

**KERAJAAN MALAYSIA**

---

**PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 28 TAHUN 2009**

---

**TANGGUNGJAWAB PEGAWAI AWAM  
TERHADAP PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN AWAM  
BERDASARKAN TATAKELAKUAN PEGAWAI AWAM**

**TUJUAN**

1. Pekeliling Perkhidmatan ini bertujuan untuk menjelaskan tanggungjawab pegawai awam terhadap penyampaian perkhidmatan awam berdasarkan tatakelakuan pegawai awam dalam Peraturan 4, Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993.

**LATAR BELAKANG**

2. Pada 3 April 2009, Gagasan “1Malaysia: Rakyat Didahulukan dan Pencapaian Diutamakan” telah diumumkan oleh YAB Perdana Menteri. Bagi merealisasikan gagasan ini, Kerajaan telah memutuskan untuk melaksanakan Petunjuk Prestasi Utama atau *Key Performance Indicator* (KPI) dan menetapkan

enam bidang Keberhasilan Utama Negara atau *National Key Result Area* (NKRA) yang bertujuan untuk mengukur pencapaian sebenar Kerajaan dalam memberikan perkhidmatan kepada rakyat.

3. Sebagai jentera Kerajaan yang berperanan melaksanakan segala dasar dan keputusan Kerajaan, pegawai awam perlu menumpukan seluruh usaha dan tenaga ke arah penyampaian perkhidmatan yang efektif, efisien, berkualiti, telus, mendahului serta mementingkan rakyat dan pelanggan bagi memastikan kejayaan gagasan tersebut.

#### **ISU PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN AWAM**

4. Berdasarkan aduan daripada orang awam semasa berurusan dengan kementerian, jabatan dan agensi Kerajaan antara isu yang menjejaskan penyampaian perkhidmatan adalah seperti berikut:

- (a) salah guna kuasa;
- (b) kelewatan atau tiada tindakan;
- (c) kegagalan penguatkuasaan;
- (d) kualiti perkhidmatan kaunter yang kurang memuaskan;
- (e) kegagalan mengikut prosedur; dan
- (f) tidak responsif.

5. Isu-isu ini menjejaskan sistem penyampaian perkhidmatan awam serta mencemarkan imej Kerajaan dari persepsi pelanggan dan seterusnya boleh menghalang hasrat Kerajaan untuk mencapai gagasan yang telah ditetapkan.

6. Kerajaan memandang serius isu-isu tersebut kerana ia menunjukkan bahawa pegawai yang bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas telah melanggar tatakelakuan pegawai awam yang ditetapkan dalam Peraturan 4, Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993. Pegawai awam yang didapati melanggar tatakelakuan Peraturan 4 tersebut, boleh dikenakan tindakan tatatertib sehingga membawa kepada hukuman turun pangkat dan buang kerja.

### **TANGGUNGJAWAB PEGAWAI AWAM**

7. Bagi memastikan komitmen dan dasar Kerajaan dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan awam dapat dilaksanakan dengan cepat, cekap dan berkesan, semua pegawai awam hendaklah:

- (a) melaksanakan tugas dengan cekap;
- (b) jujur dan amanah;
- (c) bertanggungjawab serta berintegriti;
- (d) meletakkan kepentingan awam lebih utama daripada kepentingan sendiri;
- (e) tidak menggunakan kedudukan awam bagi faedah sendiri;
- (f) menjaga imej perkhidmatan awam; dan
- (g) tidak cuai melaksanakan tugas.

8. Pegawai awam juga hendaklah melengkapkan diri dengan kemahiran dan pengetahuan terkini serta mengamalkan budaya kerja berprestasi tinggi, kreatif dan inovatif melalui penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) yang lebih menyeluruh dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

### **TANGGUNGJAWAB KETUA JABATAN**

9. Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan setiap pegawai di bawah seliaan masing-masing untuk memahami, menghayati dan mematuhi peringatan dan penjelasan yang ditetapkan dalam Pekeliling Perkhidmatan ini ke arah meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

10. Ketua Jabatan juga bertanggungjawab menjalankan kawalan dan pengawasan tatatertib ke atas pegawai dan melaporkan sebarang pelanggaran tatakelakuan, aku janji atau peraturan yang berkuat kuasa kepada Pihak Berkuasa Tatatertib untuk diambil tindakan tatatertib.

### **TARIKH KUAT KUASA**

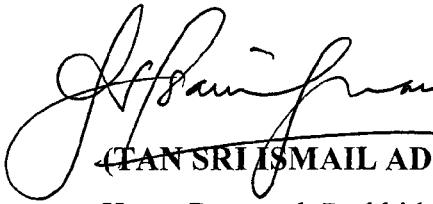
11. Pekeliling Perkhidmatan ini berkuat kuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.

### **PEMAKAIAN**

12. Tertakluk kepada penerimaannya oleh Pihak Berkuasa masing-masing, peruntukan Pekeliling Perkhidmatan ini dipanjangkan kepada semua

Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun dan Pihak Berkuasa  
Tempatan.

**“ BERKHIDMAT UNTUK NEGARA ”**



**(TAN SRI ISMAIL ADAM)**

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam  
Malaysia

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM  
MALAYSIA  
PUTRAJAYA**

36 DISEMBER 2009

s.k.

Semua Ketua Setiausaha Kementerian  
Semua Ketua Jabatan Persekutuan  
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri  
Semua Pihak Berkuasa Berkanun  
Semua Pihak Berkuasa Tempatan