyarankan perkhidmatan awam masa hadapan perlu bersifat F.A.S.T. (*Flatter, Agile, Streamlined and Tech-Enabled*). Berikutan daripada itu, Transformasi Perkhidmatan Awam berlaku di seluruh dunia dalam pelbagai bentuk bagi memenuhi tuntutan pembaharuan dan penambahbaikan perkhidmatan awam. Gelombang transformasi ini menekankan perkhidmatan awam yang lebih kejat, memudah cara, cekap dan produktif, berkemahiran, terbuka, inovatif dan kurang birokratik dalam menyampaikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat dan negara.


RUSSIA
Civil Service Reform
UK
Civil Service Reform
'Big Society'
CHINA
Civil Service Reform
PAKISTAN
Civil Service Reform
NIGERIA
Civil Service Renewal
KENYA
Civil Service Reform
SINGAPORE
PS21 Singapore
Conversation
CONGO
Public Service
Reform & Rejuvenation
AUSTRALIA
Public Service Reform
NEW ZEALAND
Public Sector Reform



TRANSFORMASI

Sebagai jentera kerajaan, perkhidmatan awam menggalas tanggungjawab yang amat besar untuk sama-sama menjayakan Transformasi Perkhidmatan Awam. Kewibawaan perkhidmatan awam perlu dipertingkatkan supaya sealiran dengan perkembangan globalisasi yang sedang pesat berlaku. Organisasi yang lebih dinamik dan tangkas dengan penjawat awam yang berpengetahuan dan berkemahiran tinggi akan dapat memberikan sumbangan signifikan dalam membangunkan negara.



CABARAN PERKHIDMATAN AWAM

Perkhidmatan Awam Malaysia sedang menghadapi cabaran yang semakin kompleks dan pesat berubah berikutan faktor seperti globalisasi, ekonomi terbuka, persaingan bakat, kemajuan sains dan teknologi, peralihan kepada *knowledge economy* serta meningkatnya tahap daya saing. Sebagai jentera utama kerajaan, perkhidmatan awam menggalas tanggungjawab yang amat besar untuk sama-sama berdepan dengan realiti ini dalam memberikan perkhidmatan berkualiti tinggi. Hasil kajian persepsi keberkesanan perkhidmatan awam pada tahun 2012, beberapa perubahan strategik kepada perancangan dan pengurusan sumber manusia telah dikenal pasti bagi memastikan perkhidmatan awam kekal relevan kepada tuntutan persekitaran yang berubah-ubah. Antara aspek yang perlu dikaji semula adalah tahap pemusatan kuasa, hierarki berlapis, saiz perjawatan, peraturan lapuk dan keperluan konsultasi serta *engagement*. Transformasi Perkhidmatan Awam merupakan satu keperluan bagi mengubah struktur organisasi dan proses kerja dengan mengoptimumkan sumber manusia dan memanfaatkan kemajuan sains dan teknologi untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan.

CABARAN LUARAN

- Globalisasi
- Ekonomi Terbuka
- Persaingan Bakat
- Kemajuan Sains dan Teknologi
- Tahap Daya Saing

CABARAN DALAMAN

- Pemusatan Kuasa
- Kerenah Birokrasi
- Hierarki Pelaporan
- Rendah Kompetensi Strategik/Analitikal
- Kurang *Mentoring* dan *Coaching*
- Selesa Dalam Keadaan Sekarang
- Kurang Responsif dan Kurang Peka
- Silo dan Tahap Konsultasi yang Rendah
- Peningkatan Ekspektasi dan Kehendak Rakyat



Ketua Setiausaha Negara semasa berucap di Majlis Perdana Perkhidmatan Awam (MAPPA) ke-13 pada 11 Mac 2013 telah memberi mandat kepada JPA untuk menerajui Transformasi Perkhidmatan Awam. Kembara Transformasi Perkhidmatan Awam bermula dengan pembangunan Kerangka Kerja Transformasi Jabatan Perkhidmatan Awam (KTJPA). KTJPA dibangun menggunakan kepakaran dalaman JPA hasil daripada bengkel di INTAN Kampus Wilayah Utara (INTURA) pada 17-19 Mei 2013 serta melalui beberapa sesi konsultatif dengan pelbagai pihak di samping membuat perbandingan dan penandaarasan dengan beberapa amalan terbaik dari negara lain.

KTJPA ini telah dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kabinet Mengenai Perjawatan dan Gaji Sektor Awam (JKK-MPGSA) pada 16 Julai 2013 dan telah dipersetujui agar agenda transformasi ini diperluaskan ke seluruh Perkhidmatan Awam Malaysia. Selaras dengan itu, KTJPA telah dijenamakan semula sebagai Kerangka Transformasi Perkhidmatan Awam (KTPA). Bagi mendapatkan komitmen kepimpinan perkhidmatan awam, KTPA telah dibentangkan dalam Mesyuarat Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (KPPA) Bersama Ketua-Ketua Setiausaha (KSU) dan Kerajaan Negeri (SUK) pada 26 Julai 2013 dan Mesyuarat Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Perkhidmatan (KSU–KP) pada 10 September 2013.

2013

2014



Susulan daripada Bajet 2014, Mesyuarat Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Perkhidmatan (KSU–KP) pada 4 Februari 2014 telah bersetuju supaya setiap kementerian/agensi memulakan inisiatif untuk melaksanakan transformasi bermula dengan pembentangan pelan transformasi masing-masing. Sehubungan itu, JPA telah mengambil inisiatif untuk melaksanakan Lab Transformasi Perkhidmatan Awam (LTPA) bermula dari bulan April hingga Jun 2014 di Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN). LTPA ini menjadi platform pertemuan minda seluruh penjawat awam tanpa mengenal batasan pangkat dan usia dengan penglibatan 22 buah kementerian dan 779 orang peserta. Seterusnya, LTPA turut dipanjangkan ke peringkat SUK dan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) bagi menyebarluaskan Transformasi Perkhidmatan Awam dan mengukuhkan kolaborasi strategik antara JPA dan Kerajaan Negeri/PBT.

KEMBARA TRANSFORMASI

2015

Pelaksanaan inisiatif transformasi di kementerian/agensi giat dilaksanakan pada tahun 2015. Inisiatif transformasi dipantau menerusi Sistem JPA-Monitor bagi memastikan pelaksanaan serta sasaran inisiatif berkenaan tercapai seperti yang dihasratkan.



Bagi memastikan kesinambungan pelaksanaan transformasi untuk tahun 2016, Lab Transformasi Perkhidmatan Awam (LTPA) 2.0 telah diadakan pada 26-27 November 2015 yang melibatkan 24 kementerian dan 400 peserta. Pembangunan Pelan Transformasi Kementerian dijajarkan dengan Rancangan Malaysia Ke-11 dan Bajet 2016. Kemuncak LTPA 2.0 adalah penganjuran *Gallery Walk* yang telah diadakan pada 30 November 2015 bagi mengetengahkan hasil LTPA 2.0. Sesi ini bertujuan untuk menambah baik cadangan pelaksanaan inisiatif transformasi 2016 menerusi percambahan fikiran serta perkongsian pandangan melibatkan pelbagai kementerian/agensi.







SEMARAKKAN TRANSFORMASI

Program Semarakkan Transformasi berkonsepkan JPA turun padang ke kementerian dan agensi dalam usaha menyebar luas pelaksanaan Kerangka Transformasi Perkhidmatan Awam (KTPA). Program ini diserikan dengan Sesi Amanat Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam dan lawatan tapak serta pameran oleh kementerian/agensi.

OBJEKTIF



Memberi pendedahan kepada penjawat awam mengenai Transformasi Perkhidmatan Awam sejajar dengan agenda transformasi negara



Mewujudkan platform perkongsian agenda Transformasi Perkhidmatan Awam secara terus kepada penjawat awam menerusi sesi interaktif



Memperkukuhkan kolaborasi strategik dan rangkaian perhubungan antara JPA dan agensi perkhidmatan awam di peringkat Persekutuan dan Negeri serta Kerajaan Tempatan

15,373 PESERTA


MINDEF


NRE


MIRI


KPDNKK


KBS


DAN JELAJAH #myGST4U
NEGERI KEDAH DARUL AMAN
9 November 2014 (Ahad)
KEDAH


MOT
MOT


KKR


PERLIS


PROGRAM SEMARAKKAN
TRANSFORMASI
PERKHIDMATAN AWAM
KeTTHA


DBKL


KPM


TAIPING


KEMENTERIAN
KESIHATAN
MALAYSIA
KKM

2014 ▶ PERSADA TRANSFORMASI JPA

- Membolehkan warga JPA mengetahui status pelaksanaan Program Transformasi JPA
- Meningkatkan kefahaman warga JPA mengenai Program Transformasi Perkhidmatan Awam




Tema : *Kick Off*
Tarikh : 25 Jun 2014
Tempat : Lobi C1, JPA
Peserta : 300 orang




Tema : Ramah Tamah Transformasi
Tarikh : 21-23 Julai 2014
Tempat : Lobi C1 & C2, JPA
Peserta : 300 orang




Tema : Patriotisme
Tarikh : 13-17 Oktober 2014
Tempat : Lobi C2, JPA
Peserta : 400 orang

PENGISIAN

- Pembentangan Teras Strategik
- Pameran Pencapaian Inisiatif Transformasi JPA
- Permainan Interaktif Pengurusan Perubahan
- Paparan video dan gambar Inisiatif Transformasi JPA
- Pantun, seloka dan sajak bertemakan transformasi

2015 ▶ PERSADA TRANSFORMASI PERKHIDMATAN AWAM

- Mengetengah dan mempromosikan inisiatif-inisiatif transformasi berimpak tinggi
- Menggalakkan perkongsian amalan terbaik dalam menjayakan Transformasi Perkhidmatan Awam



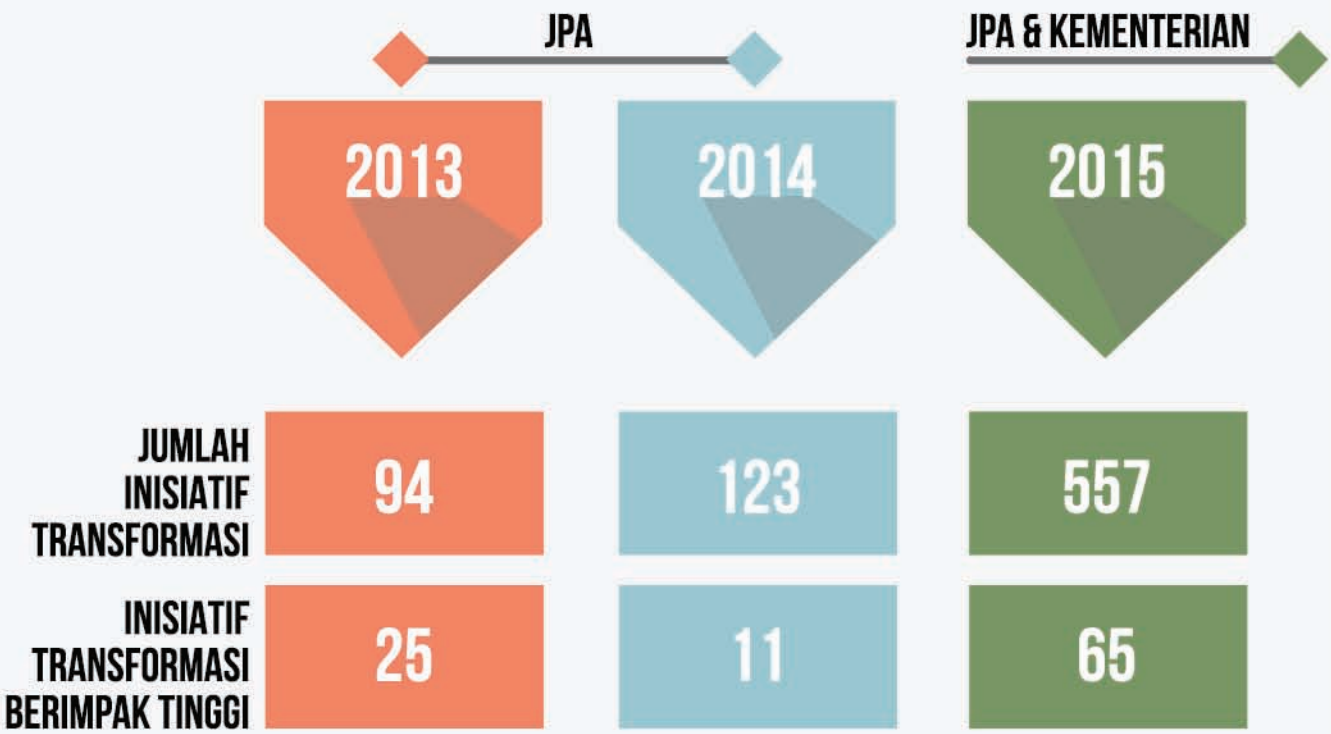
Tema: Menjunjung Amanah Melestari Transformasi
Tarikh: 17 Jun 2015
Tempat: Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya (PICC)

23 KEMENTERIAN & 3 AGENSI
45 GERAI PAMERAN
7,900 PENGUNJUNG

8 PROGRAM PENGISIAN

- Pameran
- Perkhidmatan Bergerak
- Aktiviti Pelajar
- Taklimat RMKe-11
- Sudut Bicara
- Sudut Demonstrasi
- Program Derma Darah & *MamaCare*
- Program Sampingan

TRANSFORMASI PERKHIDMATAN AWAM



5 TERAS STRATEGIK

TERAS STRATEGIK 1

MENDAYA UPAYA BAKAT



Melahirkan penjawat awam yang berdaya saing dan berilmu pengetahuan yang tinggi, kompeten, berbakat dan mahir dalam pelbagai bidang bagi meningkatkan prestasi, produktiviti dan daya inovasi

TERAS STRATEGIK 2

MEREKAYASA ORGANISASI



Meningkatkan keupayaan dan menambah baik struktur organisasi melalui proses perekayasaan bagi menjadikan organisasi lebih dinamik, tangkas dan fleksibel serta mampu mengadaptasi kepada perubahan untuk terus memberikan perkhidmatan yang terbaik mengikut kehendak dan keperluan rakyat

TERAS STRATEGIK 3

MERAKYATKAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN



Memantapkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan awam yang berpaksikan rakyat agar cepat, tepat, berkualiti, proaktif dan responsif

TERAS STRATEGIK 4

MERANGKUM & SEPUNYA



Memperluaskan jaringan kerja dan kolaborasi strategik dalam dan luar negara bagi mendapat pandangan dan maklum balas yang lebih inklusif dan terangkum

TERAS STRATEGIK 5

MEMBUDAYA NILAI



Memupuk patriotisme, nilai-nilai murni, etika dan integriti bagi melahirkan penjawat awam yang cintakan negara, berjiwa murni dan beretika tinggi


JPA



KEJAYAAN INISIATIF TRANSFORMASI BERIMPAK TINGGI

"A journey of a thousand miles begins with a single step."

Lao Tzu
Ahli Falsafah Cina

KEBERHASILAN INISIATIF TRANSFORMASI BERIMPAK TINGGI

Keberhasilan inisiatif transformasi berimpak tinggi dinilai dari aspek nilai tambah kepada golongan sasar, peningkatan produktiviti, penggunaan model baharu penyampaian perkhidmatan, penawaran kepelbagaian saluran perkhidmatan dan pengenalan produk atau perkhidmatan baharu. Daripada sejumlah 65 inisiatif transformasi berimpak tinggi yang telah dilaksanakan pada tahun 2015, sebanyak 25 inisiatif diketengahkan berdasarkan keberhasilan dan manfaat kepada rakyat. Keutamaan keberhasilan insiatif transformasi melibatkan isu-isu kritikal yang menyentuh denyut nadi kehidupan rakyat.



65 INISIATIF
TRANSFORMASI BERIMPAK TINGGI

MENDAYA UPAYA BAKAT

- **Pelan Penggantian**
- **Saraan Transformatif**
- **Blue Ocean Leadership (B.O.L.)**
- **Bakat Tergilap**
- My Reward
- Book Review

MEREKAYASA ORGANISASI

- **INTAN - C.O.E.**
- Organisasi Fleksibel
- Pro.Per
- **Hospital Kluster**
- **1 Visit-Policy**
- MBOT
- Lean Healthcare
- Transformasi Pendidikan Vokasional
- Centre Of Skills Excellence (CoSE)
- 1NRE 1Maklumat
- Transformasi PLKN

MERAKYATKAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

- **1Serve**
- **HR-Intell**
- **1PESARA**
- **Jihad Memerangi Orang Tengah (JMOT)**
- My Kampung My Future
- MyGAP
- agrobazaar.com.my
- MAgIS
- **Perkhidmatan Perawatan Domisiliari (PPD)**
- Pusat Komoditi MPIC
- Desa Cemerlang
- RUMAWIP
- 1 Park 4 Community
- **SKSJ-Satu Komuniti 1JPJ**
- **MyKira GST**
- **Ez ADU**
- e-Konsular
- KeTTHA Integrated Intelligent System (KIIS)
- Your Views Matter
- **Sistem Aduan Jalan Mobile Apps**
- Perpustakaan Digital
- NRE Apps
- MamaCare
- Anjung Kasih
- **Content Malaysia Pitching Centre**
- Connecting The Unconnected (CTU)
- **Pejabat Konsular Bergerak**

MERANGKUM DAN SEPUNYA

- **Flagship JPA4U**
- **Perluasan Rawatan dan Pemulihan serta Penambahan Penyumberluaran *(Outsourcing)* Pemulihan Dadah**
- Community Policing
- Home Help
- Adiwira NRE (Avengers)
- Industry-Driven Curriculum (IDC)
- Knowledge Creation Economy: Demand-driven Innovation Project By Public-private Research Network (PPRN)
- Skuad Muda 1JPJ
- 1Voluntourism
- **Ops BAH**
- My Green Thumb
- **KOSPEN**
- Hello Komoditi

MEMBUDAYA NILAI

- **Dasar Pemisah**
- JPA Standard
- **Fit Malaysia @Community**
- OKU Boleh
- MITI Passport
- Library on the go
- Youthing MPIC
- **Jom 3R!**

Nilai kepada golongan sasar | **Peningkatan produktiviti** | **Model baharu penyampaian perkhidmatan** | **Kepelbagaian saluran perkhidmatan** | **Produk / perkhidmatan baharu**

BAKAT TERGILAP

Perancangan sumber manusia melibatkan penarikan bakat terbaik untuk berkhidmat dalam negara bagi memastikan Malaysia terus berdaya saing. Bagi membolehkan graduan tajaan JPA memainkan peranan utama sebagai pemacu dan penggerak transformasi negara, program *Talent Acceleration in Public Service* (TAPS) dan *Scholarship Talent Attraction and Retention* (STAR) dilaksanakan bagi menarik bakat terbaik tersebut untuk menyumbang kepada pembangunan negara. Inisiatif ini merupakan sebahagian daripada usaha untuk menjadikan perkhidmatan awam sebagai kerjaya pilihan dan membolehkan para graduan memainkan peranan utama dalam memacu proses transformasi negara.

2013



TAPS dilaksanakan dengan kerjasama Razak School of Government (RSOG) bertujuan untuk mengenal pasti, memupuk dan mencari bakat yang terbaik untuk berkhidmat dalam perkhidmatan awam



STAR merupakan inisiatif usaha sama antara JPA dengan TalentCorp yang mana terma kontrak berkhidmat dengan kerajaan bagi pelajar tajaan dipindahkan ke syarikat-syarikat swasta di Malaysia yang berdaftar di bawah program STAR

PENINGKATAN PRODUKTIVITI

PERKHIDMATAN AWAM

- Penghasilan bakat terbaik
- Peningkatan kecemerlangan penyampaian perkhidmatan

TAPS : 43 Peserta
STAR : 424 Peserta
STAR@SMEs: 30 Peserta

KEBERHASILAN
TAPS : **30** orang berkhidmat dengan kerajaan
STAR : **100** peratus bekerja dengan syarikat swasta berdaftar

BAKAT TERGILAP

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (JPA)

2014





JPA-Management Apprenticeship Programme **(JPA-MAP)** memberi pendedahan kepada graduan tajaan JPA bagi meningkatkan *soft skills* dan *behavioural skills* serta perkembangan laluan kerjaya melalui penempatan di syarikat yang berdaftar di bawah program STAR sebaik sahaja tamat pengajian

TAPS : 43 Peserta
STAR : 1,006 Peserta
STAR@SMEs : 110 Peserta
MAP : 90 Peserta (30 syarikat)

KEBERHASILAN
TAPS : **38** orang berkhidmat dengan kerajaan
STAR : **100** peratus bekerja dengan syarikat swasta berdaftar

2015

TAPS : 24 Peserta
STAR : 1,019 Peserta
STAR@SMEs : 25 Peserta
MAP : 152 Peserta (50 syarikat)

KEBERHASILAN
TAPS : **13** orang berkhidmat dengan kerajaan
STAR : **100** peratus bekerja dengan syarikat swasta berdaftar
STAR@SMEs : 165 orang



STAR@SMEs bertujuan untuk membolehkan bakat-bakat terbaik ini menyertai dan menerajui industri kecil dan sederhana yang menjurus kepada bidang teknologi dan kejuruteraan

PELAN PENGGANTIAN

Inisiatif Pelan Penggantian Perkhidmatan Awam merangkumi tiga (3) sub-inisiatif iaitu Pelan Kesinambungan Kepimpinan Utama (PKKU), Pakar Bidang Khusus (*Subject Matter Expert* - SME) dan *Fast Track* pegawai berpotensi tinggi bagi Gred 48 hingga Gred 54. Inisiatif ini bertujuan untuk mengenal pasti individu-individu yang berpotensi dan berprestasi tinggi serta membangunkan kompetensi mereka selaku pelapis kepimpinan Perkhidmatan Awam Malaysia.



PENINGKATAN PRODUKTIVITI PERKHIDMATAN AWAM

- Kesinambungan kepimpinan
- Pengekalan bakat terbaik
- Pembentukan pemimpin berdaya saing dan berdaya tahan
- Peningkatan kecemerlangan penyampaian perkhidmatan



PELAN PENGGANTIAN

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (JPA)

PELAN KESINAMBUNGAN KEPIMPINAN UTAMA (PKKU)

Menyediakan PKKU secara terancang dan holistik dengan mengenal pasti 217 calon pegawai berpotensi tinggi untuk disenaraikan menjadi barisan pelapis kepimpinan sektor awam bagi 31 jawatan utama (nisbah 7 calon bagi setiap jawatan).



217 Calon pegawai bagi **31** jawatan utama

PAKAR BIDANG KHUSUS (SME)

Mengiktiraf pegawai kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) bagi Gred 44 dan ke atas yang mempunyai pengalaman dan kepakaran yang tinggi di dalam bidang-bidang khusus menerusi *engagement* bersama jabatan/agensi mengenai aspek penetapan kriteria kelayakan, panel penilaian, *search committee*, pengiktirafan, ganjaran dan implikasi kewangan.

KKLW Kementerian Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah

ANM

JKR

JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN MALAYSIA

PERHILITAN

6 Agensi rintis
8 Pegawai

LALUAN KEMAJUAN KERJAYA *FAST TRACK*

Menyediakan pelan kesinambungan kepimpinan di peringkat Gred 48 hingga Gred 54 yang mana pegawai-pegawai yang berpotensi dan berprestasi tinggi akan melalui pelbagai siri tapisan seperti *English Language for Public Administration* (ELPA), *Advanced Leadership Development and Assessment Programme* (A-LEAP) dan *Mid-Level Leadership Development and Assessment Programme* (M-LEAP).



643 Pegawai berpotensi tinggi dikenal pasti (Gred 48-54)

PEMANGKUAN & KENAIKAN PANGKAT

JUSA / KHAS	293
P & P	47,740
PELAKSANA	42,026

90,059 orang

BLUE OCEAN LEADERSHIP (B.O.L.)

Blue Ocean Leadership (B.O.L.) merupakan satu pendekatan untuk meningkatkan keberkesanan kepimpinan di setiap peringkat pengurusan sesebuah organisasi. Pelaksanaan B.O.L. berupaya menyerlahkan potensi bakat kepimpinan yang belum diterokai dalam organisasi. Melalui kaedah singkir (*eliminate*), kurang (*reduce*), tambah (*raise*) dan wujud (*create*) atau lebih dikenali sebagai ERRC, tindakan dan aktiviti kepimpinan di semua peringkat organisasi dapat dioptimumkan. Dengan itu, transformasi kepimpinan berlaku dengan lebih pantas dan pada kos lebih murah. Apabila anggota organisasi mempunyai komitmen, motivasi dan *esprit de corps* yang tinggi, tahap keterlibatan mereka akan meningkat. Oleh yang demikian, transformasi kepimpinan melalui B.O.L. ini memberi impak yang besar terhadap prestasi keseluruhan organisasi.



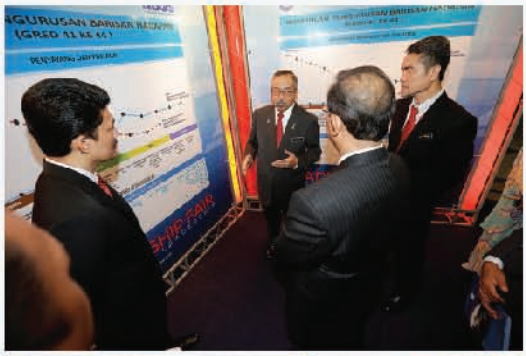
PENINGKATAN PRODUKTIVITI

PERKHIDMATAN AWAM

- Peningkatan keterlibatan warga organisasi
- Peningkatan sistem penyampaian

32 orang *Profiling Expert* dilatih
4 Kanvas Kepimpinan dibangunkan

4 LANGKAH PELAKSANAAN B.O.L.





1. Memahami realiti kepimpinan sedia ada
2. Membangunkan profil kepimpinan alternatif
3. Memilih profil kepimpinan yang dihasratkan
4. Menginstitusikan amalan kepimpinan baharu

4 KANVAS KEPIMPINAN

PERINGKAT PENGURUSAN	
Kanan (Gred JUSA C ke atas)	*Transformative and Humanistic Leaders*
Pertengahan (Gred 48-54)	*Readiness to be Future Leaders*
Barisan Hadapan (Gred 41-44)	*Analytical and Proactive Leaders*
Kumpulan Pelaksana (Gred 22-36)	*Knowledgeable and Cheer Supervision*

SARAAN TRANSFORMATIF

Kerajaan sentiasa menambah baik ganjaran serta kemudahan untuk penjawat awam dalam usaha meningkatkan motivasi dan mengekalkan bakat terbaik dalam perkhidmatan awam. Ini melibatkan kenaikan gaji, penambahbaikan skim perkhidmatan serta pemberian elaun dan cuti. Selain daripada penjawat awam yang sedang berkhidmat, inisiatif ini turut mengambil kira kepentingan pesara. Pelaksanaan inisiatif ini adalah selaras dengan hasrat kerajaan bagi memastikan penjawat awam berprestasi tinggi dan produktif manakala kebajikan pesara terpelihara.



PENINGKATAN PRODUKTIVITI PERKHIDMATAN AWAM

- Peningkatan motivasi penjawat awam
- Penambahbaikan penyampaian perkhidmatan awam



SARAAN TRANSFORMATIF

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (JPA)

2013

Penambahbaikan Jadual Gaji Minimum-Maksimum (JGMM) berkuat kuasa **1 Januari**

182,434 penjawat awam	**RM318 Juta** (setahun)

Penambahbaikan **81** Skim Perkhidmatan

613,743 penjawat awam	**RM31 Juta**

Tambahan 3 Kenaikan Gaji Tahunan (KGT) dalam JGMM berkuat kuasa **1 Januari**

182,434 penjawat awam

Pemberian Pemindahan Gaji dengan Amaun Bersamaan 1 KGT berkuat kuasa **1 Julai**

1.4 Juta penjawat awam	**RM1.307 Bilion** (6 bulan)

2014

Pemanjangan Elaun Warden Asrama kepada Pegawai dan Penolong Hal Ehwal Islam di Institut Kemahiran Islam Malaysia Sarawak (IKMAS)

Ketua Warden Asrama **RM280** sebulan
Warden Asrama **RM240** sebulan

2015

- Kadar Imbuhan Tetap Perumahan (ITP) terendah **RM300** sebulan **(RM887 juta)**
- **25%** ITP bagi penghuni kuarters **(RM35 juta)**
- Berkuat kuasa **1 November**

- Cuti Menjaga Anak berkuat kuasa **1 Januari**
- Penambahbaikan Cuti Tanpa Rekod Kematian Ahli Keluarga Terdekat (Mertua, Ibu Bapa Angkat dan Anak Angkat) berkuat kuasa **1 Julai**

Penambahbaikan Kaedah Pemberian Pergerakan Gaji Tahunan dalam Pelaksanaan JGMM berkuat kuasa **1 Januari**

182,000 penjawat Awam	Peruntukan emolumen tahunan setiap agensi

2016

Penambahbaikan Pencen Minimum daripada **RM820** kepada **RM950** berkuat kuasa 1 **Julai**

75,901 pesara	**RM16 juta** (6 bulan)

Penambahbaikan **252** Skim Perkhidmatan berkuat kuasa **1 Julai**

405,878 penjawat awam	**RM41 juta** (6 bulan)

Pemakaian Band 5 bagi Saraan Tred dalam Sistem *Payband* Angkatan Tentera Malaysia berkuat kuasa **1 Julai**

76, 771 anggota	**RM58 juta** (6 bulan)

Penambahbaikan Cuti Rehat berkuat kuasa **1 Januari**

Penambahbaikan JGMM Perkhidmatan Awam berkuat kuasa **1 Julai**

60,000 penjawat awam	Gaji permulaan terendah **RM1,200 sebulan**	**RM79 juta** (6 bulan)

Pemberian Faedah Pemindahan Gaji Bersamaan 1 KGT mengikut Gred berkuat kuasa **1 Julai**

1.6 juta penjawat awam	**RM1.148 bilion** (6 bulan)

INTAN - CENTRE OF EXCELLENCE

Pemerkasaan INTAN berasaskan pembangunan jalur kepakaran adalah bagi melaksanakan peranan sebagai *Centre of Excellence* (CoE) dalam bidang latihan dan pembelajaran strategik sektor awam. Dengan itu, INTAN telah merubah wajah asalnya daripada institusi latihan yang berteraskan operasi kepada CoE berasaskan model kepakaran (*operational model vs expertise model*). Model kepakaran ini membolehkan INTAN membangunkan kumpulan pakar (*pool of expertise*), seterusnya meningkatkan kemahiran dan mengekalkan kepakaran ini secara berterusan. Pembangunan tenaga kepakaran (*subject matter expert*) dalam bidang-bidang pengajian strategik menjadi tonggak penting bagi memartabatkan INTAN sebagai gapura kebestarian ilmu sektor awam.

SEBELUM 2014
Diploma Pengurusan Awam

2014
Diploma Pascasiswazah Pentadbiran Awam (DPPA) Universiti Malaya

2015
Diploma Pascasiswazah Pengurusan Awam (DPA) INTAN

PENINGKATAN PRODUKTIVITI

PERKHIDMATAN AWAM

- Pembentukan organisasi dinamik, lestari serta berdaya tahan
- Pemerkasaan menerusi kolaborasi strategik
- Pengoptimuman sumber
- Peningkatan pengetahuan dan kemahiran

5 ELEMEN UTAMA

- Sahsiah (*Attitude*)
- Kemahiran (*Skills*)
- Kebolehsuaian (*Adaptability*)
- Daya Tahan (*Resilience*)
- Pengetahuan (*Knowledge*)



Peserta DPA



Program Intensif 10 bulan



INTAN *Special Lecture Blue Ocean Strategy by* Professor W. Chan Kim pada 24 April 2015 di Auditorium, INTAN Bukit Kiara

HOSPITAL KLUSTER

Inisiatif ini menggabungkan perkhidmatan dan infrastruktur Hospital Pakar atau Negeri (SH) dengan Hospital Daerah/ Bukan Pakar (NSH) dalam satu kluster untuk meningkatkan jumlah perkhidmatan kepakaran bagi menambah baik kualiti perkhidmatan. Perkongsian sumber tenaga kerja, fasiliti, beban kerja dan kepakaran ini dapat mengatasi isu kesesakan di SH di samping meningkatkan akses kepada perawatan khusus serta mengurangkan masa menunggu dengan adanya rawatan kepakaran di NSH. Pembaharuan ini selaras dengan visi KKM untuk membawa penjagaan kesihatan lebih dekat dengan kediaman pesakit.

Projek Perintis

KLUSTER MELAKA

Pembedahan Plastik & Rekonstruktif, Ortopedik, *Internal Medicine*, Perubatan Kecemasan & Trauma

- Hospital Melaka (Pakar)
- Hospital Alor Gajah (Hub Perubatan)
- Hospital Jasin (Hub Pembedahan)

KLUSTER PAHANG TENGAH

Perubatan Am, Pediatrik dan Obstetrik, Perkhidmatan Kecemasan & Trauma (EMTS)

- Hospital Sultan Haji Ahmad Shah (Pakar)
- Hospital Jerantut (Hub Perubatan)
- Hospital Jengka (Hub Pembedahan)

KLUSTER TAWAU

Perkhidmatan Obstetrik

- Hospital Tawau (Pakar)
- Hospital Kunak
- Hospital Semporna

Apa Kata Rakyat?



"Satu inisiatif yang sangat baik dan penting kerana ia dapat mengurangkan beban di Hospital Besar. Selain itu, suasana Hospital Kluster ini juga amat selesa dan tidak sesak. Servis dan rawatan yang diberikan pula adalah cepat. Syabas KKM!"

Pesakit di Hospital Jasin

NILAI KEPADA GOLONGAN SASAR

RAKYAT

- Peningkatan akses perkhidmatan pakar
- Pengurangan masa menunggu

PERKHIDMATAN AWAM

- Pengoptimuman sumber
- Pengurangan kesesakan Hospital Pakar (HP)

Bed Occupancy Rate (BOR)	Sebelum (%)	Selepas (%)
Hospital Melaka (HP)	85	80
Hospital Jasin	52	65
Hospital Alor Gajah	45	69
Hospital Sultan Haji Ahmad Shah, Temerloh (HP)	78	88
Hospital Jengka	73	75
Hospital Jerantut	59	67
Hospital Tawau (HP)	81	68
Hospital Kunak	62	51
Hospital Semporna	46	61



Lawatan Kerja Ketua Setiausaha Negara ke Kluster Tawau



Lawatan Kerja Ketua Pengarah Kesihatan ke Hospital Alor Gajah, Kluster Melaka

1VISIT-POLICY

Inisiatif ini merupakan aktiviti pemeriksaan pematuhan undang-undang perburuhan secara bersepadu menerusi empat (4) jabatan dan agensi di bawah KSM iaitu Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia (JTKSM), Pertubuhan Keselamatan Sosial Pekerja (PERKESO), Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB) serta Cawangan Kawal Selia dan Penguatkuasaan (CKSP). Penambahbaikan proses kerja dan pengoptimuman sumber dalam melaksanakan inisiatif ini telah dapat meningkatkan penyampaian perkhidmatan dari segi penjimatan masa dan kos kepada majikan dan kerajaan.





22 PEMERIKSAAN BERSEPADU DILAKSANAKAN

KEBERHASILAN

28% penjimatan masa
250 minit ke 180 minit

39% penjimatan kos
RM70.08 ke RM42.59
bagi setiap pegawai

Pegawai pelbagai kemahiran

Penggunaan logistik yang optimum

PENINGKATAN PRODUKTIVITI

RAKYAT

- Peningkatan kebajikan pekerja
- Kepentingan majikan terpelihara

PERKHIDMATAN AWAM

- Penyelarasan operasi bersepadu secara kolaborasi strategik
- Penjimatan masa majikan dan kos pemeriksaan
- Pengoptimuman sumber
- Peningkatan pengetahuan dan kemahiran pegawai

1SERVE

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (JPA)

Pelaksanaan inisiatif 1Serve bertujuan untuk menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan petugas barisan hadapan perkhidmatan awam melalui kaunter setempat dan seterusnya meningkatkan tahap kepuasan hati pelanggan yang datang berurusan. Sebanyak sepuluh (10) agensi termasuk JPA telah melaksanakan kaunter *multi-tasking* 1Serve. JPA telah memperkenalkan perkhidmatan kaunter 1Serve di Kompleks C, Putrajaya untuk memberi kemudahan kepada orang ramai berurusan dengan pelbagai agensi kerajaan. Selain daripada perkhidmatan yang ada di bawah JPA, 1Serve juga menyediakan perkhidmatan lain seperti pembaharuan lesen kenderaan, kad pengenalan dan pasport menerusi kerjasama Jabatan Imigresen Malaysia (JIM), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) dan Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ).

2014
Kaunter JPA4U
Perkhidmatan bersepadu JPA



14,466 PELANGGAN

2015
Kaunter 1Serve JPA4U
Perkhidmatan merentasi agensi



37,028 PELANGGAN

NILAI KEPADA GOLONGAN SASAR

RAKYAT

- Kepelbagaian perkhidmatan di satu kaunter
- Penjimatan masa dan kos
- Peningkatan keselesaan dan tahap kepuasan rakyat

Kepuasan Hati Pelanggan
90.8%

Lonjakan berganda terhadap sistem penyampaian perkhidmatan petugas barisan hadapan sektor awam

1SERVE

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (JPA)



Kaunter 1Serve
Majlis Perbandaran Manjung, Perak

8 ciri kecemerlangan petugas barisan hadapan 1Serve





Kaunter 1Serve
Jabatan Pendaftaran Negara



Kaunter 1Serve
Jabatan Imigresen Malaysia

AGENSI PELAKSANA

- Jabatan Perkhidmatan Awam
- Jabatan Imigresen Malaysia Ibu Pejabat
- Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Selangor
- Jabatan Pendaftaran Negara Ibu Pejabat
- Jabatan Kebajikan Masyarakat Kuala Lumpur
- Dewan Bandaraya Kuala Lumpur
- Pejabat Daerah dan Tanah (PDT) Hulu Langat
- Pusat Transformasi Bandar Keramat
- Jabatan Pengangkutan Jalan Cawangan Bangi
- Majlis Perbandaran Manjung Perak

Dengan Kesungguhan Melayani Anda 1Serve Mencipta Kelainan
With Passion, We Serve. Let's Make A Difference

Apa Kata Rakyat?



"Saya datang dari Bagan Serai, Perak ke JPA untuk mendapatkan penyata pencen. Saya amat berpuas hati dengan layanan yang diberikan oleh petugas kaunter dan perkhidmatan yang sangat baik. Saya tidak perlu menunggu lama untuk dilayan dan tidak sampai 5 minit, saya mendapat perkhidmatan yang saya perlukan. Namun begitu, pihak JPA perlu menyediakan kemudahan tempat meletak kereta yang lebih banyak bagi memudahkan pengunjung yang datang berurusan."

Encik Ropi Bin Mat
Pesara



"Banyak pengalaman pahit dan manis telah mengajar saya untuk terus memberikan perkhidmatan yang terbaik sebagai Penyambut Tetamu bagi *1Serve*. Saya berbangga dengan inisiatif sebegini kerana ramai pelanggan telah mendapat manfaat dari segi kemudahan untuk mendapatkan pelbagai perkhidmatan di satu tempat."

Encik Muhammad Zulhairi Bin Abu Samah
Petugas 1Serve (Penyambut Tetamu)



"Saya amat berpuas hati dengan layanan dan maklumat yang diberi oleh petugas serta proses yang cepat bagi memudahkan pelanggan seperti kami. Saya juga amat gembira dengan perubahan pada tahap perkhidmatan yang ditunjukkan pada hari ini yang jauh lebih baik berbanding dahulu."

Puan Hajah Mastiah Binti Haji Abdul Aziz
Pesara

HR INTELLIGENCE EXCHANGE (HR-INTELL)

Perkembangan teknologi telah mendorong kepada keperluan untuk mengoptimumkan teknologi maklumat dan komunikasi (TMK) yang merupakan elemen penting bagi memastikan perkhidmatan awam terus relevan pada masa akan datang. Pelaksanaan aplikasi Kerajaan Elektronik dapat memudah dan mempercepatkan akses kepada perkhidmatan awam tanpa mengira tempat dan masa. Aplikasi JPA4U Mobile merupakan inovasi baharu yang dibangunkan oleh JPA untuk meningkatkan aksesibiliti dan cara penyampaian perkhidmatan kerajaan.

GEMPUR HRMIS

21 program pengurusan perubahan:

- 10 Program *Training on* HRMIS *for User* (THOR)
- 1 Program *What's Up* HRMIS
- 9 Program Turun Padang
- HRMIS *User Group Summit* (HUGS)

HR BIG DATA ANALYTICS

4 agensi perintis (Kementerian Pendidikan Malaysia, Jabatan Perdana Menteri, SUK N. Sembilan, SUK Perak)

Sesi Pemantapan Pelaksanaan Sistem Analitik Sumber Manusia Sektor Awam (ASSIST)

- 2 Siri
- 72 Peserta

HRMIS

PEMURNIAN 24 ELEMEN DATA HRMIS

38 agensi

> **99%** : 34 agensi
> **98%** : 4 agensi

98.23% data HRMIS berintegriti **(24 elemen)**

DATA SCIENCE INTEREST GROUP (DSIG)

Program DSIG

- 2 siri seminar
- 2 Program Pemantapan & *Focus Group*
- 1 ASSIST *Race*
- 160 ahli DSIG



Majlis Pelancaran HRMIS 2.0 dan Program *What's up* HRMIS pada 25 Mac 2015

NILAI KEPADA GOLONGAN SASAR

RAKYAT

- Penggunaan yang lebih mudah
- Kepelbagaian peranti
- Capaian maklumat yang cepat dan tepat



***myHRMIS* mobile** yang mengandungi aplikasi ***myHRMIS* PROFIL**, ***myHRMIS* CUTI**, dan ***myHRMIS* eGL** boleh dimuat turun melalui peranti *Android* dan *iOS*

Apa Kata Rakyat?



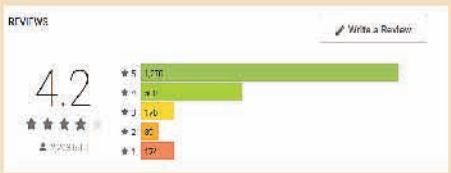


Nur Azaman Mat Hasan, 18 Jun 2015

TAHNIAH JPA...harap dapat di*upgrade* lagi untuk kemas kini *profile* dan boleh buat SKT di mana-mana...syabas JPA kerana usaha yang membantu serta mesra pengguna.

Zhubyedha Harmdone, 26 Julai 2015

myHRMIS on android is convenient especially when I am away from my office. Just click to myHRMIS to apply my vacation leave. Paperless. Hope can use on iOS soon.









Annoury Salam, 9 Jun 2015

Keep it up guys... Good apps & hope it will be accepted by the front/ground liners without much bureaucracy.

1PESARA

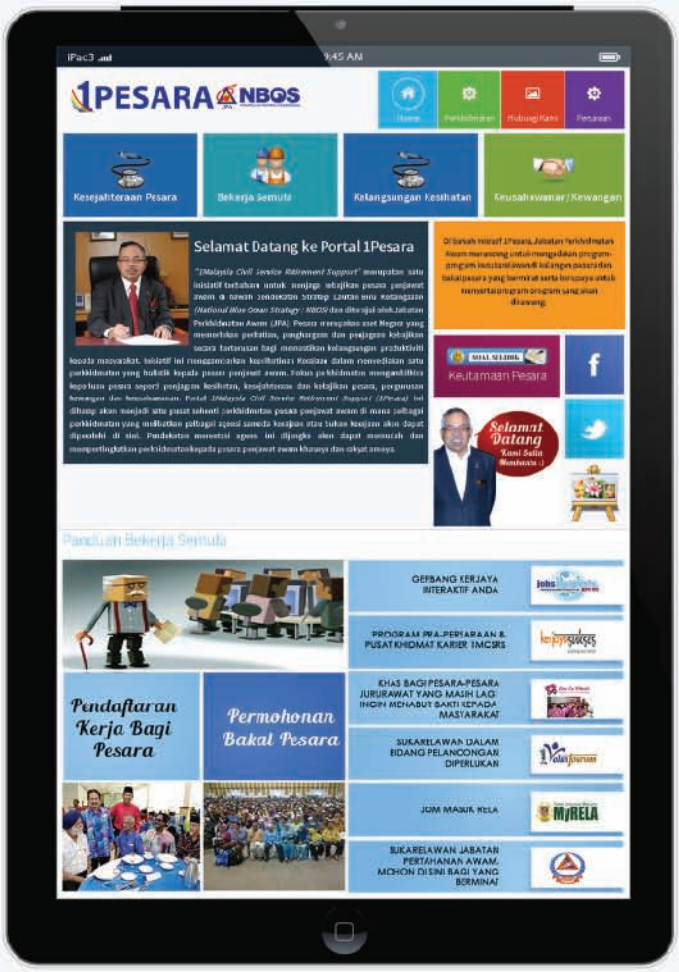
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (JPA)

PESARA SEJAHTERA, GENERASI TERPELIHARA

Portal 1PESARA merupakan satu pusat sehenti dalam talian bagi menyebar luas maklumat, membuat hebahan aktiviti dan menyalurkan informasi bagi semua perkhidmatan yang diberikan daripada pelbagai kementerian dan jabatan kepada golongan sasar iaitu pesara dan bakal pesara sektor awam khususnya dan rakyat Malaysia amnya. Pengguna boleh mendapatkan pelbagai perkhidmatan di bawah satu gerbang dan ini menjimatkan masa serta mengurangkan pergerakan golongan pesara antara kementerian dan agensi yang berkaitan bagi mendapatkan perkhidmatan yang diperlukan.

2014

Portal 1Pesara
http://1pesara.jpapencen.gov.my





KEPELBAGAIAN SALURAN PERKHIDMATAN

RAKYAT

- Peningkatan aksesibiliti maklumat
- Penjimatan masa dan kos
- Pemberian nasihat dan perkhidmatan secara terus

4 TERAS UTAMA

Kesejahteraan Pesara	• Pendedahan dan peluang peningkatan taraf hidup dan faedah persaraan selepas bersara	• **61** taklimat untuk **4,300** peserta • Program 1Pesara *Psychogeriatric/Golden Wellness* untuk **265** peserta • 1Pesara@Mini RTC Sg. Semiar, Kedah untuk **400** pesara
Panduan Bekerja Semula	• Peluang untuk bekerja semula selepas bersara dan menyumbang kemahiran atau kepakaran	• **576** pendaftaran Pesara Kerajaan di Portal 1Pesara (*Jobs Malaysia*) dan Karnival Kerjaya • **60** orang **(10%)** mendapat penempatan
Pengurusan Kewangan & Pembangunan Keusahawanan	• Panduan dan latihan secara intensif berkenaan perancangan kewangan dan peluang keusahawanan	• Bengkel 1MET untuk **220** peserta • 1Pesara Francais@KPDNKK untuk **250** pesara • Klinik Francais PNS Academy untuk **20** peserta
Kelangsungan Kesihatan	• Perkhidmatan kesihatan dan perubatan kepada pesara	• **1,330** Perkhidmatan *R-Lane* (Laluan Pantas bagi pesara, Warga Emas dan OKU untuk pendaftaran) di **111** hospital, **686** Klinik Kesihatan dan **533** Klinik Pergigian • **617,184** pesara memanfaatkan *R-Lane* • e-Hemodialisis memudahkan proses tuntutan dan bayaran untuk membolehkan pesara mendapatkan rawatan di mana-mana pusat dialisis yang berdaftar dengan JPA (**455** pusat dialisis, **4,025** pesara serta tanggungan yang dibiayai rawatan dialisis dan **14** hari bayaran tuntutan balik)

1 PESARA

2014 - 2015
124,639 pelawat portal

#1PesaraVolunteers merupakan Program Sukarelawan Warga Emas daripada segenap lapisan masyarakat sama ada pesara kerajaan atau swasta



2015

- Karnival 1Pesara (Sarawak) : 4-5 Ogos 2015 (4,000 peserta)
- Program Membaik Pulih Rumah Pesara @Sarawak : 10 rumah
- 1Pesara & *Seniors Volunteering Programme* @*Volunteer* Malaysia (iM4U) : 12 September 2015 (350 pesara)
- 1Pesara *Outreach Programme* Zon Utara : 5-6 Disember 2015 (1,498 pesara)







Muat turun aplikasi *my***PESARA** untuk pengguna *Android* bagi membolehkan pesara menyemak maklumat peribadi, perkhidmatan dan penyata pencen secara ringkas dan mudah







Apa Kata Rakyat?



"Karnival 1Pesara bagus bagi membantu dan mendorong penjawat awam membuat persiapan untuk bersara."

"Saya ingin menyambung pelajaran selepas bersara nanti. Karnival 1Pesara di Kuching, Sarawak ini mendedahkan saya kepada peluang-peluang yang ada selepas persaraan nanti."





"Saya ingin menjalankan aktiviti kebajikan selepas bersara nanti bagi menyumbang kepada masyarakat. Saya berharap agar karnival sebegini diadakan lagi pada masa hadapan."





MohammadRoston Zakaria
August 27, 2015
★★★★☆
My pesara Sangat bagus.



Joyce D Misun November 13, 2015
★★★★★
Terima Kasih JPA bahagian pencen.
Memudahkan pesara menyemak penyata persaraan dan lain-lain yang berkaitan dengan pesara.

JIHAD MEMERANGI ORANG TENGAH (JMOT)

JMOT bermatlamat serampang dua mata untuk membela dan memperkasa nasib golongan para pesawah, nelayan dan petani sekali gus menawarkan harga berpatutan kepada pengguna. Menerusi inisiatif ini, hasil bagi tiga (3) sub-sektor pertanian iaitu padi, perikanan, dan sayuran serta buahan dipasarkan terus kepada pengguna menerusi Pusat Belian Padi oleh Lembaga Pertubuhan Peladang (LPP), Lembaga Kemajuan Pertanian Kemubu (KADA) dan Lembaga Kemajuan Pertanian Muda (MADA) serta pelbagai platform lain seperti Pasar Nelayan, Pasar Tani, Agro Bazaar Kedai Rakyat dan Karavan Tani.







- 36 Pusat Belian Padi
- 49 Pasar Nelayan
- 577 Pasar Tani
- 283 Agro Bazaar Kedai Rakyat
- 147 Karavan Tani

NILAI KEPADA GOLONGAN SASAR

RAKYAT

- Peningkatan pendapatan pesawah, nelayan dan petani
- Pengurangan kos kepada pengguna
- Kepelbagaian platform bagi pemasaran hasil pertanian

JIHAD MEMERANGI ORANG TENGAH (JMOT)

KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI (MOA)



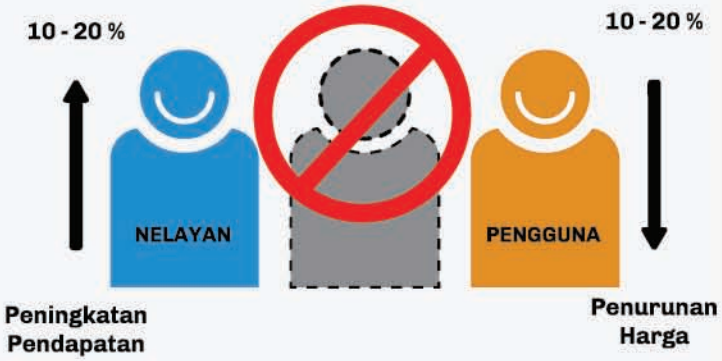
31,585 pesawah **Lembaga Pertubuhan Peladang (LPP), Lembaga Kemajuan Pertanian Kemubu (KADA)** dan **Lembaga Kemajuan Pertanian Muda (MADA)** menjual padi di Pusat Belian Padi



JMOT PADI



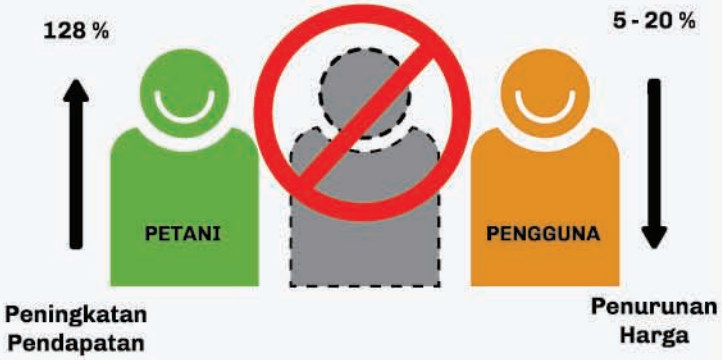
49 Pasar Nelayan diwujudkan dengan penyertaan seramai **3,062** nelayan



JMOT PERIKANAN



577 Pasar Tani diwujudkan dengan penyertaan seramai **25,462** peserta



JMOT SAYURAN & BUAHAN

JIHAD MEMERANGI ORANG TENGAH (JMOT)

KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI (MOA)





Kelebihan membeli-belah di Pasar Tani dan Pasar Nelayan

- ✔ Penjual dan pembeli dapat bertemu mesra
- ✔ Berpeluang menikmati kepelbagaian barangan istimewa hasil pertanian dan perikanan
- ✔ Selamat, segar dan berkualiti
- ✔ Dapat menikmati harga barangan yang berpatutan
- ✔ Wang dapat dijimatkan



PENYERAGAMAN HARGA PADI KEPADA RM1,200/TAN METRIK

Apa Kata Rakyat?



"Saya berpuas hati dengan harga yang ditawarkan di Pasar Tani. Sebagai contoh, saya boleh beli dalam RM3 untuk 1 kg sayur sawi. Tomato pun dalam RM3 untuk 1 kg. Harga jauh lebih murah dari pasar raya sebanyak 35%."

Puan Aideline Misttinah Panchai Tampisal
Kota Belud, Sabah

PERKHIDMATAN PERAWATAN DOMISILIARI (PPD)

PPD merupakan perkhidmatan perawatan holistik di rumah yang diberikan kepada pesakit yang memerlukan kesinambungan penjagaan serta perawatan selepas discaj dari hospital. Ia merangkumi perawatan, rehabilitasi (pemulihan) dan paliatif (rawatan dan penjagaan pesakit kronik) di samping latihan kepada penjaga serta sokongan emosi menerusi lawatan oleh Pasukan PPD melibatkan sekurang-kurangnya dua (2) orang ahli pasukan kesihatan yang ditempatkan di klinik-klinik kesihatan kerajaan. Elemen pemerkasaan komuniti ini membolehkan pesakit direhabilitasikan (dipulihkan) di rumah sendiri dengan keadaan yang lebih selesa dan ini dapat mengurangkan rujukan semula ke hospital bagi meningkatkan tahap kesihatan pesakit secara optimum.





MODEL BAHARU PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

RAKYAT

- Peningkatan akses perkhidmatan kesihatan
- Pemerkasaan komuniti dalam penjagaan pesakit
- Pengurangan kos penjagaan di hospital
- Peningkatan keselesaan pesakit melalui rehabilitasi di rumah

- **2,282** kes berdaftar
- **655** kes yang diambil alih oleh penjaga terlatih
- **34,415** rawatan penjagaan klinikal kepada pesakit

PERKHIDMATAN PERAWATAN DOMISILIARI (PPD)

KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA (KKM)





Apa Kata Rakyat?

"Saya menjaga ibu mertua yang sakit terlantar akibat strok selama setahun setengah. Saya amat bersyukur dengan adanya program domisiliari ini, saya dapat melakukan sendiri kerja-kerja penjagaan ibu mertua saya dari awal sehinggalah kini beliau mula menunjukkan perubahan positif dari segi tahap kesihatan."

Puan Norhayati Binti Mohamed
Suri Rumah

"Saya amat berpuas hati dengan bantuan dari segi latihan penjagaan dan juga layanan yang sangat baik menerusi program ini. Saya juga mendapati bahawa tahap kesihatan anak saya semakin baik dari segi fizikal dan emosi."

Puan Bakiah Binti Abdullah
Suri Rumah

"Inisiatif ini telah banyak membantu keluarga pesakit supaya lebih bertanggungjawab ke atas ahli keluarga sendiri. Inisiatif ini juga bertujuan untuk memperkasakan komuniti dalam aspek penjagaan kesihatan. Antara aspek yang diberi penekanan ialah pemakanan, perawatan dan yang paling utama ialah mendapatkan keyakinan daripada keluarga pesakit supaya mereka boleh melakukan sendiri di rumah tanpa mengharapkan pihak klinik kesihatan semata-mata."

Cik Nurhidayah Binti Mohd Limin
Jururawat Terlatih dari Klinik Kesihatan Kampung Pandan, KL

SKSJ
SATU KOMUNITI 1JPJ

Inisiatif SKSJ melibatkan penyampaian perkhidmatan secara terus terutamanya bagi menawarkan Lesen Memandu Percubaan (P) Motosikal Kelas B2 kepada masyarakat luar bandar (warga emas dan Orang Asli). Pendekatan turun padang ini dapat memberi pendidikan dari segi pemanduan secara berhemah dan membolehkan golongan sasar mendapat lesen dengan kos yang lebih rendah bagi memudahkan pergerakan harian mereka.

Kadar Biasa
RM700

Kadar SKSJ
RM160

JIMAT RM 540

Nikmati kos lesen yang lebih rendah





Warga Emas

MODEL BAHARU PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

RAKYAT

- Pendidikan pemanduan secara berhemah
- Penjimatan kos dan masa
- Peningkatan akses perkhidmatan kepada rakyat



Orang Asli

14,633 orang penduduk luar bandar berjaya mendapat lesen

MYKIRA GST

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI, KOPERASI DAN KEPENGGUNAAN (KPDNKK)

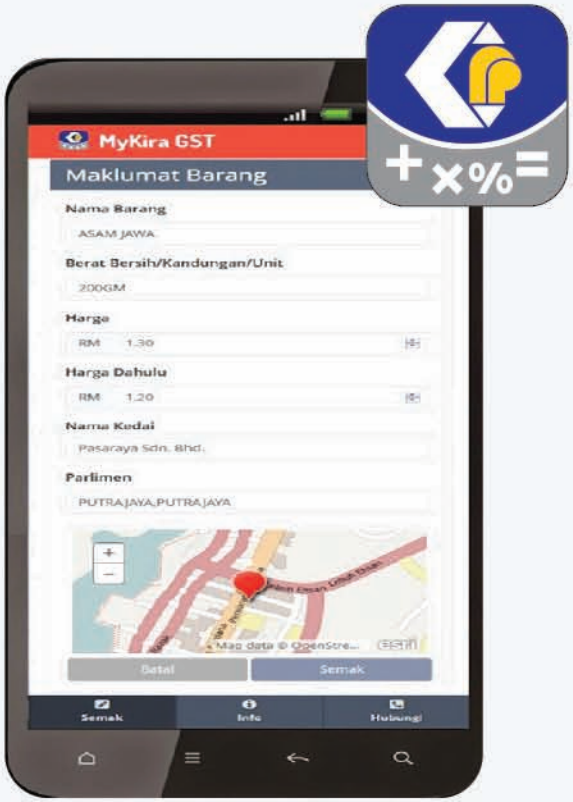
MYKIRA GST

Cukai Barang dan Perkhidmatan (GST) telah diperkenalkan mulai 1 April 2015 bagi menggantikan cukai sedia ada iaitu Cukai Jualan dan Perkhidmatan (SST). Selaras dengan pelaksanaannya, KPDNKK memperkenalkan aplikasi MyKira GST yang membantu pengguna menyalurkan aduan tentang kenaikan harga dan perkhidmatan serta memudahkan pegawai penguatkuasa untuk membuat semakan berdasarkan aduan pengguna tersebut.

302,438
muat turun aplikasi

6,542
pemeriksaan premis berdasarkan aduan

174
dikenakan tindakan



KEPELBAGAIAN SALURAN PERKHIDMATAN

RAKYAT

- Penyaluran aduan penyelewengan harga secara lebih mudah
- Perancangan perbelanjaan berdasarkan aksesibiliti maklumat kepada harga barangan terkini
- Pelaksanaan tindakan dengan segera

PERKHIDMATAN AWAM

- Peningkatan kecekapan dan keberkesanan pegawai penguatkuasa

Faedah Kepada Rakyat



Melindungi hak pengguna



Aduan pengguna membolehkan siasatan ke atas premis perniagaan dilaksanakan dengan segera



Pengguna boleh menyemak lebih 10,000 harga barangan dan perkhidmatan dengan hanya satu klik sahaja



Bertindak sebagai ejen proaktif kepada KPDNKK dalam membanteras aktiviti pencatutan

Apa Kata Rakyat?

"Good app but still needs some work. The app did help me when I was comparing prices, but the time I took to key in all the information took some time. A bar code scanner would be a great feature!"

Hamsa Krishna

"It's good for reference. We can check and compare...use consumer power!"

Ayu Ryna

EZ ADU

Aplikasi ini membolehkan pengguna mengemukakan aduan dengan lebih mudah menerusi telefon pintar. Sebelum pembangunan aplikasi Ez ADU, pengguna menyalurkan aduan mengenai isu-isu kepenggunaan melalui Portal e-Aduan KPDNKK, Talian Hotline 1800-886-800, hadir sendiri ke pejabat KPDNKK, mengemukakan surat atau emel di alamat e-aduan@kpdnkk.gov.my. Melalui aplikasi ini, aduan dapat dihubungkan secara terus ke sistem e-Aduan KPDNKK. Orang awam juga boleh membuat semakan ke atas sejarah dan status aduan mereka.





4,153 muat turun

418 aduan

390 selesai

KEPELBAGAIAN SALURAN PERKHIDMATAN

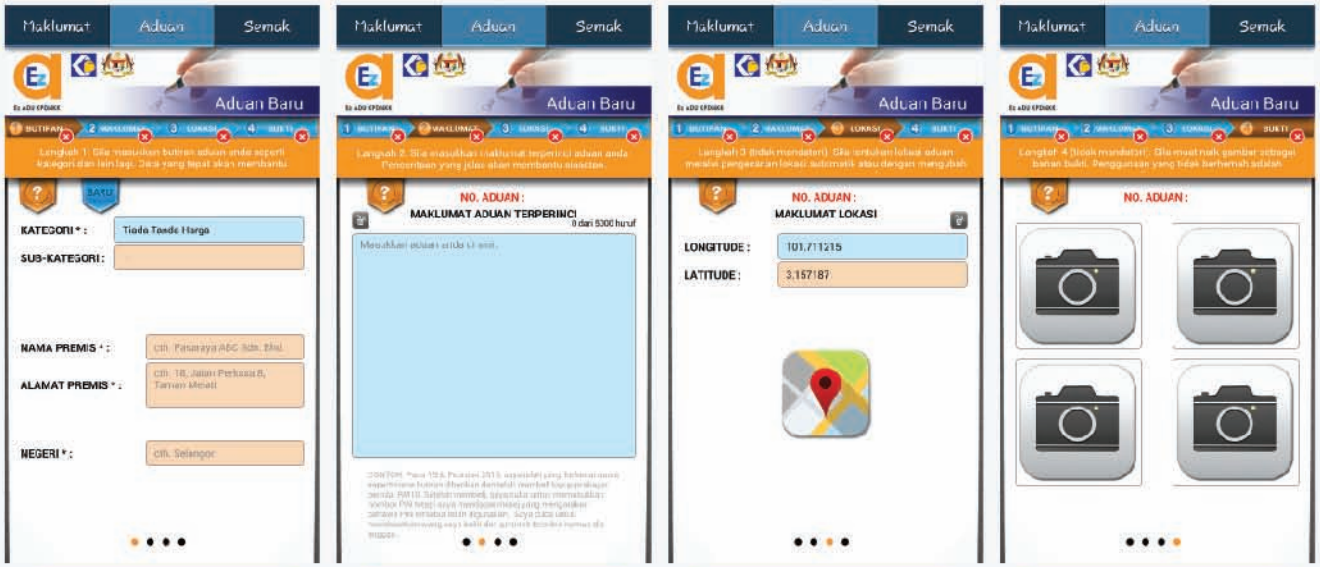
RAKYAT

- Penyaluran aduan secara lebih mudah
- Peningkatan perlindungan pengguna

PERKHIDMATAN AWAM

- Peningkatan kecekapan dan keberkesanan pegawai penguatkuasa

4 LANGKAH MUDAH



Masukkan butiran aduan | **Laporkan aduan** | **Membuat *geotagging*** | **Muat naik gambar sebagai bukti**

Apa Kata Rakyat?

"Teruskan berinovasi. Tahniah atas usaha ini. Mungkin versi akan datang nanti ada fungsi penyenaraian automatik nama dan alamat premis berdasarkan lokasi pengguna. Mungkin juga boleh dipertimbangkan penggunaan kaedah imbasan *QR Code*."

Aziman Abdullah

"Aplikasi yang bagus...senang dimuat turun. Memudahkan pengguna untuk menyalurkan aduan kepada pihak berkuasa tentang kesalahan peniaga yang cuba menindas pengguna."

Mohd Mezry

"Bagus, memang senang nak buat aduan kepada KPDNKK."

Siti Zahida Mohd Yusoff

SISTEM ADUAN JALAN MOBILE APPS

KEMENTERIAN KERJA RAYA (KKR)

SISTEM ADUAN JALAN
MOBILE APPS

Sistem pengurusan aduan menerusi aplikasi mudah alih ini dibangunkan dengan memberi fokus kepada kepelbagaian saluran perkhidmatan melalui perkhidmatan digital dan teknologi terkini. Menerusi sistem ini, para pengguna mempunyai pilihan saluran tambahan yang lebih mesra pengguna untuk menyampaikan aduan berkaitan infrastruktur jalan raya berbanding dengan saluran sedia ada. KKR telah mengadakan beberapa kolaborasi strategik dengan kementerian/agensi berkaitan bagi memastikan pengoptimuman keberkesanan sistem ini.

1,960 pengguna

512 aduan

361 selesai

Aduan boleh disalurkan melalui telefon pintar dengan menyertakan foto dan lokasi yang diintegrasikan dengan fungsi *Geographical Information System* (GIS)



KEPELBAGAIAN SALURAN PERKHIDMATAN

RAKYAT

- Penyaluran aduan yang lebih mudah
- Pemendekan tempoh penyelesaian aduan

PERKHIDMATAN AWAM

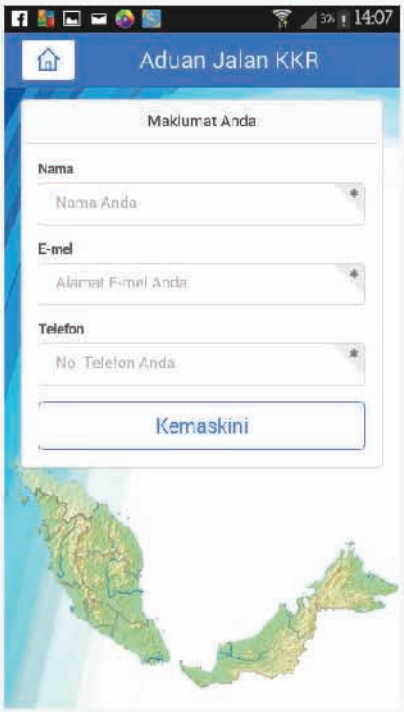
- Penyampaian maklumat yang lebih tepat
- Pengesanan lokasi sebenar bagi memudahkan penguatkuasaan

SISTEM ADUAN JALAN MOBILE APPS

KEMENTERIAN KERJA RAYA (KKR)







Apa Kata Rakyat?

July 7, 2014
Azhar Sulaiman
★ ★ ★ ★ ☆
Sistem aduan terbaik. *Good app!*

July 7, 2014
Mohd Zuhairi
★ ★ ★ ★ ☆
Teruskan usaha.

March 26, 2015
Mastura Ayed
★ ★ ★ ★ ★
Marvellous!

March 29, 2015
Abd. Qayyum
★ ★ ★ ★ ★
Good job!

May 8, 2015
Farazatul Ibrahim
★ ★ ★ ★ ★
Bagus! Memudahkan aduan sebagai rakyat Malaysia yang bertanggungjawab.

May 27, 2015
Wan Natasha
★ ★ ★ ★ ☆
Good app but needs improvement. Congratulation to KKR for creating this app especially for Malaysian road users.

May 30, 2015
Prabjit Singh
★ ★ ★ ☆ ☆
Practicality and interface require improvements…I recommend that the photo requirement and GPS be optional as we have already typed in the address.

October 31, 2015
Kelvin Goh
★ ☆ ☆ ☆ ☆
Please provide English version too.

CONTENT MALAYSIA PITCHING CENTRE

KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA MALAYSIA (KKMM)

CONTENT MALAYSIA PITCHING CENTRE

Inisiatif di bawah KKMM ini melibatkan penubuhan sebuah badan penyelarasan berpusat bagi memacu potensi industri kandungan kreatif secara menyeluruh. Para penggiat industri yang terlibat dapat menikmati pelbagai faedah dari segi penjimatan masa, kos dan tenaga terutamanya dalam mendapatkan dana yang sebelum ini diuruskan secara berasingan oleh Perbadanan Kemajuan Filem Nasional (FINAS), Multimedia Development Corporation (MDEC), Radio Televisyen Malaysia (RTM) dan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM). Inisiatif ini berperanan sebagai pemangkin kepada usaha menyemarakkan perkembangan industri kreatif negara bagi membolehkan produk tempatan mampu bersaing ke peringkat antarabangsa.



Pengurusan dan penggabungan dana secara sistematik, telus dan efektif serta mengikut permintaan dan penawaran pasaran dunia

7 ASPEK PEMBANGUNAN INDUSTRI DIGITAL

- Dana Industri Kandungan Digital
- Pengurusan Dana
- Dasar & Penyelidikan
- Evolusi Analog ke Digital
- Penjenamaan
- Latihan
- Inkubator Pengantarabangsaan & Ko-Produksi

PRODUK/PERKHIDMATAN BAHARU

RAKYAT

- Pemusatan pengurusan dana
- Penjimatan kos, masa dan tenaga
- Lokasi strategik (KL Sentral)

CONTENT MALAYSIA PITCHING CENTRE

KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA MALAYSIA (KKMM)



IMPIAN MENJADI KENYATAAN

- Platform untuk membantu pembikin dan penerbit untuk menghasilkan kerja yang baik dan mempunyai nilai-nilai yang memenuhi kehendak pasaran semasa
- Membantu golongan penerbit kreatif dan penerbit profesional yang memerlukan bantuan dari segi pandangan, khidmat nasihat dan pembiayaan

455 PERMOHONAN	
47	*Micro Fund*
364	*Development*
40	*Production*
1	*Co-Pro*
3	*Marketing Fund*

41 projek telah diluluskan bernilai **RM4.3 juta**

Peluang pekerjaan buat **394** penggiat industri kandungan kreatif

CONTENT MALAYSIA PITCHING CENTRE

KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA MALAYSIA (KKMM)

PERKHIDMATAN YANG DITAWARKAN

PERKONGSIAN IDEA

Membangunkan industri kreatif yang kukuh dan memahami cara penghasilan karya yang kompetitif di peringkat global

AKSES PASARAN

Memperkenalkan penerbit karya tempatan yang berkualiti kepada ejen antarabangsa bagi tujuan pemasaran

PENGUKUHAN MODAL INSAN

Membantu dalam mengakses program-program penambahbaikan kemahiran dalam pengurusan perniagaan kandungan kreatif

BANTUAN PEMBIAYAAN

Mengurus dana berpusat dan memantau agensi-agensi dalam industri kandungan kreatif

Apa Kata Rakyat?



"Saya berpendapat bahawa inisiatif seperti ini patut dipuji kerana banyak memberikan manfaat kepada penggiat industri kreatif seperti saya sebagai penerbit filem. Inisiatif ini mampu membantu dalam memberikan peluang penghasilan filem negara sehingga boleh dipertandingkan ke peringkat antarabangsa."

Liyana Jasmay
Pelakon dan Penerbit Filem



"Anak saya amat berminat dalam bidang yang berkaitan dengan IT sejak kecil. Walaupun beliau tergolong sebagai OKU, namun ini tidak pernah melumpuhkan keazaman beliau untuk menjadi seorang pereka animasi. Anak saya telah diterima untuk mengikuti latihan *Creative Industry Lifelong Learning (CILL)* bagi mengasah bakat dan kemahiran beliau dalam bidang ini. Oleh itu, saya amat gembira kerana dengan adanya program sebegini, cita-cita anak saya akan tercapai."

Ibu kepada Satishwarar a/l Karunakarn
Peserta Creative Industry Lifelong Learning (CILL)

PEJABAT KONSULAR BERGERAK

Perkhidmatan barisan hadapan (*frontline*) yang ditawarkan oleh KLN ini bertujuan untuk memberikan perkhidmatan konsular secara terus kepada warganegara tempatan dan asing di Malaysia dengan mendampingi rakyat melalui konsep turun padang. Perkhidmatan berpaksikan rakyat ini memudahkan rakyat memperoleh akses kepada perkhidmatan konsular di samping dapat menjimatkan kos dan masa.



PRODUK/PERKHIDMATAN BAHARU

RAKYAT

- Peningkatan akses perkhidmatan konsular
- Penjimatan kos dan masa
- Peningkatan pengetahuan mengenai perkhidmatan konsular



Sesi Pengesahan Dokumen Umrah / Haji

PEJABAT KONSULAR BERGERAK

KEMENTERIAN LUAR NEGERI (KLN)

Apa Kata Rakyat?

"Saya mengalami banyak masalah dalam mendapatkan Sijil Kelakuan Baik pada 4 tahun lepas. Pengisian borang secara manual yang tidak efisien. Setelah datang ke Konsular Bergerak hari ini, saya amat teruja dengan layanan Pegawai Konsular yang amat mesra dan dapat menerangkan pembaharuan yang telah dilakukan oleh Bahagian Konsular dalam tempoh 4 tahun ini. Syabas diucapkan kepada Bahagian Konsular KLN."

Encik Rajakumar

"Pejabat Konsular Bergerak memudahkan urusan aduan dan sebagainya tanpa perlu menghadirkan diri ke Putrajaya. Selain itu, Konsular Bergerak juga merakyatkan perkhidmatan kerajaan kepada warganegara Malaysia."

Puan Zainab

"Pejabat Konsular Bergerak ini memudahkan saya mendapatkan maklumat berkaitan pendaftaran rakyat Malaysia di luar negara dan pengesahan dokumen untuk kegunaan luar negara."

Encik Azlan

PERKHIDMATAN DI PEJABAT KONSULAR BERGERAK :



632 salinan dokumen disahkan

6,280 pengunjung ruang pameran KLN (6 lokasi)

- PICC, Putrajaya
- UTM, Johor
- Kota Kinabalu, Sabah
- USM, Pulau Pinang
- Alor Setar, Kedah
- Kota Bharu, Kelantan

FLAGSHIP JPA4U

Seiring dengan matlamat kerajaan sebagai pemudah cara kepada rakyat, konsep *'JPA Cares For U'* diterapkan melalui program JPA4U. Berdasarkan pendekatan berpaksikan rakyat, inisiatif ini menuntut agar setiap warga JPA berani melakukan perubahan, menyusun strategi baharu dan memperbaiki kaedah bekerja agar dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik. Nilai kebersamaan, kerja berpasukan dan rasa sepunya amat penting bagi membentuk persekitaran organisasi yang positif dan seterusnya melestari transformasi agar terus kekal relevan.



MODEL BAHARU PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

RAKYAT

- Penerimaan bantuan dan sumbangan
- Penyaluran maklumat

PERKHIDMATAN AWAM

- Kebersamaan warga JPA
- Perkongsian sumber
- Perluasan jangkauan perkhidmatan
- Pengukuhan nilai kesukarelawanan



Melibatkan program turun padang, konsultasi, *outreach* dan kolaborasi strategik

2014 JPA4U









MISI BANTUAN KEMANUSIAAN

2015 JPA4U

KHIDMAT

Khidmat konsultasi pengurusan sumber manusia



BAKTI

Khidmat masyarakat, kesukarelawanan, kebajikan dan sukan warga JPA



OUTREACH

Turun padang dan *engagement* JPA



INFO

Perkongsian ilmu dan hebahan maklumat



PERLUASAN RAWATAN DAN PEMULIHAN SERTA PENAMBAHAN PENYUMBERLUARAN (*OUTSOURCING*) PEMULIHAN DADAH

Inisiatif ini merupakan kolaborasi strategik dalam pemberian geran/peruntukan, khidmat nasihat, pengurusan fasiliti, rawatan perubatan dan program pemulihan daripada inidividu, jabatan, pertubuhan bukan kerajaan (NGO) dan Agensi Antidadah Kebangsaan (AADK). Inisiatif ini bertujuan untuk membantu klien kekal pulih dan mampu kembali ke pangkuan masyarakat melalui sokongan moral dan program seperti latihan kemahiran dan vokasional.





15,793 Penagih dadah menerima rawatan dalam komuniti dan institusi

MODEL BAHARU PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

RAKYAT

- Penglibatan masyarakat untuk pemulihan
- Peningkatan keupayaan klien kekal pulih
- Peningkatan keyakinan klien kembali ke pangkuan masyarakat
- Perluasan jangkauan melalui perkhidmatan bas bergerak

Cure&Care
We Care. We Serve
1 MALAYSIA CLINIC

CARING COMMUNITY HOUSE

PERLUASAN RAWATAN DAN PEMULIHAN SERTA PENAMBAHAN PENYUMBERLUARAN (OUTSOURCING) PEMULIHAN DADAH

KEMENTERIAN DALAM NEGERI (KDN)

Pemulihan berterusan melibatkan:

KOMUNITI



Program Rawatan dan Pemulihan Dalam Komuniti

- **62** Cure & Care Service Centre (CCSC)
- **78** Caring Community House (CCH)
- **3** Khidmat Prihatin Bergerak
- **78** Pusat Pemulihan Dadah Persendirian (PPDP)

INSTITUSI



Program Rawatan dan Pemulihan Dalam Institusi

- **1** Cure & Care Vocational Centre (CCVC)
- **10** Klinik Cure & Care 1Malaysia (C&C)
- **22** Cure & Care Rehabilitation Centre (CCRC)

FAKTOR UTAMA KEJAYAAN

Sokongan dan bimbingan masyarakat sekeliling secara berterusan

OPS BANTERAS AKTIVITI HARAM (BAH)

KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN (KWP)

OPS BAH

Inisiatif ini merupakan operasi penguatkuasaan bersepadu dalam membanteras aktiviti haram dan gejala sosial yang bertumpu kepada pusat siber judi haram, pusat urut salah guna / tanpa lesen, pusat hiburan, pendatang asing tanpa izin (PATI), penyalahgunaan dadah dan maksiat (khalwat) di kawasan Wilayah Persekutuan. Kolaborasi strategik yang melibatkan 19 jabatan dan agensi penguatkuasa termasuk tujuh (7) NGO yang berganding bahu bagi menjayakan aktiviti ini. Pendekatan sebegini mengoptimumkan peranan, fungsi dan kos pelbagai pihak penguatkuasaan bagi meningkatkan keberkesanan.







MODEL BAHARU PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

PERKHIDMATAN AWAM

- Pengurangan aktiviti haram
- Pengoptimuman sumber manusia menerusi kolaborasi strategik
- Pemerkasaan NGO membanteras aktiviti haram

OPS BANTERAS AKTIVITI HARAM (BAH)

KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN (KWP)

6 PENDEKATAN BAHARU



Pemotongan bekalan elektrik serta-merta di premis oleh Tenaga Nasional Berhad (TNB)



Pemotongan bekalan air serta-merta di premis oleh Suruhanjaya Pengurusan Air Negara (SPAN)/Syarikat Bekalan Air Selangor (SYABAS)



Tindakan pembatalan talian internet di premis oleh Suruhanjaya Komunikasi Multimedia Malaysia (SKMM)/ Telekom Malaysia (TM)



Pelupusan barang sitaan/rampasan selepas sebulan operasi



NGO sebagai pemerhati



Cadangan khutbah Jumaat "Perangkap Judi Siber" dengan kerjasama Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM)

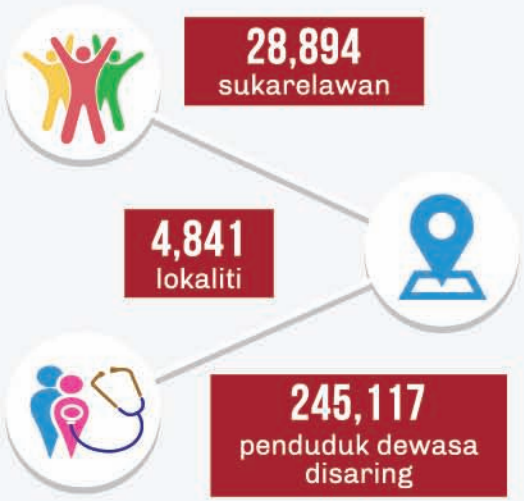
HASIL PENGUATKUASAAN OPS BAH

AKTIVITI	JUMLAH
Pusat Siber Judi Haram	13 Premis
Pusat Urut Salah Guna/ Tanpa Lesen	41 Premis
Pusat Hiburan	16 Premis
Hotel Bajet	12 Premis
Warga Asing (PATI)	197 Orang
Penyalahgunaan Dadah	984 Orang
Maksiat/Khalwat	6 Pasangan
Arak	884 Karton

KOMUNITI SIHAT PERKASA NEGARA (KOSPEN)

Kolaborasi yang diterajui oleh KKM ini melibatkan Jabatan Kemajuan Masyarakat (KEMAS) dan Rukun Tetangga (RT) melalui pendekatan "dari masyarakat untuk masyarakat" dalam mencegah, mengesan dan melaksanakan intervensi awal *Non-Communicable Diseases* (NCD) dalam komuniti. KOSPEN ini digerakkan oleh sukarelawan yang dikenali sebagai Gerak Sihat Malaysia (GsiM) yang terdiri dari ahli komuniti lokaliti KOSPEN. GsiM bertindak sebagai *functional unit* KOSPEN dan *health agent of change* ke arah pembudayaan amalan sihat. Pembudayaan gaya hidup sihat dan aktif melalui pemerkasaan peranan komuniti ini dapat meningkatkan kesihatan masyarakat dalam jangka masa panjang.

PERKARA	BILANGAN (ORANG)	PERATUS (%)
Bilangan disaring	245,117	6.0
BMI ≥ 25 kg/m2	84,370	34.4
BMI ≥ 35 kg/m2	16,418	6.7
Tekanan darah ≥ 140/90 mmHg	33,978	13.9
Paras glukos darah ≥ 5.6 mmol/L	65,029	26.5
Merokok	19,418	7.9



PRODUK/PERKHIDMATAN BAHARU

RAKYAT

- Pencegahan, pengesanan dan intervensi awal NCD seperti Diabetes, Hipertensi dan Kardiovaskular
- Pembudayaan gaya hidup sihat dan aktif
- Pemerkasaan peranan komuniti

KOMUNITI SIHAT PERKASA NEGARA (KOSPEN)



Apa Kata Rakyat?

"Program yang bagus untuk meningkatkan cakna komuniti mengenai kesihatan. Komuniti sendiri yang perlu jalankan bersama-sama KEMAS dengan nasihat teknikal dari KKM. Inisiatif yang bagus!"

Puan Nor Azira
Pegawai Sains Pemakanan, Perak

"Program KOSPEN ini dapat mengeratkan lagi hubungan antara penduduk kampung. Program ini patut diteruskan bagi mendidik penduduk kampung untuk menyayangi diri sendiri dengan menjaga kesihatan dan sentiasa mengamalkan cara hidup yang sihat."

Puan Balqis Sharani
Sarawak

5 skop pencegahan penyakit NCD

- Saringan kesihatan sendiri
- Amalan pemakanan yang sihat
- Hidup yang aktif
- Pengurusan berat badan
- Tidak merokok



DASAR PEMISAH



"Penjawat awam yang berdedikasi dan komited tidak perlu bimbang terhadap pelaksanaan Dasar Pemisah atau *Exit Policy*. Dasar ini merupakan mekanisme strategik kerajaan yang terbaik dalam mewujudkan perkhidmatan awam yang berprestasi tinggi, produktif dan berintegriti."

Tan Sri Mohamad Zabidi Zainal
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam

Sesi Perjumpaan KPPA Bersama CUEPACS
4 November 2015

PENINGKATAN PRODUKTIVITI

RAKYAT

- Peningkatan akauntabiliti penjawat awam
- Penambahbaikan prestasi perkhidmatan awam
- Pembudayaan perkhidmatan cemerlang

Dasar Pemisah *(Exit Policy)* telah diperkenalkan oleh kerajaan bertujuan untuk meningkatkan mutu perkhidmatan awam dengan memupuk perkhidmatan cemerlang dan memisahkan pegawai yang berprestasi rendah. Bagi tujuan tersebut, JPA telah mengeluarkan Pekeliling Perkhidmatan Mengenai Pelaksanaan Dasar Pemisah Bagi Pegawai Berprestasi Rendah Dalam Perkhidmatan Awam Bilangan 7 Tahun 2015. Dasar Pemisah ini dilaksanakan melalui kaedah penamatan perkhidmatan demi kepentingan awam di bawah Peraturan 49 Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 [P.U.(A) 395/1993] dan persaraan di bawah Peraturan 10(5)(d) Akta Pencen 1980.

PEGAWAI YANG TERLIBAT

Lantikan **Tetap** + **Telah disahkan** dalam perkhidmatan + **Berprestasi rendah** pada tahun penilaian terkini

Rasional markah LNPT **<60%** Prestasi Rendah

- Pencapaian prestasi dalam kategori 'kurang memuaskan' dan 'lemah'
- Mempunyai kurang pengetahuan atau kemahiran untuk melaksanakan tugas
- Penghasilan kerja yang tidak mencapai standard yang ditetapkan
- Memiliki kualiti peribadi dan disiplin di bawah tahap yang diharapkan

SPP 2/2009-Pemantapan Pengurusan Sistem Penilaian Prestasi Pegawai Perkhidmatan Awam

KETERANGKUMAN

Melibatkan konsultasi dengan pelbagai pihak termasuk Kesatuan Sekerja supaya dasar yang digubal bersandarkan kepada keputusan bersama



"CUEPACS menyokong langkah kerajaan itu dalam usaha mempertingkat mutu perkhidmatan awam. Pada masa sama, tindakan itu juga boleh memberi pengajaran kepada penjawat awam lain agar lebih bertanggungjawab dengan tugas mereka."

Presiden CUEPACS, Datuk Azih Muda
(Utusan Online, 3 Disember 2015)



Taklimat Pekeliling Dasar Pemisah di Kementerian Kerja Raya pada 17 Disember 2015



Taklimat Pekeliling Dasar Pemisah di NBOS JPA *Outreach Programme* Langkawi pada 6 Disember 2015

FITMALAYSIA @COMMUNITY

Selaras dengan hasrat kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara bersukan *(sporting nation)* menjelang tahun 2020, KBS telah memperkenalkan FitMalaysia@Community dengan memfokuskan aspek kecergasan yang merupakan komponen asas individu untuk kekal aktif dan sihat. Pendekatan yang bersifat *community-centric* ini juga merupakan satu platform yang berupaya menyatupadukan rakyat Malaysia tanpa mengira perbezaan agama, bangsa dan latar belakang. Acara kemuncak disambut dengan Hari Sukan Negara pada setiap Sabtu minggu pertama bulan Oktober setiap tahun.



Amalan gaya hidup sihat melalui aktiviti kecergasan, larian, berjalan, berbasikal dan seni mempertahankan diri





MODEL BAHARU PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

RAKYAT

- Pembudayaan gaya hidup sihat
- Pengukuhan perpaduan
- Pembentukan komuniti sukan

158,097 peserta | **1,947** aktiviti





Aktiviti FitMalaysia@Community

JOM 3R!

Tahap kesedaran terhadap pelaksanaan pengasingan sampah masih rendah dalam kalangan rakyat Malaysia walaupun konsep kitar semula telah sekian lama dilancarkan semenjak tahun 1996. KPKT telah menyemarakkan semula amalan kitar semula melalui inisiatif Jom 3R! oleh Jabatan Pengurusan Sisa Pepejal Negara (JPSPN) bersama Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) menerusi amalan kurangkan (*reduce*), guna semula (*reuse*) dan kitar semula (*recycle*). Bagi memperkasakan inisiatif ini, jangkauan penglibatan diperluaskan dengan meliputi pelbagai peringkat masyarakat termasuk kanak-kanak di tadika, agensi kerajaan, pasar raya, institusi pengajian tinggi awam (IPTA), industri dan komuniti.









BERITA HARIAN

396,000kg sisa kitar semula dikutip

Halimah (empat dari kiri) menurunkan cap tangan berwarna pada Majlis Sambutan Hari Kitar Semula Kebangsaan 2015 di Taman Tasik Permaisuri, Cheras, semalam. (FOTO AZIAN AZMEE/BH)

Kuala Lumpur: Sebanyak 396,000 kilogram (kg) sisa kitar semula dikutip daripada kediaman dan premis perniagaan sejak sistem pengasingan sisa pepejal di punca dikuat kuasakan, pada 1 September lalu.

Penguatkuasaan itu memhabitkan tujuh negeri dan wilayah iaitu Kuala Lumpur/Putrajaya, Pahang, Johor, Melaka, Negeri Sembilan, Perlis dan Kedah.

Timbalan Menteri Perumahan dan Kerajaan Tempatan, Datuk Halimah Mohamed Sadique, berkata dalam tempoh dua bulan pertama pelaksanaan sistem itu, hasil jualan sisa yang boleh dikitar semula mencecah RM5,414.

Daripada jumlah keseluruhan sisa yang dikutip, katanya, plastik adalah kategori sisa yang paling banyak iaitu 155,000kg.

"Hasil jualan sisa ini mencatatkan perkembangan positif ke arah mewujudkan kelestarian alam sekitar, sekali gus menjadi 10 negara terbersih di dunia," katanya ketika merasmikan Majlis Sambutan Hari Kitar Semula Kebangsaan 2015 di Taman Tasik Permaisuri Cheras, di sini, semalam.

Yang hadir sama, Timbalan Ketua Setiausaha kementerian, Datuk Halimi Abd Manaf; Ketua Pengarah Jabatan Pengurusan Sisa Pepejal Negara, Rosli Abdullah dan Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Pengurusan) Solid Waste Corporation (SWCorp), Datuk Zainul Abidin Abdullah.

Isi rumah di tujuh negeri terbabit yang menerima pakai Akta Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (Akta 672) diwajibkan mengasingkan sisa pepejal mengikut kategori seperti plastik, kertas, kadbod, kaca, besi dan sisa makanan.

2.3 juta tan dibuang

Halimah berkata, bahan kitar semula yang dibuang di tapak pelupusan setiap tahun diangarkan sebanyak 2.3 juta tan dan jika dikitar semula, ia mampu mencecah RM900 juta.

Katanya, ia satu pembaziran dari segi penggunaan sumber dan ekonomi kerana ia berpotensi mewujudkan industri yang dapat memproses semula bahan terbabit dan menjadi barangan pengguna.

Beliau berkata, ia menyedarkan pelbagai program kemasyarakatan bagi meningkatkan semangat cintakan alam sekitar, antaranya gotong-royong dan Forum Perdana Ehwal Islam.

JOM 3R!





7 JUTA KG

Jumlah kutipan kitar semula bernilai

RM 31.8 juta





Apa Kata Rakyat?

"Di rumah saya sudah mempraktikkan pengasingan sampah walaupun mulanya agak remeh sedikit. Namun, lama-kelamaan jadi kebiasaan. Ia dapat menjimatkan masa, tenaga dan wang. Malah, ia dapat meringankan bebanan pengutip sampah yang selalu kutip dari rumah ke rumah."

Aqil Nazhan

FOKUS 3R

REDUCE **(KURANGKAN)**	***REUSE*** **(GUNA SEMULA)**	***RECYCLE*** **(KITAR SEMULA)**
Membeli apa yang diperlukan	Penggunaan bekas-bekas terpakai yang boleh digunakan semula	Mengubah bahan-bahan yang sepatutnya menjadi sisa kepada sumber-sumber yang bernilai

LESTARI TRANSFORMASI

Perkhidmatan Awam Malaysia yang dianggotai oleh seramai 1.6 juta penjawat awam memainkan peranan utama dalam menzahirkan Transformasi Perkhidmatan Awam. Bagi melaksanakan amanat yang dipertanggungjawabkan, penjawat awam hendaklah sentiasa bersedia merealisasi agenda transformasi dan melaksanakan inisiatif strategik dalam menambah baik penyampaian perkhidmatan awam. Peranan penjawat awam amat signifikan dalam melaksanakan Agenda Transformasi Negara selaku tulang belakang dan pendokong kepada kelangsungan dasar kerajaan.

Perkhidmatan berpaksikan rakyat sewajarnya menjadi amalan dengan meningkatkan kecekapan dan produktiviti dalam perkhidmatan awam. Transformasi perlu dihayati agar sebati dalam diri dan menjadi satu norma budaya kerja bagi penambahbaikan berterusan. Pendekatan bersepadu yang melibatkan bakat yang kompeten, struktur perkhidmatan yang dinamik, peningkatan penyampaian perkhidmatan, kolaborasi strategik dan pembudayaan nilai murni menjadi asas keunggulan perkhidmatan awam.

Oleh itu, perkhidmatan awam perlu bergerak sebagai satu entiti yang padu bagi membawa Malaysia ke Pasca 2020 untuk mencapai matlamat transformasi iaitu perkhidmatan awam yang berprestasi tinggi, berintegriti, dinamik dan berjiwa rakyat. Transformasi Perkhidmatan Awam telah mengubah minda dan melaksanakan pembaharuan dalam cara bertindak seluruh penjawat awam untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan bagi melangkaui ekspektasi rakyat. Kejayaan Transformasi Perkhidmatan Awam adalah berdasarkan keberhasilan yang dirasai oleh rakyat.

"Walau bagaimanapun besar dan susahnya pekerjaan itu, tidak sekali-kali mustahil dapat disempurnakan jika bersatu."

Pendeta Za'ba
Sasterawan Negara

LIRIK LAGU
KEMBARA TRANSFORMASI

Kembara ini telah bermula,
Sekata senada terus mara,
Depani segala cabaran,
Tempuhi segala rintangan,
Depani segala cabaran,
Tempuhi segala rintangan.

Korus:
Transformasi, Inovasi,
Segalanya bermula di sini,
Transformasi inspirasi,
Satu cita satu visi,
Nadi rakyat dirasa,
Seikhlas hati berbakti berjasa,
Martabatkan nama pertiwi,
Nilai murni penuh integriti.

Bina bakat, rakyatkan khidmat,
Bersinar bagai berlian tergilap,
Dinamik cerdas, cerdas dan bernas yeah... yeah!
Produktiviti kualiti, jadikan asas.

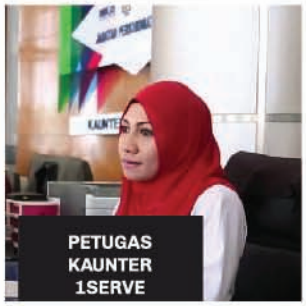
Transformasi, Inovasi

Korus:
Transformasi, Inovasi,
Segalanya bermula di sini,
Transformasi inspirasi,
Satu cita satu visi,
Nadi rakyat dirasa,
Seikhlas hati berbakti berjasa,
Martabatkan nama pertiwi,
Nilai murni penuh integriti.

Jiwa dan raga taat setia,
Semangat membara,
Cintakan negara,
Malaysiaku... Terus berjaya,
Malaysiaku... Terus berjaya,
Malaysiaku... Terus berjaya,
Malaysiaku... Terus berjaya.

WAJAH-WAJAH PERKHIDMATAN AWAM







































JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

Blok C1, C2 & C3, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 Wilayah Persekutuan Putrajaya, Malaysia

www.jpa.gov.my





Buku Transformasi Perkhidmatan Awam: Idea dan Realiti mengetengahkan Transformasi Perkhidmatan Awam terutama inisiatif transformasi berimpak tinggi. Inisiatif transformasi ini menekankan aspek keberhasilan dari segi nilai tambah kepada golongan sasar, peningkatan produktiviti, penggunaan model baharu penyampaian perkhidmatan, penawaran kepelbagaian saluran perkhidmatan dan pengenalan produk atau perkhidmatan baharu. Transformasi Perkhidmatan Awam telah mengubah minda dan melaksanakan pembaharuan dalam cara bertindak seluruh penjawat awam untuk meningkatkan produktiviti serta kecekapan penyampaian perkhidmatan yang melangkaui ekspektasi rakyat. Penerbitan buku ini diharapkan menjadi bahan rujukan penting dalam khazanah penerbitan negara untuk semua golongan masyarakat terutama penjawat awam dalam menghayati dan menzahirkan Transformasi Perkhidmatan Awam.

JPA TRANSFORM

PENERAJU TRANSFORMASI PERKHIDMATAN AWAM