KERAJAAN MALAYSIA

PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BIL. 1 TAHUN 2015

PANDUAN MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM

JABATAN PERDANA MENTERI
MALAYSIA
14 MEI 2015

Diedarkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

JABATAN PERDANA MENTERI
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA

No. Tel. : 03-8000 8000
No. Faks: 03-8888 3721

Ruj. Kami: MAMPU.600 – 8/4/6 Jld. 2 (2)
Tarikh:14 Mei 2015

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BIL. 1 TAHUN 2015

PANDUAN MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM

TUJUAN

1. Pekeliling ini bertujuan memaklumkan kepada ketua-ketua jabatan kerajaan mengenai panduan untuk memperkasakan agensi masing-masing berteraskan enam prinsip di bawah gagasan Merakyatkan Perkhidmatan Awam (MPA).

LATAR BELAKANG

2. Perubahan persekitaran yang pantas telah mendesak perkhidmatan awam mengambil langkah strategik apabila berhadapan dengan tuntutan-tuntutan baharu. Rakyat pada hari ini berfikiran kritis dan peka dalam membuat penilaian terhadap prestasi kerajaan dan menyuarakan tuntutan perubahan tadbir urus negara agar mengutamakan kebajikan mereka. Oleh itu, tanggungjawab yang diamanahkan kepada penjawat awam hendaklah dipandang serius. Penjawat awam perlu mengubah paradigma pemikiran yang lama ke arah meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan.

3. Menyedari akan kepentingan meneruskan momentum transformasi, gagasan MPA telah meletakkan bukan sahaja rakyat (pengguna) tetapi juga penjawat awam (penyedia dan pemudah cara) sebagai keutamaan. Oleh sebab penjawat awam juga sebagai rakyat yang memerlukan perkhidmatan berkualiti sebagaimana orang lain, maka kebajikan mereka harus dijaga agar berupaya menyumbangkan input dan idea bernas ke arah pengukuhan organisasi perkhidmatan awam dalam menyediakan perkhidmatan terbaik kepada rakyat. Keseimbangan antara manfaat yang diterima oleh rakyat dengan penjawat awam dapat memastikan kelestarian sistem penyampaian perkhidmatan awam dan seterusnya dipertingkatkan dari semasa ke semasa mengikut tuntutan perubahan persekitaran.

PELAKSANAAN

4. Panduan ini menerangkan pembudayaan enam prinsip MPA, iaitu keterbukaan, musyawarah, turun padang, insaniah, kekitaan serta kerjasama antara awam, swasta dan badan bukan kerajaan. MPA menyediakan satu kerangka menyeluruh dan seimbang yang mengambil kira aspek institusi dan individu.

5. Dalam konteks institusi, pembangunan keupayaan yang merangkumi elemen kebajikan, budaya, teknologi, persekitaran kerja, struktur, sistem dan prosedur kerja merupakan antara faktor penting dalam usaha pengukuhan organisasi. Pada peringkat penerima manfaat pula, rakyat dan komuniti termasuk badan bukan kerajaan dan swasta harus diberikan peluang dan ruang untuk turut serta memberikan pandangan dan sumbangan menentukan hala tuju serta dasar terbaik dalam merencanakan pembangunan negara. Pendekatan ini merupakan satu pembuktian jelas bahawa kerajaan amat serius dalam memberikan perkhidmatan yang melangkaui jangkaan rakyat.

6. Strategi dan inisiatif MPA yang digariskan dalam panduan ini boleh dilaksanakan mengikut kesesuaian agensi, iaitu boleh diubah suai mengikut kemampuan dan keupayaan dalam menyampaikan perkhidmatan. Perincian bagi panduan ini adalah seperti dalam lampiran.

PEMAKAIAN

7. Pekeliling ini terpakai kepada semua agensi kerajaan.

TARIKH BERKUAT KUASA

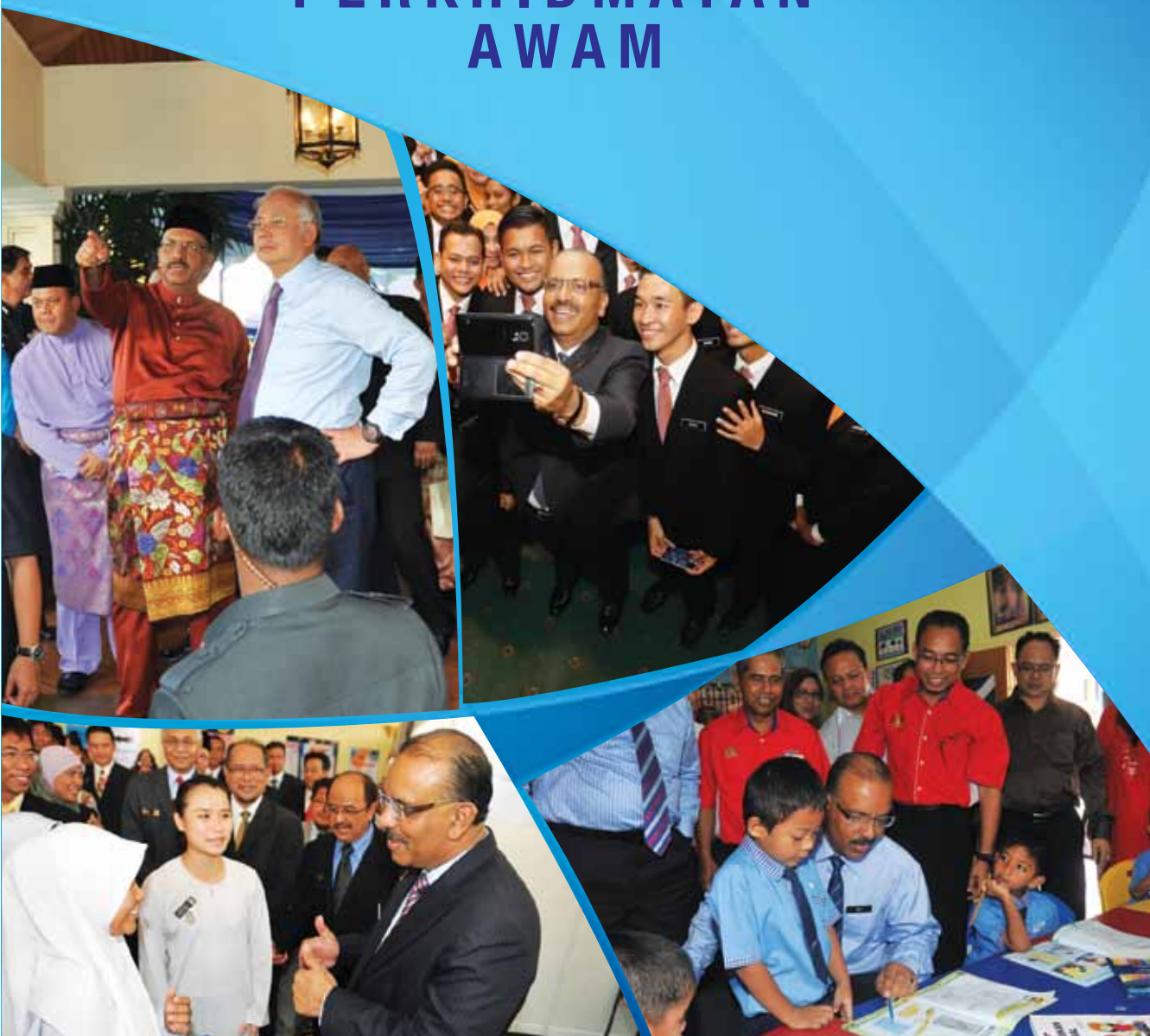
8. Pekeliling ini berkuat kuasa mulai tarikh dikeluarkan.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

TAN SRI DR. ALI HAMSA
Ketua Setiausaha Negara

Lampiran Pekeliling Kemajuan
Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2015

PANDUAN MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM



ISBN 978-983-9827-34-7
Hak Cipta Terpelihara
© Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri 2015

Hak cipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan mana-mana bahagian daripada bahan cetakan ini atau memindahkannya ke dalam sebarang bentuk melalui sebarang cara, sama ada secara elektronik atau mekanik, termasuk fotokopi, rakaman atau sebarang bentuk penyimpanan maklumat dan penyalinan, sebelum mendapat keizinan bertulis daripada Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).

Bersama-sama Melaksanakan Transformasi

Diterbitkan oleh:
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU),
Jabatan Perdana Menteri,
Aras 6, Blok B2, Kompleks Jabatan Perdana Menteri,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya, Malaysia.
Tel.: 603-8000 8000
Faks: 603-8888 3721
Laman web: www.mampu.gov.my

Kandungan

Perutusan Ketua Setiausaha Negara ii

Pengenalan 2

Enam Prinsip Merakyatkan Perkhidmatan Awam 8

- Keterbukaan 9
- Turun Padang 10
- Musyawarah 11
- Insaniah 13
- Kekitaan 14
- Kerjasama Awam - Swasta - Badan Bukan Kerajaan (NGO) 16

Kesimpulan 17

PERUTUSAN KETUA SETIAUSAHA NEGARA

Bismillahirrahmanirrahim.
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia.

Kesejahteraan rakyat menjadi keutamaan dalam pentadbiran sesebuah negara. Dalam usaha negara memacu seluruh keupayaan bagi mencapai status negara maju yang berpendapatan tinggi, aspek kebajikan rakyat terus diberikan penekanan. Oleh itu, perkhidmatan awam yang merupakan pendukung utama kepada pelaksanaan agenda negara harus menerapkan satu paradigma baharu sebagai asas pemikiran dan pegangan seluruh warganya.

Meneruskan momentum transformasi, penjawat awam bukan sahaja harus berupaya merasai denyut nadi dan mengenal pasti kehendak serta aspirasi rakyat; malah sebagai penyedia dan pemudah cara perkhidmatan kerajaan, aspek kebajikan penjawat awam itu sendiri harus juga diberikan perhatian kerana mereka merupakan penggerak jentera kerajaan. Idea ini tercetus atas dorongan dan keazaman untuk memastikan keperluan dan kehendak rakyat serta penjawat awam itu sendiri sentiasa menjadi agenda utama dalam perkhidmatan awam.

Ke arah memakmurkan negara dan menyejahterakan rakyat, saya mengajak penjawat awam supaya menyampaikan perkhidmatan dengan sebaik-baiknya seolah-olah mereka memberikan perkhidmatan kepada diri sendiri dan anggota keluarga. Kesemua enam prinsip yang berteraskan tadbir urus baik yang diketengahkan ini perlu dihayati dan dipraktikkan untuk menjana sistem penyampaian perkhidmatan yang berprestasi tinggi dan melangkaui jangkaan rakyat. Cadangan kaedah pelaksanaan yang digariskan boleh dilaksanakan mengikut kesesuaian agensi.

Buku ini diterbitkan sebagai panduan kepada penjawat awam ke arah melaksanakan kesemua prinsip ini. Saya percaya penjawat awam turut bersedia untuk melangkah bersama-sama kepimpinan perkhidmatan awam dalam memperkasakan sistem penyampaian perkhidmatan awam demi kesejahteraan rakyat dan kemakmuran negara. Saya mengucapkan syabas dan tahniah kepada Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri atas inisiatif menerbitkan buku panduan ini.

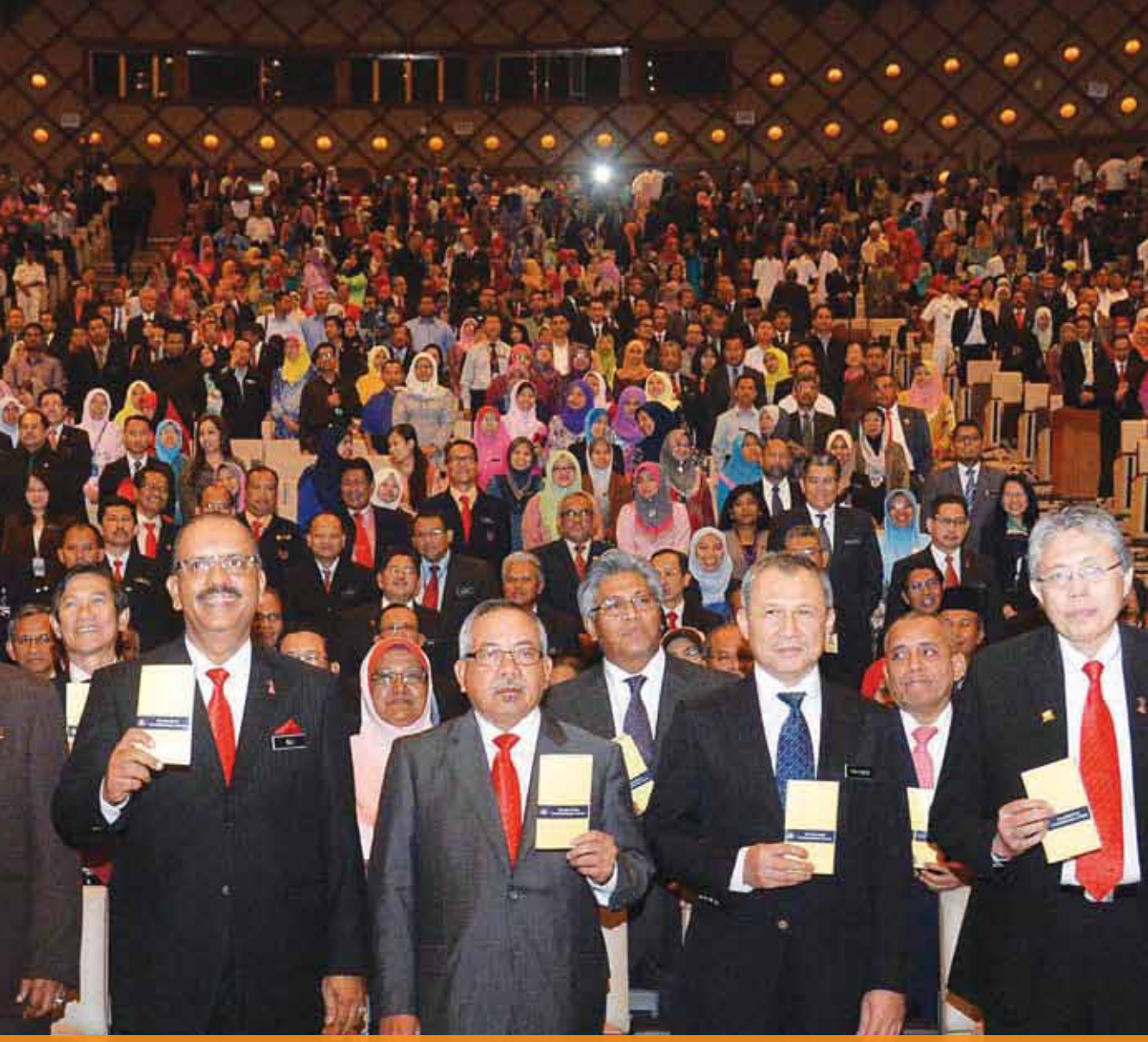
TAN SRI DR. ALI HAMSA
Ketua Setiausaha Negara
Mei 2015

Merakyatkan Perkhidmatan Awam

PENGENALAN

Perkhidmatan awam kini memberikan penekanan kepada beberapa aspek penting seperti keterbukaan, ketelusan, penyertaan awam, musyawarah dan pemerkasaan komuniti. Semua aspek ini telah diambil kira dalam pembentukan Gagasan 1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan yang telah diperkenalkan oleh YAB Perdana Menteri, Dato' Sri Mohd Najib Tun Abdul Razak. Gagasan ini merupakan komitmen kerajaan yang meletakkan rakyat sebagai keutamaan dalam perencanaan dasar dan pembangunan negara. Prinsip "Rakyat Didahulukan" bermakna kerajaan akan menumpukan perhatian kepada memenuhi keperluan utama rakyat. "Pencapaian Diutamakan" pula merupakan aku janji kerajaan untuk memastikan segala dasar dan perancangan diterjemahkan kepada program dan projek yang benar-benar memberikan impak positif kepada rakyat. Kedua-dua komitmen di bawah Gagasan 1Malaysia ini akan hanya dapat dizahirkan melalui pembentukan jentera pentadbiran awam yang komited dan mantap.

"... dalam konteks aspirasi nasional untuk menjadi sebuah negara maju yang berpendapatan tinggi ini, kerajaan akan melaksanakan pembaharuan dan perubahan secara lonjakan berganda... Meniti di atas dua prinsip yang saya nyatakan itu, sebagai satu pentadbiran bersifat objektif, jelas dan berhala tuju, kerajaan telah menukilkan Gagasan 1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan." – YAB Dato' Sri Mohd Najib Tun Abduk Razak, Perdana Menteri



Merakyatkan Perkhidmatan Awam: Suatu Justifikasi Menyejahterakan Rakyat

Gagasan Merakyatkan Perkhidmatan Awam (MPA) yang diperkenalkan oleh YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara pada bulan Jun 2012 selaras dengan Gagasan 1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan yang meletakkan kepentingan rakyat sebagai keutamaan paling tinggi dalam sistem penyampaian perkhidmatan awam. MPA menuntut penjawat awam meletakkan diri mereka sebagai pengguna perkhidmatan awam sekali gus merasakan sendiri sama ada mereka berpuas hati atau sebaliknya dengan perkhidmatan yang diberikan itu.

Penjawat awam yang kini berjumlah 1.5 juta orang juga merupakan rakyat. Sekiranya digabungkan dengan anggota keluarga dan sanak saudara dalam lingkungan setiap penjawat awam, maka jumlahnya menghampiri sembilan juta atau 30 peratus daripada jumlah penduduk negara. Ini bermaksud, penjawat awam perlu memberikan perkhidmatan terbaik seolah-olah mereka memberikan perkhidmatan kepada diri sendiri dan anggota keluarga. Komitmen untuk memberikan perkhidmatan terbaik perlu ada dalam budaya kerja penjawat awam dan tidak boleh dianggap sebagai satu kerja sahaja tetapi perlu disertakan dengan semangat kerana apa-apa yang disemai itulah yang dituai.

Sesungguhnya, MPA merupakan gagasan baharu untuk memastikan penyampaian perkhidmatan menepati aspirasi, keperluan dan piawaian rakyat. Penjawat awam dan rakyat harus saling memahami, bantu membantu, sokong-menyokong dalam meningkatkan usaha penambahbaikan secara berterusan agar kualiti sistem penyampaian perkhidmatan berada pada tahap yang tinggi, seterusnya dapat memenangi hati dan minda rakyat.

"Penjawat awam juga adalah rakyat, kita adalah penyedia dan pengguna perkhidmatan yang akan menggembirakan semua pihak. Justeru, apabila kita sentiasa berusaha memperbaiki dan meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan kepada rakyat, manfaat yang sama turut dirasai oleh kita juga." – YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara

Pemahaman terhadap kaedah pelaksanaan MPA yang terkandung dalam buku panduan ini diharap dapat membentuk minda dan sikap penjawat awam yang merupakan penentu kepada kejayaan meneruskan agenda transformasi. Buku panduan ini merupakan kesinambungan kepada risalah *Merakyatkan Perkhidmatan Awam* yang diterbitkan pada tahun 2013.

"Di bawah pendekatan Merakyatkan Perkhidmatan Awam, saya menyarankan penjawat awam supaya menyampaikan perkhidmatan dengan sebaik yang mungkin seolah-olah mereka memberi perkhidmatan kepada diri sendiri dan anggota keluarga. Merakyatkan Perkhidmatan Awam mencerminkan keprihatinan kerajaan dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang menepati aspirasi, kehendak dan piawaian rakyat."
– YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara

Enam Prinsip Merakyatkan Perkhidmatan Awam

1

KETERBUKAAN
"Minda Terbuka, Mudah Didekati"

2

TURUN PADANG
"Pasang Telinga, Buka Mata"

3

MUSYAWARAH
"Penglibatan, Penerangan dan Ekspektasi Jelas"

4

INSANIAH
"Keseimbangan Rohani dan Jasmani"

5

KEKITAAN
"Meraikan Perbezaan, Mengukuhkan Persamaan"

6

KERJASAMA AWAM – SWASTA – BADAN BUKAN KERAJAAN
"Perkongsian Sumber dan Kesepakatan"

KETERBUKAAN

Setiap penjawat awam perlu bersedia untuk menerima teguran dalam menjalankan tugas. Keterbukaan dalam konteks ini bermakna setiap cadangan dan kritikan ialah sesuatu yang berguna untuk memperbaik kelemahan dan memantapkan lagi mutu kerja dan perkhidmatan, di samping pembangunan kendiri. Dengan itu, pastikan kita ialah penjawat awam yang sentiasa:

1. Menyediakan pelbagai saluran komunikasi bagi rakyat menyampaikan aduan
2. Memastikan Pusat Panggilan Setempat sentiasa berada pada tahap kesediaan yang tinggi
3. Mempamerkan piagam pelanggan dan senarai perkhidmatan yang ditawarkan
4. Memahamkan pelanggan mengenai kriteria yang diguna pakai dalam proses membuat keputusan
5. Mempunyai kemahiran berkomunikasi dan sentiasa berketerampilan
6. Menunjukkan sikap mesra dan bersungguh dalam menghulurkan bantuan
7. Memberikan layanan mesra tanpa mengira usia, gender, kaum dan agama
8. Menggunakan bahasa yang mudah difahami oleh pelanggan semasa berinteraksi
9. Membuat siasatan terhadap aduan dan memberikan maklum balas segera kepada pengadu
10. Melaporkan hasil siasatan kepada pengurusan atasan untuk tindakan penambahbaikan
11. Memaklumkan hasil siasatan dan perancangan tindakan susulan kepada pengadu

TURUN PADANG

Turun padang merupakan salah satu prinsip yang berkesan untuk melawat atau melihat sendiri dan seterusnya melunaskan atau menyelesaikan permasalahan dengan segera. Prinsip ini terus diberikan penekanan kerana turun padang dilihat sebagai lebih efektif dalam memahami permasalahan warga kerja dan menghayati denyut nadi rakyat.

- Mengetahui tahap semangat, motivasi, prestasi, kebajikan dan persekitaran tempat warga organisasi bekerja
- Membantu menyelesaikan masalah dengan cepat, tepat dan secara berintegriti

- Membudayakan program turun padang *Jejak Mesra Perkhidmatan Awam* (JMPA) yang menyediakan ruang interaksi terus dengan rakyat bagi mendapatkan maklum balas dan persepsi mereka
- Memastikan pengurusan kanan mewakili pelbagai bahagian/agensi berkaitan turut menganggotai pasukan turun padang supaya menjadi lebih berkesan
- Menyediakan kemudahan yang kondusif bagi menyokong program ini

- Mengadakan lawatan dan pemerhatian terhadap bahagian/agensi kerajaan bagi menganalisis ketersediaan keupayaan untuk mengguna pakai pendekatan baharu dalam sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan dari segi:
  - sumber
  - prosedur
  - kepakaran
  - teknologi
  - infrastruktur

MUSYAWARAH

Musyawarah ialah proses pembahasan sesuatu persoalan yang bertujuan untuk mencapai keputusan bersama. Melalui pendekatan ini, sebarang perbezaan pendapat yang berterusan dapat dihindari dan seterusnya membantu mencapai kesepakatan yang utuh. Interaksi penjawat awam dengan pelbagai pihak melalui pelbagai saluran dapat mempercepat proses mendapatkan maklum balas, idea dan pandangan. Jangkaan pelanggan harus difahami terlebih dahulu. Dengan itu, persefahaman dan kesepakatan yang erat terjalin antara rakyat dengan kerajaan dapat meminimumkan persepsi yang berbeza.

- Pemupukan elemen musyawarah melalui **dialog perkongsian pengalaman** dengan warga kerja haruslah dimantapkan
- Warga kerja perlu didedahkan mengenai **kepentingan melaksanakan sesi musyawarah** dengan pihak yang berkepentingan dan rakyat pada pelbagai peringkat perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penilaian dasar, program atau projek
- Latihan mengenai **tatacara dan etika musyawarah** kepada warga kerja mampu meningkatkan tahap keyakinan diri mereka

Sesi musyawarah yang berkesan ialah sesi yang dianjurkan melibatkan pihak yang berkepentingan berdasarkan kerumitan isu seperti yang berikut:

- **Kumpulan fokus** bagi perbincangan perkara berkaitan perancangan dasar
- **Kumpulan kerja** bagi perbincangan berhubung kaedah pelaksanaan program atau projek
- **Persidangan** bagi memaklumkan amalan-amalan terbaik pelaksanaan sesuatu program atau projek

INSANIAH

Penjawat awam yang cemerlang merupakan penjawat awam yang seimbang dari sudut kerohanian dan fizikal. Pekerjaan yang dilakukannya pula bukanlah semata-mata untuk meraih pendapatan setiap bulan, malah menjadikan pekerjaan itu sebagai ibadah yang membawa keberkatan. Mencari keredaan Tuhan, bekerja dengan tekun, cekap dan bersungguh-sungguh merupakan antara prasyarat kerja yang dinilai sebagai ibadah. Menyedari hakikat ini, maka penjawat awam akan sentiasa berusaha meningkatkan kualiti dan produktiviti pada setiap masa tanpa rasa jemu. Oleh hal yang demikian, usaha seperti yang berikut haruslah dilaksanakan:

PEMANTAPAN KUALITI JASMANI

- ✓ Menggalakkan keseimbangan antara kerjaya dengan keluarga
- ✓ Melibatkan diri dalam aktiviti kemasyarakatan
- ✓ Membudayakan kegiatan riadah selepas waktu pejabat
- ✓ Melaksanakan pemeriksaan kesihatan menyeluruh kepada warga kerja yang berumur 40 tahun ke atas
- ✓ Mengamalkan gaya hidup sihat

"Wahai sekalian manusia! Makanlah dari apa yang ada di bumi, yang halal lagi baik..." (Al-Baqarah: 168)

"Kesihatan merupakan harta yang paling bernilai..." (Buddha)

"Kesihatan adalah kekayaan sebenar dan bukan kepingan emas perak" (Mahatma Gandhi)

PEMANTAPAN KUALITI KEROHANIAN

- ✓ Melengkapkan diri dan keluarga dengan ilmu asas agama
- ✓ Memulakan rutin harian pagi dengan mengingati kepentingan bekerja sebagai ibadah
- ✓ Menganjurkan kegiatan ceramah, tazkirah mingguan atau bulanan di agensi secara berterusan

PEMANTAPAN BUDAYA KERJA CEMERLANG

- ✓ Menerap dan mengamalkan budaya ketepatan (*precision culture*) dan kesegeraan
- ✓ Menjaga hubungan silaturahim sesama warga kerja dengan mengelakkan diri daripada budaya fitnah-memfitnah
- ✓ Membudayakan ilmu dan mempraktikkan pembelajaran berterusan
- ✓ Menanam dalam diri sifat empati

KEKITAAN

Kekitaan boleh didefinisikan sebagai semangat persaudaraan dan bekerjasama dalam sesuatu kumpulan yang dipamerkan oleh warga kerja. Pembuktian komitmen ini dapat dilihat melalui sikap untuk bekerja dengan bersungguh-sungguh, bertanggungjawab, berkorban masa dan tenaga serta sanggup berkongsi sumber dan kepakaran merentas bahagian dan agensi demi menjayakan objektif kewujudan perkhidmatan awam.

- Menjadi kewajipan bagi kita sebagai warga kerja perkhidmatan awam untuk memahami visi, misi, objektif dan nilai bersama organisasi
- Mengamalkan budaya korporat seperti penyiaran lagu korporat, pemakaian logo dan identiti organisasi
- Membajai dan menyemarakkan semangat kerja berpasukan secara berterusan
- Membina perasaan saling menghormati, saling mempercayai dan saling menghargai antara satu sama lain
- Menghilangkan rasa kekok dalam pergaulan disebabkan perbezaan pangkat, skim perkhidmatan dan agensi
- Mengamalkan pendekatan dan budaya kerja baharu yang merentas agensi di bawah strategi lautan biru kebangsaan yang berteraskan prinsip:
  - impak yang positif;
  - kos minimum;
  - pelaksanaan pantas; dan
  - perubahan mampan
- Memantapkan sistem penyampaian perkhidmatan melalui perkongsian sumber, data, amalan terbaik dan kepakaran antara agensi

KERJASAMA AWAM-SWASTA-BADAN BUKAN KERAJAAN

Kerjasama dan penglibatan antara kerajaan, swasta serta badan bukan kerajaan amatlah penting dalam menjayakan sesuatu program dan projek yang memberi manfaat kepada rakyat. Gandingan kerjasama ketiga-tiga pihak ini perlu dalam membentuk rasa pemilikan bersama. Semua pihak harus bersepakat berkongsi sumber dan pengetahuan untuk memacu pembangunan negara.

- **Merangka visi, misi, strategi, objektif dan skop kerjasama** berdasarkan kekangan sumber dan keupayaan

- Mengenal pasti sumber, pengetahuan, kepakaran dan teknologi yang diperlukan oleh setiap rakan kerjasama, di samping menilai kesediaannya untuk turut berkongsi

- Memastikan jalinan kerjasama yang dimeterai membawa kepada **perubahan positif** melalui **pengurangan kos, penawaran perkhidmatan** dan **pembangunan infrastruktur berkualiti**

- **Mewujudkan saluran komunikasi antara rakan kerjasama** untuk meningkatkan keberkesanan pelaksanaan program atau projek seterusnya memupuk kepercayaan bersama dalam memastikan kerjasama mencapai matlamat yang diinginkan

- Membuat **penilaian prestasi secara berkala** supaya penambahbaikan dapat dibuat secara berterusan

KESIMPULAN

Gagasan MPA yang dicetuskan oleh YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara menuntut seluruh penjawat awam menghayati sentuhan insani dalam melaksanakan tanggungjawab mereka berdasarkan enam prinsip yang telah diutarakan. Gagasan ini telah meletakkan penjawat awam (penyedia dan pemudah cara) dan rakyat (pengguna) sebagai keutamaan. Penjawat awam sebagai rakyat yang memerlukan perkhidmatan berkualiti sebagaimana orang lain harus berupaya menyumbangkan input dan idea bernas ke arah pengukuhan organisasi perkhidmatan awam terlebih dahulu sekali gus dapat menyediakan perkhidmatan terbaik kepada rakyat.

Keupayaan merasai dan menyelami setiap keperluan dan kehendak rakyat merupakan elemen yang sangat penting bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan melangkaui jangkaan rakyat. Penjawat awam haruslah menganggap perkhidmatan yang diberikan seumpama perkhidmatan untuk diri sendiri kerana mereka juga merupakan pelanggan kepada agensi kerajaan yang lain. Setiap perkhidmatan yang ditawarkan haruslah dipantau dan dinilai keberkesanannya dari semasa ke semasa agar penambahbaikan berterusan dapat dilaksanakan untuk manfaat terbaik semua pihak. Oleh itu, segala usaha yang dicurahkan haruslah dengan sepenuh hati dan ikhlas agar mencapai tahap perkhidmatan yang dijanjikan.

"Kita perlu prihatin sebagai ketua dalam perkhidmatan awam bukan sahaja kepada kumpulan sasar yang kita sampaikan perkhidmatan tetapi juga kebajikan pegawai dan kakitangan kita sendiri." – YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara