



# LAPORAN SISTEM PENGURUSAN AUDIT NILAI DI JABATAN KERJA RAYA TAHUN 2016

**SISTEM PENGURUSAN AUDIT NILAI  
DALAM PERKHIDMATAN AWAM**



# PENGENALAN

## TUJUAN

**MENGENALPASTI KEBERKESANAN PERLAKSANAAN PROGRAM-PROGRAM PEMBAHARUAN PERKHIDMATAN AWAM** YANG TERKANDUNG DI DALAMNYA NILAI-NILAI MURNI DAN MEMBANGUNKAN STRATEGI MENINGKATKAN PENGAMALAN NILAI-NILAI TERSEBUT DI JKR

## TEMPOH

**BULAN JANUARI – SEPTEMBER 2016**

## KAEDAH PENGUKURAN

- 1) REKOD AMALAN NILAI**
- 2) INDEKS NILAI IDEAL**
- 3) INDEKS NILAI PERIBADI**
- 4) INDEKS NILAI ORGANISASI**
- 5) REKOD MAKLUM BALAS PELANGGAN**



# Pengenalan(samb..)

## DISKRIPSI KAEDAH PENGUKURAN (samb...)

### i. REKOD AMALAN NILAI

INSTRUMEN UNTUK MENGUMPUL MAKLUMAT

- a) Pengisytiharan Harta
- b) Pengaduan Awam
- c) Tindakan Surcaj / Tatatertib
- d) Laporan Prestasi Pegawai Di Ibu Pejabat JKR

### ii. INDEKS NILAI IDEAL

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR **IDEOLOGI** PEGAWAI BERHUBUNG DENGAN PRINSIP ATAU TINGKAH LAKU YANG MUNGKIN WUJUD DALAM ORGANISASI

### iii. INDEKS NILAI PERIBADI

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR TAHAP **AMALAN NILAI** DIRI SESEORANG PEGAWAI



# PENGENALAN(samb..)

## DISKRIPSI KAEDAH PENGUKURAN (samb...)

### iv. **INDEKS NILAI ORGANISASI**

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR **PERSEPSI PEGAWAI TERHADAP TINGKAH LAKU YANG MUNGKIN BERLAKU DI ORGANISASI** BERDASARKAN NILAI TERAS

### v. **REKOD MAKLUM BALAS PELANGGAN**

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR **PENGALAMAN DAN PEMERHATIAN PELANGGAN** TERHADAP SESEBUAH AGENSI KERAJAAN BERHUBUNG PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN



# PENGENALAN(samb..)

## PROSEDUR AUDIT NILAI

### REKOD AMALAN NILAI

- MAKLUMAT DIKUMPUL DAN DIPEROLEHI MELALUI BAHAGIAN- BAHAGIAN DI CAWANGAN PENGURUSAN KORPORAT:-
  - 1) **LAPORAN PERISYTIHARAN HARTA** – BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
  - 2) **LAPORAN PENGADUAN AWAM** – BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT
  - 3) **LAPORAN SURCAJ / TATATERTIB** - BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
  - 4) **LAPORAN NILAIAN PRESTASI TAHUNAN**- BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
  - 5) **MAKLUMAT JABATAN** - BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA



# PENGENALAN(samb..)

## » PROSEDUR AUDIT NILAI (samb..)

### **INDEKS NILAI IDEAL**

- MAKLUMAT DIPEROLEHI DARIPADA RESPONDEN **SECARA ON-LINE**

### **INDEKS NILAI PERIBADI**

- MAKLUMAT DIPEROLEHI DARIPADA RESPONDEN **SECARA ON-LINE**

### **INDEKS NILAI ORGANISASI**

- MAKLUMAT DIPEROLEHI DARIPADA RESPONDEN **SECARA ON-LINE**

### **REKOD MAKLUM BALAS PELANGGAN**

- DIUKUR OLEH PELANGGAN BERDASARKAN PENGALAMAN DAN PEMERHATIAN KETIKA BERURUSAN DENGAN PIHAK JKR
- TERDAPAT **BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN** YANG PERLU DIISI OLEH PELANGGAN



# ANALISIS

## KAEDAH INTERPRETASI TAHAP PENGAMALAN NILAI

POIN	TAHAP PENGAMALAN NILAI
$\geq 90$	CEMERLANG DAN PERLU DIKEKALKAN
80-89	BOLEH DITERIMA DENGAN MENERUSKAN USAHA PENINGKATAN
60-79	PERLU PENAMBAHBAIKAN DENGAN PEMANTAUAN
$\leq 59$	SANGAT PERLU PENAMBAHBAIKAN DENGAN PEMANTAUAN



# DEMOGRAFI RESPONDEN

Demografi		*Jumlah	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	397	53.29
	Perempuan	348	46.71
Umur	25 Tahun ke bawah	12	1.61
	26-30 Tahun	107	14.36
	31-35 Tahun	257	34.50
	36-40 Tahun	152	20.40
	41-45 Tahun	58	7.79
	46-50 Tahun	49	6.58
	51 Tahun ke atas	110	14.77
Bangsa	Melayu	699	93.83
	Cina	11	1.48
	India	16	2.15
	Lain-lain	19	2.55
Kumpulan Perkhidmatan	Pengurusan Atasan	7	0.94
	Pengurusan & Profesional	368	49.40
	Sokongan I	313	42.01
	Sokongan II	57	7.65
<b>Jumlah Keseluruhan (Responden Pegawai JKR)</b>		<b>745</b>	





# DEMOGRAFI PELANGGAN

Demografi		*Jumla	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	164	75.93
	Perempuan	52	24.07
Umur	25 Tahun ke bawah	6	2.80
	26-30 Tahun	37	17.29
	31-35 Tahun	58	27.10
	36-40 Tahun	37	17.29
	41-45 Tahun	18	8.42
	46-50 Tahun	19	8.88
	51 Tahun ke atas	39	18.22
Bangsa	Melayu	205	96.70
	Cina	2	0.94
	India	2	0.94
	Lain-lain	3	1.42
Pekerjaan	Kakitangan Kerajaan	143	66.82
	Kakitangan Swasta	42	19.63
	Bekerja Sendiri/ Suri Rumah/ Pesara	29	13.55
<b>Jumlah Keseluruhan (Responden Pelanggan)</b>		<b>216</b>	



# ANALISIS (samb...)

## KEPUTUSAN SISTEM PENGURUSAN AUDIT NILAI

Bil	Indeks	Poin	Pemberat	Poin x Pemberat
1	Rekod Amalan Nilai	42.43	1.0	42.43
2	Indeks Nilai Ideal	80.95	1.0	80.95
3	Indeks Nilai Peribadi	74.92	2.0	149.84
4	Indeks Nilai Organisasi	70.03	1.5	105.05
5	Maklumbalas Pelanggan	79.83	1.5	119.75
<b>JUMLAH</b>			<b>7.0</b>	<b>498.02</b>



# ANALISIS (samb...)

## KEPUTUSAN SISTEM PENGURUSAN AUDIT NILAI (samb...)

### Indeks Nilai Komposit

=(JUMLAH POIN x PEMBERAT) / JUMLAH PEMBERAT

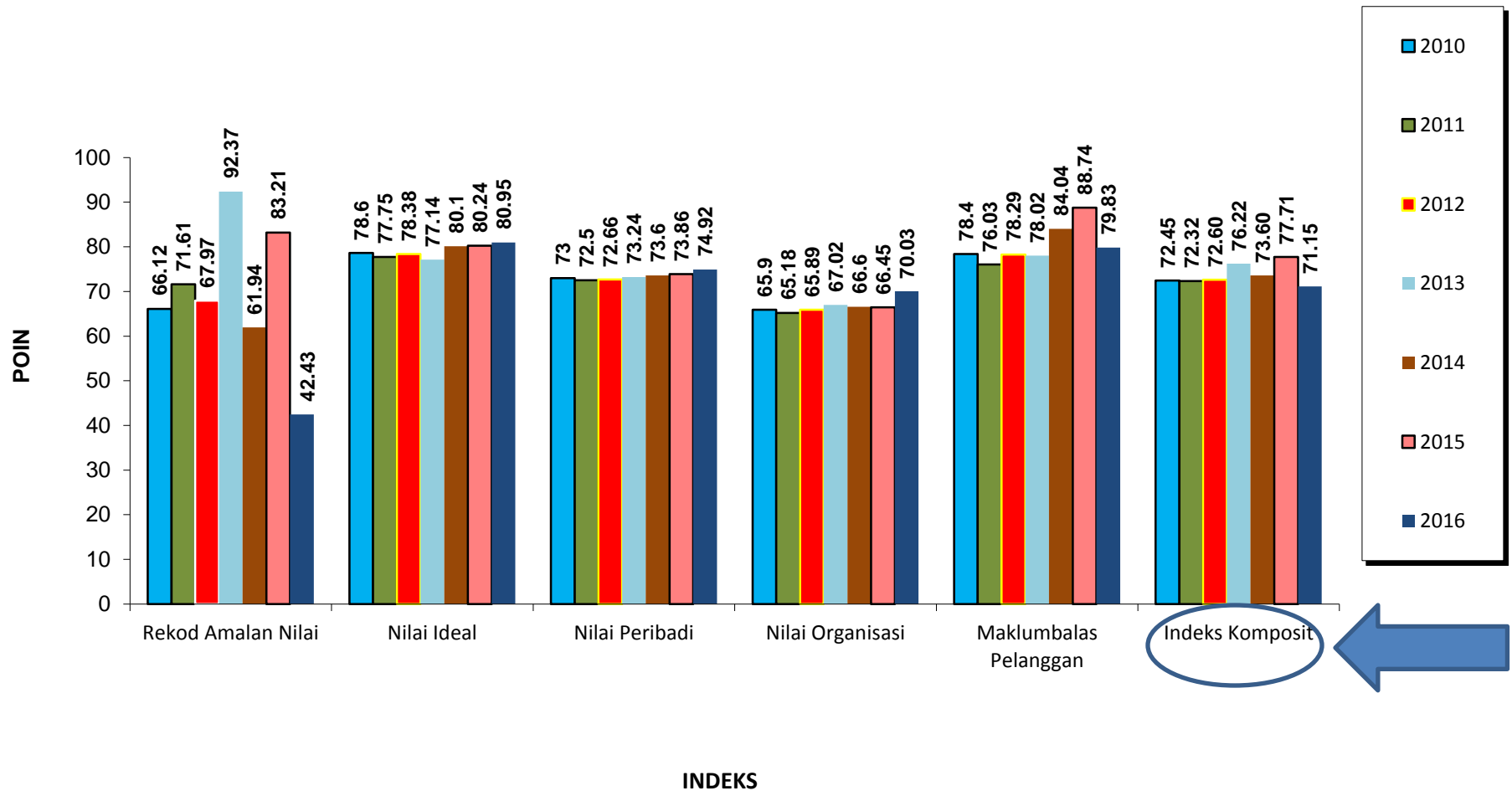
=( 498.02 ) / 7.0 = **71.15**

SECARA KESELURUHAN, **INDEKS NILAI KOMPOSIT** JKR PADA TAHAP **71.15** MENUNJUKKAN PENGAMALAN NILAI MURNI DI JKR MASIH BERADA PADA TAHAP **PERLU PENAMBAHBAIKAN DAN PEMANTAUAN**



# ANALISIS (samb...)

CARTA PERBANDINGAN KEPUTUSAN SPAN  
BAGI TAHUN 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 DAN 2016



# LAPORAN SISTEM PENGURUSAN AUDIT NILAI JKR 2016

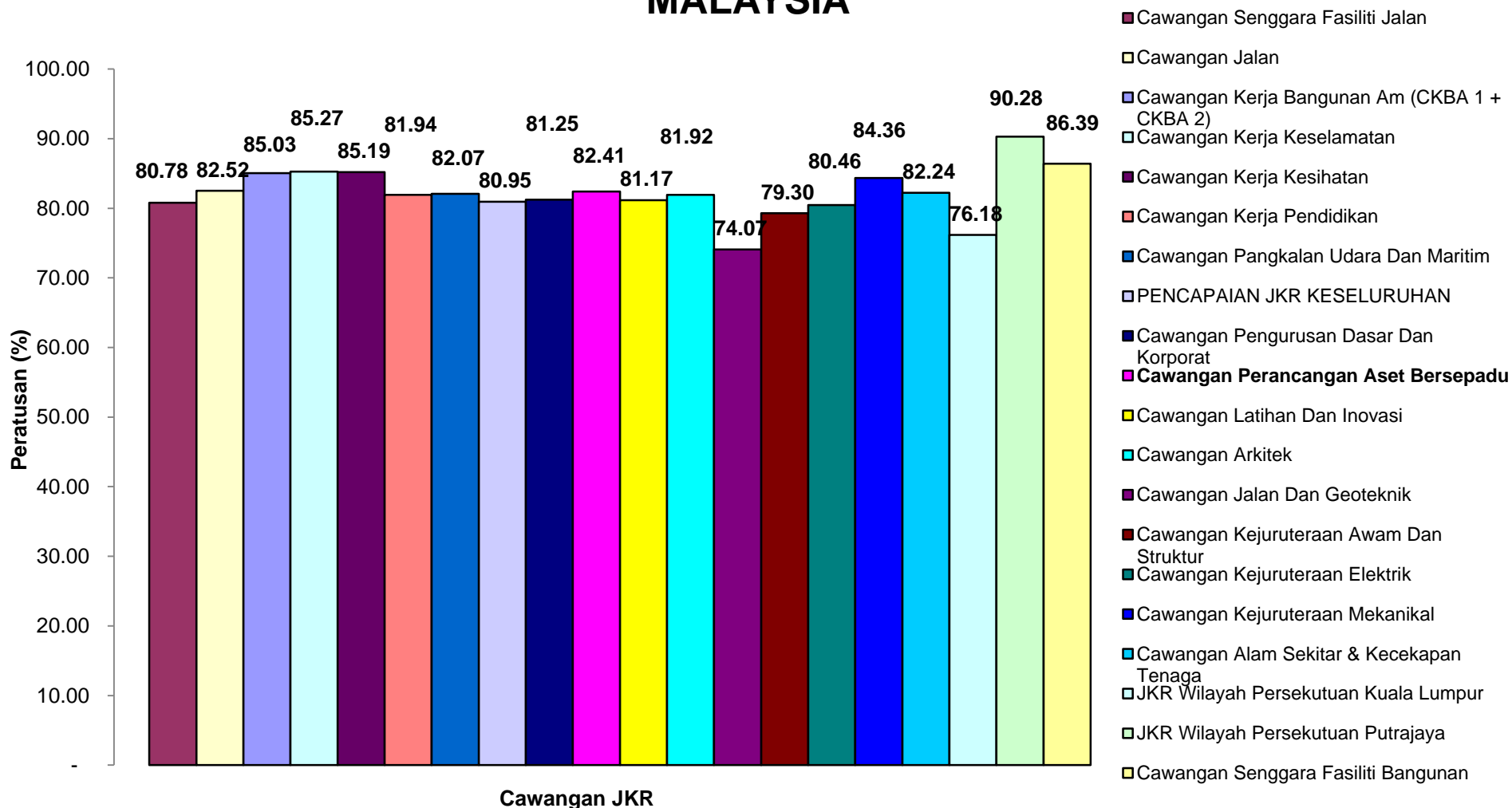
## ANALISIS PENCAPAIAN MENGIKUT CAWANGAN

Bil.	Cawangan/Bahagian/Wilayah	Res	AMALAN NILAI	NILAI IDEAL	NILAI PERIBADI	NILAI ORGANISASI	M/BALAS PELANGGAN	INDEKS KOMPOSIT
1	Cawangan Senggara Fasiliti Jalan	49		80.78	76.13	73.02	-	
2	Cawangan Jalan	12		82.52	75.23	67.94	-	
3	Cawangan Kerja Bangunan Am (CKBA1 + CKBA 2)	52		85.03	76.06	68.71	85.94	
4	Cawangan Kerja Keselamatan	28		85.27	76.24	70.09	-	
5	Cawangan Kerja Kesihatan	18		85.19	80.26	72.38	-	
6	Cawangan Kerja Pendidikan	34		81.94	74.80	68.38	77.08	
7	Cawangan Pangkalan Udara & Maritim	11		82.07	75.00	70.58	-	
8	Cawangan Pengurusan Dasar Dan Korporat	2		81.25	75.69	67.36	-	
9	Cawangan Perancangan Aset Bersepadu	148		82.41	76.26	71.50	-	
10	Cawangan Latihan Dan Inovasi	9		81.17	62.19	67.13	-	
11	Cawangan Arkitek	62		81.92	76.03	67.70	83.51	
12	Cawangan Jalan Dan Geoteknik	3		74.07	69.44	67.13	-	
13	Cawangan Kejuruteraan Awam Dan Struktur	43		79.30	76.94	73.00	-	
14	Cawangan Kejuruteraan Elektrik	29		80.46	73.99	68.77	-	
15	Cawangan Kejuruteraan Mekanikal	19		84.36	70.91	67.98	88.76	
16	Cawangan Alam Sekitar & Kecekapan Tenaga	51		82.24	76.14	70.92	-	
17	JKR Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur	168		76.18	72.18	69.49	78.66	
18	JKR Wilayah Persekutuan Putrajaya	2		90.28	84.03	53.47	-	
19	Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan	5		86.39	76.39	63.06	-	
	<b>Pencapaian JKR Keseluruhan</b>		<b>42.43</b>	<b>80.95</b>	<b>74.92</b>	<b>70.03</b>	<b>79.83</b>	<b>71.15</b>
		745						



# PENCAPAIAN NILAI IDEAL SETIAP CAWANGAN JKR MALAYSIA

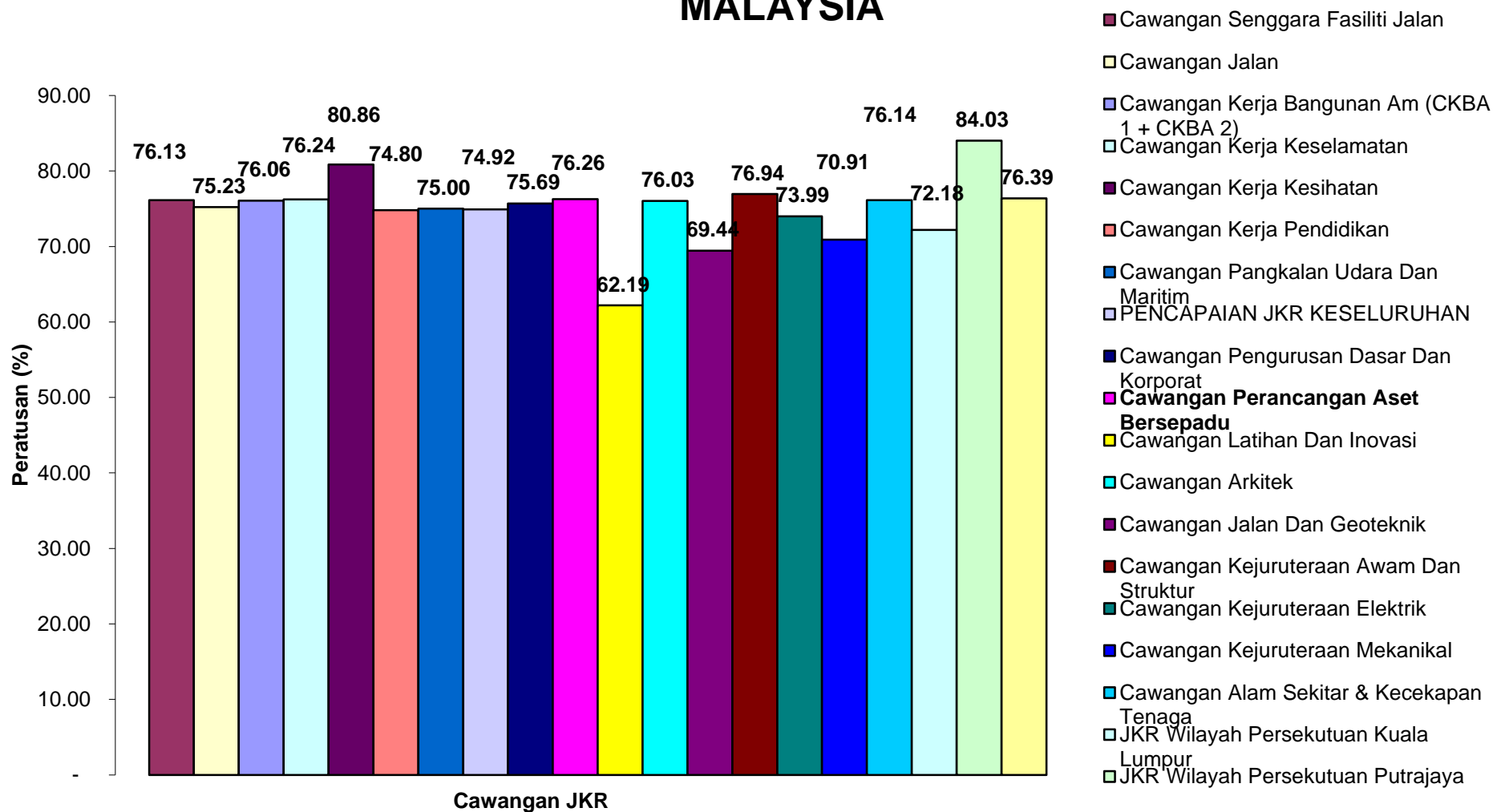
## PENCAPAIAN NILAI IDEAL SETIAP CAWANGAN JKR MALAYSIA





# PENCAPAIAN NILAI PERIBADI SETIAP CAWANGAN JKR MALAYSIA

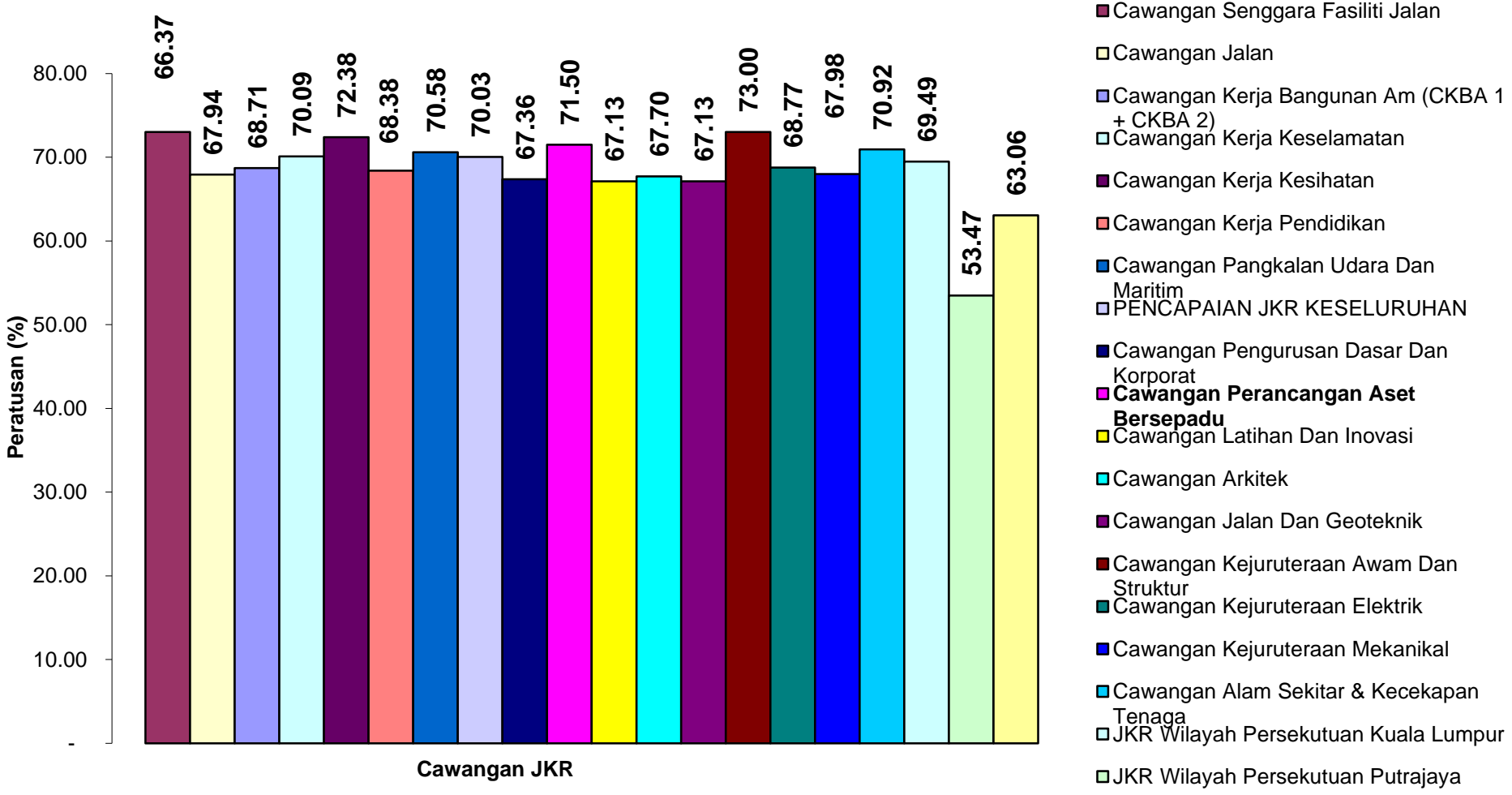
## PENCAPAIAN NILAI PERIBADI SETIAP CAWANGAN JKR MALAYSIA





# PENCAPAIAN NILAI ORGANISASI SETIAP CAWANGAN JKR MALAYSIA

## PENCAPAIAN NILAI ORGANISASI SETIAP CAWANGAN JKR MALAYSIA

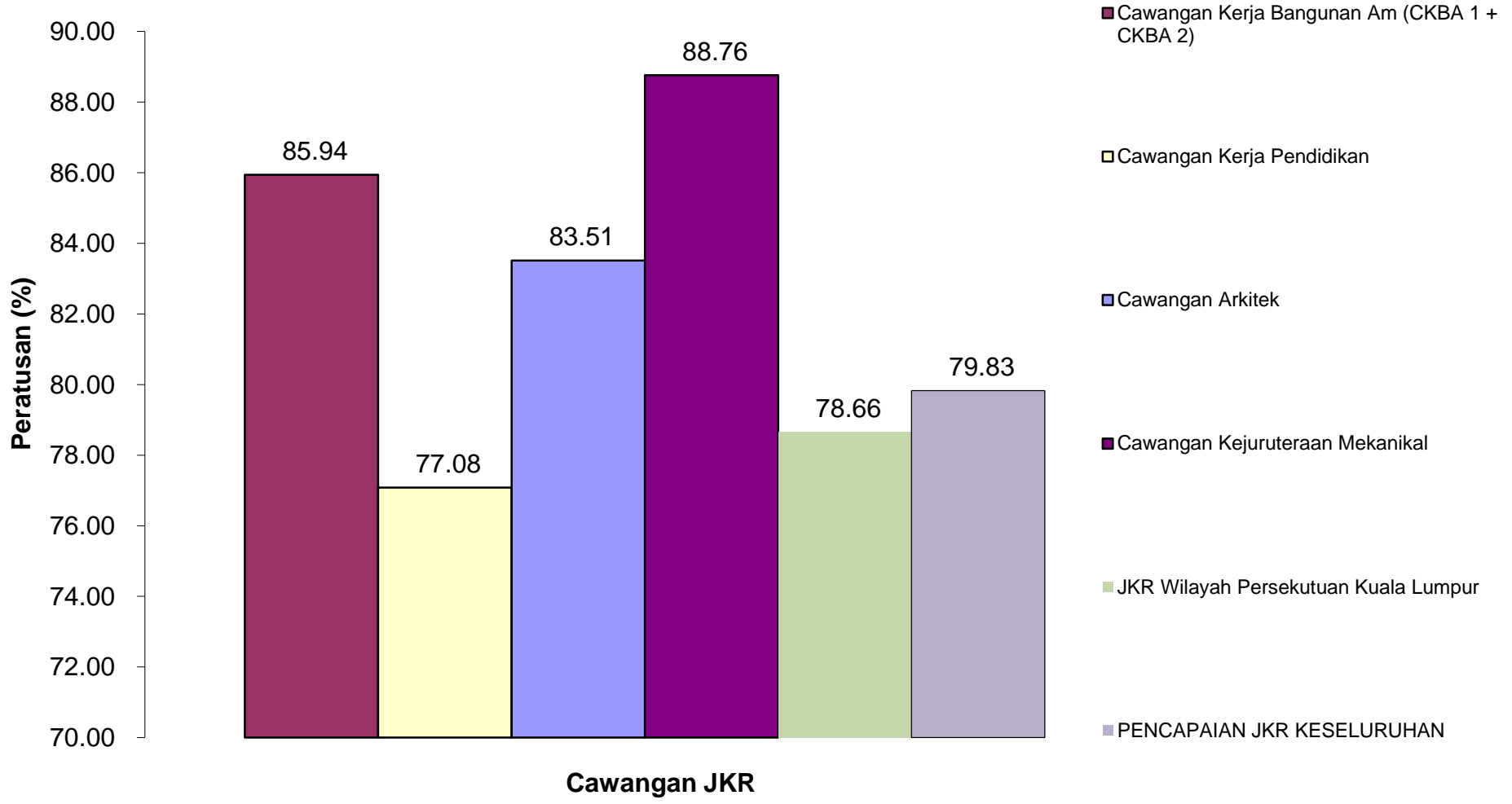






# PENCAPAIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN SETIAP CAWANGAN JKR MALAYSIA

## PENCAPAIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN DI SETIAP CAWANGAN JKR MALAYSIA





# ULASAN DAN CADANGAN PROGRAM

## Mempertingkatkan Rekod Amalan Nilai

- ❑ Kursus/taklimat berkaitan salah laku, penyalahgunaan kuasa, penyelewengan serta ketidakpatuhan dalam peraturan Kerajaan dan langkah-langkah pencegahan.
- ❑ Kursus/taklimat berkaitan skop kerja kakitangan;
- ❑ Ceramah berunsur keagamaan
- ❑ Memperkemaskan lagi sistem pengurusan aduan awam sediada
- ❑ Sentiasa memberi peringatan kepada kakitangan berhubung keperluan pematuhan aspek perisytiharan harta contohnya peringatan melalui e-mail secara berterusan; dan
- ❑ Program peningkatan profesionalisme dan peningkatan prestasi
- ❑ Menyediakan Sudut Integriti di Pejabat/Laman Web Cawangan masing-masing



# ULASAN DAN CADANGAN PROGRAM

## Mempertingkatkan Nilai Ideal JKR

- Ceramah agama berkaitan integriti dari perspektif agama serta tanggungjawab terhadap kerja dan agama;
- Galakan/kempen membaca bahan bacaan ilmiah yang mendorong kakitangan untuk meningkatkan kesedaran, kefahaman dan penghayatan nilai-nilai murni;
- Kursus/taklimat berkaitan etika kerja;
- Pematuhan kod etika/garis panduan tatalaku untuk kakitangan; dan
- Kursus/taklimat/bengkel berkaitan pengurusan integriti dan akauntabiliti.



# ULASAN DAN CADANGAN PROGRAM

## Mempertingkatkan Nilai Peribadi JKR

- Konsep kepimpinan melalui teladan / *role model*;
- Menggalakkan program *mentor-mentee* di JKR seluruh Malaysia;
- Sistem pengiktirafan dan ganjaran contohnya *worker of the month* / *worker of the year* / Tokoh Cawangan bagi memupuk semangat bekerja di kalangan kakitangan;
- Program Pembimbing Rakan Sekerja yang berkonsepkan rakan membantu rakan dengan memupuk semangat berpasukan, keakraban, keharmonian dan saling menghormati potensi masing-masing; dan
- Mewujudkan perkhidmatan kaunseling untuk mempertingkatkan potensi diri individu bagi membantu meneroka halangan yang terdapat dalam diri individu daripada memberikan sumbangan yang bermakna dan cemerlang terhadap organisasi.



# ULASAN DAN CADANGAN PROGRAM

## Meningkatkan Nilai Organisasi JKR

- Program semangat kerja berpasukan / *team building*;
- Program membentuk kebanggaan terhadap organisasi;
- Program berbentuk kekeluargaan seperti Hari Keluarga, Perjumpaan bersama Pengurusan Atasan dan Aktiviti Kesukanan; dan
- Program motivasi dan keseronokan bekerja bagi meningkatkan motivasi pekerja melalui pembinaan sikap yang tepat sebagai seorang pekerja dan memperjelaskan semula apakah motif pencapaian yang dikejar oleh mereka di dalam bidang masing-masing.



# ULASAN DAN CADANGAN PROGRAM

## Mempertingkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan

- Program bersama pelanggan seperti Hari Bersama Pelanggan bagi mengenalpasti masalah yang dihadapi dengan pelanggan;
- Mempamerkan Piagam Pelanggan dan ungkapan nilai di kaunter/tempat strategik;
- Memperkemaskan lagi sistem pengurusan perkhidmatan pelanggan; dan
- Kempen budi bahasa dan nilai murni.



# ULASAN DAN CADANGAN PROGRAM

## Indeks Nilai Secara Keseluruhan (Komposit)

- Kekangan kewangan yang membantutkan usaha dalam melaksanakan program yang telah dirancang;
- Kurangnya minat sesetengah pihak untuk menganjurkan program-program nilai;
- Perancangan program tidak dibincangkan secara serius bersama Pengurusan Atasan.
- Kurangnya sambutan daripada kakitangan JKR dalam melibatkan diri dalam program-program nilai.



# KESIMPULAN

- ❑ PENGETAHUAN MENGENAI TAHAP PENGAMALAN NILAI-NILAI MURNI MEMBANTU PIHAK PENGURUSAN **MENGENALPASTI, MERANGKA** DAN **MELAKSANAKAN** PROGRAM-PROGRAM NILAI YANG BERSESUAIAN DI JKR.
- ❑ MEMPERBANYAKKAN PROGRAM DI BAWAH **PELAN TINDAKAN PENGUKUHAN INTEGRITI (PTPI)** DILIHAT DAPAT MEMBANTU KE ARAH PENINGKATAN KEPADA PENGAMALAN NILAI-NILAI MURNI DI KALANGAN WARGA JKR.
- ❑ PENINGKATAN KEPADA **PENGAMALAN NILAI-NILAI MURNI** DI KALANGAN KAKITANGAN JKR MENYUMBANG KEPADA **PENINGKATAN IMEJ JKR DI MATA UMUM.**