

**KERAJAAN MALAYSIA**



**KERAJAAN MALAYSIA**

---

**SURAT PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 12 TAHUN 2009**

---

**PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI:  
BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN**

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM  
MALAYSIA**

## KANDUNGAN

<b>BIL.</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
<b>1</b>	<b>SURAT PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 12 TAHUN 2009. PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI: BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN</b>	<b>1-6</b>
	TUJUAN	1
	TAKRIF	1
	LATAR BELAKANG	3
	KONSEP BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN	4
	PELAKSANAAN	5
	PENUTUP	5
	PERTANYAAN	5
	PEMAKAIAN	6
	TARIKH KUAT KUASA	6
<b>2</b>	<b>LAMPIRAN 1</b>	<b>7-16</b>
	GARIS PANDUAN PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI: BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN	7
	ASPEK-ASPEK BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN	7
	PELAKSANAAN BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN	10
	PENUTUP	16
<b>3</b>	<b>LAMPIRAN 2</b>	<b>17-19</b>
	CONTOH PROGRAM-PROGRAM PEMBUDAYAAN KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN	17
<b>4</b>	<b>LAMPIRAN 3</b>	<b>20-28</b>
	CONTOH MODUL BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN	20
	Pengenalan	20
	TUJUAN	20
	OBJEKTIF	20
	KANDUNGAN	20
	METODOLOGI	21
	PESERTA	21
	JANGKA MASA	21
	TERTIB ACARA PROGRAM	21
	PELAN PEMBELAJARAN	22



**KERAJAAN MALAYSIA**

---

**SURAT PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 12 TAHUN 2009**

---

**PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI:  
BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN**

**TUJUAN**

1. Surat Pekeliling Perkhidmatan ini bertujuan memberi panduan berhubung pelaksanaan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan dalam usaha merealisasikan aplikasi psikologi berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 18 Tahun 2005: Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam.

**TAKRIF**

2. Bagi maksud pemakaian Surat Pekeliling Perkhidmatan ini:
- a. **“Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan”** merujuk kepada amalan terbaik, terpuji dan mengutamakan pencapaian yang melebihi daripada kebiasaan. Ia merangkumi aspek pemikiran, pengurusan emosi dan dimanifestasikan melalui tata kelakuan yang penuh integriti serta dapat memuaskan kehendak pelanggan dan *stakeholders*.
  - b. **“Kaunseling”** merujuk kepada proses perhubungan menolong secara sistematik berdasarkan prinsip psikologi bagi menghasilkan perubahan,

perkembangan dan penyesuaian peribadi klien yang baik dan menyeluruh secara sukarela berdasarkan etika kaunseling.

- c. **“Key Performance Indicator (KPI)”** merujuk sistem atau cara pengukuran kepada faktor-faktor kritikal yang menyumbang kepada kecemerlangan sesebuah organisasi berdasarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2005: Garis Panduan Bagi Mewujudkan Prestasi-prestasi Petunjuk Utama atau *Key Performance Indicators (KPI)*.
- d. **“Minda Kelas Pertama”** merujuk kepada kebolehan menjana ilmu, memiliki kekuatan psikologi dan jati diri yang mantap, berbudaya kerja cemerlang, berintegriti, dan memiliki kekuatan moral.
- e. **“Program Pengupayaan Kendiri”** merujuk kepada program yang dilaksanakan untuk membantu meningkatkan kecemerlangan diri pegawai termasuk mereka yang berprestasi rendah.
- f. **“Psikologi”** merujuk kepada cabang ilmu sains yang mengkaji tingkah laku, tindakan, pemikiran, emosi, proses mental, minda dan diri individu.
- g. **“Senarai Semak”** merujuk kepada perkara-perkara yang perlu diambil perhatian dalam menilai keberkesanan program-program budaya kerja kelas pertama.
- h. **“Sistem Pengurusan Audit Nilai”** merujuk kepada satu kaedah untuk menilai keberkesanan program-program nilai murni dalam perkhidmatan awam berdasarkan Arahan Y.A.B. Perdana Menteri No. 1 Tahun 1998, Siri 7 No. 1 Tahun 2007, Gerakan Pemantapan Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan Malaysia: Pelaksanaan Sistem Pengurusan Audit Nilai Dalam Perkhidmatan Awam di Agensi Kerajaan.

## LATAR BELAKANG

3. Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 18 Tahun 2005: Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia menekankan kepada empat aplikasi psikologi iaitu penilaian personel, pembangunan personel, penyelidikan dan intervensi. Melalui aplikasi ini, faktor manusia sebagai modal insan mampu diperkasakan ke tahap optimum.

4. Aplikasi psikologi dalam pembangunan personel bertujuan untuk mewujudkan pegawai yang memiliki nilai, etika kerja dan sikap yang positif. Ia melibatkan aktiviti khidmat runding, motivasi dan kepuasan kerja pegawai. Sehubungan itu, aplikasi ini menyediakan cadangan pelaksanaan yang berkaitan dengan aspek psikologi dalam pembangunan sendiri. Ia dapat menerapkan kemahiran mengurus isu dan masalah psikologi di tempat kerja seperti pengurusan emosi, stres, perubahan sikap dan set minda, perhubungan interpersonal, peningkatan motivasi dan lain-lain. Aplikasi ini boleh digunakan kepada semua pegawai yang baru dilantik sehingga bersara. Hasrat kerajaan untuk melahirkan penjawat awam yang memiliki budaya kerja pencapaian diutamakan akan mampu dicapai dengan pelaksanaan aplikasi ini.

5. Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan ini merupakan sebahagian daripada gagasan 1Malaysia yang dicetuskan oleh Y.A.B. Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Hj Abd Razak, semasa beliau dilantik sebagai Perdana Menteri Malaysia pada 3 April 2009. Konsep ini merupakan kesinambungan daripada teras kedua dalam Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9), iaitu “Meningkatkan Keupayaan Pengetahuan dan Inovasi Negara Serta Memupuk Minda Kelas Pertama”. Bagi mencapai teras ini, kerajaan menggariskan lima perkara iaitu memperkukuhkan modal insan, memanfaatkan sains, teknologi dan inovasi, wanita dan pembangunan, mengupayakan belia untuk masa hadapan dan memupuk pembangunan keluarga dan masyarakat.

6. Sebelum ini pelbagai usaha dilakukan oleh kerajaan untuk penambahbaikan tadbir urus kerajaan. Kerajaan telah melaksanakan pelbagai taklimat, kempen dan slogan sejak tahun 1980-an seperti “Bersih, Cekap dan Amanah” (1982), Kempen Kepimpinan Melalui Teladan (1983), Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam Dalam Pentadbiran (1985),

Etika Kerja Islam (1987) dan Gerakan Budaya Kerja Cemerlang (1989). Pada tahun 1991, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) telah mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) sebagai usaha meningkatkan kualiti dan produktiviti perkhidmatan awam seperti Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh Bagi Perkhidmatan Awam (1992) dan Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam (1996). Di samping itu, kerajaan telah menerbitkan buku-buku berkaitan nilai-nilai murni dalam perkhidmatan awam seperti Nilai dan Etika Perkhidmatan Awam, Tonggak Dua Belas, Citra Karya: Falsafah, Nilai dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam dan Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam.

7. Arahan Y.A.B Perdana Menteri No. 1 Tahun 1998: Siri 2 No. 1 Tahun 2000 berkaitan garis panduan pelaksanaan dan mekanisme sistem penyeliaan program-program nilai murni menekankan kepada empat pendekatan iaitu menimbulkan kesedaran, memperkukuhkan penghayatan, menjana dan mengekalkan amalan serta mengadakan penilaian program-program penerapan nilai-nilai murni.

### **KONSEP BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN**

8. Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan merupakan amalan terbaik, terpuji dan mengutamakan pencapaian yang melebihi daripada kebiasaan. Ia merangkumi cara berfikir dan pemikiran, cara berasa dan menghayati serta cara bertindak dan berperilaku yang dapat memuaskan kehendak pelanggan dan *stakeholders*.

9. Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan boleh diamalkan melalui tindakan bersepadu antara pemikiran, emosi dan tingkah laku yang boleh diperlihatkan melalui prinsip PERDANA iaitu:

- a. Pantas dan Positif
- b. Empati
- c. Relevan
- d. Daya Saing
- e. Amanah, Adil dan Integriti

- f. Nilai Tambah dan Kelainan
- g. Arif dan Berilmu

## **PELAKSANAAN**

10. Surat pekeliling perkhidmatan ini boleh dijadikan panduan dalam usaha meningkatkan kecekapan pengurusan sumber manusia di kementerian dan jabatan kerajaan. Perancangan dan pelaksanaan program Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan merangkumi tiga tahap iaitu kesedaran, penghayatan dan pengukuhan sendiri. Sebagai panduan, sila rujuk **LAMPIRAN 1, 2 dan 3**.

## **PENUTUP**

11. Ketua-ketua jabatan bertanggungjawab memastikan pembudayaan kerja pencapaian diutamakan dapat dilaksanakan oleh kementerian dan jabatan di bawah seliaan masing-masing. Arahan ini dapat dijadikan panduan kepada semua kementerian, jabatan atau mana-mana agensi dalam usaha meningkatkan lagi kesedaran, penghayatan dan pengukuhan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan.

## **PERTANYAAN**

12. Sebarang pertanyaan berkaitan dengan surat pekeliling perkhidmatan ini, boleh merujuk kepada:

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam  
Jabatan Perkhidmatan Awam  
Bahagian Pengurusan Psikologi  
Bangunan MKN-Embassy Techzone  
Aras 4, Blok A, No. 3200, Jalan Teknokrat 2  
63000 Cyberjaya, Sepang  
Selangor Darul Ehsan

Tel : 03 - 8316 4000/4057/4430  
Faks : 03 - 8320 1976  
E-mel : dasarbps@jpa.gov.my

## **PEMAKAIAN**

13. Pemakaian surat pekeliling perkhidmatan ini dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Tempatan dan Pihak Berkuasa Berkanun tertakluk kepada penerimaan oleh pihak berkuasa masing-masing.

## **TARIKH KUAT KUASA**

14. Surat pekeliling perkhidmatan ini berkuat kuasa mulai tarikh surat ini dikeluarkan.

## **“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**



**(TAN SRI ISMAIL ADAM)**

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam  
Malaysia

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
PUTRAJAYA**

13 Oktober 2009

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



**GARIS PANDUAN PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI: BUDAYA KERJA  
PENCAPAIAN DIUTAMAKAN**

**ASPEK-ASPEK BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN**

1. Konsep Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan merangkumi tiga aspek penting iaitu:

**a. Cara Berfikir dan Pemikiran**

Penjawat awam perlu berminda positif, rasional dan bijaksana supaya dapat memberi kebaikan dan kesejahteraan diri serta orang lain. Pemikiran ini mempunyai elemen-elemen berikut:

**i. Minda Disiplin**

Penguasaan kepada disiplin termasuk ilmu sains, matematik, sejarah atau sekurang-kurang satu disiplin ilmu. Ilmu ini akan dapat dimanfaatkan dalam pekerjaan dan kehidupan.

**ii. Minda Sintesis**

Kemampuan untuk mengintegrasikan idea dari pelbagai disiplin kepada konsep yang mudah difahami dan idea itu dapat disampaikan kepada orang lain.

**iii. Minda Mencipta**

Kemampuan untuk mengolah dan menjelaskan permasalahan atau fenomena kepada pendekatan baru yang lebih baik.

**iv. Minda Menghormati**

Kesedaran dan penghargaan terhadap keunikan individu yang mempunyai potensi diri, nilai dan cara hidup yang berbeza.

v. **Minda Beretika**

Kemampuan untuk mematuhi, mengikuti dan menunaikan setiap peranan sebagai seorang insan sama ada di tempat kerja atau dalam masyarakat.

b. **Cara Berasa dan Menghayati**

Seseorang itu haruslah mempunyai kebolehan memahami serta mengurus emosinya dan emosi orang lain. Hasil kebolehan tersebut, seseorang itu berupaya memenuhi tuntutan perkhidmatan berkualiti yang diinginkan oleh organisasinya. Seterusnya ia dapat meningkatkan lagi hubungan peribadi dan interpersonal ketika menyampaikan perkhidmatan.

c. **Cara Bertindak dan Berperilaku**

Seseorang penjawat awam memperlihatkan perlakuan dan amalan baik serta terpuji yang melebihi daripada kebiasaan. Mereka juga perlu mempunyai sikap ingin tahu dan mencari penyelesaian terhadap sesuatu permasalahan.

2. Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan boleh diamalkan berasaskan tujuh prinsip melalui proses tindakan bersepadu yang merangkumi pemikiran, emosi dan tingkah laku bagi melaksanakannya. Prinsip-prinsip yang dimaksudkan ialah:

a. **Pantas dan Positif**

Mempunyai hasrat untuk melakukan sesuatu dengan cepat, responsif dan sentiasa memikirkan langkah-langkah memaju dan mempertingkatkan kualiti diri, perkhidmatan dan organisasi. Contohnya, memberi perkhidmatan yang pantas dan berkesan kepada pelanggan.

b. **Empati**

Mempunyai kebolehan memahami bagaimana orang lain melihat dan merasa terhadap sesuatu perkara. Perkhidmatan yang terbaik dapat diberikan sekiranya kita berupaya menghayati kehendak orang lain sebagaimana kita hendak orang lain melakukannya terhadap diri kita. Contohnya, bersedia memberi bantuan kepada rakan sekerja.

**c. Relevan**

Memastikan supaya tindakan dan perkhidmatan yang diberikan sentiasa diperbaharui. Penambahbaikan pula perlu berterusan supaya sesuai dengan kehendak semasa. Contohnya, organisasi sentiasa memperbaiki sistem penyampaian perkhidmatan pelanggan bersesuaian dengan keperluan semasa.

**d. Daya Saing**

Mempunyai kelebihan dan keunikan tertentu dalam menyampaikan perkhidmatan agar sentiasa diingati, dihargai dan mampu bersaing sehingga bertaraf dunia. Contohnya, organisasi sentiasa menggalakkan pegawai agar sentiasa memberi perkhidmatan yang terbaik yang memberi impak kepada organisasi.

**e. Amanah, Adil dan Integriti**

Melaksanakan tugas yang dipertanggungjawabkan dengan amanah, adil dan berintegriti. Ia dapat direalisasikan melalui pembinaan akhlak mulia, etika serta nilai murni. Contohnya, pegawai tidak menyalahgunakan harta pejabat demi kepentingan peribadi.

**f. Nilai Tambah dan Kelainan**

Sentiasa mencipta kelainan dan memberi nilai tambah dalam diri individu, kumpulan dan organisasi yang turut diperlihatkan ketika menyampaikan perkhidmatan. Contohnya, pihak pengurusan menggalakkan pegawai memberi cadangan dan pendapat dalam meningkatkan mutu perkhidmatan.

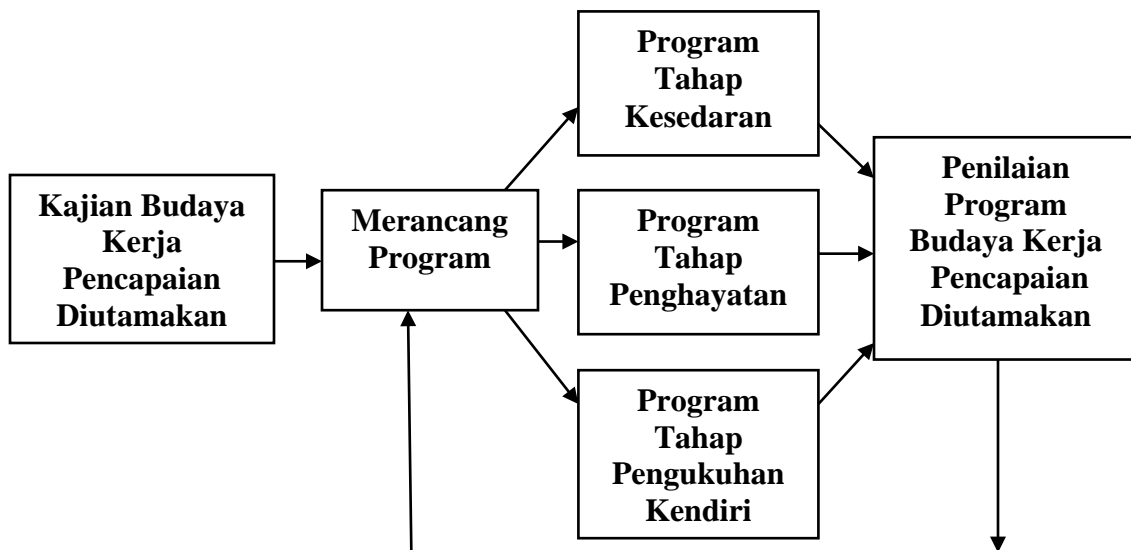
**d. Arif dan Berilmu**

Melakukan sesuatu tindakan atau keputusan yang bijaksana dan mengamalkan pembelajaran berterusan bagi memastikan kecemerlangan perkhidmatan. Contohnya, organisasi menggalakkan pembelajaran berterusan di kalangan pegawai dan menganjurkan kursus-kursus yang dapat meningkatkan lagi mutu perkhidmatan.

## PELAKSANAAN BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN

3. Ketua jabatan hendaklah mengambil tindakan untuk mewujudkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan melalui program-program yang difikirkan sesuai. Dalam mengenal pasti keperluan tersebut, ketua jabatan dikehendaki melaksanakan kajian berpandukan soal selidik atau diagnosis yang bersesuaian. Hasil daripada kajian itu akan dapat menjelaskan program-program yang bersesuaian serta tahap pembudayaan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan di kementerian atau jabatan berkenaan. Program-program itu dibahagikan kepada tiga tahap iaitu tahap kesedaran, tahap penghayatan dan tahap pengukuhan sendiri. Sehubungan itu, satu penilaian keberkesanan program budaya kerja pencapaian diutamakan harus dilakukan selepas enam bulan. Soal selidik atau diagnosis perlu diedarkan semula selepas dua tahun pelaksanaan program untuk menilai tahap pengamalan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan di kementerian atau jabatan.

4. Secara ringkas, model pelaksanaan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan adalah seperti rajah di bawah.



**Rajah 1: Model Pelaksanaan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan**

5. Perancangan dan pelaksanaan program Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan melibatkan tiga tahap pelaksanaan iaitu tahap kesedaran, penghayatan dan pengukuhan sendiri.

**a. Program Tahap Kesedaran**

Program kesedaran ialah langkah pertama bagi mewujudkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan. Pembudayaan ilmu perlu menjadi agenda utama dalam pembudayaan kerja pencapaian diutamakan kerana pengetahuan adalah asas kepada maklumat yang membenarkan seseorang itu untuk menjalankan tugas. Dalam membudayakan ilmu ini, kementerian atau jabatan boleh melaksanakan perkara-perkara seperti berikut:

**i. Taklimat dan ceramah**

Taklimat ini diadakan mengikut tajuk-tajuk seperti integriti, motivasi dan nilai-nilai murni. Ia haruslah diadakan secara berkala dan mengambil kira sasaran pegawai sama ada kumpulan pengurusan dan profesional atau kumpulan sokongan. Ini bagi memudahkan penceramah menyesuaikan kandungan dan penyampaian ceramah.

**ii. Perkongsian dan penyampaian ilmu**

Sesi perkongsian ilmu perlu dilaksanakan secara berterusan dan berfokus kepada prinsip Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan serta nilai-nilai murni dan dimaklumkan dalam mesyuarat, perhimpunan, seminar, persidangan atau kursus yang dianjurkan.

**iii. Mempamerkan ungkapan-ungkapan nilai murni**

Ungkapan-ungkapan nilai murni perlu dipamerkan di tempat-tempat yang strategik untuk memberi kesedaran kepada pegawai bahawa nilai-nilai murni ini amat penting dan perlu diamalkan.

#### **iv. Lawatan ke organisasi yang boleh dicontohi**

Lawatan ke kementerian, jabatan atau organisasi swasta yang memperlihatkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan. Ia bertujuan untuk menambah baik aspek-aspek kerja yang boleh diperbaiki. Kementerian, jabatan atau organisasi swasta tersebut boleh dijadikan sebagai penandaarasan dalam usaha membudayakan kerja pencapaian diutamakan.

#### **b. Program Tahap Penghayatan**

Penghayatan bermaksud kemampuan merasai dan menjiwai prinsip-prinsip Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan dan kesediaan untuk mengamalkan apa yang diperolehi daripada program-program tersebut. Kesediaan ini melibatkan perubahan pemikiran, emosi dan tingkah laku.

Dalam konteks ini, kementerian dan jabatan perlu melaksanakan aktiviti-aktiviti bagi mengekalkan penghayatan ini di kalangan pegawai-pegawai. Ia boleh dimulakan melalui penyemakan semula peraturan dan prosedur kerja seperti Manual Prosedur Kerja, Fail Meja dan Prosedur MS ISO 9001:2000. Penyemakan ini bertujuan memastikan peraturan dan prosedur adalah relevan dan proses kerja dapat dijalankan dengan teratur dan mengikut prosedur yang ditetapkan.

Selain daripada itu, kementerian dan jabatan juga disarankan mengadakan program-program yang bukan sekadar memberi ilmu tetapi ia juga perlu mengandungi aspek-aspek yang boleh memberi kesedaran dan penghayatan terhadap ilmu yang diterima. Program-program ini perlu dilengkapi dengan latihan dalam kumpulan (LDK) atau bengkel. Berikut adalah sebelas (11) contoh program yang boleh dijalankan oleh kementerian atau jabatan. Maklumat lanjut mengenai program ini seperti di **LAMPIRAN 2**.

- i. Program Pengurusan Stres
- ii. Program Pengurusan Emosi
- iii. Program Pengurusan Interpersonal
- iv. Program Kepimpinan
- v. Program Pembangunan Kerjaya
- vi. Program Budaya Kerja Berpasukan
- vii. Program Pengurusan Konflik
- viii. Program Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan. Rujuk di **LAMPIRAN 3**
- ix. Program *Coaching* dan Pementoran
- x. Program Pembimbing Rakan Sekerja
- xi. Program Kaunseling

**c. Program Tahap Pengukuhan Kendiri**

Program Tahap Pengukuhan Kendiri merujuk kepada pengamalan dan penghayatan nilai-nilai terpuji pegawai itu sehingga ia menjadi satu tabiat atau amalan biasa dalam kehidupan seharian. Beberapa langkah yang boleh diambil untuk mencapai kepada pengukuhan kendiri ialah:

**i. Kepimpinan Melalui Teladan**

Organisasi yang cemerlang bermula dari kepimpinan yang terpuji. Pemimpin yang mempamerkan akhlak yang terpuji akan mendorong pegawainya secara tidak langsung mempamerkan mutu kerja dan nilai murni seperti ketuanya.

**ii. Penghargaan**

Penghargaan dapat memberi motivasi kepada individu untuk terus memberi komitmen kepada organisasinya. Penghargaan bukan setakat anugerah tetapi juga kata-kata yang menghargai seseorang atas kerja yang dilakukannya.

**iii. Peluang Kenaikan Pangkat**

Peluang kenaikan pangkat harus diberikan secara adil mengikut prosedur yang ditetapkan.

**iv. Pengurusan yang Bersifat Humanistik**

Pengurusan yang bersifat humanistik akan memberi keyakinan kepada individu bahawa organisasi tempat beliau bertugas menjaga kebajikan pegawai-pegawainya. Ini secara tidak langsung meningkatkan komitmen kepada organisasinya.

**v. Persekitaran yang Menggalakkan**

Kementerian atau jabatan perlu menyediakan persekitaran yang memudahkan pegawai untuk mengamalkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan. Contohnya, kementerian atau jabatan itu menyediakan persekitaran kerja yang memenuhi ciri-ciri ergonomik untuk memberikan keselesaan kepada pegawai-pegawai melaksanakan tugas dengan lebih cekap dan berkesan.

**vi. Latihan atau Kursus yang Berkaitan**

Ketua jabatan perlu memastikan pegawai dapat menjalankan tugas dengan efisien. Kementerian dan jabatan harus menyediakan latihan dan kursus yang berkaitan dengan bidang tugas.

6. Ketua jabatan perlu melaksanakan penilaian keberkesanan program-program yang telah diadakan. Contoh penilaian boleh dilaksanakan seperti berikut:

**a. Borang Penilaian Program atau Kursus**

Borang penilaian ini boleh diberi sebelum dan selepas kursus atau program yang dijalankan bagi mengetahui keberkesanan program dan kursus itu terhadap personaliti dan mutu kerja pegawai.



**b. Kajian Persepsi Keberkesanan Program**

Kajian ini membantu untuk menilai keberkesanan program yang dijalankan dan aspek-aspek yang boleh diperbaiki.

**c. Sistem Pengurusan Audit Nilai**

Kaedah ini dapat menilai keberkesanan program-program nilai murni dalam perkhidmatan awam selaras dengan Arahan Y.A.B. Perdana Menteri No. 1 tahun 1998, Siri 7 No. 1 Tahun 2007 iaitu Gerakan Pemantapan dan Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan Malaysia: Pelaksanaan Sistem Pengurusan Audit Nilai Dalam Perkhidmatan Awam di Agensi Kerajaan.

**d. Maklum Balas Pelanggan**

Maklum balas pelanggan boleh diperoleh dari borang kepuasan pelanggan, keratan akhbar, data dari Biro Pengaduan Awam dan sebagainya.

**e. Laporan Penyelia**

Borang penilaian selepas kursus perlu diserahkan kepada penyelia terbabit. Hasil dari penilaian ini dapat membantu kementerian dan jabatan untuk memperbaiki aspek-aspek dalam modul kursus dan program yang dilaksanakan di samping untuk melihat pegawai yang perlu dipertimbangkan mengikuti kursus atau program seterusnya.

**f. Senarai Semak**

Senarai semak membantu kementerian dan jabatan menyemak aspek-aspek seperti kehadiran bekerja, kualiti sistem penyampaian perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kerja berpasukan secara berkala.

**g. Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT)**

Laporan LNPT dapat membantu melihat sejauh mana pencapaian pegawai setelah mengikuti program-program Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan.

**h. *Key Performance Indicator (KPI)***

*Key Performance Indicator (KPI)* merupakan alat yang boleh digunakan untuk mengukur prestasi organisasi.

**PENUTUP**

7. Kementerian atau jabatan harus mengambil tindakan bagi melaksanakan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan. Justeru, ketua jabatan perlu menyediakan sumber-sumber seperti prasarana dan kewangan untuk menjalankan aktiviti dan program berkaitan.

**CONTOH PROGRAM-PROGRAM PEMBUDAYAAN KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN**

Sebagai rujukan dan panduan kepada kementerian dan jabatan, dalam jadual 1 disenaraikan beberapa contoh program pembudayaan kerja pencapaian diutamakan.

**Jadual 1: Contoh Program-program Pembudayaan Kerja Pencapaian Diutamakan**

Bil.	Program	Deskripsi	Objektif
1.	Program Pengurusan Stres	Mendedahkan peserta memahami tentang punca, gejala, kesan dan kaedah-kaedah mengurus stres.	Meningkatkan keupayaan menguruskan stres dengan berkesan.
2.	Program Pengurusan Emosi	Mendedahkan peserta tentang ciri-ciri emosi dan kaedah mengurus emosi dengan berkesan.	Meningkatkan keupayaan mengurus emosi dengan berkesan.
3.	Program Pengurusan Interpersonal	Mendedahkan peserta tentang ciri-ciri personaliti serta kemahiran perhubungan interpersonal dan komunikasi.	Meningkatkan kebolehan berinteraksi dengan baik dan kebolehan mewujudkan hubungan interpersonal yang berkesan.
4.	Program Kepimpinan	Mendedahkan peserta dengan konsep dan ciri-ciri kepimpinan dan bagaimana menjadi seorang pemimpin yang berkesan dalam organisasi.	Meningkatkan kemahiran sebagai pemimpin yang berwibawa dalam organisasi.

<b>Bil.</b>	<b>Program</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Objektif</b>
5.	Program Pembangunan Kerjaya	Merupakan aktiviti bagi melengkapkan diri peserta dengan ilmu dan kemahiran yang secukupnya untuk menjadi pekerja yang serba boleh misalnya melalui kursus dan latihan kemahiran.	Meningkatkan kecemerlangan diri dalam pekerjaan melalui pelbagai kursus dan latihan kemahiran selaras dengan bidang tugas pegawai.
6.	Program Budaya Kerja Berpasukan	Mendedahkan peserta untuk membina dan meningkatkan semangat berpasukan dalam organisasi melalui pelbagai aktiviti dan program-program berkumpulan.	Meningkatkan semangat berpasukan untuk penghasilan kerja yang lebih baik.
7.	Program Pengurusan Konflik	Mendedahkan peserta mengenali punca, jenis dan kesan serta kemahiran mengurus konflik dengan berkesan.	Meningkatkan keupayaan mengenal pasti punca dan kaedah menangani konflik.
8.	Program Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan	Mendedahkan konsep dan ciri-ciri personaliti unggul, kecerdasan emosi dan spiritual serta bagaimana meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian dalam konteks budaya kerja prestasi diutamakan.	Meningkatkan kefahaman dan pengamalan nilai-nilai budaya kerja pencapaian diutamakan.
9.	Program Pementoran dan <i>Coaching</i>	Merupakan pendekatan untuk memberi bimbingan, sokongan dan bantuan secara profesional bagi pembangunan diri pegawai berkaitan dengan aspek pekerjaan dan peribadi.	Meningkatkan potensi diri untuk menjadi pegawai yang dapat memberi sumbangan kepada organisasi yang paling optimum.

<b>Bil.</b>	<b>Program</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Objektif</b>
10.	Program Pembimbing Rakan Sekerja	Merupakan pendekatan rakan membantu rakan dengan memupuk semangat berpasukan, keakraban, keharmonian dan saling hormat menghormati potensi masing-masing.	Meningkatkan kebolehan pegawai untuk mengurus diri.
11.	Program Kaunseling	Memberi perkhidmatan kaunseling untuk membantu mempertingkatkan potensi diri individu. Ia boleh dilaksanakan secara individu atau berkelompok.	Meningkatkan potensi individu untuk mengurus pemikiran, emosi dan tingkah laku dengan baik.

**CONTOH MODUL BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN**

**PENGENALAN**

Modul ini disediakan sebagai panduan untuk membentuk penjawat awam cemerlang yang mengamalkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan. Ia merangkumi aspek pemikiran, emosi dan tingkah laku yang dapat membantu individu agar mempunyai keperibadian yang unggul.

**TUJUAN**

Modul ini bertujuan untuk mewujudkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan dalam organisasi.

**OBJEKTIF**

- a. Memahami kepentingan mengamalkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan;
- b. Mempelajari beberapa kemahiran asas yang diperlukan untuk menjadi penjawat awam yang produktif;
- c. Membentuk pemikiran yang positif; dan
- d. Meningkatkan nilai kerja cemerlang dan pengurusan sahsiah sendiri.

**KANDUNGAN**

Sesi 1 : PERDANA 1\*

Sesi 2 : PERDANA 2

Sesi 3 : Pengurusan Perubahan

Sesi 4 : Personaliti Unggul

Sesi 5 : Kecerdasan Emosi dan Spiritual

Sesi 6 : Sistem Penyampaian Berkesan

Sesi 7 : Integrasi dan Harapan

**Catatan:**

\*PERDANA merupakan singkatan daripada tujuh prinsip iaitu P=Pantas, E=Empati, R=Relevan, D=Daya Saing, A=Amanah, N=Nilai Tambah dan A=Arif

**METODOLOGI**

- a. Ceramah
- b. Pembentangan
- c. Aktiviti dalam kumpulan

**PESERTA**

Peserta terdiri daripada penjawat awam yang berkhidmat di kementerian, jabatan atau agensi kerajaan tanpa mengambil kira gred jawatan atau umur.

**JANGKA MASA**

Program ini dijalankan selama (3) hari bekerja. Sekiranya dilaksanakan di luar pejabat seperti di hotel, pusat latihan dan sebagainya, jadualnya boleh disesuaikan selagi ia tidak mengurangkan pengisian dan slot program.

**TERTIB ACARA PROGRAM**

Tertib acara program ini adalah seperti jadual di bawah:-

<b>MASA</b> <b>HARI</b>	<b>8.30-10.30</b> <b>pagi</b>	<b>10.30-11.00</b> <b>pagi</b>	<b>11.00-1.00</b> <b>petang</b>	<b>1.00-2.30</b> <b>petang</b>	<b>2.30-4.30</b> <b>petang</b>
<b>HARI</b> <b>PERTAMA</b>	PERDANA 1	<b>R</b> <b>E</b> <b>H</b> <b>A</b> <b>T</b>	PERDANA 2	<b>R</b> <b>E</b> <b>H</b> <b>A</b> <b>T</b>	Pengurusan Perubahan
<b>HARI</b> <b>KEDUA</b>	Personaliti Unggul		Kecerdasan Emosi dan Kerohanian (ESQ)*		Sistem Penyampaian Berkesan
<b>HARI</b> <b>KETIGA</b>	Integrasi dan Harapan				

\* ESQ – *Emotional and spiritual quotient*

## PELAN PEMBELAJARAN

PELAN PEMBELAJARAN	
TAJUK 1	<b>PERDANA 1</b>
MASA	2 jam
TUJUAN	Peserta dapat memahami dan mempraktikkan konsep PERDANA dalam mengamalkan budaya kerja pencapaian diutamakan.
HASILAN	Melalui sesi ini peserta akan dapat: <ul style="list-style-type: none"><li>a. memahami konsep PERDANA dengan lebih berkesan;</li><li>b. mengamalkan konsep PERDANA dalam melaksanakan tugas seharian; dan</li><li>c. menjadikan konsep PERDANA sebagai amalan dalam pekerjaan.</li></ul>
SINOPSIS	Dalam sesi ini, peserta didedahkan dengan konsep dan amalan PERDANA serta perbincangan bagaimana mengaplikasikan amalan ini dalam kehidupan seharian.
KANDUNGAN	Menjelaskan tentang: <ul style="list-style-type: none"><li>a. konsep PERDANA iaitu pantas dan positif, empati, relevan, daya saing serta amanah, adil dan integriti, nilai tambah serta arif; dan</li><li>b. amalan konsep PERDANA</li></ul>
METODOLOGI	Ceramah dan perbincangan



<b>PELAN PEMBELAJARAN</b>	
<b>TAJUK 2</b>	<b>PERDANA 2</b>
<b>MASA</b>	2 jam
<b>TUJUAN</b>	Peserta dapat mengukuhkan amalan PERDANA dalam mengamalkan budaya kerja pencapaian diutamakan.
<b>HASILAN</b>	Melalui sesi ini peserta akan dapat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. peserta dapat mengamalkan budaya kerja pencapaian diutamakan dalam pekerjaan; dan</li> <li>b. menjadikan budaya kerja pencapaian diutamakan sebagai satu amalan yang berterusan.</li> </ul>
<b>SINOPSIS</b>	Dalam sesi ini, peserta diberi pemahaman yang lebih lanjut mengenai konsep dan amalan PERDANA. Peserta akan dibahagikan kepada beberapa kumpulan kecil untuk membincangkan beberapa kajian kes berkaitan pengamalan budaya kerja pencapaian diutamakan.
<b>KANDUNGAN</b>	Beberapa contoh kajian kes tentang pengamalan budaya kerja pencapaian diutamakan untuk aktiviti perbincangan.
<b>METODOLOGI</b>	Ceramah dan perbincangan

<b>PELAN PEMBELAJARAN</b>	
<b>TAJUK 3</b>	<b>PENGURUSAN PERUBAHAN</b>
<b>MASA</b>	2 jam
<b>TUJUAN</b>	Peserta dapat memahami bagaimana mengurus perubahan secara efektif.
<b>HASILAN</b>	Melalui sesi ini peserta akan dapat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. memahami mengapa perubahan terjadi; dan</li> <li>b. bagaimana mengurus perubahan secara efektif.</li> </ul>
<b>SINOPSIS</b>	Slot ini akan membincangkan secara terperinci mengenai bagaimana perubahan terjadi dan cara mengurus perubahan secara efektif. Peserta akan dibahagikan kepada beberapa kumpulan untuk membincangkan perubahan yang dialami.
<b>KANDUNGAN</b>	Menjelaskan tentang: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. konsep perubahan;</li> <li>b. mengapa perubahan terjadi dan keperluan perubahan; dan</li> <li>c. bagaimana menguruskan perubahan</li> </ul>
<b>METODOLOGI</b>	Ceramah dan perbincangan

<b>PELAN PEMBELAJARAN</b>	
TAJUK 4	<b>PERSONALITI UNGGUL</b>
MASA	2 jam
TUJUAN	Peserta dapat memahami bagaimana memiliki personaliti unggul.
HASILAN	Melalui sesi ini peserta akan dapat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. apa yang dimaksudkan dengan personaliti unggul; dan</li> <li>b. bagaimana memiliki personaliti unggul.</li> </ul>
SINOPSIS	Sesi ini akan membincangkan secara terperinci mengenai personaliti unggul. Sesi perbincangan turut diadakan bagi membincangkan isu ini dengan lebih terperinci.
KANDUNGAN	Menghuraikan aspek personaliti unggul yang berkaitan dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. ciri-ciri personaliti unggul; dan</li> <li>b. cara mendapat personaliti unggul</li> </ul>
METODOLOGI	Ceramah dan perbincangan

<b>PELAN PEMBELAJARAN</b>	
TAJUK 5	<b>KECERDASAN EMOSI DAN KEROHANIAN (ESQ)</b>
MASA	2 jam
TUJUAN	Memberi kesedaran dan kefahaman tentang <i>Emotional and Spiritual Quotient (ESQ)</i> serta bagaimana ia membantu dalam menjadi individu yang mengamalkan budaya kerja pencapaian diutamakan.
HASILAN	Melalui sesi ini peserta dapat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. memahami konsep ESQ; dan</li> <li>b. bagaimana mempraktikkan ESQ dalam kehidupan</li> </ul>
SINOPSIS	Sesi ini akan membincangkan secara terperinci mengenai konsep dan amalan ESQ ke arah budaya kerja pencapaian diutamakan.
KANDUNGAN	Menjelaskan tentang: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. konsep ESQ; dan</li> <li>b. amalan ESQ</li> </ul>
METODOLOGI	Ceramah dan perbincangan

<b>PELAN PEMBELAJARAN</b>	
<b>TAJUK 6</b>	<b>SISTEM PENYAMPAIAN BERKESAN</b>
<b>MASA</b>	2 jam
<b>TUJUAN</b>	Memberi pemahaman mengenai kepentingan penyampaian perkhidmatan yang berkesan kepada pelanggan.
<b>HASILAN</b>	Melalui sesi ini peserta dapat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. memahami kepentingan memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan; dan</li> <li>b. memahami kaedah yang terbaik dalam memberikan perkhidmatan.</li> </ul>
<b>SINOPSIS</b>	Sesi ini akan membincangkan secara terperinci mengenai penyampaian perkhidmatan yang berkesan kepada pelanggan.
<b>KANDUNGAN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. kepentingan penyampaian perkhidmatan; dan</li> <li>b. amalan penyampaian perkhidmatan berkesan</li> </ul>
<b>METODOLOGI</b>	Ceramah dan perbincangan

<b>PELAN PEMBELAJARAN</b>	
<b>TAJUK 7</b>	<b>INTEGRASI DAN HARAPAN</b>
<b>MASA</b>	2 jam
<b>TUJUAN</b>	Menyampaikan rumusan keseluruhan program kepada peserta. Di samping itu, pengamalan budaya kerja pencapaian diutamakan ditekankan kepada peserta.
<b>HASILAN</b>	Melalui sesi ini peserta dapat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. mengetahui pencapaian objektif program secara keseluruhan; dan</li> <li>b. menilai kembali keupayaan diri dan membentuk motivasi untuk mencapai kecemerlangan dengan mengamalkan budaya kerja pencapaian diutamakan.</li> </ul>
<b>SINOPSIS</b>	Sesi ini memberi ruang kepada peserta untuk memberi pendapat dan pandangan tentang apa yang diperoleh sepanjang program.
<b>KANDUNGAN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. rumusan daripada peserta; dan</li> <li>b. borang penilaian program</li> </ul>
<b>METODOLOGI</b>	Ceramah dan perbincangan