



**JABATAN PERKHIDMATAN  
AWAM  
UNIT INTEGRITI**

**ETIKA  
PERKHIDMATAN AWAM**

# KANDUNGAN

- ▶ BAHAGIAN 1 PENGENALAN
  - ▶ Peranan Perkhidmatan Awam
  - ▶ Tujuan Etika Perkhidmatan Awam
  - ▶ Objektif Etika Perkhidmatan Awam
- ▶ BAHAGIAN 2 PRINSIP KENEGARAAN
- ▶ BAHAGIAN 3 PRINSIP ETIKA KERJA
- ▶ BAHAGIAN 4 PRINSIP NILAI-NILAI MURNI
- ▶ BAHAGIAN 5 PEMBUDAYAAN ETIKA PERKHIDMATAN AWAM

# BAHAGIAN 1

# PENGENALAN

# BAHAGIAN 1 PENGENALAN

- ▶ Apakah maksud Perkhidmatan Awam?
  - ▶ Badan eksekutif yang dilantik oleh Yang di-Pertuan Agong
  - ▶ Bertanggungjawab melaksanakan dasar-dasar kerajaan
  - ▶ Bertindak sebagai jentera kerajaan untuk menyampaikan perkhidmatan kepada rakyat, sentiasa menjaga kepentingan awam serta memelihara kedaulatan negara

# BAHAGIAN 1 PENGENALAN

- ▶ Apakah maksud Perkhidmatan Awam?
  - ▶ Berpengaruh secara langsung dalam kehidupan rakyat
    - ▶ Memerlukan kompetensi dan komitmen dalam melaksanakan tugas demi memenuhi ekspektasi rakyat yang semakin mencabar seiring dengan kemajuan material
    - ▶ Dituntut untuk melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab dan amanah
  - ▶ Etika Perkhidmatan Awam diwujudkan sebagai panduan untuk kefahaman, penghayatan dan pembudayaan sendiri bertujuan untuk memperkasakan komponen etika dan nilai penjawat awam

# BAHAGIAN 1 PENGENALAN

- ▶ Integriti penjawat awam dalam Etika Perkhidmatan Awam ini ditakrifkan sebagai keupayaan penjawat awam untuk:

(i) Bersikap jujur, telus dan mempertahankan diri daripada sebarang bentuk penyelewengan demi menjaga nama baik Kementerian, jabatan, agensi, dan pentadbiran Kerajaan secara keseluruhannya

(ii) Memberikan keutamaan kepada kepentingan awam apabila berlaku konflik

(iii) Menghayati sepenuhnya ikrar integriti perkhidmatan awam dan bertindak tegas terhadap mereka yang melanggar undang-undang dalam memenuhi amanah dan kuasa yang diberikan selaku penjawat awam

# PERANAN PERKHIDMATAN AWAM

Perkhidmatan awam adalah satu institusi utama masyarakat dan negara

Perkhidmatan awam memberikan perkhidmatan kepada Raja, Kerajaan dan masyarakat (rakyat) dengan penuh kesetiaan

Perkhidmatan awam bertanggungjawab membentuk masyarakat yang adil dengan sistem ekonomi yang berpandukan kepada kepentingan awam

Perkhidmatan awam menjalankan hak-hak dan kuasa-kuasanya dengan penuh tanggungjawab serta berlaku adil kepada rakyat yang menerima khidmatnya

Sumber: Citra Karya. Falsafah Nilai dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam, INTAN 1994)

# TUJUAN ETIKA PERKHIDMATAN AWAM

- ▶ Seruan kepada Penjawat Awam agar sentiasa memelihara sahsiah diri dengan berakhlak mulia, teliti dan cekap dalam melaksanakan tugas mereka.
- ▶ Kit pengenalan dan ringkasan kepada peruntukan undang-undang, peraturan, dasar, pekeliling, pelan integriti serta inisiatif semasa yang berkaitan dengan nilai dan etika anggota perkhidmatan awam.
- ▶ Harapan dengan wujudnya etika perkhidmatan awam, semua penjawat awam boleh memahami dan menghayati panduan ini, serta membudayakannya melalui pembinaan sahsiah yang berterusan bagi memenuhi ekspetasi rakyat seterusnya meningkatkan kepercayaan rakyat kepada kerajaan.



# OBJEKTIF ETIKA PERKHIDMATAN AWAM

1

Meningkatkan  
Integriti Penjawat  
Awam

2

Perkhidmatan  
awam yang efektif

3

Pembudayaan etika  
iaitu bersih, cekap  
dan amanah

4

Memenuhi  
kehendak rakyat

# PRINSIP UTAMA ETIKA PERKHIDMATAN AWAM

**PRINSIP PERTAMA :  
KENEGARAAN**

**PRINSIP KEDUA :  
ETIKA KERJA**

**PRINSIP KETIGA :  
NILAI-NILAI MURNI**



**BAHAGIAN 2**  
**PRINSIP KENEGARAAN**  
**(PRINSIP PERTAMA)**

# BAHAGIAN 2 PRINSIP KENEGARAAN

1) Menghayati Prinsip Rukun Negara

2) Taat Setia Kepada YDP Agong, Negara dan Kerajaan

3) Semangat Patriotisme yang tinggi

4) Berkecuali (*Neutrality*)

5) Bersikap Adil dan Kesaksamaan (*Impartiality*)

# BAHAGIAN 2 PRINSIP KENEGARAAN

## ▶ PRINSIP RUKUN NEGARA

KEPERCAYAAN  
KEPADA TUHAN

KESETIAAN KEPADA  
RAJA DAN NEGARA

KELUHURAN  
PERLEMBAGAAN

KEDAULATAN  
UNDANG-UNDANG

KESOPANAN DAN  
KESESUSILAN

# PRINSIP KENEGARAAN

## ▶ Penjawat awam hendaklah pada setiap masa:

### 1. Menghayati Prinsip Rukun Negara

- ▶ Lima (5) Prinsip Rukun Negara adalah teras kepada pembentukan etika dalam kalangan penjawat awam
- ▶ Penjawat awam perlu menghayati semangat prinsip Rukun Negara secara mendalam ke arah pembentukan nilai dan etika yang harus diamalkan oleh setiap penjawat awam
- ▶ Sebarang pelanggaran kepada prinsip Rukun Negara akan mewujudkan konflik yang boleh menjejaskan imej, kredibiliti dan keyakinan rakyat kepada perkhidmatan awam
- ▶ Penjawat awam yang menghayati prinsip Rukun Negara akan mempunyai etika yang teguh dan boleh memberikan perkhidmatan yang berintegriti dan sempurna kepada *stakeholders*

# PRINSIP KENEGARAAN

Prinsip-prinsip inilah yang memberi makna yang amat mendalam kepada diri kita sebagai rakyat Malaysia. Kita berasa bangga menjadi warganegara Malaysia walau apa pun kaum, agama dan warna kulit kita kerana kita mempunyai jati diri yang sebahagiannya dibentuk oleh prinsip Rukun Negara. Kelima-lima prinsip ini menjadi asas identiti diri dan penyatuan kita sebagai bangsa Malaysia.

Kita percaya kepada Tuhan, kita setia kepada Raja dan negara, kita junjung keluhuran perlembagaan, kita hormati kedaulatan undang-undang dan kita sentiasa bersopan dan bertatasusila dalam pergaulan kita seharian. Tidak kiralah sama ada anda seorang Melayu, Cina, India, Sikh, Kadazan, Dusun, Iban, Murut, Melanau, orang asal atau mana-mana kaum dan suku kaum sekalipun, sekiranya anda bergelar warganegara Malaysia, inilah ciri-ciri yang wajib anda miliki. Perbezaan rasa dan warna kulit tidak menjadi penghalang kepada kita semua untuk bersatu hati sebagai satu bangsa yang mempunyai nilai-nilai yang sama, yang berpegang kepada prinsip kenegaraan yang sama, dan berbangga menjadi warga sebuah negara yang aman, makmur dan harmoni.

(YAB Tan Sri Muhyiddin Haji Mohd Yassin, Sambutan Ulang Tahun ke 50 Rukun Negara  
9 Julai 2020)

# PRINSIP KENEGARAAN

► Penjawat awam hendaklah pada setiap masa:

2. Taat Setia Kepada YDP Agong dan Negara

Pematuhan terhadap dasar dan peraturan yang sedang berkuat kuasa mengikut undang undang

PERLEMBAGAAN  
PERSEKUTUAN

PERATURAN-  
PERATURAN PEGAWAI  
AM (KELAKUAN DAN  
TATATERTIB) 1993,  
[P.U.(A) 395]

PERATURAN-  
PERATURAN PEGAWAI  
AM (KELAKUAN DAN  
TATATERTIB) PINDAAN  
2002, [P.U.(A) 246]

PERATURAN-  
PERATURAN PEGAWAI  
AM (KELAKUAN DAN  
TATATERTIB) PINDAAN  
2006, [P.U.(A) 111]

PERATURAN-  
PERATURAN PEGAWAI  
AM (KELAKUAN DAN  
TATATERTIB) 1993,  
[P.U.(A) 396]



# PRINSIP KENEGARAAN

▶ Penjawat awam hendaklah pada setiap masa:

2. Taat Setia Kepada YDP Agong dan Negara

- ▶ Memberikan taat setia kepada Yang di-Pertuan Agong, negara dan kerajaan
- ▶ Dalam memberikan taat setia, pegawai tidak akan membelakangkan tugas awam dengan kepentingan peribadi dan sentiasa berkelakuan baik, cekap, sentiasa berusaha, jujur, amanah dan bertanggungjawab

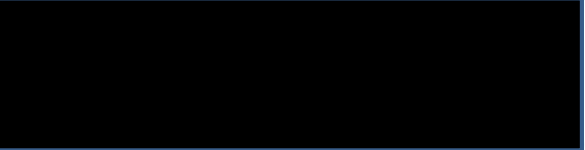
# CONTOH KES : PRINSIP KENEGARAAN



Peribadi Agong nya mantap, tapi sayang majlis nya milik parti. Yg ditukarnya "Allahuakbar" dari "Daulat Tuanku", tapi sayang feudalnya tetap pekat. Selamat bertakhta ya "Tuan" ku. Jangan lupa sumpah Demang Lebar Daun dan Seri Teri Buana, setia anak Melayu yang bersyarat.

   67 1 Comment

 Suka  Komen  Kongsi



Tidak ada yg salahnya dgn menjadi seorang Agong yg rajin beribadah. Cuma nak cakap, kalau sekadar nak jadi ahli ibadah, letak saja jawatan Agong....jawatan Agong ada tanggungjawab horizontal, jawatan ahli ibadah ada tanggungjawab vertical..... itu saja, yg hangpa kafirkan aku ni dah kenapa.....

Tanggungjawab horizontal itulah yg Gus Mus kata Saleh Sosial.....

11 Shares

# CONTOH KES : PRINSIP KENEGARAAN

[Redacted]  
Peribadi Agong nya mantap, tapi sayang majlis nya milik parti. Yg ditukarnya "Allahuakbar" dari "Daulat

[Redacted]  
Tidak ada yg salahnya dgn menjadi seorang Agong yg rajin beribadah. Cuma nak cakap, kalau sekadar nak jadi ahli

## FAKTA KES

Seorang doktor pelatih telah ditahan oleh pihak polis untuk siasatan kerana perbuatannya membuat pernyataan awam di akaun Facebook miliknya yang menghina Institusi DiRaja dan Yang di-Pertuan Agong pada Februari 2018. Komen tersebut telah dimuatnaik pada dua (2) tahun sebelumnya bertarikh 16 Disember 2016

# PRINSIP KENEGARAAN

## RUMUSAN KES

1. Seorang penjawat awam tidak boleh mengeluarkan kenyataan atau melakukan perbuatan yang menunjukkan ciri-ciri tidak taat kepada Yang di-Pertuan Agong, negara dan kerajaan kerana ianya boleh menjejaskan nama baik perkhidmatan awam
2. Pelanggaran undang-undang ini akan menyebabkan penjawat awam dikenakan tindakan di bawah **Perkara 4(1) Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan & Tatatertib) 1993** atau di bawah apa jua undang-undang negara yang berkuatkuasa
3. Doktor pelatih tersebut menghadapi pertuduhan mengikut **Seksyen 233 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998** yang mana jika sabit kesalahan boleh dikenakan denda maksimum RM50,000 atau penjara tidak lebih setahun atau kedua-duanya. Tertuduh yang tidak diwakili peguam pada ketika itu telah membuat pengakuan tidak bersalah dan minta dibicarakan. Mahkamah telah membenarkan tertuduh diikat jamin sebanyak RM 7000 dengan seorang penjamin.

# PRINSIP KENEGARAAN

▶ Penjawat awam hendaklah pada setiap masa:

3. Semangat patriotisme yang tinggi

Memberikan sumbangan dan sanggup mengorbankan masa, jiwa dan tenaga demi kepentingan perkhidmatan

# PRINSIP KENEGARAAN



## Dr Norhasmat 'Kep' Abdul Aziz

Lahir pada 14 May 1975  
Pegawai Tadbir dan Diplomatik, Jabatan  
Belia dan Sukan Negara  
Pingat Emas Acara Lebuhraya Masters  
Kejohanan Lumba Basikal Asia 2018,  
Myanmar

# PRINSIP KENEGARAAN



## Sazali Abdul Samad

Lahir pada 8 Ogos 1967 di Batu Pahat, Johor  
Jawatan terakhir Sub Inspektor Polis Diraja  
Malaysia

Juara Dunia Bina Badan:

Mr Universe - 10 kali

Mr Asia - 9 kali

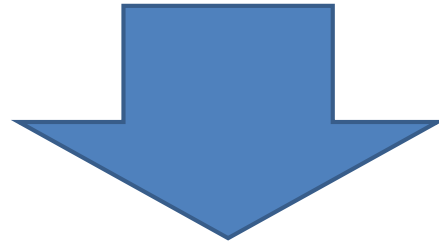
Mr ASEAN - 1 kali

Mr SEA - 4 kali

Mr MALAYSIA - 12 kali

# PRINSIP KENEGARAAN

## 3. SEMANGAT PATRIOTISME YANG TINGGI



**SUMBANGAN KEPADA  
BANGSA DAN NEGARA**



# PRINSIP KENEGARAAN

▶ Penjawat awam hendaklah pada setiap masa:

4. Berkecuali

- ▶ Tidak menyebelahi mana-mana pihak dalam membuat sebarang keputusan bagi memastikan peraturan dan perundangan dipatuhi
- ▶ Sikap berkecuali perlu diterjemahkan ketika membuat keputusan di dalam segala urusan perkhidmatan seperti merangka dasar-dasar semasa kerajaan dan permohonan kelulusan

# CONTOH KES : KENEGARAAN

## Contoh Kes

Seorang Pegawai telah dirahkan untuk memberikan bantuan banjir. Walau bagaimanapun, seorang ADUN telah mengarahkan agar bantuan tersebut diberikan keutamaan kepada penyokong beliau. Sebagai penjawat awam, perlu berpegang kepada prinsip berkecuali dan memberikan bantuan kepada layak.

- **Rumusan** : Memastikan prinsip *rule of law* terlaksana. Mengamalkan sikap berkecuali dalam menjalankan tugas berdasarkan Perkara 4 (1), Peraturan - Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan & Tatatertib) 1993.

# PRINSIP KENEGARAAN

► Penjawat awam hendaklah pada setiap masa:

5. Bersikap adil dan kesaksamaan (impartiality)

Menjalankan tugas dan tanggungjawab dengan adil dan saksama tanpa menyebelahi mana-mana pihak.

PARTI POLITIK

KENEGERIAN

ADIL DAN SAKSAMA

AHLI KELUARGA

PERKAUMAN

# CONTOH KES : KENEGARAAN

## Contoh kes

Seorang Petugas kaunter memberikan keutamaan layanan kepada saudaranya berbanding pelanggan lain yang sedang menunggu

- **Rumusan** : Tidak boleh membelakangkan tugas awam demi kepentingan peribadi dan menggunakan kedudukan awam bagi faedahnya sendiri atau keluarga. Pelanggaran 4(2), Peraturan - Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan & Tatatertib) 1993

# BAHAGIAN 3

# PRINSIP ETIKA KERJA

## (PRINSIP KEDUA)

## BAHAGIAN 3 PRINSIP ETIKA KERJA

Penjawat awam pada setiap masa melaksanakan etika kerja yang mengutamakan pencapaian melebihi kebiasaan berlandaskan 7 prinsip berikut:

# BAHAGIAN 3 PRINSIP ETIKA KERJA

AKAUNTABILITI

TELUS

INTEGRITI

MENJAGA KERAHSIAAN

MEMATUHI DAN MENDAULATKAN  
UNDANG-UNDANG

MENGAMALKAN BUDAYA KERJA YANG MULIA  
DAN SEMPURNA

MENGAMALKAN CIRI-CIRI YANG  
PROFESSIONAL

# CONTOH KES : ETIKA KERJA

## 1. BERINTEGRITI

**Keterangan :** Menghayati sepenuhnya ikrar Integriti Perkhidmatan Awam

**Contoh Kes :** Encik B telah mengetip kad perakam waktu rakannya

**Rumusan :** Perlu mempunyai kejujuran dalam melaksanakan tugas. Pelanggaran ini boleh menyebabkan dikenakan tindakan di bawah Peraturan 23 - Peraturan -Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan & Tatatertib) 1993

## 2. AKAUNTABILITI

**Keterangan :** Sentiasa bertanggungjawab terhadap apa sahaja keputusan, tindakan dan perbuatan yang dilakukan

**Contoh Kes :** Puan C Ketua di Jabatan A tidak menyemak dokumen cadangan sehingga mengakibatkan program dibatalkan kerana tidak mematuhi prosedur kewangan. Beliau tidak mengaku salah malah menyalahkan pegawai bawahan

**Rumusan :** Perlu bertanggungjawab di atas tindakan yang dibuat demi kepentingan perkhidmatan dan negara



# CONTOH KES : ETIKA KERJA

## 3. TELUS

**Keterangan :** Berusaha nilai ketelusan sentiasa dijunjung dalam melaksanakan tugas tanpa berselindung.

**Contoh Kes :** Puan D gagal mengisytiharkan pemilikan harta.

**Rumusan :** Perlu telus dalam menjalankan tugas. Pelanggaran undang-undang ini membolehkan penjawat awam dikenakan tindakan di bawah Peraturan 10 - Peraturan - Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan & Tatatertib) 1993

## 4. MEMATUHI DAN MENDAULATKAN UNDANG-UNDANG

**Keterangan :** Mengambil berat terhadap peraturan yang berkuatkuasa.

**Contoh Kes :** Encik S seorang pegawai di Jabatan Penguatkuasa J telah memandu kenderaan menggunakan lorong kecemasan.

**Rumusan :** Perlu mematuhi peraturan yang berkuatkuasa. Pelanggaran undang-undang ini membolehkan penjawat awam dikenakan tindakan di bawah Peraturan 10 - Peraturan - Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan & Tatatertib) 1993

# CONTOH KES : ETIKA KERJA

## 5. MENGAMALKAN BUDAYA KERJA YANG MULIA DAN SEMPURNA

**Keterangan :** mengamalkan pembelajaran berterusan (*lifelong learning*)

**Contoh Kes :** Puan A banyak bergantung dengan pegawai bawahannya disebabkan kurang ilmu berkaitan kewangan.

**Rumusan :** Perlu memahami tugas dan tanggungjawab. Pelanggaran undang-undang ini membolehkan penjawat awam dikenakan tindakan di bawah Peraturan 4(2)(e) - Peraturan -Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan & Tatatertib) 1993

## 6. MENGAMALKAN CIRI-CIRI PROFESIONALISME

**Keterangan :** Ciri-ciri profesionalisme  
1) kecerdasan intelektual 2) komunikasi berkesan 3) kematangan emosi 4) kekuatan spiritual 5) Kecergasan fizikal

**Contoh Kes :** Puan B Seorang Petugas kaunter telah dimarahi oleh seorang pelanggan.

**Rumusan :** Perlu mengamalkan budaya kerja yang professional dan tidak membiarkan emosi negative mempengaruhi diri dalam melaksanakan tugas harian agar penyampaian perkhidmatan menjadi cekap dan efisien.

# CONTOH KES : ETIKA KERJA

## 7. MENJAGA KERAHSIAAN

**Keterangan :** berusaha untuk sentiasa memastikan segala data dan maklumat terperingkat tidak dikongsi, disebar atau diakses tanpa kebenaran.

**Contoh Kes :** Encik C mempunyai maklumat berkaitan anggaran harga projek pembinaan untuk proses perolehan secara tender dan telah membocorkan maklumat tersebut kepada syarikat untuk tujuan mendapatkan tender tersebut.

**Rumusan :** Perlu jujur dan bertanggungjawab. Pelanggaran undang-undang ini membolehkan penjawat awam dikenakan tindakan di bawah Peraturan 4(2)(f) dan (g) - Peraturan -Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan & Tatatertib) 1993

**BAHAGIAN 4**  
**PRINSIP NILAI-NILAI**  
**MURNI**  
**(PRINSIP KETIGA)**

## BAHAGIAN 4 PRINSIP NILAI-NILAI MURNI

Penjawat awam pada setiap masa membudayakan nilai-nilai murni yang mencerminkan imej dan kredibiliti perkhidmatan awam agar sentiasa dipandang tinggi dengan mengamalkan empat nilai teras (*cardinal virtues*) dan 29 nilai kebangsaan seperti berikut:

# BAHAGIAN 4 PRINSIP NILAI-NILAI MURNI

## 1. KEBIJAKSANAAN

a. Menjaga Masa

b. Rasional

c. Baik Pertimbangan

d. Toleransi

e. Berdikari

f. Hormat

## 2. KEBERANIAN

a. Bercakap benar

b. Menegakkan Kebenaran

c. Cekal

d. Saling Bermaafan

e. Bermaruah

f. Dedikasi

## 3. PEMELIHARAAN DIRI

a. Bersyukur

b. bersih

c. Cekap

d. Amanah

e. Berdisiplin

f. Rajin

g. Tekun

h. Prihatin

i. Berketerampilan

j. Silaturahim

## 4. KEADILAN

a. Menjaga hak

b. Bekerjasama

c. Ikhlas

d. Jujur

e. Empati

f. Penghargaan

g. Kesederhanaan

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (1. KEBIJAKSANAAN)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
a.	<b>Menjaga Masa</b>	Sentiasa bijak merancang dan mengurus masa	Seorang Pegawai bijak menyusun keutamaan kerja yang telah diarahkan oleh Pegawai atasan.	Perlu komited dan menggunakan alternatif serta kaedah yang bersesuaian dalam menyelesaikan tugas.
b.	<b>Rasional</b>	Berfikiran terbuka berdasarkan alasan dan bukti yang nyata. Mampu membuat keputusan dan tindakan dengan cepat dan tepat.	Seorang Pegawai mempunyai kakitangan seliaan di bawahnya yang merupakan seorang yang komited namun sering mengambil cuti disebabkan kakitangan tersebut merupakan bapa tunggal. Pegawai membuat pertimbangan yang rasional dalam memberikan markah berdasarkan hasil kerja.	Perlu bertindak secara rasional dan professional dalam apa juga tugas yang dilaksanakan.

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (1. KEBIJAKSANAAN)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
c.	<b>Baik Pertimbangan</b>	Berkebolehan membuat pertimbangan yang wajar untuk menghasilkan keputusan yang bijaksana	Semasa membuat rondaan di lebuh raya, sepasukan anggota Jabatan J mendapati seorang wanita pulang ke kampung dengan menaiki motor dengan tiga orang anak.	Penjawat awam perlu bertindak secara rasional dalam apa jua tugas yang diterima



# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (1. KEBIJAKSANAAN)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
d.	<b>Toleransi</b>	Sentiasa bertolak ansur dan mampu mengawal emosi bagi mengelak berlakunya perbalahan dan pertelingkahan di tempat kerja	Puan G di arahkan oleh pegawai atasan untuk menyiapkan laporan dengan kadar segera dan memerlukan maklumat daripada Encik M di unit lain. Walaupun sibuk, namun Encik M masih mampu bertolak ansur dan memberi maklumat tersebut dalam tempoh yang ditetapkan	Penjawat awam perlu peka dan prihatin dengan tugas rakan-rakan dan sedaya upaya membantu mereka untuk melaksanakan tugas tersebut

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (1. KEBIJAKSANAAN)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
e.	<b>Berdikari</b>	Meningkatkan kebolehan dan kesanggupan melakukan sesuatu tanpa kebergantungan	Encik B merupakan pegawai OKU. Beliau aktif memberikan ceramah kesedaran dan juga mewakili sukan ping pong di dalam kejohanan antarabangsa	Penjawat awam perlu sentiasa berusaha dan berdikari dalam melaksanakan tugas yang diberi
f.	<b>Hormat</b>	Sentiasa menjaga hubungan dengan rakan sekerja, ketua jabatan, ahli keluarga, masyarakat dan alam sekitar	Encik F merupakan pegawai Gred 22 di Jabatan Y, Puan G merupakan pegawai baru Gred 41. Encik F masih menghormati Puan G walaupun beliau lebih berusia dan berpengalaman. Puan G juga turut sentiasa memohon tunjuk ajar dari Encik F	Penjawat awam hendak perlu sentiasa saling hormat menghormati antara satu sama lain tanpa mengira pangkat dan usia

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (2. KEBERANIAN)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
a.	<b>Bercakap Benar</b>	Menzahir kata-kata yang bernas dengan fakta yang betul dan jitu serta bertepatan dengan prinsip agama dan moral	Permohonan tanah Encik A gagal, namun Pegawai B memaklumkan masih tiada keputusan kerana kelewatan berikutan negara akan menghadapi pilihan raya umum	Penjawat awam hendaklah bercakap jujur dalam menjalankan tanggungjawab dan tugas
b.	<b>Menegakkan Kebenaran</b>	Yakin dan berpegang teguh kepada kebenaran berpandukan fakta, bukti atau prinsip secara berhemah dan diplomasi	Encik R menyediakan laporan kemajuan projek pembinaan jalan yang betul, walaupun tidak menguntungkan pihak kontraktor projek	Penjawat awam harus berani menegakkan kebenaran sebagai nilai untuk memperteguh dan mengangkat integriti perkhidmatan awam dan negara

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (2. KEBERANIAN)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
c.	<b>Cekal</b>	Menghadapi tekanan atau kesukaran semasa bertugas dan tidak mudah berputus asa	Cikgu R cekal mengajar anak murid walaupun terpaksa mengharungi perjalanan sukar sejauh 110km setiap hari bagi melaksanakan tanggungjawab	Penjawat awam perlu cekal dan tabah menghadapi setiap cabaran dalam kerjaya tanpa membelakangkan nilai dan etika sebagai penjawat awam
d.	<b>Saling Bermaafan</b>	Mengetepikan ego untuk meminta maaf atau memberi maaf terlebih dahulu bahkan membalas kesalahan orang lain dengan kebaikan	Puan M bersangka baik dan mengelak prasangka walaupun Encik A telah melontarkan soalan yang boleh menjatuhkan kredibiliti Puan M di dalam mesyuarat Jabatan	Penjawat awam perlu sentiasa bersikap terbuka dan memberi kemaafan dalam melaksanakan tugas demi kepentingan organisasi, masyarakat dan negara

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (2. KEBERANIAN)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
e.	<b>Bermaruah</b>	Menjaga kehormatan diri dengan karektar budi pekerti mulia	Cik S membuat laporan gangguan seksual terhadap Encik A. Walaupun menghadapi cemuhan, namun Cik S tabah mempertahankan maruah dirinya	Penjawat awam perlu elakkan perkara atau tingkah laku yang boleh menjejaskan kualiti diri dan mencemarkan nama baik serta kehormatan diri
f.	<b>Dedikasi</b>	Rela mengorbankan masa dan tenaga dalam melakukan tugas yang rasmi atau tidak rasmi	Puan X telah selesai bertugas syif malam. Beliau terserempak dengan kemalangan dalam perjalanan pulang. Beliau berhenti dan membantu mangsa kemalangan	Penjawat awam perlu sentiasa dedikasi dan komited dalam melaksanakan tugas walau di mana berada dan dalam apa jua keadaan

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (3. PEMELIHARAAN DIRI)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
a.	<b>Bersyukur</b>	Menzahirkan perasaan, ucapan dan tindak tanduk dengan ikhlas	Puan N tetap bersyukur walau ditugaskan di Kelantan, manakala suaminya bekerja di Pahang.	Sebagai penjawat awam, banyak kemudahan dan keistimewaan yang boleh dinikmati agar pegawai komited terhadap kerja
b.	<b>Bersih</b>	Ketinggian moral, tertib dan berdisplin, bebas daripada rasuah	Pegawai X diberikan penghargaan setelah menolak rasuah daripada PATI yang ditangkap dalam serbuan	Penjawat awam perlu sentiasa memberi khidmat yang terbaik dan bebas daripada amalan rasuah

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (3. PEMELIHARAAN DIRI)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
c.	<b>Cekap</b>	Memahami tugas dan melaksanakan dengan cekap dan berkesan	Encik H seorang pegawai baru mendapati terdapat banyak tunggakan cukai hasil tanah yang tidak dibayar. Kecekapan beliau telah berjaya mengutip cukai tersebut	Penjawat awam perlu cekap agar dapat meningkatkan produktiviti dan mengurangkan ketirisan
d.	<b>Amanah</b>	Melaksanakan tugas berdasarkan kepercayaan dalam batas kuasa yang ditentukan	Encik D menggunakan sebahagian wang di bawah peruntukan tabung amanah. Setelah terbongkar beliau berjanji untuk membayar semula namun pegawai beliau tetap melaporkan kes tersebut	Penjawat awam seharusnya menunjukkan contoh teladan yang terbaik bagi menghargai kepercayaan dan amanah yang telah diberikan

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (3. PEMELIHARAAN DIRI)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
e.	<b>Berdisplin</b>	Mematuhi segala peraturan dan undang-undang yang berkuat kuasa walau di mana pegawai berada	Pegawai K sering tidak hadir bertugas dan menyebabkan pindaan undang-undang tidak dapat dibentangkan dalam parlimen	Pegawai harus memastikan pematuhan disiplin diikuti sepenuhnya
f.	<b>Rajin</b>	Sentiasa bersungguh-sungguh dan berusaha dengan gigih dan berdedikasi	Puan S konsisten dalam pekerjaan sehingga mendapat anugerah APC 3 kali berturut-turut	Penjawat awam hendaklah sentiasa rajin dan berusaha memberi komitmen yang tinggi



# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (3. PEMELIHARAAN DIRI)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
g.	<b>Tekun</b>	Sentiasa memberi tumpuan kepada sesuatu kerja sehingga selesai dengan sempurna	Encik D sentiasa menjaga landskap Institusi Latihan Awam dalam keadaan baik sehingga sanggup hadir bekerja pada hari cuti	Penjawat awam perlu tekun dan bersungguh melaksanakan tugas dan tidak akan membiarkan unsur luar mempengaruhi konsentrasi
h.	<b>Prihatin</b>	Mengambil berat dan peka terhadap perubahan semasa	Puan M mengambil keputusan untuk terus datang melawat Pesakit OKU terlantar yang ingin berurusan di kaunter	Sifat prihatin penjawat awam dapat mengeratkan hubungan antara warga perkhidmatan awam dan masyarakat

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (3. PEMELIHARAAN DIRI)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
i.	Berketerampilan	Sentiasa menunjukkan imej yang baik	Encik A yang mempunyai 30 orang pegawai bawahan sentiasa dikagumi kerana sentiasa menunjukkan contoh teladan yang baik	Penjawat awam perlu sentiasa menjaga keterampilan yang baik secara fizikal mahupun perwatakan
j.	Silaturahmi	Sentiasa menjalin hubungan permuafakatan atau kerjasama erat sesama rakan sekerja	Pegawai dan kakitangan Y menziarahi Encik C yang telah ditimpa musibah kemalangan jalan raya	Penjawat awam perlu membina silaturahmi sesama rakan sekerja dan berusaha mencari jalan penyelesaian secara aman dan damai

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (4. KEADILAN)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
a.	Menjaga Hak	Menjaga keperluan dan tuntutan untuk diri, keluarga dan masyarakat	Puan S tetap mengambil nombor giliran ketika berurusan di Hospital Kerajaan walaupun mempunyai hak istimewa penjawat awam	Penjawat awam perlu bekerja dengan penuh etika dan menjaga hak sewajarnya
b.	Bekerjasama	Melaksana dan sentiasa bantu membantu dalam satu pasukan	Encik A dan Encik B bekerjasama dalam projek Jabatan U walaupun mereka datang dari kepakaran yang berbeza	Penjawat awam perlu mengetepikan sebarang sifat buruk dalam melaksanakan tugas
c.	Ikhlas	Melaksanakan tugas tanpa mengharapkan balasan daripada mana mana pihak	Cikgu A tetap bertindak mengajar anak murid secara talian walaupun beliau terlantar sakit di hospital	Keikhlasan penjawat awam dalam melaksanakan tugas akan menghasilkan tugas yang cemerlang dan sempurna

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (4. KEADILAN)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
d.	Jujur	Mengamalkan sikap berterus terang	Encik A hanya membuat tuntutan elaun penginapan sahaja ketika menjalankan tugas rasmi kerana makan minum beliau ditanggung oleh penganjur	Sikap jujur dapat mencerminkan kejujuran serta ketelusan perkhidmatan awam
e.	Empati	Memahami keadaan dan kesusahan orang lain serta memberi bantuan	Pelanggan tidak membawa kad pengenalan bukan halangan Puan S untuk membantu pelanggan yang sedang sarat mengandung ingin bersalin	Dalam menzahirkan empati. Penjawat awam masih terikat dengan prosedur dan peraturan yang berkuatkuasa

# CONTOH KES : NILAI-NILAI MURNI (4. KEADILAN)

BIL.	NILAI	KETERANGAN	CONTOH KES	RUMUSAN
f.	Penghargaan	Mengiktiraf dan memberi ganjaran tanda terima kasih atas sumbangan dan jasa	Amalan penghargaan kepada rakan sekerja sentiasa diamalkan oleh Pegawai A setiap kali selesai sesebuah tugas	Sumbangan atau jasa diberikan ganjaran bagi memberi motivasi, memupuk hubungan profesional dan sebagai contoh teladan dalam organisasi
g.	Kesederhanaan	Tidak keterlaluan dalam membuat pertimbangan dan tindakan	Encik H telah memilih lokasi strategic dengan kadar harga berpatutan bagi mematuhi arahan perbelanjaan berhemah.	Penjawat awam perlu sentiasa melaksanakan perbelanjaan berhemah

# BAHAGIAN 5

# PEMBUDAYAAN ETIKA

# PERKHIDMATAN AWAM

# BAHAGIAN 5 : PEMBUDAYAAN ETIKA PERKHIDMATAN AWAM

BIL.	PEMBUDAYAAN	CADANGAN
1.	Meningkatkan kesedaran dan kepekaan terhadap amalan etika	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyediakan poster</li><li>2. Mengedarkan risalah/ bulletin</li><li>3. Menghebahkan melalui media massa, portal atau laman web dan media baharu</li></ol>
2.	Menyebarkan amalan etika melalui pelbagai saluran komunikasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melantik <i>focal person</i></li><li>2. Melaksanakan program mentor/ mentee</li><li>3. Mengadakan “klinik” khidmat nasihat</li><li>4. Mengadakan perhimpunan pagi</li><li>5. Menyiarkan artikel/ rencana</li></ol>

# BAHAGIAN 5 : PEMBUDAYAAN ETIKA PERKHIDMATAN AWAM

BIL. a	PEMBUDAYAAN	CADANGAN
3.	Mengukuhkan kefahaman dan penghayatan melalui pembelajaran berterusan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melaksanakan kem motivasi</li><li>2. Melaksanakan program <i>team building</i> dan <i>high impact leadership programme</i></li><li>3. Menyiarkan <i>quote of the day</i> melalui e-mel</li><li>4. Mengadakan sesi pembacaan mutiara pagi</li><li>5. Menganjurkan pidato, debat dan kuiz</li><li>6. Menggalakkan penulisan artikel/ rencana</li><li>7. Mengadakan perkongsian ilmu melalui sesi ulasan buku</li><li>8. Melaksanakan forum/ bicara etika</li><li>9. Mengadakan tayangan filem pendek</li><li>10. Mengadakan program kenali pemimpin atau tokoh terkenal</li></ol>



# BAHAGIAN 5 : PEMBUDAYAAN ETIKA PERKHIDMATAN AWAM

BIL.	PEMBUDAYAAN	CADANGAN
4.	Melaksanakan pemantauan terhadap pelaksanaan program dan aktiviti	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengadakan <i>mystery shopping</i></li><li>2. Mengadakan program “turun padang” oleh Ketua Jabatan</li><li>3. Melaporkan status pelaksanaan program di Mesyuarat Bahagian/ Jabatan</li></ol>
5.	Melaksanakan penilaian keberkesanan program dan aktiviti	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menjalankan kajian kepuasan pelanggan</li><li>2. Menjalankan kajian kepuasan bekerja warga</li><li>3. Mengadakan polling/ undian</li><li>4. Mengambil kira elemen etika dalam penilaian pegawai contoh bulanan</li><li>5. Menjalankan kajian keberkesanan pelaksanaan program</li></ol>

# BAHAGIAN 5 : PEMBUDAYAAN ETIKA PERKHIDMATAN AWAM

BIL.	PEMBUDAYAAN	CADANGAN
6.	Memantapkan saluran maklum balas bagi orang awam mengemukakan cadangan atau komen	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyediakan saluran media baharu (facebook, twitter, blog, flickr, youtube)</li><li>2. Mendapatkan maklumbalas melalui online (e-maklum balas, e-aduan)</li><li>3. Khidmat SMS</li></ol>

**SEKIAN  
TERIMA KASIH**