

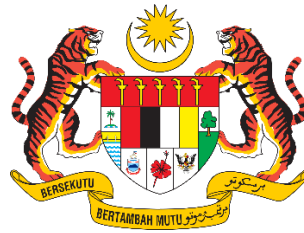


PANDUAN PELAKSANAAN EKOSISTEM KONDUSIF SEKTOR AWAM (EKSA) JPA

Persekitaran Kondusif, Inspirasi Perubahan

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA**

Edisi Kelima Mac 2021



**PANDUAN PELAKSANAAN EKOSISTEM KONDUSIF SEKTOR AWAM (EKSA)
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA**

© Hak Cipta Bahagian Khidmat Pengurusan,
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia 2016
Edisi Kelima Tahun 2021

Hak Cipta Terpelihara. Mana-mana bahagian penerbitan buku ini tidak boleh dihasilkan semula, disimpan dalam sistem simpanan kekal, atau dipindahkan dalam sistem simpanan kekal, atau dipindahkan dalam sebarang bentuk atau sebarang cara elektronik, mekanik, penggambaran semula, rakaman dan sebagainya tanpa terlebih dahulu mendapat izin bertulis daripada Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Operasi), Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia selaku Pengerusi Pasukan Petugas Inovasi JPA.

Sebarang pertanyaan dan keterangan lanjut, sila hubungi:

Sektor Pengurusan Inovasi
Bahagian Khidmat Pengurusan
Jabatan Perkhidmatan Awam
Aras 9, Blok C1, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 W.P. Putrajaya

Tel: 03-8000 8000
Faks: 03-8889 2184
E-mel: inovasi@jpa.gov.my
<http://www.jpa.gov.my>

ISI KANDUNGAN

Bab 1 Pengenalan	
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Rasional Pelaksanaan EKSA JPA	6
1.3 Kunci Kejayaan Pelaksanaan EKSA JPA	7
1.4 Faedah Pelaksanaan EKSA JPA	8
Bab 2 Hala Tuju Pelaksanaan EKSA JPA	
2.1 Dasar EKSA JPA	9
2.2 Objektif EKSA JPA	9
2.3 Slogan EKSA JPA	9
2.4 Logo EKSA JPA	10
2.5 Konsep Pelaksanaan EKSA JPA	10
2.6 Pendekatan Pelaksanaan EKSA JPA	11
Bab 3 Langkah-langkah Pelaksanaan EKSA JPA	
3.1 Langkah 1 – Membentuk Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA	12
3.2 Langkah 2 – Mewujudkan Zon dan Dokumentasi EKSA	17
3.3 Langkah 3 – Mengadakan Program Latihan EKSA	18
3.4 Langkah 4 – Mengadakan Pelancaran EKSA	18
Bab 4 Piawaian Tindakan Pelaksanaan EKSA JPA	
4.1 Keperluan Utama Pelaksanaan	19
4.2 Ruang Pejabat	20
4.3 Tempat Umum	27
4.4 Keselamatan Persekitaran	32
4.5 Kawasan Persekitaran Jabatan	33
4.6 Tempat-tempat Khusus (Umum)	34
Bab 5 Pelaksanaan Audit Dalam	
5.1 Langkah 1 – Membentuk Pasukan Audit	37
5.2 Langkah 2 – Latihan Audit Dalam EKSA	37
5.3 Langkah 3 – Mengaudit Prestasi EKSA	37
5.4 Langkah 4 – Mengumumkan Penemuan Audit	38
Bab 6 Penutup	39

Bab 1

Pengenalan

1.1 Latar Belakang

JPA telah melaksanakan pelbagai program peningkatan kualiti sebagai usaha penambahbaikan berterusan (*kaizen*) bagi memantapkan tahap produktiviti, kualiti dan inovasi untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dalaman (warganya) dan luaran. Sistem Persekitaran Berkualiti (QE/5S) merupakan salah satu daripada inisiatif kualiti yang telah dilaksanakan dalam usaha untuk menerapkan budaya penambahbaikan di kalangan warga JPA.

Keperluan pelaksanaan Amalan QE/5S juga dapat memenuhi keperluan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 yang terkandung dalam Klausula 6.4 Persekitaran Kerja yang menyatakan organisasi hendaklah menentukan dan mengurus persekitaran kerja yang perlu ada bagi menjamin kualiti perkhidmatan yang diperlukan.

Dalam usaha menambah baik dan menjenama semula Amalan QE/5S di Sektor Awam, pihak Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) telah memperkenalkan EKSA mulai Januari 2014. Seterusnya, pihak MAMPU pada 24 Jun 2015 telah menerbitkan Panduan Pelaksanaan EKSA bagi menggantikan Panduan Amalan 5S Sektor Awam yang dikeluarkan pada 19 Mei 2010. Inisiatif penjenamaan semula Amalan QE/5S ini mengambil kira keperluan bagi mengetengahkan persekitaran kerja yang berkualiti, kondusif dan berimej korporat supaya lebih relevan kepada jabatan/agensi sektor awam di Malaysia.

Bagi meningkatkan prestasi kerja dan daya saing organisasi di samping menyemarakkan lagi budaya kreatif dan inovatif dalam kalangan warganya, JPA telah mengatur strategi untuk beralih daripada Pensijilan Amalan QE/5S oleh pihak Perbadanan Produktiviti Malaysia (MPC) kepada Pensijilan EKSA oleh pihak MAMPU.

Panduan Pelaksanaan EKSA JPA diterbitkan bagi menggantikan Panduan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE/5S) JPA yang dikeluarkan pada 1 Mac 2013. Penerbitan panduan ini diharap dapat memantapkan lagi pengurusan persekitaran pejabat supaya semua warga JPA dapat bekerja dalam persekitaran tempat kerja yang lebih sistematik, selesa dan kondusif.

1.2 Rasional Pelaksanaan EKSA JPA

JPA sebagai peneraju transformasi perkhidmatan awam wajar melaksanakan EKSA untuk menjadi model kepada agensi-agensi kerajaan yang lain dalam usaha mewujudkan budaya organisasi berprestasi tinggi dan dinamik berasaskan kreativiti dan inovasi.

Pelaksanaan EKSA adalah selari dengan aspirasi Kerajaan untuk 'merakyatkan perkhidmatan' secara menyeluruh melalui pengurusan persekitaran pejabat yang mengambil kira kehendak dan ekspektasi pelanggan. Ia juga dapat membantu JPA merancang dan melaksanakan usaha-usaha meningkatkan imej korporat secara positif, menggalakkan pembudayaan amalan hijau, menyemarakkan budaya kreativiti dan inovasi serta mewujudkan persekitaran tempat kerja yang kondusif.

Pelaksanaan EKSA merupakan teknik yang paling berkesan bagi mewujudkan budaya penambahbaikan secara berterusan atau dikenali sebagai '*Kaizen*' dalam Bahasa Jepun. Pelaksanaan EKSA adalah amalan asas kepada pelaksanaan sesuatu amalan kualiti yang lain seperti Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM), Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015, Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) dan sebagainya.

Pelaksanaan EKSA amat diperlukan di JPA sebagai usaha bersepadu dalam sistem pengurusan jabatan bagi menjadikan tempat kerja bersih, tersusun, kemas dan selamat. Melalui pelaksanaan EKSA, warga JPA akan dapat membina disiplin dan etika kerja yang baik yang akan menghasilkan prestasi kerja yang berkualiti tinggi serta memupuk semangat kerjasama berpasukan dan tolong-menolong antara satu sama lain.

Pelaksanaan EKSA dalam organisasi JPA akan dapat mewujudkan suasana kerja yang lebih kemas, bersih, tersusun dan berimej korporat. Keadaan ini akan memberi impak ke arah peningkatan produktiviti JPA, penambahbaikan kualiti penyampaian perkhidmatan serta membantu ke arah proses kerja yang lebih efektif dan mengurangkan kos operasi. Keselamatan di tempat kerja juga akan lebih terjamin di samping dapat meningkatkan motivasi kerja warga JPA.

1.3 Kunci Kejayaan Pelaksanaan EKSA JPA

Kunci utama kejayaan pelaksanaan EKSA di JPA bergantung kepada faktor-faktor seperti berikut:

- Sokongan dan komitmen berterusan daripada pihak pengurusan – sokongan dan komitmen pihak pengurusan dapat mewujudkan suasana yang menyemarakkan pelaksanaan EKSA. Pihak pengurusan akan memberikan hala tuju dan keputusan penting untuk memastikan EKSA dilaksanakan dengan baik.
- Penglibatan dan penyertaan setiap individu di JPA secara konsisten – penglibatan dan penyertaan konsisten setiap individu di JPA dapat menjamin kesinambungan pelaksanaan EKSA selain mampu memberi impak yang berpanjangan.
- Struktur pengurusan EKSA yang efektif dan efisien – struktur pengurusan EKSA yang efektif dan efisien adalah faktor kritikal dalam memastikan segala perancangan, tindakan dan pelaporan dilaksanakan dengan teratur dan menjadi tunjang kepada kejayaan EKSA.
- Pendidikan dan latihan kepada warga JPA – penyediaan komposisi pendidikan dan latihan kepada semua pegawai akan meningkatkan kesedaran tentang peranan masing-masing dalam pelaksanaan EKSA.
- Komunikasi yang jelas dan berkesan – sistem komunikasi yang jelas dan berkesan melalui medium seperti mesyuarat pengurusan, intranet (portal, blog atau laman web organisasi), papan kenyataan, poster/risalah dan memo dalaman adalah penting bagi memberikan penerangan mengenai keperluan, kepentingan dan kebaikan EKSA.
- Pelan pelaksanaan EKSA yang mantap – pelan pelaksanaan yang menyeluruh melalui pendekatan sistematik dapat memastikan kemantapan pelaksanaan EKSA. Tindakan penambahbaikan berterusan perlu disesuaikan dengan keadaan semasa.
- Pemantauan berkala melalui audit dalam – audit dalam adalah kaedah terbaik bagi memantau dan menilai prestasi pelaksanaan EKSA. Penilaian ini boleh disusuli dengan sistem ganjaran yang bersesuaian.
- Perkongsian amalan terbaik EKSA – lawatan penandaarasan ke agensi yang menjadi model EKSA adalah penting dalam memupuk perkongsian maklumat dan amalan terbaik.

1.4 Faedah Pelaksanaan EKSA JPA

Faedah pelaksanaan EKSA di JPA adalah seperti berikut:

- Mewujudkan persekitaran tempat kerja yang kondusif (bersih, kemas, tersusun dan selamat)
- Meningkatkan keberkesanan dan kecekapan pengurusan organisasi
- Mewujudkan piawaian kerja yang jelas
- Menjana idea kreatif dan inovatif di kalangan warga JPA
- Mengoptimumkan penggunaan ruang kerja, sumber dan tenaga dengan pengurusan persekitaran yang berkualiti
- Meningkatkan semangat kerjasama berpasukan
- Membina disiplin dan etika kerja yang baik
- Meningkatkan imej korporat JPA

Bab 2

Hala Tuju Pelaksanaan EKSA JPA

2.1 Dasar EKSA JPA

“Amalan EKSA yang berterusan menjadi pemangkin kepada pembentukan imej korporat yang mampan dan pencetus kepada perubahan yang positif ke arah kelestarian kualiti kerja, perkhidmatan dan produktiviti yang bermutu tinggi.”

2.2 Objektif EKSA JPA

- Meningkatkan tahap kualiti dan produktiviti perkhidmatan melalui amalan persekitaran tempat kerja yang kondusif (kemas, bersih, selesa dan selamat).
- Memastikan warga JPA mengamalkan disiplin kerja dan menerapkan semangat kerjasama berpasukan pada tahap yang tinggi di tempat kerja.
- Memastikan kecekapan dan keberkesanan operasi di tempat kerja serta memupuk hubungan harmoni dalam persekitaran organisasi berprestasi tinggi.
- Menyemarakkan lagi budaya kreatif dan inovatif dalam kalangan warga JPA selaras dengan tuntutan pihak berkepentingan.
- Membudayakan amalan hijau melalui pelaksanaan aktiviti ke arah mewujudkan persekitaran hijau yang dapat mengurangkan pembaziran sumber, ruang, masa, kos dan tenaga.
- Meningkatkan imej korporat JPA dalam memenuhi ekspektasi dan menggembirakan pelanggan (*delighting customers*) JPA (dalaman dan luaran).

2.3 Slogan EKSA JPA

“Persekitaran Kondusif, Inspirasi Perubahan”

2.4 Logo EKSA JPA



- Gegalung melambangkan kemuafakatan dan kesepakatan di kalangan semua warga JPA dalam melaksanakan EKSA.
- Dua helai daun melambangkan pembudayaan Amalan Hijau (*Go Green*) di JPA bagi mengurangkan pembaziran.
- Warna biru, merah dan kuning secara keseluruhannya adalah warna korporat JPA.
- Warna biru melambangkan kecekapan dan keberkesanan operasi JPA dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dalaman dan luaran.
- Warna merah melambangkan keberanian warga JPA dalam melaksanakan aktiviti berteraskan kreativiti dan inovasi dalam operasi seharian.
- Warna kuning melambangkan kegembiraan dan keceriaan warga JPA melaksanakan tugas dalam suasana kondusif.

2.5 Konsep Pelaksanaan EKSA JPA

- Menzahirkan persekitaran imej korporat yang kondusif (kemas, bersih, selesa dan selamat).
- Penonjolan imej korporat menerusi penyeragaman warna korporat iaitu Merah, Biru dan Kuning. Penggunaan warna lain adalah dibenarkan mengikut piawaian yang telah ditetapkan oleh suatu badan penguatkuasaan berdasarkan kesesuaian sesuatu perkara / *item*. Penyeragaman ini mempersembahkan suasana yang lebih kondusif, teratur dan memancarkan prestij JPA.
- Penumpuan kepada proses yang ringkas dan memudahkan pelaksanaan sesuatu aktiviti dan kerja utama (*core business*) di tempat kerja.
- Memfokuskan kepada enam (6) aspek generik persekitaran di JPA, iaitu:
 - Persekitaran tempat kerja yang kondusif (kemas, bersih dan selamat) untuk keselesaan pelanggan dalaman dan luaran;
 - Pengurusan fail dan stor yang cekap dan berkesan;

- Pembudayaan kreatif dan inovatif dalam operasi seharian;
- Amalan semangat kerjasama berpasukan;
- Pembudayaan amalan hijau melalui pelaksanaan aktiviti ke arah mewujudkan persekitaran hijau yang dapat mengoptimumkan penggunaan sumber; dan
- Peningkatan imej korporat organisasi.

2.6 Pendekatan Pelaksanaan EKSA JPA

Pendekatan pelaksanaan EKSA JPA akan memfokuskan kepada fasa-fasa berikut:

Kepimpinan Pengurusan

Komitmen pengurusan yang jitu dan konsisten meliputi penglibatan dalam merancang, melaksana, memantau dan mengkaji semula pelaksanaan EKSA dari semasa ke semasa bagi mewujudkan suasana kerja yang kondusif, berkualiti dan produktif.

Kesedaran EKSA

Mempelbagai program kesedaran dan pendedahan mengenai pelaksanaan EKSA secara berjadual dan komprehensif.

Melatih Kakitangan

Mengadakan program dan aktiviti berbentuk pengayaan ilmu dan perkongsian pengalaman kepada seluruh warga JPA secara berjadual.

Penyertaan Menyeluruh

Penglibatan seluruh warga JPA dalam melaksanakan EKSA yang konsisten dan mengekalkan keseragaman dan ruang kerja yang kondusif, selamat dan ceria. Pendekatan P.D.C.A digunakan dalam pelaksanaan program.

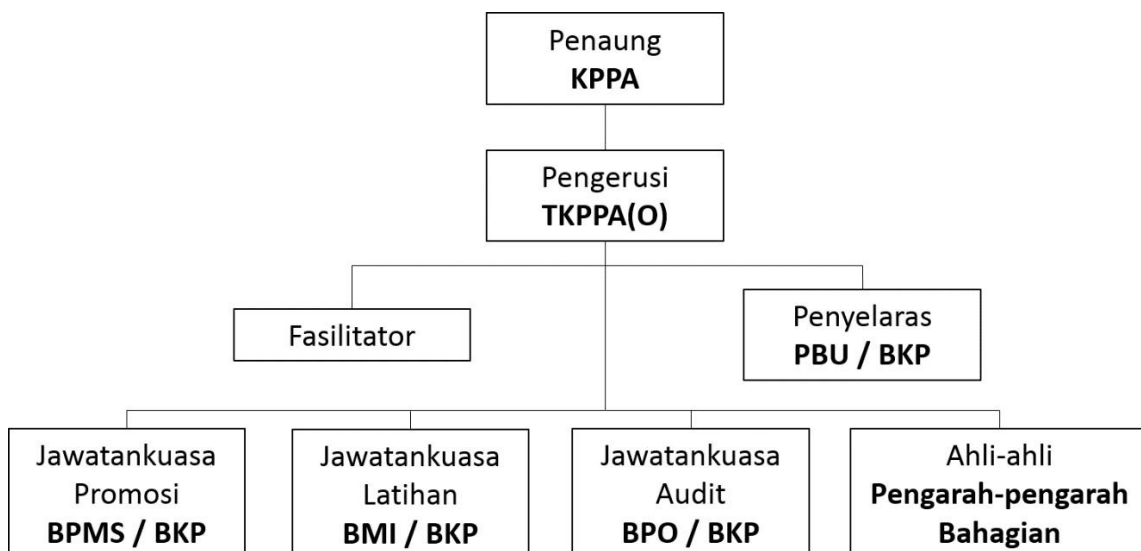
Bab 3

Langkah-langkah Pelaksanaan

3.1 Langkah 1 – Membentuk Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA

- 3.1.1 Objektif pembentukan Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA ialah untuk meningkatkan penyertaan semua peringkat warga dan mewujudkan budaya penambahbaikan berterusan serta semangat kerjasama berkumpulan ke arah mencapai budaya kerja berprestasi tinggi.
- 3.1.2 Tanggungjawab Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA hendaklah menyeluruh dan setiap ahli hendaklah menjalankan peranan masing-masing.
- 3.1.3 Pengerusi Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA bertanggungjawab untuk memastikan pelaksanaan EKSA dijalankan dengan sebaiknya.
- 3.1.4 Peranan Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA di peringkat JPA/Induk dan Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA di peringkat Bahagian/ Zon perlu dijelaskan bagi melancarkan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab tersebut.
- 3.1.5 Struktur dan tanggungjawab bagi pelaksanaan EKSA di peringkat JPA/ Induk dan Bahagian/ Zon adalah seperti berikut:

Carta Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA JPA/Induk



Carta Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA Bahagian/Zon



Tanggungjawab Jawatankuasa dan Ahli

Struktur	Ahli	Tanggungjawab
Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA JPA (Induk) (Pasukan Petugas Inovasi JPA)	Penaung: YBhg. Tan Sri KPPA Pengerusi: YBhg. Datuk Dr. TKPPA(O) Penyelaras: PBU / BKP Jawatankuasa Promosi: BPMS, BKP Jawatankuasa Latihan: BMI, BKP Jawatankuasa Audit: BPO, BKP Ahli:	<ul style="list-style-type: none"> • Menentukan hala tuju keseluruhan pelaksanaan EKSA; • Membentuk pelan tindakan pelaksanaan EKSA: • Menetapkan dasar, peraturan dan garis panduan; • Menentukan belanjawan dan sumber-sumber kewangan; • Melantik penyelaras, ketua jawatankuasa kecil dan fasilitator; • Menetapkan sistem pengiktirafan/penghargaan; • Mengawasi dan menilai kemajuan pelaksanaan; dan

Struktur	Ahli	Tanggungjawab
	Pengarah-pengarah Bahagian	<ul style="list-style-type: none"> • Memantau kemajuan pelaksanaan EKSA melalui contoh amalan terbaik.
<p>Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA (Bahagian/ Zon)</p>	<p>Pengerusi: Pengarah Bahagian / Pegawai yang dilantik</p> <p>Penyelaras: UPKS Bahagian / Pegawai yang dilantik</p> <p>Jawatankuasa Promosi: Pegawai yang dilantik</p> <p>Jawatankuasa Latihan: Pegawai yang dilantik</p> <p>Jawatankuasa Audit: Pegawai yang dilantik</p> <p>Fasilitator: Pegawai yang dilantik</p> <p>Ketua Zon: Pegawai yang dilantik</p> <p>Ahli: Semua pegawai</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menentukan hala tuju dan membentuk pelan perancangan di peringkat Bahagian; • Membentuk jawatankuasa di peringkat Bahagian; • Mengenalpasti zon-zon pelaksanaan EKSA; • Melaksana aktiviti-aktiviti EKSA di peringkat Bahagian; • Memantau kemajuan pelaksanaan EKSA Bahagian; dan • Memastikan keseragaman pelaksanaan EKSA sepertimana yang digariskan di peringkat Jabatan.
<p>Fasilitator</p>	<p>Pegawai-pegawai yang dilantik di peringkat Jabatan/ Bahagian</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan latihan dan panduan kepada ketua zon dan ahli; • Memastikan semua kumpulan mematuhi peraturan dan panduan yang disediakan; • Menentukan pembahagian zon; • Menjadi perantara untuk menyampaikan maklumat terkini antara pihak pengurusan dengan kumpulan pelaksana; dan • Menyelaras dan memantau aktiviti.

Struktur	Ahli	Tanggungjawab
Penyelaras	Peringkat Jabatan/ Induk: BKP Peringkat Bahagian: UPKS Bahagian/ Pegawai yang dilantik	<ul style="list-style-type: none"> • Menjadualkan Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA; • Menyelaraskan program EKSA; • Melaporkan kemajuan dan status pelaksanaan EKSA; • Membantu pengurusan aktiviti promosi, latihan dan audit; dan • Menghebahkan maklumat terkini pelaksanaan EKSA dalam organisasi.
Jawatankuasa Promosi	Peringkat Jabatan/ Induk: BPMS, BKP Peringkat Bahagian: Pegawai-pegawai yang dilantik di peringkat Bahagian	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan pelan pelaksanaan aktiviti promosi EKSA; • Mengenal pasti aktiviti/kempen promosi bagi memupuk kesedaran penyertaan untuk menjayakan pelaksanaan EKSA; • Menganalisis keberkesanan aktiviti promosi yang telah dilaksanakan; dan • Melaporkan status pelaksanaan aktiviti dan tahap kesedaran EKSA di kalangan warga jabatan/agensi.
Jawatankuasa Audit	Peringkat Jabatan/ Induk: BPO, BKP Peringkat Bahagian: Pegawai-pegawai yang dilantik di peringkat Bahagian	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan kriteria audit dalam EKSA; • Menentukan kekerapan aktiviti audit dalam EKSA; • Menyediakan laporan dan analisis keputusan audit dalam EKSA; dan • Menyemak kriteria audit dalam EKSA dari semasa ke semasa mengikut keperluan.

Struktur	Ahli	Tanggungjawab
Jawatankuasa Latihan	Peringkat Jabatan/ Induk: BMI, BKP Peringkat Bahagian: Pegawai-pegawai yang dilantik di peringkat Bahagian	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan pelan pelaksanaan aktiviti latihan bagi memupuk budaya EKSA kepada semua warga kerja dalam organisasi; • Mengenal pasti jenis latihan yang diperlukan dari semasa ke semasa bagi mengukuhkan aktiviti EKSA; dan • Menyelaras dan memastikan setiap warga kerja diberikan latihan EKSA secukupnya.
Ketua Zon	Pegawai-pegawai yang dilantik di peringkat pelaksanaan Bahagian	<ul style="list-style-type: none"> • Mengadakan mesyuarat secara berkala dengan ahli-ahli kumpulan; • Menggalakkan penglibatan semua ahli dalam pelaksanaan EKSA; • Merancang aktiviti kumpulan; • Memberikan maklum balas mengenai status pelaksanaan EKSA kepada fasilitator; dan • Membantu memberikan panduan dan tunjuk ajar kepada ahli-ahli kumpulan.
Ahli-ahli	Semua pegawai	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan komitmen secara berterusan dalam pelaksanaan EKSA; • Menyertai aktiviti EKSA secara aktif; • Bekerjasama dalam kumpulan; dan • Menghadiri mesyuarat dan menyumbangkan idea bagi menjayakan pelaksanaan EKSA.

3.2 Langkah 2 – Mewujudkan Zon dan Dokumentasi EKSA

- 3.2.1 Tujuan Zon EKSA adalah untuk mewujudkan kawasan tanggungjawab kumpulan bagi memudahkan pelaksanaan dan pengawasan EKSA.
- 3.2.2 Pengerusi Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA JPA/ Bahagian dengan kerjasama penyelaras dan fasilitator EKSA akan menentukan zon yang bersesuaian.
- 3.2.3 Pembahagian zon hendaklah dijelaskan melalui pewujudan pelan lokasi zon bagi memudahkan rujukan.
- 3.2.4 Antara faktor yang perlu diambil kira dalam pembahagian zon adalah seperti berikut:
- Susun atur keseluruhan zon dan pembahagian kepada zon kecil hendaklah bersesuaian mengikut fungsi dan saiz organisasi (dicadangkan jumlah zon tidak terlalu banyak) bagi memudahkan penyelarasan dan pemantauan yang lebih sistematik dilaksanakan.
 - Menentukan nama kumpulan untuk setiap zon dan jumlah keahlian kumpulan bagi setiap zon.
 - Zon haruslah berdasarkan aras/tingkat atau yang mana bersesuaian.
 - Mewujudkan Sudut EKSA dengan mempamerkan struktur kumpulan dan zon dengan mengambil kira hala tuju EKSA di JPA yang berimej korporat.
- 3.2.5 Sudut EKSA perlu disediakan di tempat yang strategik (secara maya atau fizikal) bagi memberi maklumat terkini berkaitan EKSA kepada warga Jabatan/ Bahagian dalam memastikan keberkesanan pelaksanaannya. Sudut EKSA perlu mengandungi perkara-perkara berikut:
- Dasar dan Objektif EKSA
 - Logo dan Slogan EKSA
 - Carta Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA
 - Carta Perbatuan / Pelan Tindakan semasa
 - Pelan lantai zon EKSA
 - Gambar aktiviti sebelum dan selepas
 - Informasi/hebahan
 - Tarikh kemas kini Sudut EKSA
- 3.2.6 Dokumentasi EKSA peringkat Jabatan/ Induk dan Dokumentasi EKSA peringkat Bahagian perlu disediakan dengan teratur dan sentiasa dikemas kini.

3.2.7 Dokumentasi EKSA boleh dibuat secara maya seperti di portal Jabatan/Bahagian bagi menjimatkan kos percetakan.

3.2.8 Semua dokumen berkaitan EKSA termasuk minit mesyuarat jawatankuasa, surat lantikan jawatankuasa dan laporan aktiviti jawatankuasa hendaklah disusun dengan teratur bagi tujuan rujukan dan penilaian audit.

3.3 Langkah 3 – Mengadakan Program Latihan EKSA

3.3.1 Tujuan mengadakan program latihan EKSA adalah untuk memberi pengetahuan dan kefahaman berkaitan pelaksanaan EKSA di samping membudayakan EKSA di kalangan warga JPA.

3.3.2 Antara program latihan yang perlu diikuti bagi meningkatkan pengetahuan dan kefahaman mengenai EKSA adalah seperti berikut:

- Program/ Taklimat Kesedaran EKSA
- Konsep dan Kaedah Pelaksanaan EKSA
- Audit Dalam EKSA

3.4 Langkah 4 – Mengadakan Pelancaran EKSA

3.4.1 Pelancaran/ Perasmian EKSA boleh diadakan sebagai tanda mula program ini di samping menyampaikan hasrat dan sokongan pengurusan bagi melaksanakan EKSA di JPA.

3.4.2 Pihak pengurusan perlu terlibat secara langsung dan memberi komitmen serta sokongan padu kepada pelaksanaan EKSA melalui penetapan sasaran yang ingin dicapai, dasar dan objektif EKSA, di samping menentukan matlamat setiap langkah pelaksanaan.

3.4.3 Antara perkara yang perlu diberikan penekanan semasa pelancaran EKSA adalah seperti berikut:

- Dasar EKSA
- Objektif EKSA
- Zon EKSA
- Pelan Tindakan Pelaksanaan EKSA
- Buku Panduan Pelaksanaan EKSA

Bab 4

Piawaian Tindakan Pelaksanaan EKSA JPA

4.1 KEPERLUAN UTAMA PELAKSANAAN

4.1.1 Sudut EKSA perlu mengandungi perkara-perkara berikut:

- Dasar dan Objektif EKSA
- Logo dan Slogan EKSA
- Carta Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA
- Carta Perbatuan/ Pelan Tindakan semasa
- Pelan lantai zon EKSA
- Gambar aktiviti sebelum dan selepas
- Informasi/ hebahan
- Tarikh kemas kini Sudut EKSA

4.1.2 Sudut EKSA hendaklah berimej korporat dengan hiasan yang tidak keterlaluan atau berlebih-lebihan dan sentiasa dikemas kini.

4.1.3 Melaksanakan program pengiktirafan EKSA seperti contoh anugerah berikut:

- Zon terbaik
- Bilik terbaik
- Bahagian terbaik
- Ruang kerja terbaik
- Tandas terbaik
- Hasil kreativiti terbaik
- Anugerah amalan hijau terbaik

4.1.4 Melaksanakan inovasi/ amalan baik (*best practices*) yang boleh meningkatkan produktiviti dan kualiti warga kerja.

4.1.5 Melaksanakan program kreativiti dan inovasi seperti contoh berikut:

- Kreativiti menggunakan barangan terpakai sebagai tong kitar semula; dan
- Barang terpakai untuk hiasan/ kegunaan EKSA

4.1.6 Melaksanakan program penjimatan tenaga/ sumber secara menyeluruh seperti:

- Notis/arahan penjimatan tenaga
- Penggunaan lampu/ peralatan jimat tenaga (*save energy*)
- Penetapan suhu optimum
- Penjimatan kertas
- Penjimatan air
- Kempen hijau

4.1.7 Melaksanakan program/ usaha kitar semula.

4.1.8 Menyediakan analisis penjimatan, contohnya kos, masa, ruang dan tenaga pekerja.

4.2 RUANG TEMPAT KERJA/ PEJABAT

4.2.1 Lantai

- Lantai tidak berdebu, tidak basah dan bersih dari sebarang kekotoran;
- Sampah-sarap tidak bertaburan di atas lantai sama ada di sudut-sudut atau di bawah peralatan perabot dan perhiasan;
- Lantai tiada berlubang/ pecah/ rekahan atau sebarang kecacatan yang berpotensi mengancam keselamatan pekerja; dan
- Tiada barang yang tidak diperlukan diletakkan di atas lantai.

4.2.2 Dinding dan Siling

- Pastikan dinding dan siling bersih daripada kekotoran dan dalam keadaan baik; dan
- Hiasan yang bersesuaian disediakan dan selaras dengan imej korporat.

4.2.3 Lampu dan Soket

- Pastikan semua lampu bersih, sentiasa berfungsi dan dalam keadaan baik; dan
- Pastikan semua soket elektrik sentiasa berfungsi dan dalam keadaan baik.

4.2.4 Susun Atur Peralatan

- Semua perabot dan peralatan pejabat tersusun kemas, berkeadaaan baik serta tidak mengancam keselamatan dan kesihatan pekerja;
- Kreativiti menyusun perabot dan peralatan adalah digalakkan supaya dapat mewujudkan suasana yang lebih selesa dan keceriaan pejabat serta tidak mengancam keselamatan dan kesihatan; dan

- Teknik susunan peralatan boleh memendekkan masa memproses sesuatu kerja. Contohnya: Kabinet Fail diletakkan berhampiran dengan *work station* pegawai.

4.2.5 Keadaan Peralatan Pejabat

- Alat tulis disusun dengan kemas dan teratur di atas meja/ dulang (*tray*) dalam laci;
- Peralatan pejabat sentiasa berkeadaan baik dan sentiasa boleh digunakan dengan selamat;
- Peralatan pejabat sentiasa dilap supaya tidak berdebu, bersih dan disusun supaya kelihatan kemas;
- Tatacara penggunaan untuk peralatan guna sama dipamerkan (yang bersesuaian);
- Arahan/ notis bagi memastikan peralatan disusun kemas dipamerkan; dan
- Peralatan yang rosak perlu dilabelkan dengan jelas dan menyatakan isu kerosakan serta tarikh penyelenggaraan (pelupusan/ baikpulih) dan diasingkan.

4.2.6 Pelabelan dan Papan Tanda/ Tanda Arah

- Tanda nama Sektor/ Unit yang berkaitan dengan aktiviti pentadbiran perlu dipamerkan di ruang yang sesuai supaya memudahkan urusan pekerja;
- Tanda nama pegawai yang seragam perlu diletakkan pada setiap *partition/ cubicle* dan bilik pegawai;
- Papan tanda/ tanda arah/ petunjuk dan peringatan yang sesuai, jelas dan mudah dibaca perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai; dan
- Tanda peringatan yang sesuai diletakkan pada peralatan yang berisiko seperti contoh “AWAS” pada soket yang terdedah dan “SILA PADAM LAMPU SELEPAS DIGUNAKAN” pada soket lampu yang terbabit.

4.2.7 Hiasan Dalaman

- Hiasan bersesuaian dengan imej Jabatan, mudah dan jimat diselenggarakan dan kedudukannya tidak mengancam keselamatan dan kesihatan pekerja;
- Maklumat korporat boleh dipamerkan tetapi tidak keterlaluan dari segi kuantiti dan sentiasa dikemaskini (contoh: carta organisasi, piagam pelanggan, dasar kualiti dsb);
- Langsir/ bidai cermin tingkap sentiasa kelihatan tersisir rapi dan bersih serta ada penyelenggaraan berkala;
- Dinding yang kotor akibat kesan tampalan dibersihkan sebaiknya;
- Penggunaan hiasan pokok bunga plastik dan pokok bunga hidup tidak digalakkan (jika digunakan perlu penyelenggaraan bagi mengelak habuk

terperangkap serta kerosakan pada karpet. Penggunaan tidak keterlaluan dari segi kuantiti);

- Hiasan seperti lanskap berkonsepkan *water features* dan akuarium dalam ruang pejabat tidak digalakkan (jika digunakan ianya perlu penyelenggaraan dan berfungsi dengan baik);
- Pastikan semua hiasan yang dibuat tidak berdebu, tidak kotor dan sentiasa berada dalam keadaan baik supaya tidak mencacatkan pemandangan; dan
- Susunan hiasan sentiasa kemas, tersusun, menyenangkan pergerakan, dan tidak mengancam keselamatan pekerja.

4.2.8 Keperluan Umum

- Pelan lantai di bilik/ ruang guna sama yang mudah dilihat disedia dan dipaparkan;
- Pelan lampu di bilik/ ruang guna sama yang mudah dilihat disedia dan dipaparkan (sekiranya melebihi dua suis);
- Senarai Aset Alih Kerajaan (KEW.PA-7) dipaparkan di semua bilik/ ruang.
- Pegawai Bertanggungjawab/*Person-in-Charge* bagi setiap ruang/ bilik guna sama dilantik dan disertakan nombor telefon untuk dihubungi;
- Etika/ tatacara penggunaan bilik guna sama disedia dan dipaparkan dengan jelas; dan
- Inisiatif/ tindakan proaktif pembaikan sekiranya berlaku kerosakan direncanakan dengan segera (sekiranya ada).

4.2.9 Meja Kerja Warga/ Kubikel Kerja

- Satu (1) *tray* bertingkat (3 tingkat) sahaja dilabelkan masuk/ keluar/ dalam tindakan;
- Dibenarkan satu sudut mini bersaiz A4 untuk tapak hiasan (*optional*);
- Terdapat telefon dan buku direktori (*optional*);
- Meletakkan fail meja pegawai/ pekeliling di atas meja;
- Dibenarkan fail-fail aktif berada di atas meja pegawai pada satu tempoh tugas (mengikut prosedur pengurusan fail terperingkat). Fail-fail tersebut hendaklah disusun dengan kemas dan teratur pada setiap masa;
- Alat tulis diletakkan di dalam *pen stand* dalam kuantiti yang munasabah (jika perlu);
- *Rubber stamp* yang aktif dilabelkan dan disenaraikan (tidak termasuk *self-ink rubber stamp*);
- Bakul sampah tidak berbau dan bersih;
- Hanya sepasang kasut dan sepasang selipar yang dibenarkan diletak di bawah meja;
- Wayar/ kabel (untuk ICT dan elektrik) perlu dikemaskan dengan menggunakan bahan-bahan yang sesuai seperti *black tape/ cabel casing/ conduit* dan ianya hendaklah dipasang secara bersesiku dan tersorok;
- Kotak kitar semula boleh diwujudkan dan digunakan secara gunasama.

- Pembahagian ruang laci adalah seperti berikut:
 - Laci 1 untuk **ALAT TULIS**;
 - Laci 2 untuk **DOKUMEN RASMI** seperti diari, *planner* dan buku catatan; dan
 - Laci 3 untuk **PERIBADI**
- Sekiranya tiada keperluan bagi pegawai untuk menggunakan laci bagi menyimpan dokumen rasmi, pembahagian ruang laci adalah seperti berikut:
 - Laci 1 untuk **ALAT TULIS**;
 - Laci 2 untuk **PERIBADI**; dan
 - Laci 3 untuk **PERIBADI**
- Makanan dan minuman tidak boleh disimpan di dalam laci;
- Dalam laci alat tulis, hendaklah diwujudkan petak-petak alatan mengikut kesesuaian (jika perlu) bagi mengisi alat tulis;
- Pegawai hendaklah patuh kepada laci yang telah dilabel iaitu barang yang berkaitan dengan urusan rasmi dan peribadi tidak boleh bercampur;
- Dokumen yang perlu dipamerkan di ruang tempat kerja masing-masing termasuk bilik pegawai:
 - Tanda Nama Penuh;
 - Jawatan;
 - Waktu Kerja Fleksi (WBF);
 - Senarai Aset Alih Kerajaan (KEW. PA-7); dan
 - Senarai Tugas.
- Menyediakan satu ruang untuk rujukan pegawai (papan kenyataan pegawai);
- Segala dokumen yang dipamerkan hendaklah tersusun kemas dan teratur;
- Kerusi tetamu dan kerusi kerja hendaklah tersusun rapi ketika tidak digunakan;
- *Blazer* dan selendang (jika ada) hendaklah disangkut dengan kemas di dalam almari, sekiranya tiada almari ianya boleh disangkut dengan kemas di belakang kerusi;
- Pastikan kerusi berada pada tahap selamat untuk diduduk, tidak bergoyang, selesa dan bersih;
- Komputer serta peralatan ICT yang berkaitan hendaklah sentiasa tidak berhabuk dan sedia untuk diguna;
- Pastikan komputer ditutup (*shut down*) sebelum pulang; dan
- *Wallpaper* dan *screen saver* perlu diseragamkan dengan imej korporat Jabatan/ Bahagian.

4.2.10 Bilik Pegawai

- Semua perkara yang dinyatakan di atas (untuk *workstation*) adalah juga diguna pakai untuk bilik pegawai mengikut kesesuaian;
- Tiada sebarang dokumen dan fail diletakkan di atas *settee*, *coffee table* atau lain-lain tempat yang tidak sepatutnya;
- Hiasan perlulah berimej korporat dan tidak keterlaluan dari segi kuantiti; dan
- Susun atur perabot dan bahan-bahan bacaan hendaklah kemas dan teratur dan memastikan tiada habuk yang terperangkap.

4.2.11 Stor Peralatan Pejabat

- Ruang kaunter stor hendaklah mempunyai perkara-perkara seperti berikut:
 - i. Pelan lantai stor;
 - ii. Alat tulis, *rubber stamp* dan fail-fail hendaklah disusun dengan kemas;
 - iii. Sudut informasi (contoh: tatacara permohonan barang);
 - iv. Tanda amaran “Dilarang Masuk” dipamerkan dengan jelas;
 - v. Jam dinding;
 - vi. Kalendar di atas kaunter;
 - vii. Loceng di atas kaunter; dan
 - viii. Jadual waktu pengeluaran hendaklah dipamerkan di luar stor.
- Pastikan stor sentiasa bersih, tidak berdebu dan tersusun kemas;
- Lantai bersih, tidak berdebu dan tiada sampah atau barang-barang yang tidak diperlukan;
- Terdapat tanda/ label/ abjad bersesuaian bagi tiap-tiap bahan/ komponen barangan (mengikut tatacara pengurusan stor);
- Mempunyai ruang/ garis pemisah antara barang yang berlainan jenis;
- Mempunyai sistem rekod inventori yang jelas dan teratur bagi memudahkan barang tersebut diambil/ dicapai/ dicari;
- Menyediakan etika penggunaan dan peraturan pengambilan barangan dari stor untuk dipatuhi warga kerja;
- Menyediakan kad inventori stok dengan maklumat yang sentiasa dikemas kini;
- Menyediakan satu papan notis untuk memaparkan pemberitahuan atau arahan kepada pekerja lain;
- Tidak terdapat sampah/ sisa/ bahan tidak diperlukan berada di dalam stor;
- Peralatan sokongan pengurusan stor dalam keadaan baik dan berfungsi (contoh: tangga dan troli);
- Boleh menggunakan unsur-unsur kreativiti (tertakluk kepada peraturan dan garis panduan) dalam pengurusan, penjagaan dan penyelenggaraan stor tetapi melambangkan imej korporat;
- Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai;
- Barang-barang disusun dengan teratur supaya tidak menghalang kerja-kerja pemunggaan dan laluan kakitangan stor;
- Barang-barang disusun mengikut pengeluaran secara Masuk Dulu Keluar Dulu (MDKD/ FIFO);
- Menyediakan penanda aras minimum barang dalam stor;
- Barang-barang hendaklah disimpan dengan mengikut jenis barang yang memerlukan:
 - i. Bilik hawa dingin atau peti sejuk untuk stok yang memerlukan suhu rendah;
 - ii. Ruang yang bersiling untuk stok yang tidak boleh terdedah kepada hawa panas; dan
 - iii. Ruang yang kering dan mempunyai laluan angin bagi mengelakkan stok tertentu menjadi keras.
- Penggunaan ruang stor hendaklah mengikut jenis dan ruang yang ada seperti berikut:
 - i. Ruang stor hendaklah dibahagi mengikut kumpulan barang seperti bahan kimia, alat ganti atau makmal dan sebagainya; dan
 - ii. Setiap kumpulan barang ditanda menggunakan abjad atau nombor atau kedua-duanya sekali.

- Stok yang asalnya berada di dalam bekas, kotak, tin, peti dan sebagainya hendaklah kekal penyimpanannya dan hendaklah dilabel untuk mudah dilihat;
- Setiap bekas hendaklah mengandungi satu jenis stok barang yang sama;
- Bagi barang-barang yang tercerai hendaklah diletakkan di dalam bekas yang berukuran bersesuaian dan tidak boleh dibungkus tetapi hendaklah disusun dengan kemas;
- Pastikan tiada bahan/ peralatan yang tidak diperlukan turut disimpan dalam stor;
- Pastikan bahan-bahan yang rosak tidak bercampur dengan bahan yang masih boleh digunakan;
- Barang-barang berharga hendaklah disimpan di tempat yang selamat dan dikawal oleh pegawai yang bertanggungjawab;
- Pengeluaran barang dibuat sendiri oleh pegawai-pegawai yang diberi kuasa (pemesan/ pegawai stor) dengan menggunakan borang Kew.PS-10 (stor utama) atau Kew.PS-11 (stor unit/ bahagian); dan
- Kad petak (*bin card*) mestilah berada bersama-sama dengan barang.

4.2.12 Bilik Fail (PP Bil. 5 Tahun 2007 (Panduan Pengurusan Pejabat))

- Pelan Susun Atur/ pelan lantai bilik fail perlu disediakan dan dipamerkan di ruang yang strategik;
- Kabinet fail perlu dilabelkan dengan jenis dokumen dan meletakkan senarai indeks dan nombor fail;
- Fail di dalam kabinet perlu disusun secara berbaring dengan tetulanganya menghala ke atas dan disusun dengan kemas dan teratur mengikut turutan nombor siri fail;
- Fail disusun dengan teratur, mudah diperolehi/ disimpan dan bersistem yang memudahkan pencarian/pencapaian dalam satu tempoh masa (30 saat per fail);
- Fail perlu disusun semula di tempat asal selepas digunakan sebelum tamat waktu bekerja;
- Satu sistem kawalan dan pergerakan fail perlu diwujudkan untuk semua kategori fail aktif/ fail tidak aktif/ fail tutup (contoh : SISFAIL, kad daftar pengguna dan kad keluar masuk fail);
- Fail-fail terperingkat yang digunakan perlu disimpan di dalam kabinet besi berpaling. Indeks bagi fail-fail terperingkat tidak perlu dilekatkan di luar kabinet;
- *Pest control* perlu dilaksanakan secara berjadual;
- Pekerja dilarang makan, minum dan merokok di dalam bilik fail;
- Senarai nama pegawai-pegawai yang dibenarkan mengendalikan fail terperingkat perlu dipamerkan untuk perhatian kakitangan lain;
- Tangga, troli dan kerusi hendaklah diletakkan di tempat yang selamat dan diletakkan label; dan
- Pegawai bertanggungjawab (pemunya/ *ownership*) dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik fail (Nama pegawai dan nombor telefon).

4.2.13 Bilik Percetakan/ Dokumentasi

- Pastikan lantai bilik sentiasa bersih, tidak berdebu, tidak terdapat lubang, rekahan atau sebarang kecacatan lantai. Sekiranya ada, sila pastikan ia dibaiki dengan cepat;
- Peralatan sentiasa berada dalam keadaan baik, berfungsi, disusun dengan teratur dan perlu dilabelkan dengan nama alatan;
- Kertas-kertas yang hendak dilupuskan boleh diletak dalam kotak kitar semula dan tidak dibiarkan bertaburan di atas lantai;
- Terdapat kawasan barang siap sebelum dimasukkan ke tempat simpanan atau ke tempat penyediaan kepada pelanggan dan dilabelkan;
- Carta pandu aliran proses ditunjukkan bagi sesuatu Barangan/ perkhidmatan. Penggunaan poster/ gambar/ carta alir/ visual boleh meningkatkan produktiviti dan kualiti di tempat kerja;
- Penggunaan label yang sesuai untuk membezakan aktiviti/ barangan/ perkhidmatan (Contoh: label barang siap, barang dalam proses, rosak, pelupusan dan lain-lain);
- Mesin diletak di tempat yang sesuai dan selamat serta tidak menghalang pergerakan proses kerja;
- Sentiasa memastikan mesin dalam keadaan bersih, tidak berhabuk, berminyak, berkarat dan sebagainya kerana ia boleh memendekkan jangka hayat mesin;
- Pastikan tiada barang yang diletak di atas atau di bawah mesin terutamanya bahan yang berbentuk cecair;
- Perlu meletakkan tanda berhati-hati seperti "**AWAS**" pada bahagian yang berbahaya sebagai peringatan kepada pekerja lain;
- Mempunyai tanda maklumat pengenalan bagi setiap mesin mengikut kesesuaian;
- Mesin yang rosak hendaklah diletakkan berasingan untuk dibaiki atau dilupuskan; dan
- Cara penggunaan dan jadual penyelenggaraan mesin perlu disediakan dan dipaparkan bagi tujuan pemantauan mesin.

4.2.14 Bilik Pemandu

- Bilik pemandu hendaklah mengikut garis panduan *workstation* pegawai;
- Perabot di dalam bilik hendaklah disusun dengan kemas dan teratur;
- Perabot di luar bilik (kerusi/ bangku) hendaklah disusun dengan kemas dan teratur;
- Sinki hendaklah dipastikan bersih, tidak tersumbat dan ditutup setelah digunakan;
- Penggunaan alat penyaman udara dan televisyen hendaklah ditutup apabila bilik tidak digunakan;
- Kebersihan di dalam bilik dan persekitarannya hendaklah sentiasa dijaga;
- Merokok adalah dilarang di dalam bilik;
- Kasut-kasut hendaklah disusun dengan rapi; dan

- Pegawai bertanggungjawab (pemunya/ *ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik pemandu (Nama pegawai dan nombor telefon).

4.2.15 Ruang Kerja Terperingkat

- Ruang kerja terperingkat ini merangkumi Bilik *Server*, Bilik Kebal dan Kawasan Kerja Larangan;
- Kawasan bilik ini perlu sentiasa kemas, tersusun, bersih, tidak berdebu dan selesa;
- Sistem pengurusan ruang kerja terperingkat perlu diamalkan dengan memenuhi ciri-ciri keselamatan pengguna (tatacara yang ditetapkan dalam peraturan keselamatan);
- Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai; dan
- Seorang Pegawai yang bertanggungjawab (pemunya/ *ownership*) perlu dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik (Nama pegawai dan nombor telefon).

4.3 TEMPAT UMUM

4.3.1 Lobi Utama/ Ruang Hadapan

- Semua peralatan, barang, kerusi, meja hendaklah disusun kemas, tidak berhabuk dan teratur;
- Pastikan peralatan/ kemudahan yang disediakan dalam keadaan baik dan boleh digunakan dengan sempurna;
- Pastikan persekitaran lobi utama/ ruang hadapan sentiasa bersih, kemas, ceria dan selaras dengan imej korporat;
- Maklumat korporat berkaitan agensi yang terkini perlu dipamerkan seperti berikut:
 - Visi
 - Misi
 - Maklumat Pengurusan Atasan
 - Moto
 - Piagam Pelanggan
- Perkara berikut perlu disediakan di lobi utama:
 - Buku kedatangan pelawat
 - Direktori pegawai
 - Sudut informasi untuk pelanggan
 - Perhiasan yang bersesuaian dengan imej korporat

4.3.2 Kaunter Utama

- Memastikan peralatan pejabat dan kemudahan yang disediakan sentiasa berkeadaan baik dan boleh digunakan dengan selamat;
- Persekitaran kaunter sentiasa dilap supaya tidak berdebu, bersih dan disusun supaya kelihatan kemas dan ceria;
- Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai;
- Memastikan usaha-usaha *delighting the customer* seperti persekitaran yang kondusif dan kemudahan sokongan dilaksanakan;
- Sentiasa mengamalkan perkhidmatan yang mesra pelanggan;
- Keperluan utama yang perlu ada di kaunter utama adalah seperti berikut:
 - Sistem maklum balas pelanggan
 - Direktori warga agensi
 - Borang-borang/ brosur berkaitan
 - Bahan bacaan/ informasi
 - Info mengenai agensi/ piagam pelanggan
 - Maklumat kadar bayaran (sekiranya ada)
- Sekiranya perkhidmatan kaunter melibatkan borang-borang yang berkaitan, ianya perlulah disusun dengan teratur dan dilabelkan. Susunan boleh menggunakan dokumen *tier* atau rak *archival* kayu; dan
- Carta aliran perkhidmatan yang terkini disediakan dan dipaparkan.

4.3.3 Ruang Menunggu

- Pastikan peralatan/ kemudahan/ perabot/ hiasan dalam keadaan teratur, kemas, kemas dan boleh digunakan;
- Sentiasa memastikan kawasan sekitar bersih, tidak berhabuk, kemas dan menyenangkan tetamu;
- Tempat duduk/ sofa dan bahan bacaan dalam keadaan baik, bersih, teratur dan ceria disediakan di ruang menunggu.
- Tong sampah yang bersesuaian disediakan secukupnya; dan
- Kemudahan tanda arah/ petunjuk yang disediakan mencukupi, informatif dan efektif.

4.3.4 Laluan Utama / Koridor

- Lantai sentiasa bersih, tiada sisa buangan yang diletak di sepanjang laluan;
- Hiasan seperti pokok bunga yang berada di sepanjang laluan (jika ada) disusun dengan kemas, bersih dan teratur supaya tidak menghalang laluan;
- Peralatan/ perabot yang diletak di laluan utama/ umum hendaklah disusun dengan baik supaya tidak mengganggu aliran perjalanan;
- Pintu kecemasan tidak dihalang dan sentiasa ditutup; dan
- Papan Notis yang diletakkan di sepanjang laluan hendaklah sentiasa diselenggara dan dikemaskini maklumatnya.

4.3.5 Bilik Mesyuarat/ Bilik Bincang/ Bilik Peperiksaan

- Sentiasa memastikan lantai bersih, tidak berdebu dan tiada kekotoran;
- Peralatan/ kemudahan seperti kerusi, meja, mikrofon, skrin dan projektor berada dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;
- Pastikan peralatan/ kemudahan sentiasa bersih, tidak berhabuk dan disusun kemas ketika tidak digunakan;
- Peralatan mempunyai sistem inventori dan penyelenggaraan;
- Maklumat berkaitan mesyuarat/ peperiksaan hendaklah dipamerkan di pintu masuk bilik mesyuarat/ peperiksaan. Contoh: Penggunaan papan tanda (*slot in board*);
- Hiasan berbentuk korporat boleh menaikkan suasana bilik dan perlu ada penyelenggaraan yang berkala (Contoh; gambar, maklumat pencapaian Jabatan/ Bahagian, pernyataan kualiti/ hala tuju, piagam pelanggan, program Jabatan/ bahagian dan lain-lain);
- *White board* (papan putih) hendaklah dibersihkan selepas mesyuarat/ perbincangan/peperiksaan selesai;
- Pastikan pemadam dan *marker* pen berwarna merah, biru dan hitam diletakkan di tempat yang disediakan;
- Jam dinding perlu diletak di tempat yang sesuai;
- Pastikan barang-barang elektronik seperti LCD Projektor, mikrofon dan *power supply* ditutup sebelum meninggalkan bilik mesyuarat/ bincang/ peperiksaan; dan
- Pegawai bertanggungjawab perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik mesyuarat/ bilik bincang/ bilik peperiksaan (Nama pegawai dan nombor telefon).

4.3.6 Perpustakaan/ Pusat Sumber

- Ruang perpustakaan/ pusat sumber bersih, tersusun rapi, kemas dan menyenangkan pelanggan;
- Mempunyai sistem susunan yang teratur dan mudah untuk diambil/ dicapai/ dicari (seperti rak/ tanda/ label/ abjad/ bahan) bila diperlukan;
- Peralatan/ kemudahan bersih dan tidak berhabuk, dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;
- Kemudahan tanda arah/ maklumat keterangan petunjuk yang disediakan mencukupi, informatif dan efektif;
- Peralatan mempunyai sistem inventori dan jadual penyelenggaraan;
- Sistem rekod kawalan untuk memudahkan pemantauan bahan bacaan disediakan; dan
- Sistem kaunter yang berorientasikan pelanggan.

4.3.7 Surau/ Bilik Solat

- Pastikan semua peralatan/ kemudahan seperti telekung, sejadah, kain pelikat dan penyidai disusun rapi dalam keadaan sempurna, bersih dan boleh digunakan dengan baik;
- Sentiasa memastikan lantai tidak berdebu, tidak basah dan sentiasa bersih untuk keselesaan ramai;
- Pintu masuk hendaklah dilabelkan dengan perkataan Surau/ Bilik Solat;
- Almari/ kabinet/ rak/ penyidai adalah dibenarkan mengikut keperluan;
- Buku-buku bacaan agama hendaklah disusun kemas di dalam almari/ kabinet/ rak yang disediakan;
- Penanda arah kiblat hendaklah ditandakan di siling surau/ bilik solat dengan jelas;
- Selipar/ kasut hendaklah tersusun rapi dalam rak kasut;
- Jadual waktu solat dipamerkan di ruang yang disediakan;
- Cermin muka disediakan untuk kemudahan orang ramai;
- Penggunaan pewangi (*air freshner*) digalakkan untuk mendapatkan suasana yang sentiasa segar;
- Jam dinding disediakan untuk panduan;
- Tidak dibenarkan tidur di dalam surau/ bilik solat;
- Mempunyai sistem inventori dan penyelenggaraan kemudahan/ peralatan;
- Pastikan tempat wuduk sentiasa bersih; dan
- Pegawai bertanggungjawab perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan surau/ bilik solat (Nama pegawai dan nombor telefon).

4.3.8 Lif Umum/ Lif Bomba/ Lif Pemungkah

- Lantai lif bersih, tidak berdebu, tidak basah dan tiada kekotoran serta sampah;
- Tiada kerosakan yang berlaku seperti butang penekan lif tertanggal;
- Lampu di dalam lif berfungsi dengan baik;
- Sistem kecemasan lif berfungsi dengan baik (contoh: loceng lif dan mikrofon perhubung berfungsi dengan baik);
- Maklumat pegawai untuk dihubungi sekiranya berlaku kecemasan disediakan;
- Lif sentiasa berfungsi dengan baik dan memuaskan pelanggan;
- Sijil Perakuan Keselamatan Mesin Angkat yang mengesahkan penyelenggaraan lif secara berkala dipaparkan;
- Kemudahan OKU disediakan; dan
- Kemudahan tanda arah/ keterangan petunjuk seperti nama bahagian/ unit bagi setiap aras yang disediakan mencukupi, informatif dan efektif.

4.3.9 Pantri/ Tempat Minum

- Lantai sentiasa bersih, kering dan tidak berbau;
- Semua peralatan/ perabot dan perkakas disusun kemas dan teratur setelah digunakan;

- Peralatan yang dibenarkan di pantri:
 - Peti sejuk
 - *Microwave*
 - Cerek elektrik
 - Pembakar roti
 - Penapis air
 - Periuk nasi elektrik (*rice cooker*)
 - Rak pinggan
 - *Water dispenser*
 - *Frame* Gambar (contoh: buah-buahan, poster pemakanan seimbang)
 - Radio atau televisyen
- Tiada pinggan mangkuk/ cawan/ gelas diletak di atas meja dan sinki selepas digunakan;
- Pinggan/ mangkuk yang masih basah hendaklah dilap dan disusun dengan teratur di dalam almari/ rak;
- Kain lap yang kotor dicuci dan disangkut kemas;
- Pastikan sinki bersih, tidak tersumbat dan tiada sisa makanan;
- Meja makan dialas dengan pelapik plastik dan berkeadaan bersih (digalakkan menggunakan warna korporat);
- Bahan makanan seperti milo, nescafe, gula, susu, teh dan sebagainya hendaklah diletakkan dalam bekas bertutup (contoh: dimasukkan dalam bekas makanan);
- Tong sampah disediakan dan ditutup supaya tidak berbau;
- Pantri hendaklah sentiasa bersih, kemas, tersusun dan bebas daripada sebarang serangga, makhluk perosak, kekotoran dan bau yang tidak menyenangkan;
- Penggunaan pewangi udara digalakkan bagi menghindarkan bau yang tidak menyenangkan;
- Makanan dan minuman tidak dibenarkan di bawa keluar dari pantri;
- Pastikan peralatan elektrik ditutup setelah digunakan;
- Menyediakan satu sudut informatif untuk mempamerkan jadual tugas, peraturan, ataupun apa-apa arahan yang berkaitan;
- Pegawai bertanggungjawab perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan pantri (Nama pegawai dan nombor telefon); dan
- Peralatan peribadi hendaklah disusun dengan kemas dan diletakkan di tempat yang sesuai.

4.3.10 Tandas/ Tandas OKU

- Senarai peralatan, kelengkapan yang perlu ada dalam bilik air:
 - Bekas sampah
 - *Sanitary bin* (untuk bilik air wanita)
 - Alat pengering tangan (*hand dryer*)
 - Mesin penyembur pewangi
 - Cermin muka
 - *Soap dispenser*
 - Kertas tisu

- Permukaan lantai sentiasa bersih dan kering;
- Permukaan dinding keseluruhannya bersih termasuk dinding *tiles* dan pintu utama;
- Keadaan siling yang sempurna, tiada kebocoran dan tidak bersawang;
- Semua lampu berfungsi dengan baik;
- Pintu-pintu tandas berfungsi dengan sempurna lengkap dengan penyelak, penyangkut seluar dan kelihatan bersih;
- Mangkuk tandas berkeadaan sempurna dan boleh digunakan dengan selamat;
- *Urinal bowl* berkeadaan bersih dan *flushing system* berfungsi dengan sempurna;
- Sinki berkeadaan bersih, tidak tersumbat dan paip air berfungsi dengan sempurna;
- Meja sinki dan cermin muka berkeadaan bersih dan kering;
- Tempat mengambil wuduk hendaklah bersih dan tidak berlaku *floor trap* yang tersumbat dan semua paip air berfungsi dengan baik;
- Bekas sabun (*soap dispenser*) berfungsi dengan sempurna dan sentiasa ada sabun;
- Tisu sentiasa ada di dalam tandas;
- Digalakkan menggunakan kreativiti untuk menceriakan tandas tetapi tidak keterlaluan;
- Senarai semak kerja-kerja penyelenggaraan pembersihan, etika dan peraturan penggunaan tandas dipaparkan dalam tandas;
- Pastikan pengudaraan tandas baik bagi mengelakkan persekitaran berbau yang kurang menyenangkan;
- Tandas OKU disediakan dan berfungsi dengan baik; dan
- Pegawai bertanggungjawab perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik air (Nama pegawai dan nombor telefon).

4.4 KESELAMATAN PERSEKITARAN

4.4.1 Pelan Tindakan Kecemasan

- Pelan Tindakan Kecemasan disediakan yang merangkumi:
 - Arahan Keselamatan
 - Latihan pengungsian bangunan, Latihan Kebakaran (*fire drill*)
 - Tanda Amaran
 - Pelan laluan kecemasan dan tempat berkumpul
 - Tanda arah laluan kecemasan
- Lampu kecemasan yang mudah dilihat, berfungsi dengan baik dan tiada halangan disediakan.

4.4.2 Pendawaian/ Kabel

- Pendawaian elektrik/ telefon/ kabel komputer/ mesin/ peralatan dalam keadaan kemas, teratur dan selamat; dan

- Pastikan plag dilabelkan mengikut kesesuaian peralatan elektrik yang digunakan.

4.4.3 Peralatan Pencegahan Kebakaran

- Pastikan alat pemadam api yang memenuhi kriteria berikut:
 - Mempunyai sijil yang masih berkuatkuasa dari pihak Bomba
 - Diselenggara secara berkala
 - Tatacara penggunaan hendaklah diletakkan bersebelahan
 - Digantung pada *bracket* yang dipasang di dinding (mengikut kesesuaian)
- Pastikan gelung hos pemadam api disediakan dan boleh digunakan; dan
- Pastikan pili bomba tidak dihalang dan dalam keadaan baik.

4.4.4 Laluan/ Tangga Kecemasan

- Pastikan pintu rintangan api dan pintu kecemasan sentiasa ditutup dan tidak dihalang;
- Tangga-tangga laluan kecemasan tidak dihalangi (contoh: barang-barang pra pelupusan); dan
- Tanda arah KELUAR dipaparkan dengan jelas.

4.4.5 Kunci

- Pastikan anak kunci dilabelkan/ ditandai dan memenuhi tatacara keselamatan;
- Pastikan anak kunci disimpan di dalam ruang penyimpanan yang selamat;
- Pastikan senarai anak kunci disimpan dengan selamat oleh pegawai bertanggungjawab; dan
- Buku log peminjaman kunci disediakan dan dikemaskini.

4.5 KAWASAN PERSEKITARAN JABATAN

4.5.1 Lot Letak Kereta

- Sentiasa berada dalam keadaan bersih;
- Menyediakan tempat meletak kenderaan bagi pelawat dan OKU di kawasan yang sesuai;
- Terdapat sistem nombor/ abjad di lot parkir supaya memudahkan orang ramai mencari kenderaan masing-masing; dan
- Menyediakan tanda/ garisan yang jelas di antara lot-lot tempat letak kenderaan yang disediakan.

4.5.2 Papan Tanda Jabatan/ Papan Tanda Arah/ Petunjuk

- Berada dalam keadaan baik, tidak berdebu dan sentiasa bersih;
- Saiz yang sesuai dan senang difahami;
- Mudah dilihat oleh orang ramai dan kedudukannya strategik; dan
- Berkonsepskan imej korporat Jabatan.

4.5.3 Media/ Bahan Pameran

- Bahan media atau bahan pameran yang dipamerkan di papan notis atau papan kenyataan di seluruh Bahagian perlu berada dalam keadaan baik, tidak berdebu dan sentiasa bersih;
- Bahan-bahan tersebut perlu dikemaskini mengikut keadaan semasa;
- Penampilan media/ bahan pameran yang dipamerkan perlu berkualiti, berimej korporat, kemas dan teratur; dan
- Penggunaan kreativiti mempamerkan bahan tersebut adalah digalakkan supaya dapat menarik perhatian pelanggan.

4.5.4 Tanaman Pokok

- Terdapat pokok di tanam di kawasan persekitaran luar Jabatan/ Bahagian;
- Lanskap tanaman pokok yang menarik dan sesuai; dan
- Tiada pokok yang mati/ rosak di kawasan persekitaran luar Jabatan/ Bahagian.

4.5.5 Pondok Pengawal/ Laluan Masuk

- Pondok pengawal sentiasa terjaga, dalam keadaan baik, bersih dan tidak berhabuk;
- Terdapat sistem kawalan keluar masuk pelanggan/ pegawai;
- Sediakan Buku Rekod keluar masuk pelanggan; dan
- Memastikan laluan ke pintu masuk/ pagar utama tidak terhalang.

4.5.6 Tempat Buangan Sisa

- Mempunyai tempat pembuangan sisa yang bersih, tidak berbau dan mengikut piawaian dan keperluan peraturan;
- Tempat buangan yang terkawal daripada mencemar kawasan persekitaran;
- Mempunyai peraturan yang perlu dipatuhi oleh pekerja untuk mengawal bahan buangan sisa;
- Menampilkan suasana tempat pembuangan sisa yang menyenangkan pemandangan pekerja/ pelanggan; dan
- Terdapat tempat khas untuk amalan kitaran semula.

4.6 TEMPAT-TEMPAT KHUSUS (UMUM)

4.6.1 Bilik Latihan

- Lantai bersih, tidak berdebu dan tiada kekotoran;
- Hiasan minimum berimej korporat dan ada penyelenggaraan yang berkala (Contoh: gambar, maklumat mengenai pencapaian Jabatan/ Bahagian, pernyataan kualiti/ hala tuju, piagam pelanggan dan lain-lain. Maklumat yang dipaparkan adalah terkini);
- Peralatan/ kemudahan bersih dan tidak berhabuk, dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;
- Peralatan mempunyai sistem inventori dan jadual penyelenggaraan; dan
- Kemudahan tanda arah/ keterangan petunjuk yang disediakan mencukupi, informatif dan efektif.

4.6.2 Dewan Serbaguna/ Auditorium

- Lantai tidak berdebu, tidak basah dan bersih dari sebarang kekotoran serta sampah;
- Peralatan/ kemudahan adalah sesuai dan boleh digunakan dengan selamat;
- Kemudahan seperti kerusi penonton sentiasa bersih dan dalam keadaan memuaskan;
- Lampu berfungsi dengan baik;
- Penggunaan kawasan operasi dan peralatan/ kemudahan yang memenuhi ciri keselamatan dan kesihatan;
- Persekitaran bersih, kemas, teratur, tidak berhabuk dan sentiasa dalam keadaan terkawal; dan
- Kemudahan tanda arah/ keterangan petunjuk yang disediakan mencukupi, informatif dan efektif.

4.6.3 Bilik Rehat Pekerja

- Pastikan peralatan/ kemudahan yang disediakan dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;
- Bersih, teratur, kemas dan tempat rehat yang menyenangkan;
- Mempunyai pelbagai maklumat kualiti/ berita-berita yang bersesuaian untuk disampaikan kepada pekerja;
- Boleh menyediakan pelbagai bentuk bahan bacaan dan disusun di rak bacaan;
- Mempunyai peralatan/ kemudahan kesihatan;
- Kemudahan tanda arah/ petunjuk yang disediakan mencukupi, informatif dan efektif; dan

- Pegawai bertanggungjawab dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik rehat (Nama pegawai dan nombor telefon).

4.6.4 Gimnasium

- Segala peralatan hendaklah disusun dengan kemas dan teratur serta mengambil kira ciri-ciri keselamatan;
- Selepas menggunakan peralatan senaman, pengguna hendaklah membersihkan alatan tersebut supaya selesa digunakan oleh pengguna lain;
- Peralatan senaman diselenggarakan mengikut jadual yang telah ditetapkan;
- Di dalam ruang gimnasium tidak dibenarkan meletak barang-barang hiasan yang boleh menimbulkan gangguan dan kecederaan (contoh: *water features*, akuarium, kerusi, meja dan lain-lain);
- Jadual penggunaan gimnasium hendaklah diletakkan di pintu masuk gimnasium;
- Peti kecemasan (*first aid kit*) hendaklah disediakan secukupnya dan dipegang oleh pegawai yang bertugas;
- Setiap peralatan gimnasium hendaklah dipamerkan nama alatan dan prosedur penggunaannya;
- Rekod penggunaan gimnasium hendaklah diwujudkan (contoh: buku rekod pengguna);
- Seorang pegawai hendaklah ditugaskan bagi menyelia penggunaan gimnasium sepanjang masa ianya beroperasi termasuk di luar waktu pejabat; dan
- Pegawai bertanggungjawab perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan gimnasium (Nama pegawai dan nombor telefon).

Bab 5

Pelaksanaan Audit Dalam

5.1 Langkah 1 – Membentuk Pasukan Audit

- 5.1.1 Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA perlu mengenal pasti, melatih dan melantik juruaudit untuk melaksanakan aktiviti Audit Dalam EKSA.
- 5.1.2 Pelantikan juruaudit dalam EKSA adalah sah untuk tempoh selama dua (2) tahun bermula dari tarikh pelantikan dibuat.
- 5.1.3 Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA dengan kerjasama Jawatankuasa Audit EKSA perlu menyediakan kriteria dan menentukan kekerapan aktiviti Audit Dalam EKSA.

5.2 Langkah 2 – Latihan Audit Dalam EKSA

- 5.2.1 Pasukan Audit Dalam EKSA yang dilantik hendaklah diberi latihan dari semasa ke semasa untuk memastikan urusan Audit Dalam EKSA dapat dijalankan dengan cekap dan berkesan.

5.3 Langkah 3 – Mengaudit Prestasi EKSA

- 5.3.1 Pasukan Audit Dalam EKSA akan menjalankan audit seperti yang dijadualkan oleh Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA dan Jawatankuasa Audit EKSA.
- 5.3.2 Kekerapan aktiviti Audit Dalam EKSA hendaklah sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun.

5.4 Langkah 4 – Mengumumkan Penemuan Audit

- 5.4.1 Pengerusi Jawatankuasa Audit EKSA hendaklah melaporkan penemuan audit dalam kepada Pengerusi Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA. Penemuan audit dalam turut perlu dimaklumkan kepada semua warga jabatan/bahagian.

- 5.4.2 Jawatankuasa Audit EKSA perlu menyediakan laporan dan analisis keputusan Audit Dalam EKSA.
- 5.4.3 Keputusan yang telah diluluskan oleh Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA perlu dipamerkan di setiap Sudut EKSA yang disediakan. Keputusan ini secara tidak langsung dapat mewujudkan persaingan yang sihat antara setiap bahagian/ sektor.
- 5.4.4 Penilaian audit boleh disusuli dengan sistem ganjaran yang bersesuaian.

Bab 6

Penutup

Panduan Pelaksanaan EKSA JPA disediakan sebagai rujukan kepada semua warga JPA dalam melaksanakan pengurusan persekitaran berkualiti di tempat kerja. Melalui pelaksanaan EKSA, warga JPA dapat bersama-sama membentuk disiplin dan etika kerja yang cemerlang bagi menghasilkan penyampaian perkhidmatan yang berprestasi tinggi. EKSA dapat memupuk semangat kerjasama berpasukan dan menggalakkan pembudayaan inovatif dan kreatif bagi menambah baik proses kerja serta mencapai *outcome* yang ditetapkan.

Selain daripada Panduan ini, semua warga JPA digalakkan merujuk kepada pekeliling-pekeliling dan peraturan-peraturan yang sedang berkuatkuasa serta lain-lain bahan rujukan EKSA untuk membantu dalam pelaksanaan EKSA ini.

Panduan ini dikuatkuasakan oleh Bahagian Khidmat Pengurusan untuk digunapakai oleh semua Bahagian di JPA, supaya pelaksanaan EKSA dapat diselaras dan diseragam dengan cekap, teratur dan berkesan. Panduan ini akan dikemaskini dari semasa ke semasa mengikut keperluan, perubahan dan kesesuaian pelaksanaan EKSA di JPA.

Sebarang pertanyaan berhubung pelaksanaan EKSA di JPA boleh diajukan kepada Sektor Pengurusan Inovasi, Bahagian Khidmat Pengurusan melalui:

Telefon : 03-8885 3036 / 3216 / 3125 / 3132 / 3119 / 3122
Faks : 03-8889 2184
E-mel : inovasi@jpa.gov.my



Sektor Pengurusan Inovasi
Bahagian Khidmat Pengurusan
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia
Aras 9, Blok C1, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 W.P. PUTRAJAYA
www.jpa.gov.my
Persekitaran Kondusif, Inspirasi Perubahan

