PELAN STRATEGIK
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
2016-2020

Mempertingkatkan Penyampaian Perkhidmatan,
Mengutamakan Rakyat

Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia
Aras 6-10, Blok C7, Kompleks C,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62520 Putrajaya, Malaysia.
Telefon:+603 8885 6000
Faks:+603 8888 5036
URL: http://www.spa.gov.my

© Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia

Cetakan Pertama 2015

Pelan Strategik Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia 2016-2020

Hak cipta terpelihara. Mana-mana bahagian dalam buku ini tidak boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau dipindahkan dalam bentuk lain, sama ada dengan cara elektronik, mekanikal, gambar, rakaman dan sebagainya tanpa keizinan pemilik hak cipta terlebih dahulu.

Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia
ISBN 978-983-43600-23

Perutusan Pengerusi

Assalamualaikum, Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia

Bersyukur saya kehadrat Allah SWT kerana dengan izinNya jua, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia (SPA) telah berjaya menggubal dan menerbitkan Pelan Strategik SPA 2016-2020.

Saya mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan tahniah kepada warga SPA di atas penghasilan Pelan Strategik ini yang menjadi kesinambungan kepada pelan strategik sebelumnya. Saya percaya dokumen ini akan membentuk hala tuju yang lebih mantap dan mengukuhkan budaya kerja cemerlang bagi memenuhi ekspektasi pelanggan dan *stakeholders*, seterusnya menjadikan SPA kekal relevan sebagai salah sebuah Pihak Berkuasa Melantik (PBM) yang telus dan berintegriti tinggi.

Penyediaan Pelan Strategik ini adalah sebagai '*response*' pihak SPA terhadap program-program transformasi yang diperkenalkan oleh Kerajaan serta mengambil kira keperluan Rancangan Malaysia Kesebelas (RMK 11).

Akhir kata saya amat berharap Pelan Strategik ini akan menjadi panduan kepada kita semua dalam merangka inisiatif yang dapat memberi manfaat kepada rakyat dan dapat memberi refleksi positif kepada SPA dalam mendepani cabaran yang mendatang. Saya berdoa semoga segala usaha yang kita lakukan akan diberkati dan dipermudahkan oleh Allah S.W.T. jua.

DATO' SERI ARPAH BINTI ABDUL RAZAK
Pengerusi
Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia
November 2015

Kata Alu-Aluan Setiausaha

Assalamualaikum dan Salam 1Malaysia,

Pertamanya saya ingin mengucapkan terima kasih atas usaha semua warga SPA dalam menjayakan penggubalan Pelan Strategik Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia (SPA) 2016-2020.

Sebagai salah sebuah Pihak Berkuasa Melantik (PBM) di negara ini, SPA sentiasa berusaha untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatannya selari dengan agenda nasional. Oleh itu, SPA telah menggariskan program dan inisiatif melalui penggubalan pelan strategik lima (5) tahun sejak 1996 lagi sehingga yang terkini iaitu Pelan Strategik SPA 2016-2020.

Pelan Strategik ini telah digubal bersama-sama melalui penglibatan semua peringkat warga SPA dan juga Ahli-ahli Suruhanjaya. Pelan ini memberi fokus kepada pelaksanaan teras utama dalam RMKe-11 yang berkaitan dengan bidang tugas SPA, khususnya prinsip inklusiviti, pengambilan Orang Kelainan Upaya (OKU) dalam perkhidmatan awam dan pengurusan bakat terbaik sektor awam. Bagi memastikan pencapaian matlamat yang digariskan sejajar dengan RMKe-11, Pelan Strategik SPA 2016-2020 telah menetapkan 5 teras utama iaitu Memantapkan Organisasi, Memperkasakan Pengurusan Pelantikan Penjawat Awam, Memperkasakan Pengurusan Hal Ehwal Perkhidmatan Penjawat Awam, Memantapkan Jalinan Kerjasama Pintar serta Mendekati Pelanggan dan Rakyat.

Akhir kata, saya menyeru semua warga SPA untuk bersama-sama menjayakan pelaksanaan program dan inisiatif yang telah digariskan dalam Pelan Strategik SPA 2016-2020.

Selamat Maju Jaya

DATO' ZAINAL ABIDIN BIN AHMAD
Setiausaha
Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia
November 2015

Kandungan

i. Perutusan Pengerusi SPA	**3**
ii. Kata Alu-Aluan Setiausaha	**4**
Ringkasan Eksekutif	**6**
Bab 1 – Pengenalan	**9**
1.1 Latar Belakang Suruhanjaya Perkhidmatan Awam	**10**
1.2 Carta Organisasi	**12**
1.3 Fungsi dan Peranan Suruhanjaya	**17**
1.4 Punca Kuasa Suruhanjaya	**19**
Bab 2 – Tadbir Urus dan Senario Persekitaran	**23**
2.1 Tadbir Urus	**25**
2.2 Stakeholders dan Pelanggan	**27**
2.3 Senario Perubahan Persekitaran	**29**
Bab 3 - Hala Tuju Strategik	**35**
3.1 Visi	**36**
3.2 Misi	**36**
3.3 Motto	**37**
3.4 Nilai-nilai Bersama	**38**
Bab 4 – Teras Strategik dan Pelan Tindakan	**41**
4.1 Teras Strategik	**42**
4.2 Pelan Tindakan	**44**
Bab 5 – Implementasi Ke Arah Kejayaan	**63**
5.1 Mekanisme Pelaksanaan	**64**
5.2 Pemantauan	**66**
5.3 Penilaian	**68**
5.4 Elemen Penentu Kejayaan	**68**
5.5 The Way Forward	**70**
Bab 6 – Penutup	**71**

RINGKASAN EKSEKUTIF

Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia (SPA) merupakan sebuah Pihak Berkuasa Melantik (PBM) yang ditubuhkan di bawah Perkara 139 Perlembagaan Persekutuan bagi menjalankan fungsinya seperti yang dinyatakan dalam Fasal (1) Perkara 144 Perlembagaan Persekutuan. Suruhanjaya ini sentiasa berusaha untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatannya selari dengan agenda nasional yang ditetapkan.

Pada tahun 1991, Wawasan 2020 telah diperkenalkan dengan matlamat untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara maju menjelang tahun 2020 dengan acuan sendiri. Bagi mencapai Wawasan 2020 ini, kerajaan telah melaksanakan pelbagai usaha, antaranya dengan memperkenalkan Dasar Transformasi Nasional. Di bawah Dasar Transformasi Nasional ini, lahirnya enam (6) program utama iaitu Program Transformasi Kerajaan, Program Transformasi Ekonomi, Program Transformasi Politik, Program Transformasi Komuniti, Program Transformasi Sosial dan Program Transformasi Fiskal.

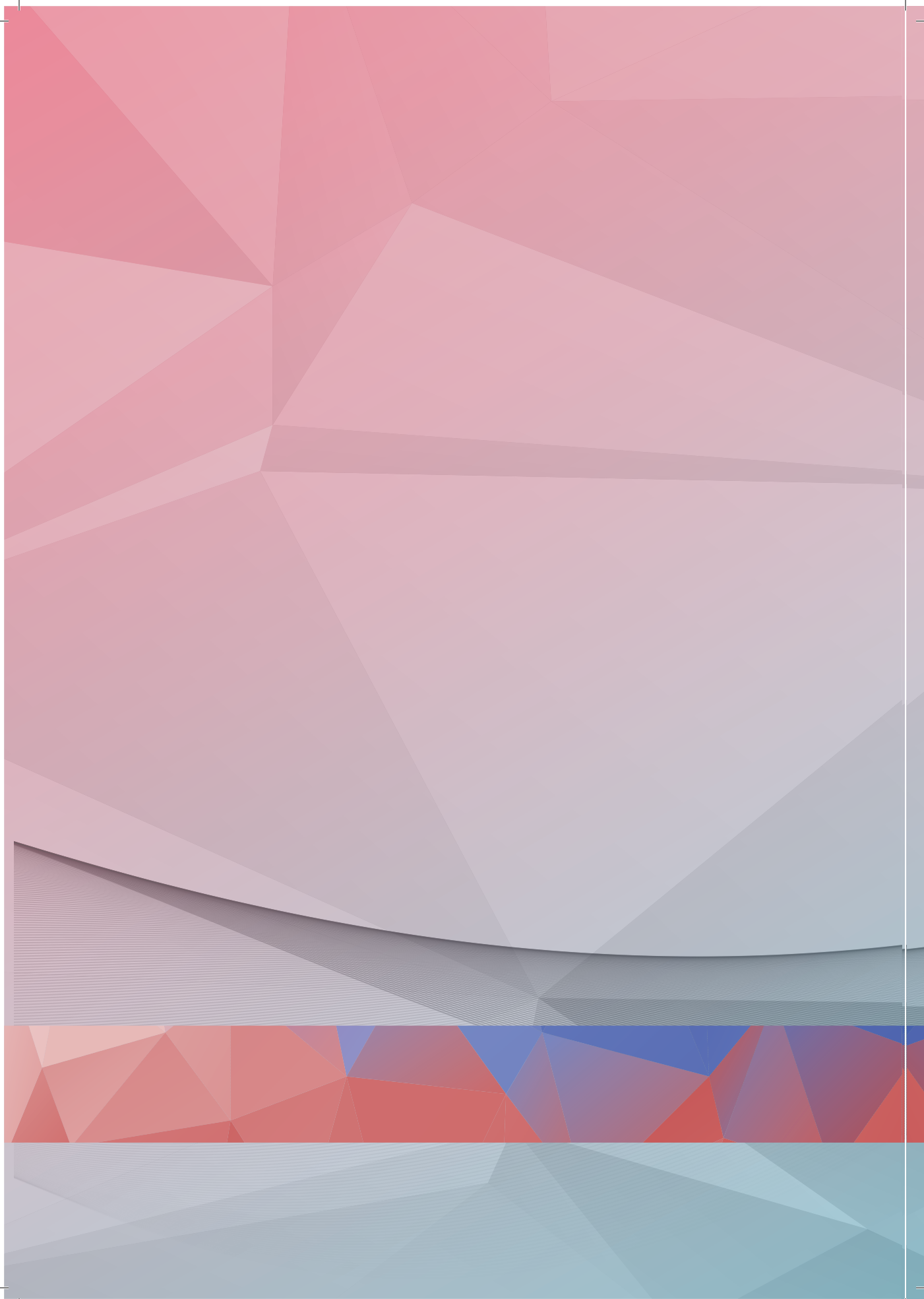
Keadaan politik, ekonomi dan sosial pada dekad 2010-an dan abad ke-21 ini semakin mencabar. Cabaran global dan domestik yang seiring dengan peningkatan aspirasi rakyat, telah menuntut kepada penyampaian perkhidmatan yang terbaik dan menepati kehendak rakyat. Suruhanjaya Perkhidmatan Awam melalui Pelan Strategik SPA 2016-2020 ini telah merangka strategi dan inisiatif berdasarkan persekitaran semasa dan jangkaan akan datang bagi memenuhi kehendak *stakeholder* dan pelanggan. Pelan strategik ini merupakan kesinambungan daripada pelan strategik terdahulu iaitu Pelan Strategik SPA 2011-2015 dan Pelan Strategik SPA 2006-2010.

Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia akan terus berubah dan maju kehadapan seiring dengan dasar-dasar dan inspirasi terbaru di peringkat nasional. Konsep Merakyatkan Perkhidmatan Awam yang diperkenalkan kerajaan juga dijadikan panduan dalam merangka program-program yang dilaksanakan dalam tempoh 5 tahun kehadapan. Konsep ini diterapkan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan kerajaan menepati keperluan, kehendak dan aspirasi rakyat. Rancangan Malaysia Lima Tahun (RMK) yang terbaru iaitu Rancangan Malaysia Kesebelas 2016-2020 dan Bajet Tahunan yang merupakan halatuju jangka pendek dan sederhana turut dijadikan panduan dalam penggubalan Pelan Strategik SPA 2016-2020.

Selaras dengan tuntutan persekitaran semasa dan agenda di peringkat nasional, Pelan Strategik SPA 2016-2020 telah menetapkan lima (5) teras iaitu:

i. Memantapkan Organisasi;
ii. Memperkasakan Pengurusan Pelantikan Penjawat Awam;
iii. Memperkasakan Pengurusan Hal Ehwal Perkhidmatan Penjawat Awam;
iv. Memantapkan Jalinan Kerjasama Pintar; dan
v. Mendekati Pelanggan dan Rakyat.

Berdasarkan lima (5) teras strategik ini, strategi dan inisiatif yang mampu memberi impak kepada pencapaian SPA dirangka dan pelaksanaannya akan dipantau serta ditambah baik dari semasa ke semasa.



BAB 1
PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia telah ditubuhkan pada 31 Ogos 1957, iaitu bersamaan dengan hari Kemerdekaan Tanah Melayu. Pada awalnya, semasa penjajahan Inggeris, Perkhidmatan Awam Negeri-Negeri Tanah Bersekutu Melayu ketika itu adalah di bawah pentadbiran Inggeris. Kemerdekaan Tanah Melayu pada 31 Ogos 1957 telah dengan sendirinya membentuk pemerintahan baru Persekutuan Tanah Melayu yang merdeka dan berdaulat.

SPA telah ditubuhkan di bawah Fasal (1) Perkara 139 Perlembagaan Persekutuan sebagai sebuah badan bebas yang dipertanggungjawabkan dengan fungsi melantik, mengesahkan, memasukkan ke dalam perjawatan tetap atau perjawatan berpencen, menaikkan pangkat, menukar dan menjalankan kawalan tatatertib ke atas anggota dalam perkhidmatan di bawah bidang kuasanya mengikut peruntukan Fasal (1) Perkara 144 Perlembagaan Persekutuan.

Perkara 144(1) Perlembagaan Persekutuan menyatakan "Tertakluk kepada peruntukan mana-mana undang-undang yang sedia ada dan kepada peruntukan Perlembagaan ini, menjadi tugas sesuatu Suruhanjaya yang baginya Bahagian ini terpakai untuk melantik, mengesahkan, memasukkan ke dalam perjawatan tetap atau perjawatan berpencen, menaikkan pangkat, menukarkan dan menjalankan kawalan tatatertib ke atas anggota-anggota perkhidmatan atau perkhidmatan-perkhidmatan yang diliputi oleh bidang kuasanya."

Untuk membolehkan Suruhanjaya melaksanakan semua fungsi yang diamanahkan kepadanya, Fasal (4) Perkara 139 Perlembagaan Persekutuan menetapkan anggotanya terdiri daripada seorang Pengerusi, seorang Timbalan Pengerusi dan tidak kurang daripada empat anggota lain tetapi tidak boleh melebihi 30 orang anggota lain. Ahli Suruhanjaya dibantu oleh Urus Setia (termasuk Urus Setia Cawangan Sarawak dan Urus Setia Cawangan Sabah) yang diketuai oleh seorang Setiausaha.

09
SEPTEMBER

1.2 CARTA ORGANISASI

A) Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia

Pengerusi
Dato' Seri Arpah Binti
Abdul Razak

Timbalan Pengerusi
(Kosong)

Datuk Mohd Zain Bin Mohd Dom

Encik Mohd. Zanudin Bin Ahmad Rasidi

YBhg. Datuk Ir. Anjin Bin Haji Ajik

YBhg. Dato' Norzam Bin Mohd Nor

Tuan Haji Sumali Bin Amat

YBhg. Dato' Mhd. Najri Bin Abd Hamid

YBhg. Dato' Amiruddin Bin Alias

Puan Zuraidah Binti Amiruddin

Tuan Haji Onn Bin Haji Abdullah

YBhg. Datuk Abd. Shukor Bin Ibrahim

B) Urus Setia Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia

Dato' Seri Arpah Binti Abdul Razak
Pengerusi

Dato' Zainal Abidin Bin Ahmad
Setiausaha

Mohd Haziman Bin Mahmood
Pegawai Integriti

Timbalan Setiausaha (Perkhidmatan)
Salmah Binti Idris

SUB Bahagian Perkhidmatan
Mohd Safrie Bin Zakaria

SUB Bahagian Naik Pangkat & Tatatertib
Shaharuddin Bin Abu Sohot

SUB Bahagian Pengurusan
Zaimy Bin Shaari

SUB Urus Setia Cawangan Sabah
Matthew Anak Dominic Barin

SUB Urus Setia Cawangan Sarawak
(Kosong)

SUB Urus Setia Suruhanjaya Perkhidmatan Kehakiman Dan Perundangan
Anuar Bin Othman

SUB Bahagian Dasar Dan Perancangan
Surinasirah Binti Pakih

* Carta Organisasi Pada 11 November 2015

Timbalan Setiausaha (Pengambilan)
Abdullah Bin Tahir

SUB Bahagian Pengambilan
(Kosong)

SUB Bahagian Pengambilan Khas
Mohd Shaiful Bin Ibrahim

SUB Bahagian Peperiksaan
Azaman Bin Ahmad

SUB Bahagian Pengurusan Maklumat
Yaacob Bin Yusof

SUB Urusetia Mesyuarat Suruhanjaya
Shafarin Bin Nasuredin

Pengarah Akademi Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (Aspa)
Mohamad Nazmi Bin Ismail

Penasihat Undang-undang
Noorafiza Binti Mat

Pegawai Perhubungan Awam
Radziah Binti Mohd Sharif

KUMPULAN 1
Extra

1.3 FUNGSI DAN TUGAS SURUHANJAYA

Fungsi-fungsi yang dilaksanakan oleh Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia adalah sebagaimana yang termaktub di dalam Perlembagaan Persekutuan seperti di Rajah 1. Ia meliputi perkara-perkara berikut:-

i. Pelantikan

Suruhanjaya menguruskan pelantikan anggota Perkhidmatan Awam secara tetap, sementara dan kontrak. Suruhanjaya berkuasa menamatkan perkhidmatan anggota Perkhidmatan Awam mengikut peraturan-peraturan yang ditetapkan.

ii. Pengesahan Dalam Perkhidmatan

Suruhanjaya berkuasa mengesahkan anggota Perkhidmatan Awam dalam perkhidmatan, melanjutkan tempoh percubaan, mengembalikan kakitangan ke jawatan asalnya atau menamatkan perkhidmatan kerana gagal disahkan dalam perkhidmatan.

iii. Pemberian Taraf Berpencen

Suruhanjaya menguruskan pemberian taraf berpencen kepada anggota Perkhidmatan Awam yang telah disahkan dalam perkhidmatan dan telah berkhidmat dalam perkhidmatan-perkhidmatan yang boleh diambilkira untuk tempoh tidak kurang daripada tiga (3) tahun.

iv. Pertukaran

Suruhanjaya berkuasa:

a) Menukar anggota perkhidmatan awam dari satu skim perkhidmatan yang sama di bawah Ketua Perkhidmatan yang berlainan.

b) Menukar tetap pegawai yang dipinjamkan kejawatan yang disandang di agensi peminjam tertakluk kepada syarat-syarat pertukaran tetap berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 Tahun 2008.

c) Melantik pegawai secara peminjaman ke Perkhidmatan Awam Persekutuan dari Perkhidmatan Awam tiap-tiap satu Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun, Pihak Berkuasa Tempatan atau mana-mana organisasi di dalam atau di luar Malaysia untuk tempoh tertentu tanpa memutuskan ikatan pegawai dengan perkhidmatan hakikinya.

d) Menukar lantik pegawai dari satu skim ke satu skim perkhidmatan yang lain akibat pembubaran, pemansuhan jawatan atau permohonan pegawai, tertakluk kepada syarat-syarat yang ditetapkan.

v. Kenaikan Pangkat

Suruhanjaya adalah berfungsi sebagai Lembaga Kenaikan Pangkat bagi kenaikan pangkat ke jawatan (*promotion to post*) pegawai-pegawai yang menjadi Ahli Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam. Selain itu Suruhanjaya juga turut berfungsi sebagai Lembaga Rayuan Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam sebagaimana yang diperuntukkan di bawah Peraturan-Peraturan Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam 2010.

vi. Kawalan Tatatertib

Suruhanjaya adalah merupakan Pihak Berkuasa Tatatertib yang berkenaan bagi tindakan tatatertib dengan tujuan buang kerja atau turun pangkat ke atas pegawai-pegawai Kumpulan Pengurusan Tertinggi dan Kumpulan Pengurusan dan Profesional serta sebagai Lembaga Rayuan Tatatertib Perkhidmatan Awam sebagaimana yang diperuntukkan di bawah Peraturan-Peraturan Lembaga Tatatertib Perkhidmatan Awam 1993.

Rajah 1 : Fungsi dan Tugas Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia

1.4 PUNCA KUASA SURUHANJAYA

i. Penubuhan Suruhanjaya

Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia (SPA) telah ditubuhkan mengikut Fasal (1) Perkara 139 Perlembagaan Persekutuan pada 31 Ogos 1957.

ii. Tugas Suruhanjaya

Selaras dengan Fasal (1) Perkara 144 Perlembagaan Persekutuan, Suruhanjaya bertanggungjawab:

- Melantik.
- Mengesahkan.
- Memasukkan ke dalam perjawatan tetap atau perjawatan berpencen.
- Menaikkan pangkat.
- Menukar.
- Menjalankan kawalan tatatertib.

ke atas pegawai yang berada dalam perkhidmatan di bawah bidang kuasanya.

iii. Bidang Kuasa Suruhanjaya

Bidang kuasa Suruhanjaya meliputi:

- Pegawai Perkhidmatan Awam Am Persekutuan di bawah Perkara 132(1)(c) Perlembagaan Persekutuan.

- Anggota Perkhidmatan Awam Bersama yang am bagi Persekutuan dan bagi satu atau beberapa buah negeri yang ditubuhkan oleh undang-undang Persekutuan sebagai satu perkhidmatan awam di bawah Perkara 132(1)(f) Perlembagaan Persekutuan.

- Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Melaka, Pulau Pinang, Negeri Sembilan dan Perlis.

iv. Penubuhan Pihak Berkuasa Tatatertib Dan Kenaikan Pangkat

Perkara 144(5B)(i) Perlembagaan Persekutuan serta Seksyen 3(3), *Public Services Commission (Extension of Jurisdiction) Enactment* 1958 Negeri Perlis dan *Public Services Commission (Extension of Jurisdiction) Enactment* 1959 Negeri Sembilan memperuntukkan bahawa semua kuasa dan tugas Suruhanjaya selain daripada kuasa membuat pelantikan pertama ke perjawatan tetap atau berpencen, boleh dijalankan oleh suatu lembaga yang dilantik oleh Seri Paduka Baginda Yang di-Pertuan Agong atau Raja Pemerintah negeri berkenaan.

Selaras dengan peruntukan tersebut, lembaga tatatertib dan lembaga kenaikan pangkat telah ditubuhkan di peringkat kementerian, jabatan dan pentadbiran negeri yang berkenaan bagi menjalankan sebahagian kuasa dan fungsi Suruhanjaya berhubung kenaikan pangkat dan kawalan tatatertib.

v. Wakil Suruhanjaya Dalam Suruhanjaya Pasukan Polis

Selaras dengan Perkara 140(3)(d) Perlembagaan Persekutuan, seorang Ahli Suruhanjaya dipilih mewakili Suruhanjaya Perkhidmatan Awam dalam Suruhanjaya Pasukan Polis.

vi. Kuasa Suruhanjaya Ke Atas Perkhidmatan Awam Negeri

a. Negeri Melaka dan Pulau Pinang

Kuasa Suruhanjaya ke atas pegawai dalam Perkhidmatan Awam Negeri Melaka dan Pulau Pinang diperuntukkan di bawah Fasal (1) Perkara 139 Perlembagaan Persekutuan.

b. Negeri Sembilan

Kuasa Suruhanjaya ke atas pegawai Perkhidmatan Awam Negeri Sembilan telah diberikan melalui *Public Services Commission (Extension of Jurisdiction) Enactment* 1959 Negeri Sembilan dan *Public Services Commission (Extension of Jurisdiction) Order*, 1961 Negeri Sembilan selaras dengan peruntukan Fasal (2) Perkara 139 Perlembagaan Persekutuan yang telah diluluskan oleh Dewan Undangan Negeri Sembilan. Suruhanjaya mempunyai bidang kuasa meliputi semua pegawai Perkhidmatan Awam Negeri Sembilan kecuali:

- Pengelola Bijaya Diraja.
- Juruiring kepada Yang di-Pertuan Besar.
- Setiausaha Sulit kepada Yang di-Pertuan Besar.
- Pegawai Kerani kepada Undang.
- Penghulu.

c. Negeri Perlis

Selaras dengan peruntukan Fasal (2) Perkara 139, Perlembagaan Persekutuan, kuasa Suruhanjaya ke atas pegawai Perkhidmatan Awam Negeri Perlis telah diberikan melalui *Public Services Commission (Extension of Jurisdiction) Enactment* 1958 Negeri Perlis dan *Public Services Commission (Extended Jurisdiction) Order*, 1960 Negeri Perlis yang diluluskan oleh Dewan Undangan Negeri Perlis. Di bawah undang-undang ini, Suruhanjaya mempunyai bidang kuasa ke atas semua pegawai perkhidmatan awam Negeri Perlis kecuali:

- Pegawai Agama di Jabatan Hal Ehwal Agama dan Adat Istiadat Melayu.
- Pegawai dalam Bahagian IV.
- Penghulu dan Penolong Penghulu.
- Pekerja bergaji hari.

vii. Kuasa Suruhanjaya Yang Diwakilkan

Fasal (6) Perkara 144 Perlembagaan Persekutuan membolehkan Suruhanjaya mewakilkan kuasanya kepada kementerian/jabatan dan pentadbiran negeri bagi melantik, mengesahkan dalam perkhidmatan dan memberi taraf berpencen. Setakat ini, perwakilan kuasa yang diberikan adalah seperti berikut:

- perwakilan kuasa kepada Ketua Setiausaha Negara untuk melantik secara kontrak Setiausaha Sulit Kanan, Setiausaha Sulit dan Setiausaha Akhbar kepada Menteri dan Timbalan Menteri melalui P.U.(B) 16/1998.

- perwakilan kuasa kepada Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan untuk melantik, mengesah dalam perkhidmatan dan memasukkan ke dalam perjawatan berpencen jawatan-jawatan di bawah bidang kuasa perkhidmatan awam Negeri Sembilan melalui P.U.(B) 74/1993.

viii. Penarikan Balik Perwakilan Kuasa Di Bawah P.U.(B) 496/1997

Mulai 1 April 2014, SPA telah menarik semula kuasa yang diwakilkan kepada kementerian/jabatan sebagaimana dalam suratcara Perwakilan Kuasa 1997 [P.U.(B) 496/1997]. Semua urusan pelantikan dan perkhidmatan bagi jawatan Gred 16 dan ke bawah dilaksanakan oleh SPA sepenuhnya.

ix. Akta-Akta

- Perlembagaan Persekutuan.
- Akta Suruhanjaya Perkhidmatan 1957.
- Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993.
- Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) Negeri Perlis 1993.
- Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) Negeri Melaka (Pindaan) 2003.
- Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) Negeri Pulau Pinang 1997.
- Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) Negeri Sembilan 2006.
- Peraturan-Peraturan Lembaga Tatatertib Perkhidmatan Awam 1993.
- Peraturan-Peraturan Lembaga Tatatertib Perkhidmatan Awam Negeri Melaka 2005.
- Peraturan-Peraturan Lembaga Tatatertib Perkhidmatan Awam Negeri Perlis 1993.
- Peraturan-Peraturan Lembaga Tatatertib Perkhidmatan Awam Negeri Pulau Pinang 1989.
- Peraturan-Peraturan Lembaga Tatatertib Perkhidmatan Awam Negeri Sembilan 1996.
- Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Pelantikan, Kenaikan Pangkat dan Penamatan Perkhidmatan) 2012.
- Peraturan-Peraturan Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam 2010.
- Peraturan-Peraturan Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam Negeri Melaka 1975.
- Peraturan-Peraturan Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam Negeri Perlis 1991.
- Peraturan-Peraturan Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam Negeri Pulau Pinang 1989.
- Peraturan-Peraturan Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam Negeri Sembilan 1996.
- Enakmen Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (Perluasan Bidang kuasa) 1959.

BAB 2
TADBIR URUS DAN SENARIO PERSEKITARAN

Perumahan
Perniagaan
Kemahiran
Kapasiti
Keseluruhan
Ekonomi Rakyat
Bakat
Pekerja
Awam
Keperluan
Bandar
Tempatan
Meningkatkan
Intensif
Masyarakat
Rasionalisasi
Disasarkan
Berteraskan Rakyat
Peluang
Mencapai
Negara Maju dan Inklusif
Usaha
Inisiatif
Kewangan
Transformasi
Kerajaan
Kemajuan
Maju
Rakyat
Mampan
Sokongan
Pencapaian
Isi Rumah
Pihak Berkuasa
Infrastruktur
Luar Bandar
Eksport
Terutama
Masa Depan
Persatuan
Rancangan Malaysia Kesebelas
Urban
Proses
Kecekapan
Generasi
Berdaya Saing
Sekuriti
Institusi
Pelan
Kualiti
Pelabuhan
Industri
Dunia Digital
Inovasi
Produktiviti
Menambah baik
Koridor
Malaysia
Kehidupan
Peruntukan
Ilmu
Pertumbuhan
Keseimbangan
Sosial
Aktiviti
Daya tahan
Ketersambungan
Kesejahteraan Rakyat
Sektor Awam
Perkhidmatan
Termasuk
Bumiputera
Pendekatan
Tinggi
Pendidikan
nilai
Latihan
Jumlah
Cekap
Menyediakan
Inklusif
Ekonomi
Sektor
Sumber
Populasi
Yang sedia ada
negara
Fokus
Komuniti
Membolehkan
Interaksi
Organisasi
Pembuatan
Strategi
Pertumbuhan Hijau
Akses
Dasar
Dijangka
Sektor Swasta
Meningkat
Diperluas
Tambahan
Pendapatan
Sumbangan
Kementerian
Penghantaran
Perkhidmatan Awam
Alam Sekitar
Mempermudah
Membangunkan
Bersepadu

2.1 TADBIR URUS

Tadbir urus di SPA merangkumi: -

i. Tatacara seorang Pengerusi, Timbalan Pengerusi, Ahli-ahli Suruhanjaya, Setiausaha, Timbalan Setiausaha, Setiausaha Bahagian, pegawai dan kakitangan di semua peringkat pengurusan melaksanakan tanggungjawabnya secara telus, berakauntabiliti dan berhemat dari segi membuat keputusan dan penyampaian hasil.

ii. Struktur, budaya, dasar dan strategi serta tatacara berurusan dengan pelbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dan pelanggan.

iii. Proses bagaimana Urus Setia Suruhanjaya diarah, dikawal dan dipertanggungjawabkan untuk melaksanakan objektif seperti yang telah dipersetujui.

Objektif tadbir urus adalah bertujuan untuk menyemai dan meningkatkan keyakinan rakyat terhadap keupayaan kerajaan untuk melaksanakan dasar yang telah dimandatkan di samping mengekalkan akauntabiliti di dalam sistem penyampaian awam.

Tadbir urus di SPA memberi penumpuan terhadap dua (2) aspek utama seperti berikut:

i. Prestasi, di mana pengurusan pencapaian adalah kritikal untuk menyampaikan perkhidmatan secara cekap dan berkesan seperti yang diharapkan oleh stakeholders di samping memastikan *value for money* dan pengurangan pembaziran sumber/dana.

ii. Pematuhan, di mana setiap warga Suruhanjaya mematuhi undang-undang, peraturan, piawaian yang diguna pakai dan harapan masyarakat terhadap amalan kejujuran, akauntabiliti dan integriti serta kewajipan perkongsian maklumat secara telus.

Tadbir urus yang menjadi amalan SPA adalah berteraskan kepada empat prinsip seperti berikut: -

i. Integriti, adalah berdasarkan kepada kejujuran dan objektiviti, tahap tatasusila yang tinggi dan penuh tanggungjawab dalam pengawasan dana dan sumber awam serta pengurusan hal ehwal Suruhanjaya. Amalan integriti ini adalah bergantung kepada keberkesanan pelaksanaan Perintah Am Perkhidmatan Awam dan juga kepada etika peribadi dan profesional Pegawai Awam. Integriti turut dipaparkan dalam prosedur bagaimana Suruhanjaya membuat keputusan.

ii. Akauntabiliti, adalah kewajipan untuk memberi jawapan dan penjelasan mengenai sesuatu tindakan dan prestasi kepada sesiapa yang berhak untuk mendapat jawapan dan penjelasan. Ianya adalah satu proses di mana Suruhanjaya dan Urus Setia adalah bertanggungjawab ke atas semua keputusan yang dibuat dan tindakan yang diambil.

iii. Pengamanahan dan Pengawasan (*stewardship*), adalah merupakan pelaksanaan kuasa pegawai awam yang telah diamanahkan oleh pihak Kerajaan. Pegawai kerajaan adalah pemegang amanah dan pengawas ke atas penggunaan kuasa dan sumber yang dipertanggungjawabkan. Tanggungjawab ini merangkumi keupayaan untuk memastikan kecekapan pengurusan kewangan secara berterusan dan pengurusan sumber secara ekonomik dan berkesan melalui peraturan-peraturan yang bersesuaian.

iv. Ketelusan, adalah keperluan untuk memberi keyakinan kepada orang awam terhadap proses membuat keputusan dan tindakan pegawai awam yang telah diamanahkan dengan kuasa dan tanggungjawab. Hubungan yang erat dan perkongsian maklumat yang lengkap, tepat dan jelas dengan *stakeholders* dan pelanggan akan memastikan tindakan yang diambil itu adalah berkesan.

2.2 *STAKEHOLDERS* DAN PELANGGAN SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM

Di dalam Perkhidmatan Awam, kualiti ditakrifkan sebagai "memenuhi kehendak-kehendak *stakeholders* dan pelanggan yang telah diterjemahkan kepada standard-standard kecemerlangan". Dengan itu adalah jelas bahawa apa yang hendak dicapai adalah peningkatan tahap kepuasan hati *stakeholders* dan pelanggan. Sebagai sebuah Pihak Berkuasa Melantik, Suruhanjaya Perkhidmaan Awam akan menumpukan segala usaha dan tenaga ke arah memenuhi keperluan *stakeholders* dan pelanggan. SPA akan menjalinkan kerjasama dengan rakan-rakan strategik yang terpilih dalam usahanya untuk menyediakan perkhidmatan yang terbaik.

Stakeholders SPA adalah seperti berikut:

- Seri Paduka Baginda Yang di-Pertuan Agong.
- Ahli-Ahli Parlimen.
- Menteri dan Anggota-Anggota Pentadbiran Kerajaan.
- Ketua Setiausaha Negara dan Pengurusan Tertinggi Kerajaan.
- Pengerusi, Timbalan Pengerusi dan Ahli-Ahli Suruhanjaya.
- Agensi swasta.
- Masyarakat awam.

Pihak yang dikatogerikan sebagai pelanggan ialah:

- Kementerian dan Agensi-Agensi Kerajaan Persekutuan.
- Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan, Pulau Pinang, Melaka dan Perlis.
- Anggota Perkhidmatan Awam.
- Pemohon pekerjaan.

Manakala, rakan-rakan strategik SPA ialah:

- Pihak Berkuasa Melantik yang lain seperti Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan (SPP), Suruhanjaya Pasukan Polis (SPPolis), Majlis Angkatan Tentera (MAT), dan Suruhanjaya Perkhidmatan Awan Negeri.
- Badan Bukan Kerajaan (NGO).

Rajah 2: *Stakeholders* dan Pelanggan Suruhanjaya Perkhidmatan Awam

2.3 SENARIO PERUBAHAN PERSEKITARAN

Rajah 3: Agenda Transformasi Negara

Pelan Strategik SPA 2016-2020 adalah merupakan perancangan yang utama dan penting kepada SPA. Pelan ini disejajarkan dengan agenda transformasi negara seperti Rajah 3. Memandangkan hanya berbaki lima (5) tahun sebelum mencapai Wawasan 2020, perancangan di bawah pelan ini adalah merupakan langkah kritikal SPA dalam bersama-sama membantu menjayakan wawasan negara untuk menjadi negara maju yang inklusif dan mampan. Perubahan persekitaran dan tuntutan semasa seperti Rajah 4 yang melibatkan faktor-faktor dalam dan luar negara diteliti dan diambil kira kerana ia memberi kesan langsung kepada espektasi rakyat terhadap fungsi Suruhanjaya. Untuk kekal relevan dan meningkatkan daya saing, faktor persekitaran ini harus ditangani dengan bijaksana dan diambil kira dalam merangka strategi dan inisiatif untuk tempoh lima (5) tahun yang akan datang.

Rajah 4 : Senario Perubahan Persekitaran

i. Dasar Transformasi Negara

Keadaan ekonomi dunia pada masa ini memberikan kelebihan kepada negara-negara yang melaksanakan transformasi. Transformasi yang dimaksudkan adalah bersifat *structural*, iaitu perubahan kepada dasar negara dan sistem penyampaian perkhidmatan awam yang berupaya meningkatkan daya saing negara. Negara kita telah pun menggariskan *structural reform* tersebut di dalam Dasar Transformasi Negara. Dasar ini merangkumi Program Transformasi Kerajaan, Program Transformasi Ekonomi, Program Transformasi Politik, Program Transformasi Komuniti, Program Transformasi Sosial dan Program Transformasi Fiskal. Agensi kerajaan dan penjawat awam berperanan mendukung dan melaksanakan Dasar Transformasi Negara supaya Malaysia menjadi sebuah negara maju berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020. SPA telah melaksanakan program tranformasi di peringkat agensi ini sejak dahulu lagi dan akan terus mempergiatkannya seiring dengan Dasar Transformasi Negara.

ii. Rancangan Malaysia Kesebelas (RMKe-11), 2016-2020

Rancangan Malaysia Kesebelas (RMKe-11) 2016-2020 yang dibentangkan di Parlimen pada 21 Mei 2015, merupakan rancangan pembangunan lima tahun terakhir ke arah merealisasikan matlamat Wawasan 2020. Wawasan 2020 yang dilancarkan pada tahun 1991 menggariskan aspirasi Malaysia untuk menjadi negara maju dalam semua aspek, iaitu ekonomi, politik, sosial, kerohanian, psikologi dan budaya menjelang tahun 2020. RMKe-11 yang bertemakan "pertumbuhan berpaksikan rakyat" ini merupakan satu pelan jangka panjang negara yang menggariskan komitmen Kerajaan untuk memenuhi aspirasi rakyat. RMKe-11 mengandungi enam (6) teras strategik dan enam (6) pemacu perubahan yang akan melaksanakan usaha untuk merealisasikan matlamat Malaysia menjadi negara maju dan inklusif selaras dengan Wawasan 2020. Seiring dengan perancangan RMKe-11, Pelan Strategik SPA 2016-2020 juga turut dijajarkan dengan teras strategik dan strategi-strategi RMKe-11.

iii. Merakyatkan Perkhidmatan Awam

Bagi menjadikan Perkhidmatan Awam Malaysia sebagai sebuah perkhidmatan rakyat, konsep Merakyatkan Perkhidmatan Awam telah diperkenalkan di mana sebuah perkhidmatan awam yang unggul adalah berteraskan enam (6) prinsip utama iaitu:

- Keterbukaan – mengamalkan minda terbuka dan sentiasa mudah untuk didekati oleh pelanggan yang memerlukan khidmat;
- Turun Padang – sentiasa pasang telinga dan buka mata seluas-luasnya untuk mendengar dan melihat sendiri keperluan dan ekspektasi pelanggan;
- Musyawarah – memperhebatkan lagi penglibatan kita dengan pelanggan menerusi engagement serta memberi penerangan dengan jelas terhadap mereka;
- Insaniah – setiap penjawat awam harus menyeimbangkan antara kehidupan rohani dan kesihatan jasmani dalam cara bekerja;
- Kekitaan – meraikan perbezaan sumber dan mengukuh persamaan; dan
- Kerjasama Awam, Swasta dan NGO – memperkasakan lagi perkongsian sumber dengan mengadakan kolaborasi dengan mereka dan sentiasa berusaha mencapai permuafakatan.

Suruhanjaya Perkhidmatan Awam akan menerapkan konsep ini dalam semua urusannya bagi memastikan penyampaian perkhidmatan kerajaan menepati keperluan, kehendak dan aspirasi rakyat.

iv. Kecemerlangan Perkhidmatan Awam Berteraskan CTI-PCI (Cepat, Tepat dan Integriti - *Productivity, Creativity* dan *Innovation*)

Bagi merealisasikan agenda transformasi negara, kerajaan sentiasa memperkenalkan pelbagai bentuk pembaharuan. Kejayaan pelaksanaan inisiatif dan dasar negara memerlukan sokongan padu daripada jentera pentadbiran. YAB Perdana Menteri Dato' Sri Mohd. Najib Tun Haji Abdul Razak mengingatkan penjawat awam akan betapa pentingnya pembudayaan prinsip-prinsip kepantasan dan ketepatan dalam tindakan, penghayatan integriti serta penyampaian berteraskan kreativiti dan inovasi yang akan membawa kepada peningkatan produktiviti dan nilai tambah. Prinsip-prinsip ini dirangkumkan kepada akronim yang dikenali sebagai CTI-PCI di mana CTI merupakan singkatan kepada Cepat, Tepat dan Integriti, manakala PCI merujuk kepada *Productivity, Creativity* dan *Innovation*. CTI membawa falsafah bahawa perkhidmatan awam tidak mampu lagi bergerak dengan mentaliti *business as usual*. Gabungan CTI dan PCI yang dipacu oleh kreativiti dan inovasi mencerminkan proses pembaharuan yang perlu dilaksanakan oleh perkhidmatan awam seiring dengan pendekatan *seamless* dan *engagement* yang menjadi fokus kerajaan pada masa ini.

v. Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)

Penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) yang berkesan dalam pelbagai aspek penyampaian perkhidmatan dan operasi dalaman Kerajaan merupakan salah satu kunci utama ke arah mencapai aspirasi negara. Menyusuli kemelut kewangan sebelum ini, mantera *Do More With Less* telah menjadi realiti dalam penyampaian perkhidmatan kepada rakyat dengan jangkaan yang semakin meningkat. Oleh itu, kepentingan ICT semakin terserlah dalam mencapai dan menghubungkan rakyat dengan perkhidmatan secara berterusan 24 jam sehari, 7 hari seminggu dan 365 hari setahun serta potensinya untuk mengurangkan kos bagi kerajaan. Untuk kekal kompetitif dalam pasaran global, Sektor Awam Malaysia perlu sedar dan memahami inisiatif-inisiatif dan amalan-amalan yang dilaksanakan oleh sektor awam di negara-negara lain. Negara-negara yang konsisten diletakkan dalam senarai 10 hingga 20 teratas dari segi daya saing sentiasa berinovasi dan memperbaiki inisiatif-inisiatif sektor awam mereka. Kebanyakan negara-negara tersebut memberi keutamaan dan kepentingan kepada infrastruktur ICT untuk memastikan penekanan kepada keperluan dan penyertaan rakyat.

vi. Persaingan Dalam Pengambilan Bakat Terbaik (*Best Talent*)

Salah satu fungsi utama SPA sebagai Pihak Berkuasa Melantik ialah menguruskan pelantikan penjawat awam bagi Pegawai Perkhidmatan Awam Am Persekutuan dan Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Melaka, Pulau Pinang, Negeri Sembilan dan Perlis. Dalam usaha mendapatkan bakat terbaik (*best talent*), kerajaan menghadapi persaingan yang sengit daripada majikan di sektor swasta. Walau bagaimanapun, dengan pendekatan yang betul, agensi kerajaan juga boleh menarik individu berkaliber untuk menceburi kerjaya dalam perkhidmatan awam. Empat (4) cabaran yang dikenalpasti ialah:

- Pimpinan dalam perkhidmatan awam mesti meletakkan pengurusan bakat (*talent management*) sebagai satu keutamaan dan dijadikan dasar kerajaan.
- Kegagalan menjelaskan kelebihan-kelebihan setiap jawatan dan skim perkhidmatan kepada orang ramai. Kebanyakan mereka hanya tahu kelebihan dari segi faedah umum dan *job security*. *Best talent* akan tertarik kepada kadar gaji yang kompetitif, *job flexibility*, kerja yang menarik dan memberi kepuasan, peluang kemajuan kerjaya (*career-advancement*), dan kemudahan-kemudahan lain seperti cuti, insuran, dan sebagainya.

- Sistem pengambilan adalah berdasarkan permohonan pencari kerja dan kurang proaktif mengenalpasti serta memilih sendiri calon *best talent* di universiti dan *talent pool* di pasaran pekerjaan.
- Menambahbaik kaedah pengambilan agar seiring dengan perubahan persekitaran semasa dan jangkaan masa hadapan.

Perkhidmatan awam berhadapan dengan cabaran yang bukan sekadar untuk mengekalkan kecemerlangan tetapi juga untuk terus mempunyai daya tahan yang tinggi. Perkhidmatan awam memerlukan pegawai-pegawai yang profesional, kompeten, berdaya saing dan berdaya tahan untuk terus kekal relevan di alaf baru. Tanggungjawab SPA semakin mencabar dalam memastikan hanya calon-calon yang terbaik dilantik ke dalam perkhidmatan awam.

BAB 3
HALA TUJU STRATEGIK

3.1 VISI

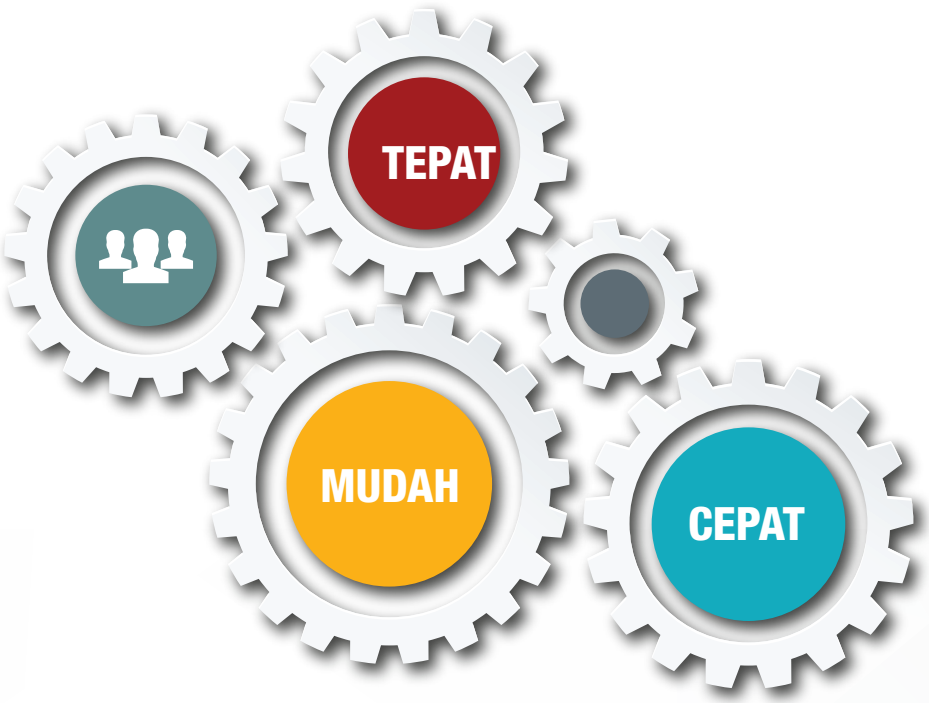
Menjadi agensi peneraju yang berwibawa, dinamik dan profesional dalam pelantikan dan urus tadbir perkhidmatan penjawat awam.

3.2 MISI

Melantik penjawat awam yang berkualiti dan berintegriti serta menguruskan hal ehwal perkhidmatan secara cekap dan berkesan ke arah negara yang progresif dan maju.

Rajah 5 : Visi dan Misi

3.3 MOTTO



Rajah 6 : Motto SPA

Penjelasan bagi motto SPA seperti di Rajah 6 adalah seperti berikut:

i. Mudah – Memudahkan urusan dengan menolong, membantu dan menyelesaikan sesuatu urusan serta mengambilkira perspektif atau keperluan orang lain sama ada dikalangan warga SPA, *stakeholders* atau pelanggan luaran.

ii. Cepat – Memberi tindak balas segera mengikut keutamaan kepada tugas-tugas yang diarahkan serta bersedia memberi khidmat lebih masa untuk menyelesaikan tugasan.

iii. Tepat – Berfikir secara kritikal, teliti dalam tindakan dan mempamerkan hasil kerja yang teratur, betul dan sempurna.

3.4 NILAI-NILAI BERSAMA

Rajah 7 : Nilai-nilai bersama SPA

Nilai-nilai Bersama merupakan prinsip sosial, matlamat, standard atau piawai yang dipegang oleh warga SPA secara kolektif. Nilai-nilai yang dipegang ini akhirnya akan menjadi teras budaya organisasi. Penjelasan bagi setiap nilai-nilai bersama yang menjadi pegangan warga SPA seperti yang dinyatakan dalam Rajah 7 ialah:

i. Profesional dan Berintegriti

Bertindak secara adil dan saksama, penuh komitmen, terancang, berkhidmat dengan penuh tanggungjawab, jujur dan amanah, sentiasa berusaha untuk kecemerlangan organisasi dengan memanfaatkan kompetensi dan kepakaran dalam merangka, menggubal dasar dan program ke arah perkhidmatan awam yang berprestij tinggi.

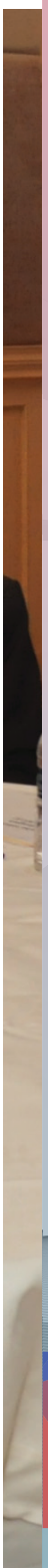
ii. Responsif dan Terbuka

Peka dan memahami perubahan persekitaran, prihatin, bersikap toleransi dan terbuka kepada kehendak pelanggan, fleksible dan bersedia untuk berubah serta bertindak secara cepat dan tepat dalam mencari penyelesaian terbaik.

iii. Kerja Berpasukan

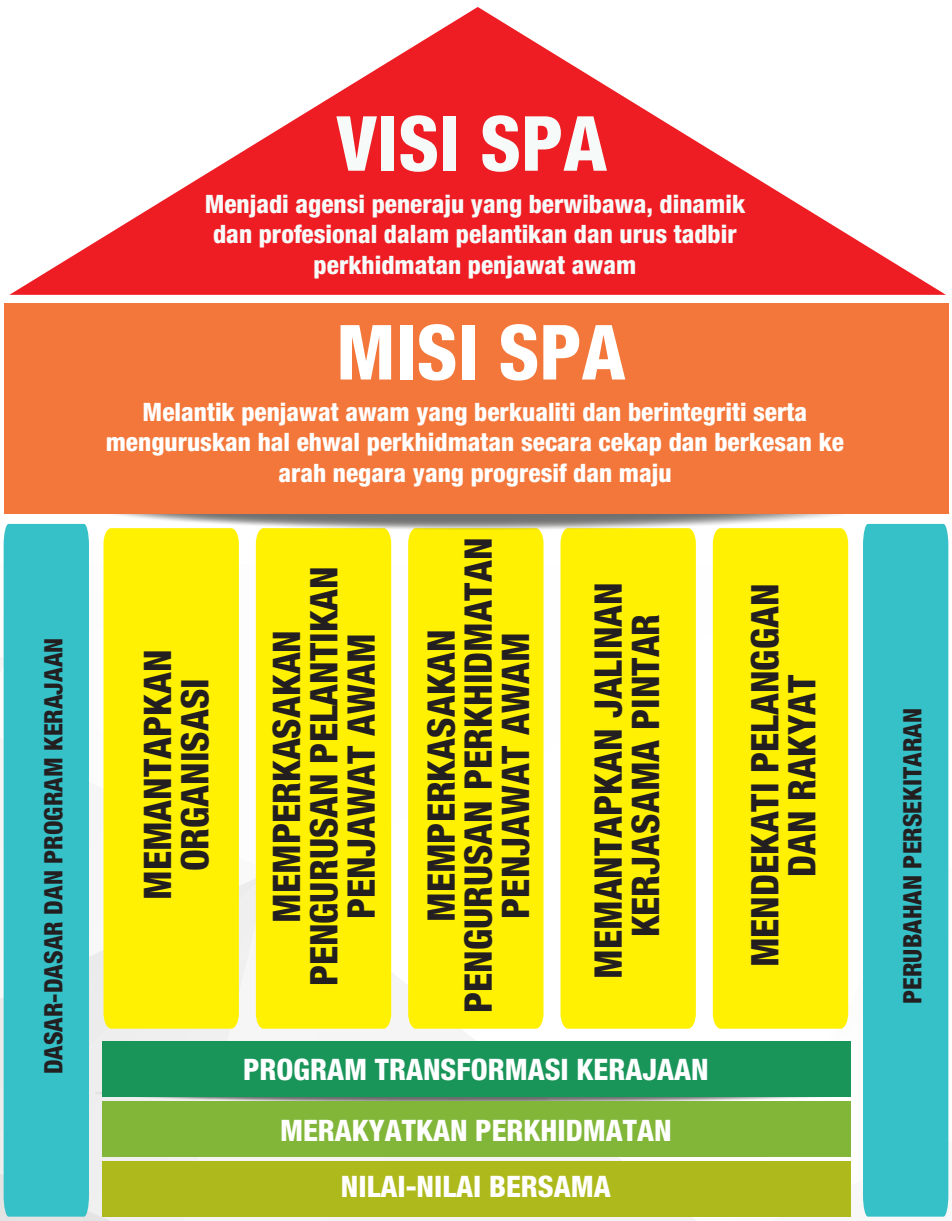
Bekerjasama memupuk sikap saling percaya dan hormat-menghormati serta menggembleng tenaga, pengetahuan dan pengalaman melalui semangat kerja berpasukan yang tinggi demi mencapai visi, misi dan objektif organisasi.

KUMPULAN 3



BAB 4
TERAS STRATEGIK DAN PELAN TINDAKAN

4.1 TERAS STRATEGIK



Rajah 8 : Rangka Kerja Pelan Strategik SPA 2016 - 2020

Lima (5) teras strategik seperti dalam Rajah 8 telah dikenalpasti sebagai tulang belakang bagi memandu SPA merencana dan melaksanakan tugas-tugas yang dipertanggungjawabkan dalam menangani cabaran dan perubahan persekitaran seterusnya merealisasikan visi dan misi yang ditetapkan.

i. Memantapkan Organisasi

Mengukuhkan organisasi melalui pemerkasaan pembangunan modal insan, penggunaan ICT secara optimum, pembudayaan kreativiti, inovasi, dan transformasi bagi meningkatkan keberkesanan dan kecekapan penyampaian perkhidmatan seterusnya menerapkan nilai budaya kerja cemerlang di kalangan warga SPA.

ii. Memperkasakan Pengurusan Pelantikan Penjawat Awam

Memperkasakan pengurusan pelantikan penjawat awam bagi memastikan hanya calon berkualiti dan berintegriti dilantik ke dalam perkhidmatan awam yang seterusnya dapat menyumbang kepada pembangunan sosio-ekonomi n -egara.

iii. Memperkasakan Pengurusan Perkhidmatan Penjawat Awam

Memperkasakan pengurusan hal ehwal perkhidmatan dan tatatertib bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan, seterusnya memberikan pertimbangan yang wajar dan adil kepada penjawat awam.

iv. Memantapkan Jalinan Kerjasama Pintar

Memperluaskan jalinan kerjasama pintar dengan Pihak Berkuasa Melantik (PBM), kementerian/jabatan/agensi dan pihak berkepentingan bagi pelaksanaan perkongsian pintar, perkongsian ilmu serta amalan terbaik yang dapat menambahbaik urusan SPA.

v. Mendekati Pelanggan dan Rakyat

Memperluaskan jangkauan perkhidmatan melalui usaha mendekati pelanggan dan rakyat bagi meningkatkan kefahaman mengenai SPA dan turut melibatkan mereka dalam penyelesaian bersama isu berkaitan penyampaian perkhidmatan SPA.

4.2 PELAN TINDAKAN

TERAS 1
MEMANTAPKAN ORGANISASI

- Pemantapan perancangan sumber manusia
- Pemerkasaan pembangunan modal insan SPA
- Pengukuhan struktur organisasi
- Pelaksanaan amalan terbaik *(best practices)*
- Peluasan aktiviti penyelidikan dan pembangunan
- Pembudayaan inovasi dan kreativiti
- Pemantapan pengurusan kualiti
- Penambahbaikan proses pentadbiran dan khidmat sokongan
- Mengoptimumkan penggunaan ICT

TERAS 2
MEMPERKASAKAN PENGURUSAN PELANTIKAN PENJAWAT AWAM

- Penambahbaikan dalam proses pengambilan
- Pemerkasaan integriti penjawat awam di bawah skim penguatkuasa
- Peperiksaan *online* sebagai kaedah utama pemilihan calon
- Pelantikan calon bakat terbaik (*best talents*)
- Pengambilan golongan Orang Kurang Upaya (OKU)
- Pelaksanaan prinsip inklusiviti dalam perkhidmatan awam
- Pemerkasaan kualiti dan keupayaan ahli panel penilai, penemu duga dan penggubal soalan
- Penilaian keberkesanan program dan aktiviti pengambilan dan pelantikan
- Sistem dokumentasi mengenai pengambilan dan pelantikan yang komprehensif dan berkesan

TERAS 3
MEMPERKASAKAN PENGURUSAN HAL EHWAL PERKHIDMATAN PENJAWAT AWAM

- Penambahbaikan dalam urusan perkhidmatan dan tatatertib
- Pemantapan urusan perkhidmatan dan tatatertib di peringkat kementerian/ jabatan/ agensi
- Penilaian keberkesanan program bagi urusan perkhidmatan dan tatatertib
- Sistem dokumentasi berkaitan hal ehwal perkhidmatan dan tatatertib yang komprehensif dan berkesan

TERAS 4
MEMANTAPKAN JALINAN KERJASAMA PINTAR

- Jaringan kerjasama dengan organisasi dalam dan luar perkhidmatan awam

TERAS 5
MENDEKATI PELANGGAN DAN RAKYAT

- Pemantapan pendekatan dan pelaksanaan program promosi penyampaian perkhidmatan
- Pemantapan Imej SPA
- *Corporate Social Responsibility* (CSR)

TERAS 1 – MEMANTAPKAN ORGANISASI

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
1.1	Pemantapan Perancangan Sumber Manusia	a) Menyediakan Pelan Strategik Sumber Manusia	Merangka dan menggubal Pelan Strategik Sumber Manusia SPA bagi tempoh lima (5) tahun.	· 1 pelan	Pengurusan sumber manusia yang teratur dan terancang	2016	PN
		b) Menyediakan Pelan Operasi Latihan	Merangka dan menggubal Pelan Operasi Latihan berdasarkan: · Training Need Analysis (TNA). · Matching Competency Gap with Training Required.	· 1 pelan	Kursus yang dijalankan bertepatan dengan keperluan individu	2016	ASPA
1.2	Pemerkasaan Pembangunan Modal Insan dalaman SPA	a) Membangunkan modal insan terbaik bagi memenuhi keperluan SPA	i) Mengadakan ujian psikometrik sebelum penempatan pegawai ke bahagian-bahagian di SPA.	· Setiap kali penempatan	· Perkhidmatan yang ditawarkan SPA lebih baik dan cemerlang	2016-2020	Ketua: PN Bahagian lain: PE
			ii) Menempatkan pegawai-pegawai mengikut potensi dan kemahiran.	· Setiap kali penempatan		2016-2020	PN
			iii) Membangunkan potensi pegawai menerusi:		· Tenaga kerja pakar, *Suject Matter Expert* (SME) dan pegawai berprestasi tinggi dapat dilahirkan	2016-2020	Ketua: ASPA Semua Bahagian
			· kursus-kursus kepakaran.	· 1 kursus/ tahun			
			· program *mentor mentee* dan *coaching*.	· 1 program/ tahun			
			· pendedahan peringkat jabatan/ antarabangsa.	· 1 seminar/ tahun			
			· *attachment* di agensi-agensi berkaitan.	· 1 program/ tahun			

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
		b) Membudayakan nilai-nilai murni (ihsan dan it'qan – melakukan sesuatu dengan penuh komitmen)	Menganjurkan program penerapan nilai-nilai murni dan kerohanian kepada warga SPA.	· 12 kali/ tahun	Warga SPA yang mempunyai nilai kerohanian yang positif dan berintegriti	2016-2020	ASPA
		c) Mewujudkan Kursus *Human Capital for Top Management*	Mengenalpasti kursus-kursus yang berkaitan dan menghantar pegawai-pegawai di peringkat pengurusan atasan menghadiri kursus tersebut.	· 1 kursus/ tahun	Pegawai-pegawai yang lebih beketerampilan	2016-2020	PN
1.3	Pengukuhan Struktur Organisasi	Mengukuhkan struktur organisasi bahagian	i) Mengkaji semula perjawatan bagi bahagian-bahagian yang berubah struktur kerja dan bidang tugas ekoran perubahan beban kerja dan polisi-polisi baru kerajaan.	· 1 kajian/ tahun	Struktur SPA yang mantap dan berkesan	2016	PN
			ii) Memantapkan kapasiti Bahagian Pengurusan Maklumat (PM) (bilangan perjawatan dan gred bersesuaian) bagi memacu pelaksanaan ICT.	· 1 kertas cadangan		2016	PN
			iii) Memantapkan kapasiti Bahagian Dasar dan Perancangan (bilangan perjawatan dan gred bersesuaian) bagi memacu pelaksanaan R & D.	· 1 kertas cadangan		2017	PN
1.4	Pelaksanaan amalan terbaik (*best practices*)	Melaksanakan amalan terbaik (*best practices*) dalam semua urusan SPA	Menambah baik semua urusan SPA melalui pelaksanaan amalan terbaik (*best practices*) dengan menjalankan aktiviti benchmarking.	· 1 kali semakan semula setahun	Perkhidmatan terbaik dan memuaskan hati pelanggan	2016-2020	Semua Bahagian

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
1.5	Peluasan aktiviti penyelidikan dan pembangunan	Menjalan aktiviti penyelidikan dan pembangunan	Meluaskan aktiviti penyelidikan dan pembangunan di SPA bagi aktiviti berikut:				
			· Sistem pengurusan audit nilai	· 1 kali/tahun	Perkhidmatan terbaik dan memuaskan hati pelanggan	2016- 2020	DP Pegawai Integriti
			· Kajian keberkesanan calon lantikan SPA	· 1 kajian/ tahun		2018 dan 2020	DP
			· Kajian kepuasan kerja warga SPA	· 1 kajian/ tahun		2016–2020	PN
			· Kajian kepuasan pelanggan SPA	· 1 kajian/ tahun		2016-2020	PN
1.6	Pembudayaan Inovasi dan Kreativiti	a) Mempertingkatkan imej dan kredibiliti SPA sebagai PBM yang unggul melalui inovasi dan kreativiti	i) Membangunkan kemudahan sistem atas talian yang baru mengikut keperluan.	· 1 kajian keperluan/ tahun	Kecekapan perkhidmatan dan imej SPA meningkat	2016-2020	Ketua: PM Bahagian Lain: Semua Bahagian
			ii) Menggalakkan semua warga agar sentiasa mengemukakan idea dan cadangan ke arah penambahbaikan penyampaian perkhidmatan.	· 1 program/ tahun	Daya inovasi dan kreativiti warga SPA meningkat	2016-2020	Ketua: PN Bahagian Lain: Semua Bahagian
			iii) Memaklumkan dan menghebahkan inovasi dan kreativiti yang baru dari semasa ke semasa.	· 2 program/ tahun		2016-2020	Ketua: PN Bahagian Lain: Semua Bahagian
			iv) Memberikan pengiktirafan kepada warga yang menyumbang idea.	· 1 kali/ 3 bulan		2016-2020	Ketua: PN Bahagian Lain: Semua Bahagian

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
		b) Memantapkan daya inovasi dan kreativiti di kalangan warga	i) Memperbanyakkan program/kursus/ ceramah/bengkel/ forum/ perkongsian ilmu/ benchmarking berkaitan inovasi dan kreativiti.	· 6 program/ tahun	Daya inovasi dan kreativiti warga SPA meningkat	2016-2020	Ketua: PN Bahagian Lain: Semua Bahagian
			ii) Menganjurkan konvensyen KIK dan Hari Inovasi SPA.	· 1 kali/tahun		2016-2020	Ketua: PN Bahagian Lain: Semua Bahagian
1.7	Pemantapan Pengurusan Kualiti	a) Mempertingkatkan ketelusan dan kebolehpercayaan pelanggan	i) Mengemaskini dan memantapkan SOP yang telah digariskan.	· 1 kali/ tahun	Perkhidmatan berkualiti dan menepati kehendak pelanggan	2016-2020	Ketua: PN Bahagian Lain: Semua Bahagian
			ii) Menilai semula pematuhan kepada standard operating procedure (SOP) yang telah ditetapkan.	· 1 kali/tahun		2016	Ketua: PN Bahagian Lain: Semua Bahagian
			iii) Membangunkan dan mengemaskini sudut inovasi di portal SPA sebagai saluran pengumpulan dan pertukaran idea serta pendapat mengenai inovasi.	· 2 kali/tahun		2016	PM
		b) Meningkatkan kualiti dan produktiviti	i) Menyemak semula Manual Prosedur Kerja, Fail Meja dan ISO 9001:2008.	· 1 kali/tahun	Perkhidmatan berkualiti, menepati kehendak standard dan diktiraf	2016-2020	Ketua: PN Bahagian lain: Semua Bahagian
			ii) Menjalankan Audit Dalaman ISO 9001:2008.	· 1 kali/tahun		2016-2020	PN

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
			iii) Melaksanakan Star Rating bagi menilai pencapaian SPA secara keseluruhan.	· 5 bintang	Perkhidmatan berkualiti, menepati kehendak standard dan diktiraf	2017	PN
			iv) Melaksanakan amalan 5S bagi mewujudkan persekitaran kerja yang kemas dan bersih.	· Memperolehi sijil 5S		2016	PN
1.8	Penambahbaikan proses pentadbiran dan khidmad sokongan	Meningkatkan sistem penyampaian SPA dari segi ketepatan, kepantasan dan konsistensi	i) Mengenalpasti proses kerja yang tidak produktif untuk ditambahbaik.	· 1 semakan semula/tahun		2016-2020	Semua Bahagian
			ii) Menyediakan Arahan Pentadbiran Dalaman dan Garis Panduan berkaitan dengan penambahbaikan.	· 1 Arahan Pentadbiran dan Garis Panduan		2016	PN
1.9	Mengoptimumkan Penggunaan ICT	a) Pengukuhan urusan penyampaian perkhidmatan melalui penggunaan sistem ICT	i) Membangunkan sistem aplikasi baharu yang bersesuaian dengan keadaan semasa.	· 1 semakan keperluan/ tahun	Perkhidmatan berkualiti, cepat, tepat dan menepati kehendak pelanggan	2016-2020	PM
			ii) Meningkatkan penggunaan dan keupayaan semua sistem sedia ada: · eKS · ePengisian · eSISPEK · ePengesahan · SMPT · eSPDM · eTapis · ePertanyaan · eRuling	· 1 semakan semula/tahun		2016-2020	Ketua: PM Bahagian lain: PG, PK, KT, NT, UM, PE

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
		b) Peningkatan kemahiran penggunaan ICT	Menyediakan latihan penggunaan sistem dan teknologi ICT kepada Warga SPA.	· 4 kali/ tahun		2016-2020	Ketua: PM ASPA
		c) Pembudayaan penggunaan ICT	i) Melaksanakan program/ kempen/ e-mel *awareness* berkaitan ICT secara berterusan.	· 6 kempen/ tahun	Warga SPA celik ICT	2016-2020	PM
			ii) Menganjurkan Program Bulan ICT.	· 1 kali/ tahun		2016-2020	PM
		d) Pusat Carian Data SPA (*data mining*)	Membangunakan sistem Pusat Carian Data SPA	· 1 Sistem	Penghasilan data yang cepat, tepat dan berintegriti	2016	PM

TERAS 2 – MEMPERKASAKAN PENGURUSAN PELANTIKAN PENJAWAT AWAM

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
2.1	Penambahbaikan dalam proses pengambilan dan pelantikan	Melaksanakan pengambilan calon yang berkualiti dan berintegriti bagi semua skim perkhidmatan	i) Menjalankan penambah baikan bagi proses kerja pengambilan calon	· 1 kali setahun	Penjawat awam yang competen , berkualiti dan sihat (fit for work)	2016	PG PK PE
			ii) Menambahbaik dan meningkatkan keupayaan sistem eSMSM dan Sistem Pendaftaran SPA8i	· 1 semakan semula/tahun		2016	Ketua: PM PG PK
			iii) Menilai keberkesanan kaedah ujian fizikal dan *Accessment Centre*	· 1 semakan semula/tahun		2016	PE
			iv) Memperkemaskan kaedah penilaian kesihatan calon dan memastikan hanya calon yang sihat dilantik	· 1 semakan semula/tahun		2016	PG PK
			v) Merangka kaedah khusus bagi penilaian calon lantikan secara kontrak untuk memastikan hanya calon berkualiti dan berintegriti dilantik	· 1 kaedah pengambilan calon kontrak		2016	PG PK
2.2	Pemerkasaan integriti penjawat awam di bawah skim penguatkuasa	Melaksanakan pengambilan calon berintegiriti tinggi bagi skim penguatkuasa	Merangka kaedah khusus pengambilan calon skim penguatkuasa bagi memastikan hanya calon berintegriti tinggi dilantik	· 1 kaedah pengambilan	Pegawai penguatkuasa yang berintegriti tinggi dan bebas rasuah	2016	PG PK PE

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
2.3	Peperiksaan Online sebagai kaedah utama pemilihan calon	Memperkukuhkan sistem peperiksaan online SPA	i) Meningkatkan keupayaan sistem peperiksaan online	· 1 semakan semula/tahun	Sistem perperiksaan yang telus, cekap dan diyakini	2016	Ketua: PE PM
			ii) Meningkatkan kualiti modul dan soalan peperiksaan	· 1 semakan semula/tahun		2016	PE
			iii) Meningkatkan integriti sistem peperiksaan online	· 1 semakan semula/tahun		2016	PE
2.4	Pelantikan calon bakat terbaik (best talents)	Membangunkan program bakat terbaik (best talents)	i) Menggubal dasar pengambilan bakat terbaik dalam perkhidmatan.	· 1 kertas dasar	Pemimpin pelapis perkhidmatan awam yang berkualiti tinggi	2016	DP
			ii) Merancang pelaksanaan program *Best talent* bersama JPA dan agensi berkaitan.	· 1 mesyuarat/ tahun		2016	PG
			iii) Melaksanakan pengambilan calon *Best Talent* setiap tahun.	· 20-30 calon dilantik setiap tahun		2016	PG
			iv) Menjalankan pemantauan terhadap calon	· 2 kali setahun		2017	PG
			v) Menjalankan kajian keberkesanan program dan mencadangkan penambahbaikan	· 3 tahun sekali		2018	DP
2.5	Pengambilan golongan Orang Kelainan Upaya (OKU) ke dalam perkhidmatan awam	Meningkatkan pengambilan golongan Orang Kelainan Upaya (OKU)	i) Menggubal dasar pengambilan OKU dalam perkhidmatan awam dengan mengambil kira jawatan-jawatan yang sesuai bagi golongan ini.	· 1 kertas dasar	Dasar pelantikan 1% OKU dalam perkhidmatan awam dapat dicapai sepenuhnya	2016	DP
			ii) Mengadakan kerjasama dengan JKM, JPA dan agensi berkaitan.	· Secara berkala		2016	Ketua: PG Bahagian lain: PK

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
			iii) Melaksanakan pengambilan calon OKU mengikut sasaran yang ditetapkan.	· Bilangan calon seperti yang ditetapkan	Dasar pelantikan 1% OKU dalam perkhidmatan awam dapat dicapai sepenuhnya	2016	Ketua: PG Bahagian lain: PK
			iv)Menjalankan kajian keberkesanan program dan membuat cadangan penambahbaikan.	· 2 tahun sekali		2017	DP
2.6	Pelaksanaan prinsip inklusiviti dalam perkhidmatan awam	Melaksanakan prinsip inklusiviti dalam urusan pengambilan tanpa mengira etnik, jantina, tahap sosioekonomi dan lokasi.	i) Menggubal Pelan Pengambilan Inklusiviti Penjawat Awam	· 1 kertas dasar	Perkhidmatan awam yang inklusif dan terangkum	2016	DP
			ii) Melaksanakan pengambilan berdasarkan Pelan Pengambilan Inklusiviti Penjawat Awam	· Setiap kali urusan pengambilan		2017	PG PK
			iii) Menjalankan kajian keberkesanan program dan membuat cadangan penambahbaikan.	· 3 tahun sekali		2018	DP
2.7	Pemerkasaan Kualiti Dan Keupayaan Ahli Panel Penilai, Penemu duga dan Pengubal Soalan	Membangunkan dan melaksanakan Program Akreditasi Panel Penilai, Penemu duga, dan Penggubal Soalan	i) Menyediakan kertas konsep pelaksanaan program akreditasi untuk mengiktiraf panel-panel penilai, penemu duga, dan penggubal soalan	· 1 kertas konsep	Panel penilai, penemu duga dan penggubal soalan yang kompeten dan diyakini kemampuannya	2016	Ketua: ASPA Bahagian lain: PG, PK, PE
			ii) Melaksanakan Program Akreditasi Panel Penilai, Penemu duga, dan Penggubal Soalan	· 2 kursus setahun		2017	ASPA

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
2.8	Penilaian Keberkesanan Program dan Aktiviti Pengambilan dan Pelantikan	Menjalankan kajian bagi tujuan penambahbaikan program dan aktiviti pengambilan dan pelantikan calon	i) Menjalankan kajian keberkesanan program dan aktiviti berikut: · *Outreach* · *Exam online* · e-tapis	· 1 kajian semula/ tahun	Program dan aktiviti menepati ekspektasi pelanggan	2016 - 2020	ASPA PE PG PK
			ii) Menjalankan kajian pelaksanaan *multiple entry* dalam perkhidmatan awam.	· 1 kajian		2017	DP
			iii) Membuat unjuran kekosongan jawatan bagi tujuan perancangan urusan pengambilan.	· 1 kali/tahun		2016-2020	DP
2.9	Sistem dokumentasi mengenai Pengambilan dan Pelantikan yang komprehensif dan berkesan	Menyediakan bahan rujukan yang standard yang boleh digunapakai oleh orang awam dan urusetia Pihak Berkuasa Melantik (PBM)	Mendokumentasikan model kerja di SPA untuk tujuan rujukan bagi aktiviti berikut:				
			· Pengambilan Penjawat Awam –*MyRecruitment*	· 1 dokumen	Perkhidmatan yang disampaikan lebih cekap dan berkesan	2016	Ketua: DP Bahagian lain: PG,PK
			· *Exam online*	· 1 dokumen		2016	PE
			· Garis panduan pemeriksaan fizikal dan ujian kecergasan	· 1 dokumen		2016	PE
			· Garis panduan penentuan tahap kesihatan calon sebelum dilantik	· 1 dokumen		2016	PG, PK

TERAS 3 – MEMPERKASAKAN PENGURUSAN HAL EHWAL PERKHIDMATAN PENJAWAT AWAM

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
3.1	Penambahbaikan dalam urusan perkhidmatan dan tatatertib	Meningkatkan keupayaan pelaksanaan hal ehwal perkhidmatan dan tatatertib	i) Menjalankan penambahbaikan bagi proses kerja hal ehwal perkhidmatan dan tatatertib	· 1 kali setahun	Urusan dan hal ehwal perkhidmatan dan tatatertib penjawat awam di peringkat SPA bertambah cekap dan berkesan	2016	KT NT
			ii) Menambahbaik dan meningkatkan keupayaan sistem e-Pengesahan	· 1 semakan semula/ tahun		2016	Ketua: PM KT NT
			iii) Mewujudkan program pemindahan kepakaran hal ehwal perkhidmatan dan tatatertib kepada pegawai yang terpilih (sesi pembelajaran/ perkongsian ilmu, *coaching*)	· 2 program/ tahun		2016	KT NT
3.2	Pemantapan Urusan Perkhidmatan dan Tatatertib di peringkat Kementerian/ Jabatan/ Agensi	a) Meningkatkan pengetahuan dan kesedaran dengan memberi khidmat bimbingan kepada Kementerian/ Jabatan/ Agensi	Mengadakan seminar/ bengkel/ ceramah berkaitan urusan perkhidmatan dan tatatertib kepada Kementerian/ Jabatan/ Agensi	· 3 seminar/ bengkel/ ceramah setahun	Urusan dan hal ehwal perkhidmatan dan tatatertib penjawat awam di peringkat Kementerian/ Jabatan/Agensi bertambah cekap dan berkesan	2016	KT NT
		b) Memperkukuhkan khidmat naziran dan pemantauan	i) Melaksanakan penarafan bintang (*star rating*) terhadap Kementerian/ Jabatan/ Agensi dalam urusan perkhidmatan dan tatatertib	· 1 kali/ setahun		2016	KT NT
			ii) Memperkemaskan prosedur pelaksanaan naziran	· 1 kali/ setahun		2016	KT NT
			iii) Memberi latihan kepada pegawai naziran	· 2 kali/ setahun		2016	KT NT

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG
3.3	Penilaian Keberkesanan Program bagi Urusan Perkhidmatan dan Tatatertib	Menambahbaik program dan aktiviti dalam urusan perkhidmatan dan tatatertib	Menjalankan kajian keberkesanan program dan aktiviti berikut: · e-pengesahan · Bengkel tatatertib · Naziran urusan perkhidmatan dan tatatertib SPA	· 1 kajian/ tahun	Urusan dan hal ehwal perkhidmatan dan tatatertib penjawat awam di semua peringkat bertambah cekap dan berkesan	2016 - 2020	KT NT
3.4	Sistem dokumentasi berkaitan hal ehwal perkhidmatan dan tatatertib yang komprehensif dan berkesan	Menyediakan bahan rujukan yang standard yang boleh digunapakai oleh kementerian/ jabatan/ agensi	Mendokumentasikan maklumat/ prosedur/ amalan terbaik berkaitan urusan perkhidmatan dan tatatertib				
			· Koleksi kes-kes unik urusan tatatertib	· 1 dokumen	Urusan dan hal ehwal perkhidmatan dan tatatertib penjawat awam di semua peringkat bertambah cekap dan berkesan	2016	Ketua: DP KT NT
			· Rayuan Tatatertib bagi kes Remit dan Akas	· 1 dokumen		2016	
			· E-pengesahan	· 1 dokumen		2016	
			· Garis panduan pengurusan tatatertib	· 1 dokumen		2016	
			· Garis panduan hal ehwal perkhidmatan	· 1 dokumen		2016	
			· Kompilasi pekeliling/ peraturan/ punca kuasa berkaitan pengurusan tatatertib	· 1 dokumen		2016	
			· Kompilasi pekeliling/ peraturan/ punca kuasa urusan perkhidmatan	· 1 dokumen		2016	

TERAS 4 – MEMANTAPKAN JALINAN KERJASAMA PINTAR

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
4.1	Jaringan kerjasama dengan Organisasi Dalam dan Luar Perkhidmatan Awam	a) Memperluas bentuk kerjasama meliputi perkongsian pintar dan perkongsian maklumat serta amalan terbaik	i) Menjalinkan kerjasama dengan agensi-agensi kerajaan, *Government Linked Company* (GLC) dan badan-badan bukan Kerajaan (NGO) dalam *program outreach.*	· 4 kali/tahun	Kefahaman rakyat mengenai fungsi SPA seperti urusan pengambilan bertambah baik	2016-2020	ASPA
			ii) Mewujudkan kerjasama pintar dengan agensi-agensi Kerajaan yang berkaitan dalam pembangunan sistem-sistem. Antaranya seperti berikut: · eTapis – Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Jabatan Insolvensi Malaysia (MdI), Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan (CGSO), Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) dan Agensi Antidadah Kebangsaan (AADK) · Exam Online – Lembaga Peperiksaan Malaysia (LPM) dan Majlis Peperiksaan Malaysia (MPM) · eKasih – Unit Penyelarasan dan Pelaksanaan (ICU) · SPA8i – Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP)	· 2 kerjasama/ tahun	Perkhidmatan SPA bertambah baik, berkualiti dan menepati kehendak pelanggan	2017	Ketua: PN Bahagian lain: PM, PE, PG, PK, KT, NT

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
			· Pendaftaran OKU – Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) · Tatatertib – Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)				
			iii) Menganjurkan lawatan kerja *best practice* bagi mempelajari amalan terbaik organisasi lain sama ada di dalam atau luar negara.	· 2 kali/tahun	Perkhidmatan SPA berdasarkan amalan terbaik		**Ketua: PN Semua Bahagian**
			iv) Menganjurkan program apresiasi media massa bagi mengeratkan hubungan dengan pihak media.	· 1 kali/tahun	Imej SPA meningkat	2016-2020	**PPA**
			v) Mewujudkan penyampaian maklumat menerusi saluran komuniti (contoh: RELA, JKKK)	· 3 kali/ tahun	Persepsi negatif terhadap SPA berkurangan dan imej SPA meningkat	2016-2020	**Ketua: ASPA PG,PK,PE, SPA Sabah & Sarawak**

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
		b) Membentuk kerjasama pintar bagi program bakat terbaik (best talents) perkhidmatan awam	i) Mewujudkan kerjasama pintar dengan JPA, Jabatan Pengajian Tinggi (JPT) dan IPTA/S bagi mengenal pasti bakat terbaik *(best talents)*	· 2 kali/tahun	Program bakat terbaik dilaksanakan dengan baik dan teratur	2016-2020	**PG**
			ii) Mewujudkan perkongsian maklumat bakat terbaik (*best talents*) dengan IPT.	· 2 kali/tahun		2016-2020	**PG**
		c) Membentuk kerjasama pintar bagi meningkatkan pengambilan OKU	Mewujudkan kerjasama pintar dengan JPA dan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) bagi meningkatkan pengambilan OKU dan memastikan penempatan yang bersesuaian dengan golongan ini.	· 2 kali/tahun	Dasar pelantikan 1% OKU dalam perkhidmatan awam dapat dicapai sepenuhnya	2016	**PG**

TERAS 5 - MENDEKATI PELANGGAN DAN RAKYAT

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	*OUTCOME*	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
5.1	Pemantapan pendekatan dan pelaksanaan program promosi penyampaian perkhidmatan	Merakyatkan perkhidmatan SPA	i) Menganjurkan Karnival Kerjaya SPA secara berkala.	· 4 kali/tahun	Rakyat mempunyai maklumat yang tepat mengenai perkhidmatan SPA, mengurangkan persepsi negatif dan meningkatkan imej SPA	2016-2020	PPA
			ii) Menganjurkan ceramah/ taklimat/ roadshow/ interaksi bersama rakyat	· 6 kali/tahun		2016-2020	Ketua: PPA ASPA PG PK
			iii) Menganjurkan Program *Outreach* di seluruh negara.	· 4 kali/tahun		2016-2020	ASPA
5.2	Pemantapan Imej SPA	a) Mewujudkan kesegaraman imej di kalangan warga SPA / penjenamaan	Menganjurkan program Peningkatan Etika & Imej Korporat bagi mewujudkan keseragaman imej warga SPA.	· 1 program/ tahun		2016-2020	PPA
		b) Menggalakkan penyebaran maklumat melalui buletin	Menerbitkan buletin SPA online secara berkala untuk edaran warga dan pelanggan SPA.	· 4 kali/tahun		2016-2020	PPA
		c) Menggalakkan penyampaian perkhidmatan yang cepat, jelas dan mesra	Membangunkan *virtual war room (cyber trooper)* untuk mewujudkan medium interaksi secara maya dengan warga dan pelanggan SPA.	· 1 virtual war room		2016-2020	Ketua: PPA PM

BIL.	STRATEGI	PROGRAM	TINDAKAN	SASARAN	OUTCOME	TAHUN/ TEMPOH SASARAN	BAHAGIAN BERTANGGUNG JAWAB
5.3	*Corporate Social Responsibility* (CSR)	a) Melaksanakan tanggungjawab sosial kepada masyarakat	Mewujudkan kerjasama dengan badan bukan Kerajaan (NGO)/pihak swasta bagi melaksanakan tanggungjawab sosial berikut: · Program rumah anak yatim angkat. · Program gotong-royong.	· 3 kali/tahun	Hubungan SPA-Rakyat bertambah rapat, mengurangkan persepsi negatif dan meningkatkan imej SPA	2016-2020	1M4U SPA

BAB 5
IMPLEMENTASI KE ARAH KEJAYAAN

5.1 MEKANISME PELAKSANAAN

Rajah 9 : Perancangan Strategik SPA

Pelaksanaan pelan strategik seperti Rajah 9 adalah proses mengubah strategi dan pelan kepada tindakan untuk mencapai objektif dan matlamat strategik yang telah digariskan. Pelaksanaan pelan strategik adalah langkah yang penting kerana sesebuah pelan tidak akan bermakna jika tidak dilaksanakan dengan baik dan terancang. Pelan strategik menjelaskan mengenai "apa" (*what*) dan "mengapa" (*why*), tetapi pelaksanaannya pula adalah berkaitan "siapa" (*who*), "di mana" (*where*) dan "bagaimana" (*how*). Hakikatnya adalah bahawa kedua-duanya adalah penting bagi kejayaan pengurusan strategik organisasi. Inisiatif-inisiatif pelaksanaan Pelan Strategik SPA 2016-2020 adalah seperti berikut:

i. Mengadakan program kesedaran pengurusan strategik kepada warga SPA antaranya dengan mengedarkan *flyers* maklumat ringkas pelan strategik kepada warga SPA dan memuat naik buku pelan strategik di portal SPA.

ii. Menjajarkan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) setiap bahagian dengan strategi dan inisiatif yang digariskan dalam pelan strategik.

iii. Setiap bahagian yang dipertanggunjawabkan bagi setiap strategi dan inisiatif perlu mewujudkan pelan operasi/jadual pelaksanaan masing-masing.

iv. Setiap bahagian perlu memohon peruntukan kewangan bagi setiap program yang telah dirangka di dalam pelan.

v. Menghebahkan status pencapaian pelan strategik di plaform yang bersesuaian seperti perkhimpunan bulanan SPA, intranet SPA dan sebagainya.

5.2 PEMANTAUAN

Jawatankuasa Pengurusan Strategik SPA (JPSS)

Memantau pencapaian pelan tindakan yang telah digubal.

Menilai impak sesuatu program/aktiviti yang dijajarkan dengan strategi dan inisiatif pelan.

Menyelesaikan isu - isu perlaksanaan pelan.

Membuat penyesuaian strategik pada rancangan sedia ada.

Menjalankan kajian separuh penggal dan kajian semula ke atas pelan strategik.

Jawatankuasa Pengurusan Strategik Peringkat Bahagian (JPSB)

Menghebahkan kandungan pelan strategik kepada seluruh bahagian berkenaan.

Menyelaras sasaran kerja taunan (SKT) bahagian supaya selaras dengan perancangan pelan strategik.

Menantau pencapaian program diperingkat seksyen/unit.

Menyelesaikan isu - isu operasi / teknikal yang berkaitan.

Menyediakan laporan dan membentangkan kepada JPSS berkaitan prestasi program di bawah seliaan bahagian masing - masing.

Rajah 10: Jawatankuasa Pengurusan Strategik SPA (JPSS) dan Jawatankuasa Pengurusan Strategik Peringkat Bahagian (JPSB)

Pelaksanaan sesuatu pelan strategik memerlukan tindakan pemantauan yang teratur dan berkesan. Justeru itu, dua (2) jawatankuasa ditubuhkan bagi memantau pelaksanaan Pelan Strategik SPA 2016-2020 iaitu Jawatankuasa Pengurusan Strategik SPA (JPSS) dan Jawatankuasa Pengurusan Strategik Peringkat Bahagian (JPSB) seperti Rajah 10.

Jawatankuasa Pengurusan Strategik SPA (JPSS)

Jawatankuasa ini bertanggungjawab untuk memantau secara keseluruhan pelan strategik. JPSS dipengerusikan oleh Setiausaha SPA dan ahli-ahlinya adalah terdiri daripada timbalan setiausaha, dan setiausaha-setiausaha bahagian. Kekerapan mesyuarat adalah sebanyak 6 bulan sekali atau mengikut keperluan semasa. Fungsi JPSS adalah seperti berikut:

i. memantau pencapaian pelan tindakan yang telah digubal;
ii. menilai impak sesuatu program/aktiviti yang dijajarkan dengan strategi dan inisiatif pelan;
iii. menyelesaikan isu-isu pelaksanaan pelan;
iv. membuat penyesuaian strategik pada perancangan sedia ada; dan
v. menjalankan kajian separuh penggal dan kajian semula ke atas pelan strategik.

Jawatankuasa Pengurusan Strategik Peringkat Bahagian (JPSB)

Jawatankuasa ini bertanggungjawab untuk memantau pelaksanaan di peringkat bahagian-bahagian di SPA terhadap program yang dipertanggungjawabkan di bawah bahagian tersebut. JPSB dipengerusikan oleh SUB bahagian berkenaan dan ahli-ahlinya adalah terdiri daripada ketua-ketua seksyen/unit. Kekerapan mesyuarat adalah sebanyak tiga bulan sekali. Fungsi JPSB adalah seperti berikut:

i. menghebahkan kandungan pelan strategik kepada seluruh bahagian berkenaan;
ii. menyelaras Sasaran Kerja Tahunan (SKT) bahagian supaya selaras dengan perancangan pelan strategik;
iii. memantau pencapaian program diperingkat seksyen/unit;
iv. menyelesaikan isu-isu operasi /teknikal yang berkaitan; dan
v. menyediakan laporan dan membentangkan kepada JPSS berkaitan prestasi program di bawah seliaan bahagian masing-masing.

5.3 PENILAIAN

Jawatankuasa Pengurusan Strategik SPA (JPSS) akan memantau pencapaian pelaksanaan setiap strategi yang telah digariskan dalam Pelan Strategik SPA 2016-2020. Analisis pencapaian akan memberi fokus kepada tahap pencapaian objektif keseluruhan dan sasaran bagi setiap inisiatif yang telah ditetapkan. Penetapan semula teras strategik dan pembinaan strategi baru hendaklah bersesuaian dengan cabaran semasa dan halatuju terkini Kerajaan. Cadangan teras strategik, strategi dan program baru selepas semakan semula hendaklah dibincang dan diputuskan oleh Jawatankuasa Pengurusan Strategik SPA.

5.4 ELEMEN PENENTU KEJAYAAN

Lima komponen utama yang diperlukan untuk menyokong pelaksanaan dan menjadi penentu kejayaan Pelan Strategik SPA 2016-2020 ialah komitmen pengurusan atasan dan warga SPA, peruntukan kewangan, pembentukan prosedur dan peraturan bersesuaian, sistem pengurusan pelaksanaan, dan budaya organisasi.

i. Komitmen Pengurusan Atasan dan Warga SPA

Komponen pertama dalam menjayakan pelaksanaan pelan strategik adalah komitmen pengurusan atasan dan warga SPA sendiri. Pengurusan atasan perlu memberikan perhatian serius serta komitmen yang tinggi bagi menjayakan pelan strategik ini. Kesungguhan dan komitmen pengurusan atasan memberi petunjuk bahawa pencapaian visi, misi dan objektif SPA amat penting kepada organisasi khususnya dan kerajaan amnya. Setiap warga SPA pula harus memahami dan mempunyai iltizam untuk bersama-sama memastikan pelaksanaan perkara-perkara yang dirancang akan dapat dicapai.

ii. Peruntukan Kewangan

Bajet Tahunan SPA hendaklah diselaraskan dengan peruntukan bagi program-program yang akan dilaksanakan seperti yang telah digariskan dalam pelan strategik ini. Pembahagian peruntukan perlu berdasarkan keutamaan sesuatu program dalam menyumbang kepada usaha untuk menjayakan visi, misi dan objektif SPA.

iii. Pembentukan prosedur dan peraturan bersesuaian

Prosedur dan peraturan yang bersesuaian di peringkat SPA perlu dibentuk bagi menghapuskan karenah birokrasi dan penghalang kepada kejayaan, mencetuskan amalan-amalan pengurusan yang baik, menggalakan perkongsian maklumat dan daya kreativiti di kalangan pengurusan atasan dan warga SPA.

iv. Sistem Pengurusan Pelaksanaan

Sistem pengurusan pelaksanaan akan membantu mengesan kemajuan perancangan. Pemantauan secara berkala dan penambahbaikan yang berterusan perlu dilakukan pada setiap peringkat pelaksanaan supaya ia sentiasa berada di landasan yang betul.

v. Budaya Organisasi

Mewujudkan budaya kerja yang positif dan selari dengan kehendak pelan strategik. Menggalakkan warga SPA untuk menghubungkaitkan pelaksanaan tugas seharian dengan objektif, misi dan visi yang telah ditetapkan. Dengan itu, pelaksanaan tugasan akan lebih berfokus kepada pencapaian objektif organisasi dan mana-mana tugasan yang tidak relevan akan dapat diketepikan.

5.3 *THE WAY FORWARD* - ASPIRASI SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM PASCA 2020

Memandangkan Pelan Strategik SPA 2016-2020 akan tamat tempohnya serentak dengan Wawasan 2020 dan Rancangan Malaysia Kesebelas, 2016-2020, maka aspirasi SPA perlu diselarikan dengan aspirasi negara pasca 2020 yang digariskan dalam RMKe-11 iaitu satu negara, satu bangsa dan satu impian. Kita terdiri daripada pelbagai latar belakang dan etnik yang bertutur dalam pelbagai bahasa. Namun, kita menzahirkan satu impian iaitu mahukan masa hadapan yang lebih baik untuk generasi akan datang. Impian ini adalah harapan yang disuarakan daripada lubuk hati rakyat.

Suruhanjaya akan melaksanakan fungsinya dengan beretika dan berbelanja secara berhemat. Sumber awam diurus dengan cermat dan mampan dalam keadaan telus manakala dasar dilaksanakan berdasarkan fakta, dianalisis secara objektif serta mengambil kira kesejahteraan rakyat.

Rakyat memerlukan dan menuntut penyampaian perkhidmatan kerajaan yang lebih cekap dan responsif pada semua peringkat. Kecemerlangan kepimpinan kerajaan diperlihatkan melalui penglibatan kerajaan bersama rakyat dalam proses membuat keputusan bagi mencapai outcome yang terbaik. Masyarakat sivil diperkasa sebagai penggerak sosial dan peranan serta kebolehan mereka diperluas untuk mengambil bahagian secara aktif dalam menyumbang kepada kecemerlangan penyampaian perkhidmatan Suruhanjaya.

SPA selaku Pihak Berkuasa Melantik bagi Pegawai Perkhidmatan Awam Am Persekutuan, dan Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Melaka, Pulau Pinang, Negeri Sembilan dan Perlis akan memastikan pegawai yang dilantik merupakan calon yang tepat dalam membawa Malaysia berdiri teguh sebagai sebuah negara merdeka dan berdaulat.

BAB 6
PENUTUP

PENUTUP

Cabaran yang dihadapi oleh kerajaan menjadi semakin kompleks berikutan perubahan teknologi, budaya dan demografi serta pengaliran wang dan barangan yang cepat serta pergerakan manusia yang semakin pantas. Di samping itu, kerajaan juga menghadapi kekangan fiskal yang lebih besar, ketidaktentuan ekonomi, keberkesanan prosedur dan amalan standard, cabaran menarik dan mengekal bakat terbaik. Peningkatan taraf hidup dan pendedahan kepada perkhidmatan global telah menyebabkan permintaan rakyat menjadi lebih sofistikated yang memberikan cabaran kepada penyampaian perkhidmatan awam. Bagi menangani cabaran ini, Kerajaan perlu mengguna pakai model baharu penyampaian perkhidmatan yang sepadan dengan teknologi terkini, norma dan kehendak rakyat.

Pelan Strategik Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia 2016-2020 telah mengambil kira senario tersebut bagi membolehkan organisasi melaksanakan pembaharuan dan pengukuhan supaya operasi menjadi lebih efektif. Di samping itu, bagi memastikan Suruhanjaya lebih bersedia untuk memenuhi permintaan dan ekspektasi rakyat menjelang tahun 2020 dan seterusnya, pembaharuan dan pengukuhan ini juga memerlukan pemberian perkhidmatan yang lebih kejat, memudah cara, cekap dan produktif, berkemahiran, terbuka, inovatif dan kurang birokratik.

Dalam tempoh 2016-2020, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia akan lebih berpaksikan rakyat serta menumpukan kepada peningkatan produktiviti dan kecekapan perkhidmatan. Penyampaian perkhidmatan akan terus ditingkat dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat menerusi pendekatan kreatif dan inovatif di samping memantapkan elemen integriti.