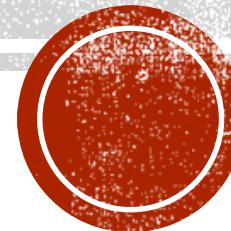


# **SISTEM PENGURUSAN AMALAN NILAI SPAN 2.0**

**Perancangan Intervensi Nilai**



**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM**

**[auditnilai@jpa.gov.my](mailto:auditnilai@jpa.gov.my)**

# KOMPONEN SPAN 2.0

SPAN 2.0 merupakan pelan menyeluruh bagi pembentukan nilai penjawat awam yang merangkumi **3 KOMPONEN**



# INTERPRETASI SKOR INDEKS KOMPOSIT NILAI

**≥90**

## CEMERLANG DAN PERLU DIKEKALKAN

- warga organisasi mempunyai kesedaran, penghayatan dan pengamalan nilai murni yang tinggi
- warga organisasi membudayakan nilai dalam kehidupan dan perkhidmatan
- strategi pengurusan program nilai sedia ada terus dimantapkan

**80-89**

## BOLEH DITERIMA DENGAN MENERUSKAN USAHA PENINGKATAN

- warga organisasi mempunyai kesedaran dan penghayatan nilai murni pada tahap sederhana.
- strategi pengurusan pengurusan program nilai perlu ditambahbaik dengan usaha mempelbagaikan program yang bersesuaian agar dapat ditingkatkan ke tahap yang cemerlang

**60-79**

## MEMERLUKAN PENAMBAHBAIKAN DENGAN PEMANTAUAN

- warga organisasi mempunyai kesedaran terhadap kepentingan nilai murni tetapi penghayatan dan pengamalan adalah pada tahap memuaskan
- strategi pengurusan program nilai melalui intervensi yang dapat menambah baik dan meningkatkan tahap penghayatan dan pengamalan nilai warga organisasi
- Pemantauan perlu dilaksanakan

**<60**

## SANGAT MEMERLUKAN PENAMBAHBAIKAN DENGAN PEMANTAUAN

- warga organisasi tidak menggambarkan kesedaran, penghayatan dan pengamalan nilai murni
- intervensi nilai perlu dilaksanakan untuk meningkatkan tahap kesedaran, penghayatan dan pengamalan nilai berdasarkan isu-isu spesifik yang dikenalpasti daripada dapatan audit
- strategi pengurusan program nilai melalui intervensi nilai perlu dibangunkan dan dilaksanakan menggunakan pendekatan yang lebih berkesan
- Pemantauan perlu dilaksanakan

**Intervensi Nilai jika indeks komposit nilai adalah:**

# 5 DOMAIN PENGAUDITAN NILAI

## Rekod Amalan Nilai (RAN)

- Bertujuan untuk mendapatkan maklumat lengkap tentang penerapan nilai di organisasi.

## Nilai Ideal (I)

- Instrumen yang mengukur ideologi individu (warga organisasi) berhubung dengan prinsip atau tingkah laku yang ideal dalam organisasi.

## Nilai Peribadi (P)

- Instrumen yang mengukur tahap amalan nilai diri individu (warga organisasi).

## Nilai Organisasi (O)

- Instrumen yang mengukur persepsi individu (warga organisasi) terhadap tingkah laku atau budaya yang mungkin berlaku di dalam organisasi.

## Maklum Balas Pelanggan (MBP)

- Instrumen yang mengukur tahap amalan nilai warga organisasi berdasarkan pengalaman dan pemerhatian pelanggan ketika berurusan dengan warga organisasi.



# NILAI TERAS

## 1. AMANAH

Kepercayaan yang diletakkan kepada seseorang serta sifat tanggungjawab dalam melaksanakan tugas tanpa menyalahgunakan kuasa dan kedudukan.

## 2. BIJAKSANA

Berakal, arif, cerdik dan berhati-hati. Mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang luas, pemikiran yang tajam dan keputusan yang tepat.

## 3. BENAR

Mengasaskan kehidupan atas kebenaran sama ada bercakap benar dan melakukan yang benar disamping memerangi prasangka.

## 4. BERSYUKUR

Kesediaan dan dengan rasa rendah diri mengakui sebarang nikmat Tuhan dan berterima kasih kepadaNya.

## 5. TELUS

Setiap tindakan dan keputusan dibuat tanpa dipengaruhi sebarang unsur yang jelas dan nyata serta dihebah kepada pihak yang berhak selagi tidak bercanggah dengan undang-undang dan peraturan.

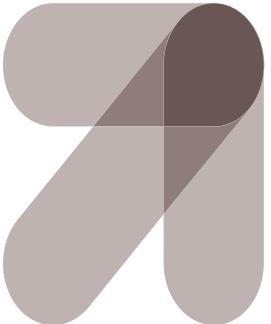
## 6. ADIL

Memberi kepada yang berhak itu akan haknya mengikut kadar masing-masing atau meletakkan sesuatu pada tempatnya. Serta mendapat peluang yang saksama dan tidak menyebelahi mana-mana pihak.

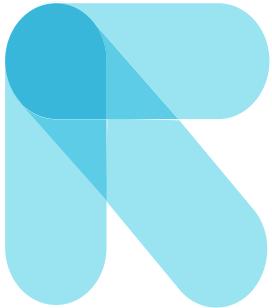
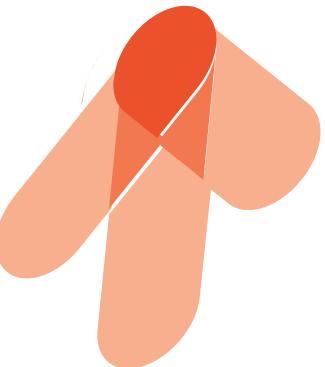
# 1. AMANAH

## MASA

- menggunakan waktu pejabat secara optimum
- menyiapkan kerja tanpa lengah
- tidak menggunakan waktu pejabat untuk membuat kerja-kerja persendirian yang mengurangkan produktiviti



Di antara ciri-ciri orang yang amanah dari segi :



## KUASA

- tidak mengambil kesempatan untuk kepentingan diri sendiri
- berhati-hati dalam pengurusan belanjawan (harta Kerajaan) tanpa membazir
- tidak menyalahgunakan kuasa dan kedudukan pihak tertentu

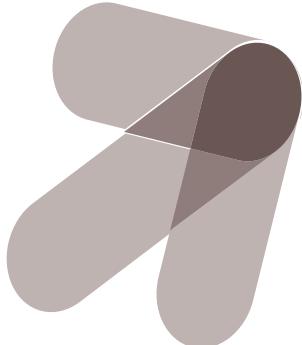
## KEPERIBADIAN

- jujur, boleh dipercayai dan bertanggungjawab
- tidak melakukan penipuan, penyelewengan dan rasuah
- teliti dalam menjalankan tugas

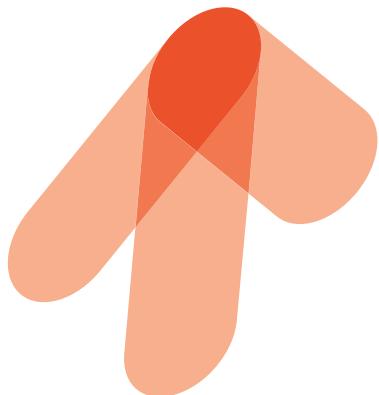
## 2. BENAR

### MASA

- tidak menggunakan waktu pejabat untuk membuat kerja-kerja persendirian
- menggunakan waktu pejabat secara produktif
- tidak melebihkan tuntutan kerja lebih masa



Di antara ciri-ciri orang yang benar dari segi :



### KUASA

- membelanjakan harta awam mengikut peraturan yang telah ditetapkan
- tidak melakukan kerja-kerja peribadi dengan berselindung di sebalik kerja-kerja rasmi
- melaksanakan tugas dengan tepat, betul dan tidak keliru

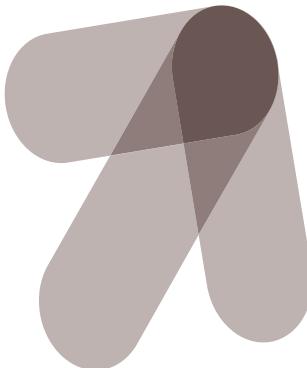
### KEPERIBADIAN

- benar dalam niat dan tutur kata
- benar dalam pekerjaan
- melakukan sesuatu tanpa mengharapkan balasan

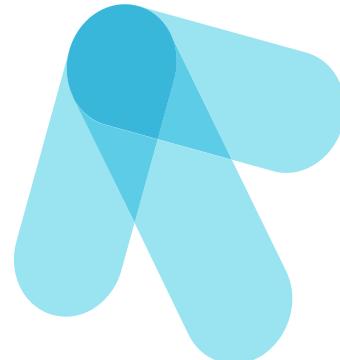
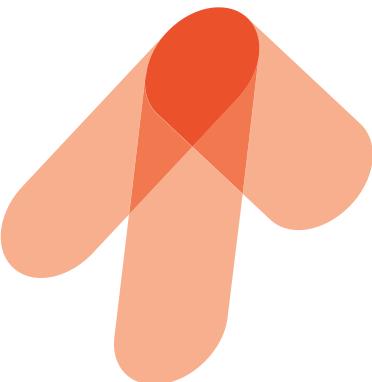
### 3. BIJAKSANA

#### MASA

- menggunakan masa untuk meningkatkan pengetahuan supaya dapat memantapkan dan meningkatkan nilai tambah kompetensi diri
- tidak menggunakan masa melakukan sesuatu yang tidak berfaedah
- menumpukan masa pada kerja-kerja yang produktif dan kreatif



Di antara ciri-ciri orang yang bijaksana dari segi :



#### KUASA

- membuat keputusan dengan pemikiran yang dinamik
- menggunakan idea-idea yang berasas untuk penambahbaikan tugas dan prestasi organisasi
- menjalin perhubungan dengan bahagian lain untuk penyelarasan dan kerjasama

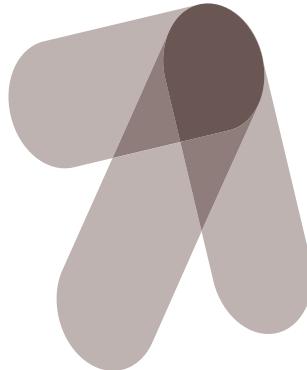
#### KEPERIBADIAN

- tenang menghadapi tugas dan masalah rumit
- mengurus kerja dan rakan sekerja dengan bijaksana
- berkeyakinan dalam tindakan dan tutur kata

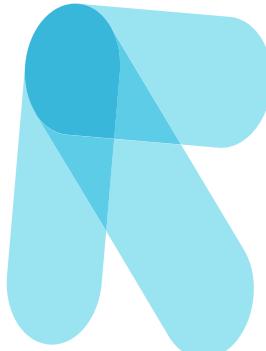
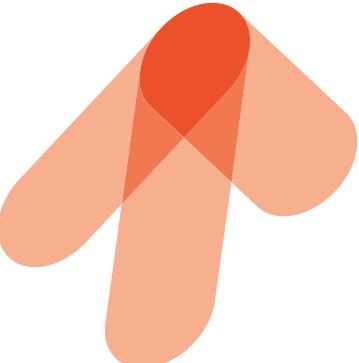
# 4. ADIL

## MASA

- melakukan sesuatu mengikut urutan (*first come, first serve*)
- berkongsi idea dan maklumat yang diperolehi melalui kursus/latihan dengan rakan sekerja bagi memajukan organisasi
- membuat penjadualan pelaksanaan tugas dengan tepat



Di antara ciri-ciri orang yang adil dari segi :



## KUASA

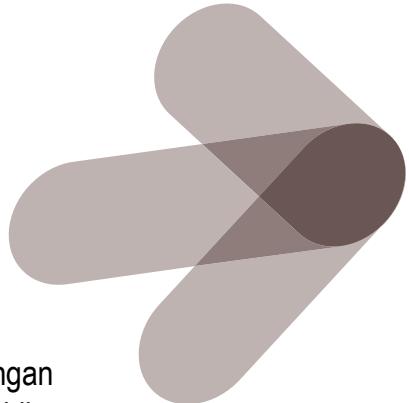
- memberi penghargaan kepada yang benar-benar layak
- adil dalam semua tindakan yang diambil semasa mengendalikan sesuatu dan tidak mengambil jalan mudah untuk menyelesaikan perkara tersebut
- bertimbang rasa tetapi tegas dalam pemberian tugas

## KEPERIBADIAN

- adil terhadap diri,rakan setugas, orang atasan, orang bawahan dan pelanggan
- cakap serupa bikin
- jelas dan jitu dalam pemikiran, penulisan dan percakapan

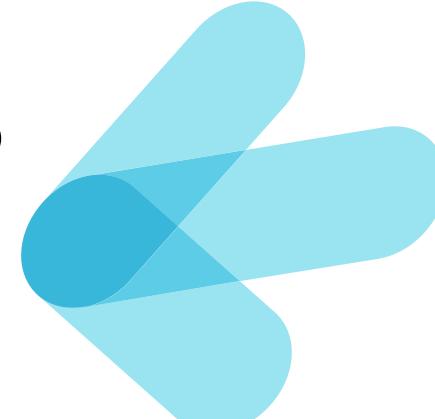
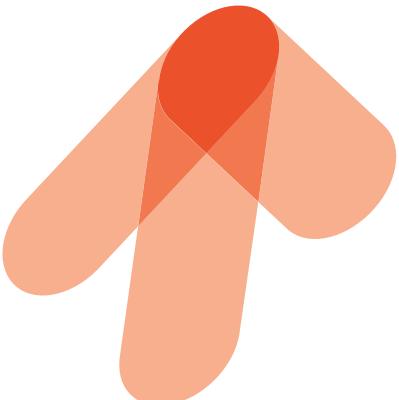
## MASA

- memperuntukkan masa untuk menerangkan mengenai prosedur atau peraturan apabila perlu
- membuat tugasan mengikut peraturan dan prosedur walaupun keputusan perlu dibuat segera
- penghebahan maklumat yang penting perlu dilakukan dengan segera apabila telah disahkan



## 5. TELUS

Di antara ciri-ciri orang yang telus dari segi :

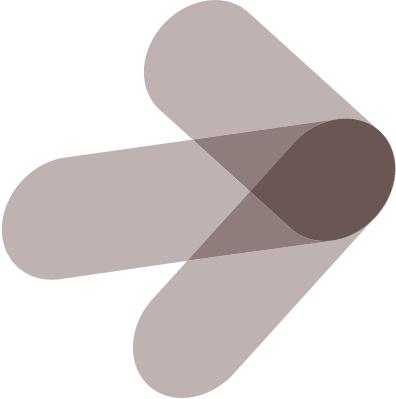


## KUASA

- melaksanakan tugas berdasarkan prosedur dan peraturan
- kurang membuat keputusan berasarkan budi bicara
- arahan diberikan dengan jelas dan berhemah

## KEPERIBADIAN

- berfikiran terbuka
- suka berterus terang tanpa berselindung selagi tidak bercanggah dengan undang-undang dan peraturan
- komited kepada tugas dan tanggungjawab



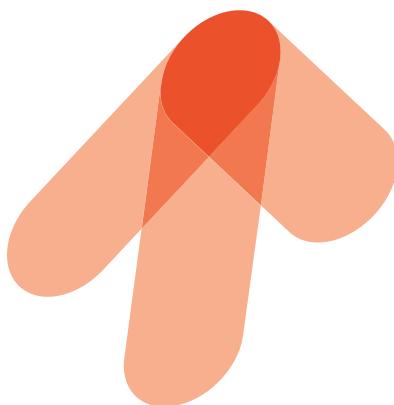
## 6. BERSYUKUR

Di antara ciri-ciri orang yang bersyukur dari segi :



### MASA

- sanggup berkorban masa dan tenaga untuk menjayakan sesuatu tugas
- berkongsi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain untuk kebaikan organisasi
- menggunakan waktu kerja dengan produktif dan seronok dengan kerja yang dilakukan



### KUASA

- mempunyai komitmen yang tinggi kepada setiap tugas
- tidak bersikap sombang dan berbangga dengan pangkat yang dimiliki
- tekun dan sabar dalam menjalankan tugas

### KEPERIBADIAN

- bersyukur atas nikmat fizikal dan nikmat rezeki
- tenang menghadapi masalah
- menganggap kerja sebagai satu ibadah
- bersikap rendah diri, sering mengucapkan terima kasih dan menunjukkan kepuasan terhadap nikmat yang diterima

# INTERVENSI NILAI

- ❖ Tahap kesedaran, penghayatan, pengamalan nilai-nilai murni warga organisasi
- ❖ Keberkesanan inisiatif pembudayaan nilai pengurusan dan pentadbiran agensi



# PENETAPAN STRATEGI PERANCANGAN INTERVENSI

RAN	IDEAL	PERIBADI	ORGANISASI	MBP
<ul style="list-style-type: none"><li>Penilaian terhadap keberkesanannya inisiatif organisasi dalam pematuhan peraturan dan prosedur kerja yang ditetapkan</li><li>Strategi perlu tertumpu kepada usaha meningkatkan kesedaran, penghayatan dan pengamalan warga agensi berhubung pematuhan peraturan dan prosedur kerja</li><li>Strategi perlu berupaya meningkatkan pematuhan peraturan prosedur kerja dalam melaksanakan tugas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Penilaian ideologi warga agensi berhubung prinsip atau tingkah laku yang ideal di dalam organisasi</li><li>Strategi perlu tertumpu kepada usaha meningkatkan kesedaran nilai dalam kalangan warga agensi</li><li>Strategi perlu berupaya meningkatkan kesedaran dan pemahaman nilai yang jelas sebagai penjawat awam</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Penilaian tahap pengamalan nilai dalam diri warga agensi</li><li>Strategi perlu tertumpu kepada usaha meningkatkan tahap penghayatan dan pengamalan nilai dalam diri warga agensi</li><li>Strategi perlu berupaya menggalakkan dan mengukuhkan tingkah laku positif dalam diri warga agensi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Penilaian persepsi warga agensi terhadap pengamalan nilai di dalam organisasi</li><li>Strategi perlu tertumpu kepada usaha mengukuhkan pembudayaan nilai organisasi dan meningkatkan persepsi positif dalam kalangan warga agensi terhadap organisasi</li><li>Strategi perlu berupaya meningkatkan persepsi positif warga agensi dengan budaya nilai organisasi yang kukuh</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Penilaian pandangan pelanggan terhadap pengamalan nilai warga agensi dalam penyampaian perkhidmatan dengan agensi</li><li>Strategi perlu tertumpu kepada usaha memperbaiki persepsi dan pengalaman pelanggan melalui penyampaian perkhidmatan yang berkesan</li><li>Strategi perlu berupaya meningkatkan persepsi positif pelanggan melalui keberkesanannya penyampaian perkhidmatan</li></ul>



# CONTOH PROGRAM/ INTERVENSI

## RAN

Program/ inisiatif bagi meningkatkan kesedaran warga organisasi berhubung pematuhan peraturan dan prosedur kerja

- i. Poster/ Infografik/ Postmaster/ Surat Arahan berhubung pematuhan peraturan dan prosedur kerja
- ii. Laporan secara berkala (mengikut Bahagian/ Unit) di dalam mesyuarat pengurusan
  - Pengisyiharan Harta
  - Kehadiran Pegawai
- iii. Menyusun semula dan menyeragamkan pelaksanaan pengurusan prestasi
- iv. Menyelaraskan maklum balas SKT secara berkala
  - Career Development Conversation (CDC) untuk maklum balas berterusan antara PYD dan PPP
  - Menyelaraskan pelaksanaan penilaian prestasi PPP dan PYD
- v. Menambah baik pengurusan aduan
- vi. Melaksanakan audit atau naziran dalaman

## IDEAL

Program/ inisiatif bagi meningkatkan kesedaran, menyeragamkan pemahaman dan penghayatan nilai dalam kalangan warga organisasi

- i. Program yang meningkatkan kesedaran dan pemahaman berkaitan peraturan, prosedur kerja, kod etika, tatakelakuan dan penerapan nilai
- ii. Input yang meningkatkan kesedaran dan pemahaman berkaitan peraturan, prosedur kerja, kod etika, tatakelakuan dan penerapan nilai ke dalam teks ucapan Ketua Jabatan (Perhimpunan/ *Morning Prayers*)
- iii. Siri/sesi ulasan peraturan, prosedur kerja, kod etika, tatakelakuan dan penerapan nilai (Poster/ infografik/ postmaster)

## PERIBADI

Program/ inisiatif bagi meningkatkan pengamalan nilai diri dan berupaya menggalakkan serta mengukuhkan tingkah laku positif dalam diri warga organisasi

- i. Menyelaras dan menambah baik pelaksanaan, pemantauan dan penguatkuasaan peraturan, prosedur kerja, kod etika, tatakelakuan dan penerapan nilai
- ii. Menaik taraf sistem perakam kehadiran dan keberadaan kakitangan
- iii. Menyelaras dan memperkasakan peranan penyeliaan (Ketua Jabatan, Penyelia, PPP)
- iv. Pementoran
- v. Memperkasakan perkhidmatan kaunseling dan psikologi
- vi. Memperkasa peranan AKRAB organisasi

## ORGANISASI

Program/ inisiatif bagi meningkatkan persepsi positif warga terhadap organisasi dengan memberi fokus kepada usaha meningkatkan imej dan pembudayaan pengamalan nilai di dalam organisasi

- Menyemak semula profil organisasi - visi, misi, objektif, piagam pelanggan
- Memantapkan pemantauan dan penguatkuasaan peraturan, prosedur kerja, kod etika, tatakelakuan dan penerapan nilai di semua peringkat
- Menyelaras dan memperkasakan peranan kepimpinan
- Pengukuhkan identiti dan budaya organisasi (teambuilding, dialog bersama pengurusan tertinggi, sukan, rekreasi, CSR secara berkala)
- Kempen bertema (Bulan Bahasa Kebangsaan, Kempen 3S (Senyum, Sapa, Salam), Bulan Integriti)
- Infografik/ Poster/ emel dapatkan dan maklum balas audit (dapatkan SPAN, dapatkan Audit Pematuhan, dapatkan audit aset, ISO, EKSA)

## MBP

Program/ inisiatif untuk memperbaiki persepsi dan pengalaman pelanggan melalui pengukuhan penyampaian perkhidmatan

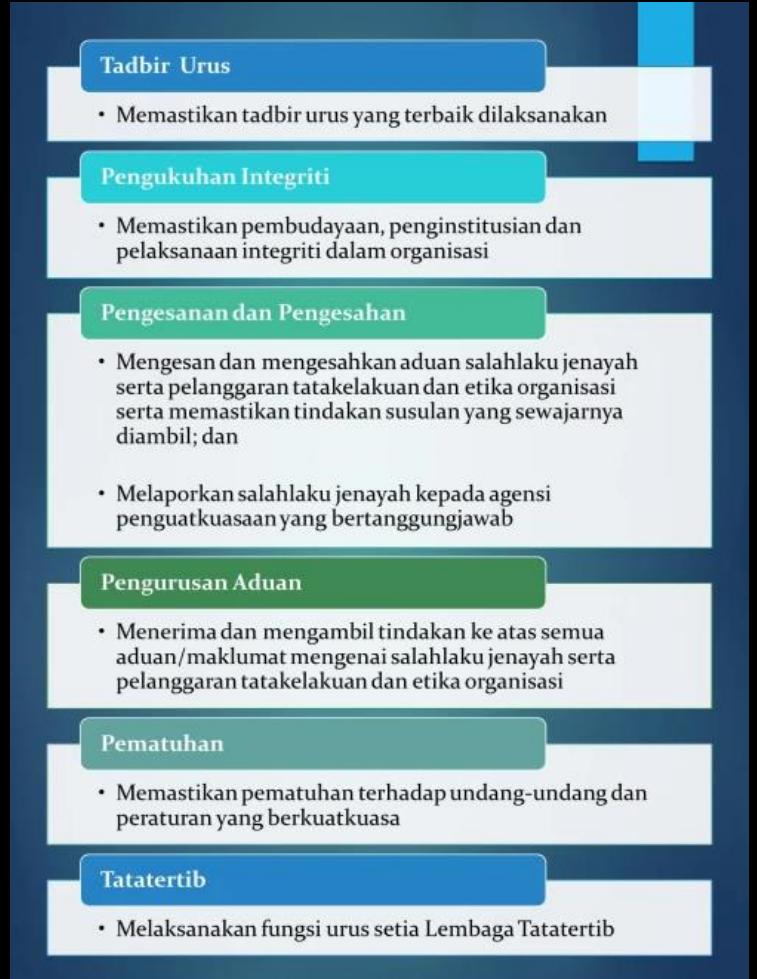
- Memperkasakan perkhidmatan kaunter
- Memudah cara dan mempelbagai medium penyampaian perkhidmatan (perkhidmatan dalam talian, *chat*, *whatsapp*)
- Meningkatkan fasiliti dan keselesaan ruang khidmat pelanggan
- Mempertingkatkan penyampaian maklumat kepada pelanggan (infografik, poster, infotv, laman web, siaran radio dan TV)



# CONTOH INISIATIF DALAM BIDANG FOKUS KEROHANIAN



# CONTOH INISIATIF DALAM BIDANG FOKUS INTEGRITI



Sumber : <https://integritidbp.wordpress.com/>

**Do the Right Thing!**

**Do The Right Thing (DTRT) (Beginner) (1 Day)**

TELAH DILIHAT: 114

OVERVIEW

Program latihan "Do The Right Thing" merupakan salah satu program latihan intervensi IIM bagi meningkatkan budaya antirasuah dan integriti dalam sektor awam dan swasta ini. Pendekatan program latihan ini adalah bersandarkan pembelajaran dewasa dimana konsep komunikasi dua hala ditekankan dengan menggunakan pelbagai jenis pendekatan seperti perbincangan dan latihan dalam kumpulan, pembentangan dan kajian kas.

LEARNING OBJECTIVES

Memahami kepentingan pembudayaan integriti dan antirasuah terhadap diri, keluarga, organisasi, masyarakat dan negara; memahami peranan dan tanggungjawab sebagai penjawat awam yang berintegriti; dan Nilai & Integriti Penjawat Awam

TOPICS COVERED

Taklimat & Ice Breaking  
Do The Right Thing  
Integriti& Rasuah  
Akuntabiliti Penjawat Awam  
Mengaplikasikan konsep "Do The Right Thing" dalam menjalankan tugas sebagai penjawat awam.

**SHARE THIS EVENT**

[Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [Email](#)

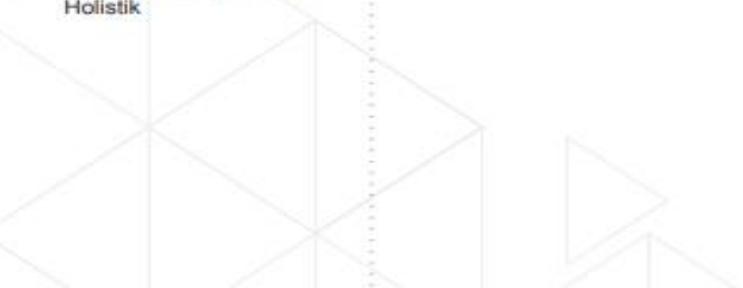
<https://integriti.my/events/do-the-right-thing-dtrt-1-day/>

# CONTOH INISIATIF DALAM BIDANG FOKUS PSIKOLOGI

**PSYCHOLOGY IN MIND**  
integrasikan pengurusan perkhidmatan psikologi yang sistematis dan saintifik.



APLIKASI PSIKOMETRIK	APLIKASI INTERVENSI PSIKOLOGI	APLIKASI MODUL PSIKOLOGI ORGANISASI
<b>1 Personaliti</b> <b>01 IPU</b> Indikator Perwatakan Unggul <b>02 IDP</b> Inventori Diagnostik Personaliti <b>03 PPPA</b> Profil Personaliti Penjawat Awam <b>04 IP</b> Indeks Personaliti <b>05 PPPKP</b> Profil Personaliti & Kerjaya Pegawai	<b>1 Perkhidmatan Kaunseling/ Psikoterapi</b> <b>01</b> Sub Modul Kaunseling dalam HRMIS 2.0 <b>02</b> E-Kaunseling Perkhidmatan Awam <b>03</b> Terapi Virtual @ e-Helptalk <b>2 Garis Panduan Pengurusan Intervensi Psikologi</b> <b>01</b> Garis Panduan Pengurusan Intervensi Psikologi Bersepadu <b>02</b> Pelan Rawatan Kemurungan <b>03</b> Pelan Rawatan Kebimbangan <b>04</b> Manual Self Care First	<b>1 Modul Prestasi</b> <b>01</b> Modul Pegawai Berprestasi Rendah <b>02</b> Modul Pegawai Berprestasi Sederhana <b>03</b> Modul Pegawai Berprestasi Tinggi <b>2 Modul Pengurusan Psikologi Organisasi</b> <b>01</b> Modul Kesejahteraan Kewangan <b>02</b> Modul Persediaan Psikologi Sebelum Persaraan (OASIS) <b>03</b> Modul Pengukuhan Kumpulan: SPRINT@JPA <b>3 Modul Kesejahteraan Holistik</b> <b>01</b> Kepuasan Hidup <b>02</b> Kesejahteraan Emosi <b>03</b> Kefungsian Psikologi <b>04</b> Kesejahteraan Sosial <b>05</b> Kesejahteraan Pekerjaan <b>06</b> Bebanan Psikologi <b>4 Modul Integriti dan Disiplin</b> <b>01</b> Modul Penerapan Budaya Kerja Perkhidmatan Awam (INSPIRA) <b>02</b> Gear Up Resist Mindset (RESIST) <b>03</b> Modul Pembangunan Tingkah Laku Penjawat Awam Berasaskan Pendekatan Psikologi (OSEM)



# PERANCANGAN INTERVENSI NILAI

Untuk muat turun templet, sila klik aturan berikut :

Laporan > Agensi > Tindakan > Senarai Dokumen > Muat Naik Dokumen > Contoh format

Untuk muat naik dokumen, sila klik aturan berikut :

Laporan > Agensi > Tindakan > Senarai Dokumen > Muat Naik Dokumen > Pilih > Muat Naik Dokumen

## Dapatan Pengauditan Nilai

- Rekod Amalan Nilai (RAN)
- Nilai Ideal (I)
- Nilai Peribadi (P)
- Nilai Organisasi (O)
- Maklum Balas Pelanggan (MBP)

## Perancangan Intervensi Nilai

- Tempoh Intervensi Nilai (6-12 bulan)
- Intervensi meliputi :-
  - Tadbir Urus dan Pembangunan Modal Insan
  - Bidang fokus kerohanian, integriti dan psikologi
  - Cadangan intervensi disediakan mengikut format yang ditetapkan
  - Dilaksanakan bersekali dengan Program Pengurusan Nilai
  - Perlu dibentangkan dan mendapat kelulusan Ketua Jabatan
  - Kajian keberkesanan intervensi nilai (menggunakan kaedah pengauditan nilai sedia ada)

## TADBIR URUS

- Inisiatif yang menumpukan kepada kriteria spesifik dalam pengurusan dan pentadbiran organisasi

- mengemaskini profil organisasi - visi, misi, objektif, piagam pelanggan
- mematuhi prosedur-prosedur dalam pengurusan sumber manusia seperti pengurusan prestasi, prosedur pengambilan, pengesahan jawatan, pengurusan latihan, kenaikan pangkat, tatakelakuan dan lain-lain
- memantapkan pengurusan aduan
- membangunkan dan menyelaras pelaksanaan Pelan Antirasuah Organisasi
- dan lain-lain inisiatif yang memantapkan tadbir urus agensi

## PEMBANGUNAN MODAL INSAN

- Inisaitif yang menumpukan kepada pengurusan sumber manusia

- program pengurusan nilai
- program pembangunan dan pemulihan mengikut kumpulan bersasar
  - Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib 1993) -
    - keberhutangan serius, berisiko tatatertib / surc妖
  - PP 7/2015 Dasar Pemisah : fasa pemulihan dan pemantauan dalam tempoh pemerhatian
- memantapkan perkhidmatan kaunseling dan psikologi
- pementoran
- AKRAB
- program pemantapan kepimpinan
- program-program jerayawara (*roadshow*)

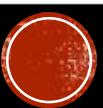
# PERANCANGAN INTERVENSI NILAI

- A. Rekod Amalan Nilai (RAN)
  - i. Perancangan Program Nilai
    - usaha tadbir urus dan pembangunan modal insan untuk memperkuuh serta membudayakan amalan nilai berdasarkan bidang fokus kerohanian, integriti dan psikologi
  - ii. Inisiatif Pekeliling
    - usaha untuk meningkatkan pemahaman dan pematuhan terhadap pekeliling perkhidmatan awam serta arahan-arahan pentadbiran
  - iii. Audit
    - usaha untuk memastikan pematuhan peraturan kewangan berkaitan dengan kawalan hasil dan aset serta menambah baik isu-isu yang dikenal pasti
  - iv. Pengistiharan Harta
    - usaha untuk memastikan warga agensi mengisyiharkan harta seperti yang digariskan di dalam pekeliling
  - v. Pengurusan Aduan
    - usaha untuk menambah baik isu-isu yang dikenal pasti berdasarkan aduan yang diterima
  - vi. Pengurusan Tatatertib
    - usaha untuk memastikan pengurusan tatatertib dipatuhi dan dilaksanakan mengikut pekeliling dan prosedur yang ditetapkan
  - vii. Pengurusan Prestasi
    - usaha untuk memastikan pengurusan prestasi dipatuhi dan dilaksanakan mengikut pekeliling dan prosedur yang ditetapkan

## **PERANCANGAN INTERVENSI NILAI BERDASARKAN REKOD AMALAN NILAI**

## **1. PENGURUSAN PROGRAM NILAI**

## (USAHA TADBIR URUS DAN PEMBANGUNAN MODAL INSAN UNTUK MEMPERKUKUH SERTA MEMBUAT DAYAKAN AMALAN NILAI BERDASARKAN BIDANG FOKUS KEROHANIAN, INTEGRITI DAN PSIKOLOGI)



# PERANCANGAN INTERVENSI NILAI

## B. Indeks Ideal Peribadi Organisasi (IPO)

### i. Ideal (Penerapan)

- usaha untuk meningkatkan kesedaran, menyeragamkan pemahaman dan penghayatan nilai warga agensi

### ii. Peribadi (Penghayatan)

- usaha untuk meningkatkan tahap pengamalan nilai diri, mendorong pematuhan peraturan dan mengukuhkan tingkah laku positif dalam diri warga agensi

### iii. Organisasi (Pengamalan)

- usaha untuk meningkatkan persepsi positif warga agensi terhadap organisasi, mempertingkatkan imej organisasi dan membudayakan pengamalan nilai di dalam organisasi



## **PERANCANGAN INTERVENSI NILAI BERDASARKAN INDEKS IDEAL PERIBADI ORGANISASI**

## 1. IPO - IDEAL (PENERAPAN)

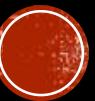
(USAHA UNTUK MENINGKATKAN KESEDARAN, MENYERAGAMKAN PEMAHAMAN DAN PENGHAYATAN NILAI WARGA AGENSI)



# LAPORAN PERANCANGAN INTERVENSI NILAI

## C. MAKLUM BALAS PELANGGAN (MBP)

- program/inisiatif yang meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan untuk memperbaiki persepsi dan pengalaman pelanggan
  - i. Tadbir Urus
  - ii. PKPA/Piagam
  - iii. Peraturan dan Tatakelakuan
  - iv. Kepimpinan



## **PERANCANGAN INTERVENSI NILAI BERDASARKAN MAKLUM BALAS PELANGGAN**

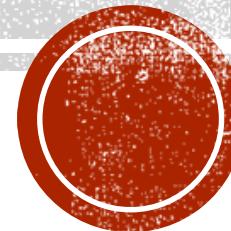
## 1. TADBIR URUS

(USAHA UNTUK MEMASTIKAN PEMATUHAN KEPADA PERATURAN DAN PROSEDUR KERJA, PENYEDIAAN INFRASTRUKTUR DAN PENYAMPAIAN MAKLUMAT YANG BERKESAN BERDASARKAN ISU SPESIFIK YANG DIKENALPASTI)



# **SISTEM PENGURUSAN AMALAN NILAI SPAN 2.0**

**Perancangan Intervensi Nilai**



**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM**

**[auditnilai@jpa.gov.my](mailto:auditnilai@jpa.gov.my)**