



**NBOS**  
STRATEGI LAUTAN BIRU KEBANGSAAN



**GovUC**  
Governing with You

**Data Dictionary**  
Sektor Awam

**YouTube**



**Y**



**DATA RAYA**  
ANALISIS DATA RAYA SEKTOR AWAM (DRSA)



**g+**



**MAMPU**  
BERSAMA-SAMA MELAKSANAKAN TRANSFORMASI

# LAPORAN TAHUNAN ANNUAL REPORT 2014



# SIDANG REDAKSI

## EDITORIAL BOARD

### Penasihat / Adviser

Dato' Seri Zainal Rahim bin Seman

### Ketua Editor / Head Editor

Dr. Aizi Razman bin Ismail

### Editor / Editor

- Dr. Zulkefli bin Ibrahim
- Suhaime bin Mahbar
- Kalibaskaran a/l Muniandy
- Salmah binti Khairuddin
- Amri bin Ismail
- Eleine Juliana binti Malek
- Mazlomi Inurul Akmar binti Mohd Nor
- Siti Khadijah binti Jadam
- Ganeshwari a/p Balakrishnan
- Jonathan Lim Jiun Yenn

### Penolong Editor / Assistant Editor

- Chan Hong Jin
- Shireen Jasmin binti Ali
- Aruna binti Mat Kesumin
- Noor Azira binti Ahmad Zuki

### Jurufoto / Photographers

- Syaiful Farizal bin Mohd Nor Azmi

# KANDUNGAN

## CONTENTS

02	<b>Perutusan</b> <i>Foreword</i>
03	<b>Profil Korporat</b> <i>Corporate Profile</i>
04	<b>Moto, Visi, Misi/ Motto, Vision, Mission</b>
05	<b>Peranan/ Roles</b>
06	<b>Nilai-Nilai Bersama/ Shared Values</b>
07	<b>Teras-Teras Strategik/ Strategic Thrusts</b>
08	<b>Punca Kuasa, Pihak Berkepentingan, Pelanggan/ Sources of Authorities, Stakeholders, Customers</b>
09	<b>Penubuhan MAMPU/ The Formation of MAMPU</b>
10	<b>Pengurusan Tertinggi/ Top Management</b>
11	<b>Pengarah Bahagian/ Division Directors</b>
13	<b>Pasukan Perunding ICT Sektor Awam/ Public Sector ICT Consultancy Team</b>
14	<b>Carta Organisasi/ Organisation Chart</b>



### 15 Sektor Pengurusan *Management Sector*

16	<b>Bahagian Dasar Transformasi/ Transformation Policy Division</b>
21	<b>Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat/ Planning and Corporate Communications Division</b>
29	<b>Bahagian Khidmat Pengurusan/ Management Services Division</b>
37	<b>Bahagian 1MOCC/ 1Malaysia One Call Centre Division</b>
41	<b>Unit KPI/ KPI Unit</b>
45	<b>Unit Integriti/ Integrity Unit</b>

### 51 Sektor Transformasi dan Pemodenan Pengurusan *Management Transformation and Modernisation Sector*

52	<b>Bahagian Penyelidikan Pengurusan/ Management Research Division</b>
60	<b>Bahagian Perundingan Pengurusan 1/ Management Consultancy Division 1</b>
65	<b>Bahagian Perundingan Pengurusan 2/ Management Consultancy Division 2</b>
71	<b>MAMPU Sarawak/ MAMPU Sarawak</b>
77	<b>MAMPU Sabah/ MAMPU Sabah</b>



### 85 Sektor Teknologi Maklumat dan Komunikasi *Information and Communications Technology Sector (ICT)*

86	<b>Bahagian Perundingan ICT/ ICT Consultancy Division</b>
94	<b>Bahagian Pembangunan Aplikasi/ Application Development Division</b>
101	<b>Bahagian Pembangunan Strategik dan Arkitektur ICT/ ICT Strategic and Architecture Development Division</b>
109	<b>Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT/ ICT Infrastructure, Shared Services and Security Development Division</b>

### 119 MAMPU di Persada Global *MAMPU Going Global*

### 127 Jalinan Warga MAMPU *Happy@MAMPU*

### 135 Sorotan Lensa *At a Glance*

# PERUTUSAN

## FOREWORD

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh  
Salam Sejahtera, Salam Kegemilangan  
Salam 1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian  
Diutamakan

Bersyukur ke hadrat Illahi, dengan limpah dan kurniaNya  
Laporan Tahunan MAMPU Tahun 2014 telah berjaya diterbitkan.

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada  
barisan sidang redaksi dan semua warga MAMPU yang  
menjayakan penerbitan Laporan Tahunan MAMPU 2014.  
Laporan tahunan ini merupakan satu penerbitan yang penting bagi MAMPU kerana ia menjadi nota ciptaan kepada pencapaian  
*outcome* dalam usaha untuk menggapai hasrat dan aspirasi yang disasarkan sepanjang tahun 2014. Penerbitan ini diharap  
dapat menjadi wadah perkongsian informasi dan menjadi sumber rujukan agensi kerajaan.

MAMPU berkeupayaan menemпуhi pelbagai cabaran sepanjang tahun 2014 dengan mengamalkan cara bertindak secara  
berpasukan. Keupayaan ini boleh dibuktikan melalui kejayaan pelaksanaan program perdana seperti Majlis Anugerah Inovasi  
Perdana Menteri (AIPM), Majlis Anugerah Inovasi Sektor Awam (AISA), Forum ASEAN CIO dan Penganjuran Persidangan  
Dwi-Tahunan *Commonwealth Association for Public Administration and Management (CAPAM)*. Sekalung tahniah dan ucapan  
terima kasih yang tidak terhingga kepada semua warga MAMPU atas semangat kental yang ditunjukkan dalam pelaksanaan  
semua program MAMPU pada tahun 2014. Semoga komitmen dan cita rasa kebersamaan ini diteruskan dan ditingkatkan.

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan terima kasih kepada YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh atas  
sumbangan buah fikiran dan daya usaha beliau dalam meneruskan agenda transformasi MAMPU dengan jayanya. Untuk itu,  
legasi transformasi yang diwarisi ini akan terus dimekarkan dengan diberikan suntikan inisiatif strategik bagi memperluaskan  
rangkaiannya kecemerlangan agar MAMPU sentiasa lebih inovatif dan kreatif memangkinkan sistem penyampaian perkhidmatan  
awam.

Saya menyeru kepada semua warga MAMPU untuk terus memberi komitmen dalam menjayakan program yang telah  
disasarkan. Dengan semangat kebersamaan, MAMPU akan terus mengorak langkah maju ke hadapan bagi merealisasikan  
agenda perdana negara, terutamanya Transformasi Penyampaian Perkhidmatan Awam.

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh  
Greetings and Salam 1Malaysia : People First, Performance Now*

*I would like to convey my sincere appreciation to the editorial team and all individuals involved in producing and publishing  
the MAMPU Annual Report 2014. This Annual Report is an important publication for MAMPU as an evidence of the outcome  
achieved by MAMPU in fulfilling the hopes and aspirations for 2014. Hopefully this publication serves as an information sharing  
tools and source of reference for government agencies.*

*MAMPU managed to overcome its challenges in 2014 by adopting the spirit of teamwork. This is proven by the successful  
series of events organised by MAMPU in 2014 such as the prestigious Prime Minister's Innovation Award (AIPM), Public Sector  
Innovation Award (AISA), ASEAN CIO Forum and the Commonwealth Association for Public Administration and Management  
Biennial Conference (CAPAM). Congratulations and thank you to all individuals on their spirit in organising all these events in  
2014. I hope that such commitment and teamwork will continue and improve further.*

*I would like to take this opportunity to thank YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh on his contribution of ideas and efforts in  
continuing on MAMPU's transformational agenda successfully. Therefore, this inherited transformational legacy will continue  
to flourish through strategic initiatives in order for MAMPU to become more innovative and creative in enhancing the public  
service delivery system.*

*I call upon all individuals to continue giving their full support and commitment in making all programmes in MAMPU a success.  
In the spirit of solidarity, MAMPU will continue to move forward to realise our country's transformational agenda, especially in  
the field of public service delivery.*

**DATO' SERI ZAINAL RAHIM BIN SEMAN**  
Ketua Pengarah MAMPU  
**Director-General of MAMPU**





# PROFIL KORPORAT CORPORATE PROFILE

- Moto, Visi, Misi/ *Motto, Vision, Mission* <
- Peranan/ *Roles* <
- Nilai-Nilai Bersama/ *Shared Values* <
- Teras-Teras Strategik/ *Strategic Thrusts* <
- Punca Kuasa, Pihak Berkepentingan, Pelanggan/ *Sources of Authorities, Stakeholders, Customers* <
- Penubuhan MAMPU/ *The Formation of MAMPU* <
- Pengurusan Tertinggi/ *Top Management* <
- Carta Organisasi/ *Organisation Chart* <

# MOTO, VISI, MISI

*Motto, Vision, Mission*

## **MOTO** MOTTO

**Bersama-sama Melaksanakan Transformasi**  
*Together We Transform*

## **VISI** VISION

**Peneraju Transformasi Penyampaian  
Perkhidmatan Awam yang Terbilang**  
*Spearheading the Transformation of Public  
Service Delivery towards Distinction*

## **MISI** MISSION

**Memperkasakan Transformasi Penyampaian  
Perkhidmatan Awam Melalui Pengurusan Organisasi  
dan Teknologi Maklumat dan Komunikasi yang  
Inovatif dan Strategik ke arah Negara Maju**  
*Strengthening Public Service Delivery Transformation  
Through Innovative and Strategic Organisational  
Management and ICT towards Achieving Developed  
Nation Status*

## PERANAN

### ROLES

- Penggerak dan agen perubahan pentadbiran dan pengurusan bagi perkhidmatan awam
- Perancang dan peneraju dalam pembangunan Teknologi Taklumat dan Komunikasi (TMK) sektor awam
- Pakar runding dalam Pengurusan Organisasi dan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK) sektor awam
- Pemudah cara bagi pelaksanaan program pemodenan dan transformasi sistem penyampaian perkhidmatan awam
- Penyelidik pemodenan tadbiran dan perancangan pengurusan sektor awam
- Pelaksana program promosi penyampaian perkhidmatan kerajaan

- *A catalyst and change agent in administrative and management services in the public service*
- *A leader in developing ICT for the public sector*
- *A consultant in organisational management and ICT for the public sector*
- *A facilitator in the implementation of modernisation and transformation programmes in the public service delivery system*
- *A researcher in administrative modernisation and management planning for the public sector*
- *A promoter of government services to the public*

# NILAI-NILAI BERSAMA

## SHARED VALUES

### BERINTEGRITI/ *Integrity*

Menitikberatkan elemen amanah, kepantasan bekerja, ketelusan, akauntabiliti, bertanggungjawab, keadilan, kecekapan dan mementingkan keberkesanan setiap hasil kerja berasaskan etika kerja cemerlang ketika berkhidmat/ *Emphasise on the elements of trust, sense of urgency, transparency, accountability, responsibility, fairness, efficiency and effectiveness to complete every task based on excellent work ethics*

### PROFESIONAL/ *Professionalism*

Bertindak dengan penuh komitmen dan memanfaatkan kompetensi serta kepakaran dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan masalah/ *Act with full commitment and fully utilise competency and expertise in carrying out tasks and problem solving*

### RESPONSIF/ *Responsiveness*

Bertindak dengan pantas dalam membuat keputusan di samping peka terhadap ekspektasi dan kehendak pemegang taruh dan pelanggan dalam setiap perkhidmatan yang diberikan ke arah mendahulukan rakyat dan mengutamakan pencapaian/ *Act quickly in making decisions, as well as sensitive to the needs and expectations of the stakeholders and customers in every services provided by upholding the principle of people first and performance now*

### KERJA BERPASUKAN/ *Team Work*

Mengoptimumkan perkongsian pengetahuan dan pengalaman, maklumat, sumber dan kemudahan serta membudayakan amalan *seamless* dalam melaksanakan tugas harian/ *Optimise the sharing of knowledge, experiences, information, resources and facilities, as well as cultivate seamless practices in implementing daily tasks*

### BERILMU/ *Knowledgeable*

Mengutamakan ilmu dan pembelajaran yang berterusan melalui latihan dan peningkatan kemahiran bagi menjadi modal insan yang cemerlang dan berdaya saing/ *Prioritise for continuous learning and knowledge enhancement through frequent training and skills upgrading to achieve excellence and competitiveness in human capital*

# TERAS-TERAS STRATEGIK

STRATEGIC THRUSTS

**Penguatan  
Perancangan  
Pengurusan  
Organisasi yang  
Berkesan**

*Strengthening of  
Effective Organisational  
Management Planning*

**Pemudah Cara  
Perniagaan dan  
Pelanggan**

*Facilitating Ease of Doing  
Business and Customer  
Management*

**Penguatan  
Organisasi  
Berprestasi Tinggi**

*Enhancing High  
Performance Organisation*

**Pemanfaatan  
Teknologi Maklumat  
dan Komunikasi  
(TMK) dalam Sistem  
Penyampaian  
Perkhidmatan**

*Leveraging ICT in Public  
Service Delivery*

**Pemantapan Budaya  
Persaingan dan  
Kecemerlangan**

*Strengthening a Culture  
of Excellence and  
Competitiveness*

## PUNCA KUASA

### SOURCES OF AUTHORITY

- Akta Fungsi-Fungsi Menteri 1969
- Akta Aktiviti Kerajaan Elektronik 2007
- Pekeliling Am Bil. 3 Tahun 2000: Rangka Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi Kerajaan
- Pekeliling Am Bil. 2 Tahun 2006: Pengukuhan Tadbir Urus Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan
- Surat Pekeliling Am Bil. 9 Tahun 1977: Penubuhan Unit Pemodenan dan Perancangan Tenaga Manusia

- *Ministerial Functions Act 1969*
- *Electronic Government Activities Act 2007*
- *General Circular No. 2 of 2000: Government's Information Technology and Communication Security Framework*
- *General Circular No. 2 of 2006: Strengthening the Governance of Government IT and Internet Committee*
- *General Circular Letter No. 9 of 1977: Establishment of Human Resources Modernisation and Planning Unit*

## PIHAK BERKEPENTINGAN

### STAKEHOLDERS

- Perdana Menteri
- Jemaah Menteri
- Ketua Setiausaha Negara

- *The Prime Minister*
- *The Cabinet*
- *Chief Secretary to the Government*

## PELANGGAN

### CUSTOMERS

- Kementerian/ Jabatan/ Agensi Kerajaan
- Orang Ramai/ Rakyat
- Sektor Swasta/ Badan Bukan Kerajaan (NGO)/ Komuniti Perniagaan
- Agensi Antarabangsa
- Media

- *Ministries/ Departments/ Government Agencies*
- *Citizens*
- *Private Sector/ Non Governmental Organisations (NGOs)/ Business Communities*
- *International Organisations*
- *Media*

# PENUBUHAN MAMPU

## THE FORMATION OF MAMPU

MAMPU ditubuhkan hasil daripada Laporan “*Development Administration in Malaysia*” oleh Prof. John D. Montgomery dan Milton J. Esman yang memperakukan peningkatan profesionalisme melalui program-program pendidikan dan latihan bagi semua lapisan kakitangan dalam perkhidmatan awam.

Atas cadangan laporan yang sama, maka pada tahun 1966, Unit Pentadbiran Pembangunan atau *Development Administration Unit* (DAU) ditubuhkan dalam pengembangan usaha-usaha penambahbaikan pembaharuan pentadbiran Kerajaan. DAU kemudiannya dikembangkan menjadi *Implementation Coordination and Development Administration Unit* (ICDAU) yang berfungsi untuk menyelaras pelaksanaan projek-projek pembangunan serta perancangan tenaga manusia.

Selaras dengan perkembangan pentadbiran awam yang pesat lagi dinamik, ICDAU kemudiannya telah disusun semula pada tahun 1977. Fungsi pemodenan tadbiran dan perancangan tenaga manusia diambil alih oleh sebuah agensi baharu yang dikenali sebagai Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Tenaga Manusia Malaysia atau *Malaysian Administrative Modernisation and Manpower Planning Unit* (MAMPU). Bidang rujukannya pada ketika itu adalah seperti yang berikut:

- Bertanggungjawab dalam perancangan pemodenan tadbiran dan memberi perkhidmatan perundingan kepada semua agensi perkhidmatan awam.
- Membangun serta menyelaraskan proses perancangan dan kemajuan tenaga manusia.

Walau bagaimanapun, pada tahun 1986 hasil daripada penyusunan semula, MAMPU telah diarah untuk memberi penekanan kepada usaha-usaha pemodenan dalam bidang pentadbiran sebagai pakar runding pengurusan oleh kerajaan.

Pada tahun 1986, nama MAMPU telah diubah kepada Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia atau *Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit* selaras dengan objektif untuk membawa perubahan dalam pentadbiran awam bagi meningkatkan mutu, kecekapan dan keberkesanan pentadbiran sejajar dengan keperluan negara.

*MAMPU was established based on a report entitled “Development Administration in Malaysia” by Prof. John D. Montgomery and Milton J. Esman. This report acknowledged the need to upgrade the field of professionalism in the public service through educational and training programmes.*

*Based on the recommendations in the report, the Development Administrative Unit (DAU) was established in 1966 with the aim to spearhead administrative reforms in the Government. Later, the DAU’s jurisdiction was expanded and it was renamed Implementation Coordination and Development Administrative Unit (ICDAU). It was tasked to coordinate the implementation of development projects and the planning of human resources in the public sector.*

*In line with the rapid and dynamic growth of the public service, ICDAU was later restructured in 1977. The role of administrative modernisation and human resource planning was then handed over to a new agency known as the Malaysian Administrative Modernisation and Manpower Planning Unit (MAMPU). The terms of reference for MAMPU at the time were as follows:*

- *Administrative modernisation planning and management consultation for all civil service agencies.*
- *Developing and coordinating human resource planning.*

*However in 1986, MAMPU was tasked to focus its efforts on administrative modernisation, as the management consultant by the government.*

*MAMPU was then tasked to improve the quality, efficiency, and effectiveness of public administration since it was renamed as the Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit in 1986. The element of human resource planning was handed over to another public sector agency.*



# PENGURUSAN TERTINGGI 2014

TOP MANAGEMENT 2014



**Dr. Suhazimah  
binti Dzazali**

Timbalan Ketua Pengarah  
Teknologi Maklumat dan  
Komunikasi  
(Mulai 11 Ogos 2014)  
*Deputy Director-General  
Information and  
Communications Technology  
(Since 11 August 2014)*

**YBhg. Dato' Dr. Nor  
Aliah binti Mohd. Zahri**

Timbalan Ketua Pengarah  
Teknologi Maklumat dan  
Komunikasi  
(Sehingga 6 Julai 2014)  
*Deputy Director-General  
Information and  
Communications Technology  
(Until 6 July 2014)*

**YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh**  
Ketua Pengarah MAMPU  
*Director-General of MAMPU*

**YBhg. Dato' Dr. Mazlan  
bin Yusoff**

Timbalan Ketua Pengarah  
Transformasi dan Pemodenan  
Pengurusan (TPP)  
(Sehingga 16 Februari 2014)  
*Deputy Director-General  
Management Transformation  
and Modernisation  
(Until 16 February 2014)*

**Dr. Aizi Razman  
bin Ismail**

Timbalan Ketua Pengarah  
Transformasi dan  
Pemodenan Pengurusan  
(TPP)  
(Mulai 10 April 2014)  
*Deputy Director-General  
Management Transformation  
and Modernisation  
(Since 10 April 2014)*

# PENGARAH BAHAGIAN

## DIVISION DIRECTORS



**Dr. Zulkefli bin Ibrahim**  
Pengaruh Bahagian Dasar Transformasi  
*Director, Transformation Policy Division*



**Suhaime bin Mahbar**  
Pengaruh Bahagian Penyelidikan  
Pengurusan/  
*Director, Management Research Division*



**Kalibaskaran a/l Muniandy**  
Pengaruh Bahagian Perundingan  
Pengurusan 2/  
*Director, Management Consultancy  
Division 2*



**Mohd Shahabuddin bin Omar**  
Pengaruh MAMPU Sarawak  
*Director, MAMPU Sarawak*



**Marsineh binti Jarmin**  
Pengaruh Bahagian Pembangunan  
Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur  
dan Keselamatan ICT/  
*Director, ICT Infrastructure, Shared  
Services and Security Development  
Division*



**Azman bin Mohd. Yusof**  
Pengaruh Bahagian Perundingan  
Pengurusan 1/  
*Director, Management Consultancy  
Division 1*



**Norhamimah binti Ibrahim**  
Pengaruh Bahagian Pembangunan  
Strategik dan Arkitektur ICT  
(Mulai 14 Julai 2014)/  
*Director, ICT Strategic and Architecture  
Development Division  
(Since 14 July 2014)*



**Jaafar bin Ahmad**  
Pengaruh Bahagian Pembangunan  
Aplikasi  
(Mulai 27 Julai 2014)  
*Director, Application Development  
Division  
(Since 27 July 2014)*



**Chan Hong Jin**  
Pengaruh Bahagian Perancangan dan  
Komunikasi Korporat  
(Mulai 16 Mac 2014)/  
*Director, Planning and Corporate  
Communications Division  
(Since 16 March 2014)*



**Mohd Shahrir bin Mohamad Zakey**  
Pegarah MAMPU Sabah  
(Mulai 3 November 2014)/  
*Director, MAMPU Sabah*  
(Since 3 November 2014)



**Che Zuriati binti Hj. Muda**  
Pegarah Bahagian 1MOCC  
(Mulai 3 November 2014)  
*Director, 1MOCC Division*  
(Since 3 November 2014)



**Mariam binti Ilias**  
Pegarah Bahagian Khidmat  
Pengurusan/  
*Director, Management Services Division*



**Hj. Muhammad Rosli bin  
Abdul Razak**  
Pegarah Bahagian Pembangunan Aplikasi  
(Sehingga 26 Julai 2014)  
*Director, Application Development Division*  
(Until 26 July 2014)



**Dr. Sapiah binti Sakri**  
Pegarah Bahagian Pembangunan  
Strategik dan Arkitektur ICT  
(Sehingga 5 April 2014)  
*Director, ICT Strategic and Architecture  
Development Division*  
(Until 5 April 2014)



**Mohd. Khamde Khuzaini bin Tukiman**  
Pegarah MAMPU Sabah  
(Sehingga 29 Oktober 2014)  
*Director, MAMPU Sabah*  
(Until 29 October 2014)



**Siti Mariam binti Abdul**  
Pegarah Bahagian 1MOCC  
(Sehingga 2 November 2014)  
*Director, 1MOCC Division*  
(Until 2 November 2014)

# PASUKAN PERUNDING ICT SEKTOR AWAM

## PUBLIC SECTOR ICT CONSULTANCY TEAM



**Dr. Azizah binti Abd. Manan**  
Ketua Perunding ICT  
(Pembangunan Sistem)  
(Sehingga 14 Mei 2014)/  
*Principal ICT Consultant*  
(System Development)  
(Until 14 May 2014)



**Wan Mohd Rosdi bin Wan Dolah**  
Ketua Perunding ICT (Teknikal)/  
*Principal ICT Consultant (Technical)*



**Dr. Mohd Zainuddi bin Mat**  
Ketua Perunding ICT (Strategis)/  
*Principal ICT Consultant (Strategist)*



**Kathirrasan a/l Kupusamy**  
Perunding ICT (Pembangunan Sistem)/  
*ICT Consultant (System Development)*



**Salmah binti Khairuddin**  
Perunding ICT (Pengurusan Pusat Data)/  
*ICT Consultant*  
(Data Centre Management)



**Nor'ini binti Ab Rahman**  
Perunding ICT (Pengurusan Projek ICT)/  
*ICT Consultant*  
(ICT Project Management)



**Noriati Baharum**  
Perunding ICT  
(Pengurusan Pangkalan Data)/  
*ICT Consultant*  
(Database Management)



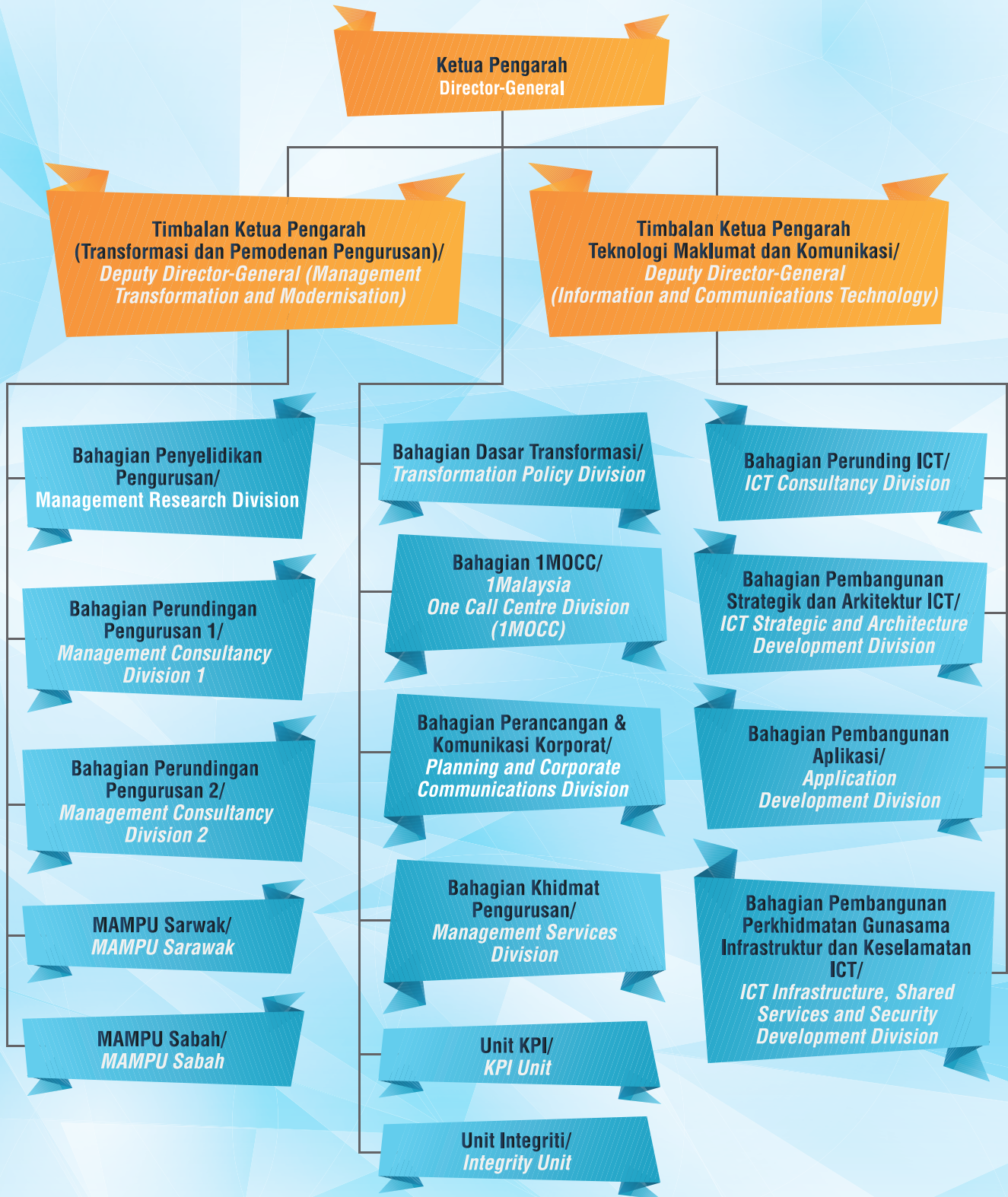
**Mohd Nor bin Hassan**  
Perunding ICT (Pengurusan Rangkaian)/  
*ICT Consultant (Network Management)*



**Dr. Yusminar binti Yunus**  
Perunding ICT (Pengurusan Maklumat)/  
*ICT Consultant*  
(Information Management)

# CARTA ORGANISASI

## ORGANISATION CHART





# SEKTOR PENGURUSAN MANAGEMENT SECTOR

- Bahagian Dasar Transformasi/ *Transformation Policy Division* ◀
- Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat/ *Planning and Corporate Communications Division* ◀
- Bahagian Khidmat Pengurusan/ *Management Services Division* ◀
- Bahagian 1MOCC/ *1Malaysia One Call Centre Division* ◀
- Unit KPI/ *KPI Unit* ◀
- Unit Integriti/ *Integrity Unit* ◀

Sektor Pengurusan, MAMPU terdiri daripada empat bahagian dan dua unit. Semua bahagian dan unit di bawah Sektor Pengurusan berfungsi sebagai penyokong inisiatif dan peranan MAMPU ke arah organisasi berprestasi tinggi melalui pengubalan, penyelarasan pemantauan dasar transformasi, pengukuhan keupayaan dan kapasiti warga serta pemerkasaan imej dan peranan MAMPU di peringkat agensi kerajaan persekutuan, negeri dan antarabangsa. Sektor ini turut berperanan sebagai pelaksana program promosi penyampaian perkhidmatan kerajaan.

*The Management Sector consists of four divisions and two units. This sector serves to support the initiatives and roles of MAMPU towards becoming high performance organisation through transformation policy formulation, coordination and monitoring, strengthening its capability and capacity as well as strengthening the image of MAMPU among federal government agencies, locally and internationally. Apart from that, this sector also plays the role of promoting public service delivery programmes.*

# BAHAGIAN DASAR TRANSFORMASI

*TRANSFORMATION POLICY DIVISION*



# BAHAGIAN DASAR TRANSFORMASI

## TRANSFORMATION POLICY DIVISION

Bahagian Dasar Transformasi (BDT) ditubuhkan selaras dengan penstrukturan semula MAMPU yang berkuat kuasa pada 1 Februari 2014. Tanggungjawab dan peranan bahagian ini adalah seperti yang berikut:

*The Transformation Policy Division (BDT) was established in accordance with the restructuring of MAMPU on 1 February 2014. Responsibilities and roles of the division are as follows:*

- Melaksanakan perancangan senario dalam menetapkan hala tuju dan bidang fokus pemodenan perkhidmatan awam
- Merancang dan menetapkan hala tuju strategik makro bagi transformasi pemodenan pengurusan dan dasar TMK sektor awam selaras dengan dasar semasa kerajaan
- Menyelaras dasar awam berkaitan bidang pengurusan dan TMK bagi pementapan penyampaian perkhidmatan, pengurusan inovasi serta pembudayaan nilai sektor awam dalam mengarusperdanakan penyampaian perkhidmatan Kerajaan dan mempertingkatkan daya saing negara
- Memainkan peranan sebagai *focal point* dalam mewujudkan transformasi perkhidmatan awam berprestasi tinggi
- Memberi khidmat nasihat mengenai penerbitan/kertas seminar peringkat nasional dan antarabangsa yang melibatkan dasar makro
- Menguruskan repositori/bank data berbentuk keputusan dasar yang berkaitan dengan fungsi MAMPU

- *Conducting/Implementing scenario planning in setting the direction and focus areas for public service modernisation*
- *Planning and setting the macro strategic direction for the transformation of management modernisation and ICT policies in line with the government's current policies*
- *Coordinating public policies related to the field of management and ICT towards strengthening the service delivery, innovation management as well as values inculcation upon enhancing the government services delivery and country's competitiveness*
- *Playing the role as focal point in creating a transformed high-performance public services*
- *Providing consultation on publications/papers to be presented at national and international seminars involving macro policies*
- *Managing the repository/data bank of policy decisions related to MAMPU*

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

### ACHIEVEMENTS IN 2014

#### 1. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) dan Panduan Merakyatkan Perkhidmatan Awam (MPA)

Gagasan Panduan Merakyatkan Perkhidmatan Awam (MPA) yang diperkenalkan oleh YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara pada tahun 2012 sebagai pegangan penjawat awam telah meletakkan rakyat di hadapan dalam sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan. MPA menuntut penjawat awam meletakkan diri mereka sebagai pengguna perkhidmatan awam sekali gus merasakan sendiri sama ada mereka berpuas hati atau sebaliknya dengan perkhidmatan yang diberikan itu.

#### 1. Public Administration Development Circular (PKPA) and Guideline on Harmonising the Public Service (MPA)

*The practical concept of Harmonising the Public Service (MPA) was introduced by YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, the Chief Secretary to the Government in 2012. Being part of MAMPU, civil servants and public institutions are accountable not only to the people but to themselves as they receive services from their fellow colleagues.*

Gagasan ini terdiri daripada enam prinsip iaitu:

- Keterbukaan
- Musyawarah
- Turun padang
- Insaniah
- Kekitaan
- Kerjasama antara awam, swasta dan badan bukan kerajaan

Satu draf buku Panduan MPA disediakan melalui lampiran kepada PKPA. Panduan ini menyentuh aspek pembudayaan MPA melalui pelaksanaan strategi dan cadangan inisiatif yang boleh disesuaikan mengikut keperluan agensi dalam memastikan kejayaan sistem penyampaian perkhidmatan. Ini merupakan satu lagi inisiatif MAMPU dalam menjayakan agenda transformasi melalui pembentukan minda dan sikap penjawat awam.

## 2. Pelaksanaan Program MAMPU Sentiasa Bersama (MESRA)

Menyokong pelaksanaan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) dan Panduan Merakyatkan Perkhidmatan Awam (MPA) itu secara lebih konkrit, satu idea untuk menjenamakan semula perkhidmatan teras MAMPU dengan pengenalan kepada perkhidmatan bitara yang dilaksanakan secara kolaboratif bukan sahaja antara bahagian di MAMPU malah dengan agensi kerajaan yang lain di bawah Program MAMPU Sentiasa Bersama (MESRA) telah berjaya dibangunkan.

Empat aktiviti utama yang perlu dilaksanakan dalam program ini iaitu:

- Terima dan Terapi
- Lawat dan Lunas
- Audit Pengurusan
- Pengaktifan Semula mengguna pakai pendekatan Tiga Diagnosis (3D), iaitu satu pendekatan yang menyeluruh merangkumi diagnosis bukan sahaja terhadap seni bina bisnes atau perkhidmatan (*business architecture*), bahkan turut mengambil kira aspek proses, prosedur serta sistem teknologi maklumat dan komunikasi (TMK).

## 3. Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Panduan Pelaksanaan Program Turun Padang Sektor Awam

Menjayakan agenda gagasan Merakyatkan Perkhidmatan Awam (MPA) dengan lebih berkesan, prinsip turun padang yang merupakan salah satu pendekatan terbaik buat penjawat awam bagi memahami situasi sebenar yang berlaku pada peringkat akar umbi diberi penekanan semula. Menerusi pendekatan ini, penjawat awam berpeluang untuk merasai dan menilai sendiri impak perkhidmatan yang disampaikan oleh agensi kerajaan. Walau bagaimanapun, aktiviti turun padang ini haruslah dilaksanakan mengikut tatacara yang kemas dan panduan yang jelas agar hasil yang

*There are six principles in this concept, namely:*

- *Openness*
- *Engagement*
- *Meeting the people on the ground*
- *To be balanced physically and spiritually*
- *Sense of belonging*
- *Partnership among the public sector, private sector, and NGOs*

*A set of guidelines was drafted based on the attachment to the PKPA. The guidelines focus on the inculcation of MPA through various strategies and initiatives that can be implemented by agencies, as well as to ensure the success of their service delivery. This is another initiative implemented by MAMPU to promote the transformation agenda through shaping positive minds and attitude of the civil servants.*

## 2. Implementation of the MAMPU Sentiasa Bersama (MESRA) Programme

*To further support the PKPA and the guideline of MPA, an idea to rebrand core services by MAMPU with the introduction of high impact programmes – undertaken internally among the divisions in MAMPU as well as through active collaboration with other agencies – was successfully developed.*

*There are four components namely:*

- *Advice and Treatment*
- *Search and Assist*
- *Management Audit*
- *Response and Recovery by utilising the Three Diagnosis (3D) approach, a comprehensive diagnosis approach involving not only business architecture but also processes, procedures and ICT.*

## 3. Public Administration Development Circular Letter (SPKPA) on Public Sector Field Work Programme Guidelines

*To execute the MPA concept effectively, field work is seen as one of the best methods for civil servants to understand and evaluate the real situation on the ground, especially in feeling the impact of public services. However, to attain better outcome with high impact, this method needs to be carried out systematically based on proper procedures.*

diperoleh dapat memberi impak yang tinggi dan dimanfaatkan sepenuhnya ke arah mentransformasi sistem penyampaian perkhidmatan awam secara holistik.

Justeru, draf Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) telah disediakan bagi menerangkan secara terperinci tatacara dan panduan untuk melaksanakan kaedah turun padang secara sistematik. Melalui SPKPA ini, satu bentuk program yang dinamakan Program Turun Padang diperkenalkan bertujuan untuk menggalakkan Ketua Jabatan melawat agensi-agensi yang dibekalkan perkhidmatan atau di bawah seliaan masing-masing bagi menyelesaikan sebarang permasalahan atau perkara berbangkit antaranya berkenaan aspek sumber, prosedur, teknologi dan infrastruktur.

#### 4. Pembangunan Dasar Transformasi Penyampaian Perkhidmatan Sektor Awam

Bagi merealisasikan peranan MAMPU sebagai peneraju transformasi penyampaian perkhidmatan sektor awam, satu kerangka dasar telah dibangunkan yang antara lain memperincikan definisi dan elemen dasar makro dan mikro sebagai panduan penggubalan dasar oleh bahagian-bahagian di MAMPU.

Dalam hal ini, dasar makro didefinisikan sebagai satu dasar holistik yang menjelaskan rangka kerja yang lebih besar diterajui oleh BDT selaku pemiliknya. Manakala, dasar mikro didefinisikan sebagai dasar spesifik yang digubal khusus ke arah menyokong pelaksanaan dasar makro. Pemilik dasar mikro ini adalah bahagian-bahagian di MAMPU. Empat elemen utama yang menajarkan dasar mikro agar selari dengan dasar makro adalah:

- Perancangan Strategik Perkhidmatan Holistik
- Pembangunan Perkhidmatan Mampan
- Tadbir Urus Perkhidmatan Berkesan
- Perkhidmatan Lestari

#### 5. Kertas Strategi Penyampaian Perkhidmatan Bagi Rancangan Malaysia Kesebelas (RMKe-11)

RMKe-11 merupakan fasa terakhir pelan pembangunan negara yang akan menentukan keupayaan Malaysia untuk mencapai status negara maju berpendapatan tinggi. Dalam proses penyediaan dokumen RMKe-11 bagi tempoh 2016 – 2020 yang diterajui oleh Unit Perancang Ekonomi (EPU), MAMPU telah diberi kepercayaan untuk mengetuai salah satu kumpulan fokus iaitu Penyampaian Perkhidmatan. Hasil daripada perbincangan kumpulan fokus ini yang diterajui oleh BDT, satu kertas strategi mengenai Penyampaian Perkhidmatan telah disediakan dan dikemukakan kepada pihak EPU pada 5 Ogos 2014 sebagai input kepada dokumen RMKe-11.

*Therefore, a SPKPA was drafted to explain these procedures. Through this SPKPA, a programme called field work (Turun Padang) was introduced to encourage the Heads of Departments to visit their subordinate/ subsidiary agencies to tackle problems and propose solutions for various problems related to resources, procedures, technology and infrastructure.*

#### 4. Development of the Public Services Delivery Transformation Policy

*To further realise the role of MAMPU as the lead agency in the transformation of the public service delivery system, a policy framework was formulated which among others, outlines the definition and elements of macro and micro policies to guide the divisions in MAMPU in policy making.*

*A macro policy is defined as a holistic policy which explains a bigger framework and scope and it is owned by BDT. Meanwhile, a micro policy is defined as a specific policy formulated to support the implementation of the relevant macro policy. Micro policies are owned by the respective divisions. There are four elements which align micro policy to macro policy, namely:*

- *Strategic Planning for Holistic Services*
- *Development of Sustainable Services*
- *Governance on Effective Services*
- *Sustainable Services*

#### 5. 11th Malaysia Plan Strategy Paper on Service Delivery

*The upcoming 11th Malaysia Plan (2016 to 2020 period) will be the crucial final phase of the nation's development plan before entering 2020. In relation to this, the Economic Planning Unit (EPU) is currently preparing the 11th Malaysia Plan and MAMPU was entrusted to lead one of the focus groups, on Service Delivery. Based on the series of discussions led by BDT, a strategy paper was prepared and submitted to the EPU on 5 August 2014 as input for the 11th Malaysia Plan.*

Menjayakan satu sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap, efisien dan berkesan, kertas tersebut telah menggariskan 3 strategi utama iaitu:

- pengukuhan peranan kerajaan sebagai penggubal dasar bagi penyampaian perkhidmatan yang berkesan
- pemantapan integrasi merentasi agensi bagi hubungan dan penyampaian perkhidmatan yang *seamless* untuk rakyat dan perniagaan
- pengukuhan libat urus (*engagement*) dengan rakyat dan komuniti perniagaan dengan pendekatan rundingan dan maklum balas menerusi platform *crowdsourcing*

## 6. Program Khidmat Nasihat dan Promosi Dasar Transformasi Penyampaian Perkhidmatan

Pada tahun 2014 juga, BDT telah terlibat dalam beberapa program khidmat nasihat dan promosi dasar transformasi penyampaian perkhidmatan dengan beberapa buah kementerian dan jabatan. Penglibatan ini berupaya membantu kementerian dan jabatan berkenaan menggubal dasar mahupun merencanakan perkhidmatannya dengan lebih efisien serta selaras dengan gagasan Merakyatkan Perkhidmatan Awam (MPA).

Antara penglibatan BDT dalam perkara ini adalah seperti yang berikut:

- pemeraksanaan peranan dan fungsi dalam inisiatif Data Raya oleh Jabatan Perangkaan Malaysia
- pengintegrasian Sistem Perkhidmatan MyIPO oleh Perbadanan Harta Intelek Malaysia
- penggubalan Dasar Belia Malaysia oleh Kementerian Belia dan Sukan
- pemurnian *Outcome* Peringkat Aktiviti dan Program oleh Jabatan Perdana Menteri
- penyelarasan projek *Public Service Delivery Transformation* (PSDT) oleh Unit Pengurusan Prestasi dan Pelaksanaan (PEMANDU)

*The strategy paper outlines 3 main strategies towards achieving an efficient and effective service delivery system, namely:*

- *strengthening government's role as policymaker for effective service delivery*
- *strengthening cross-agency integration that will create seamless interactions and delivery for the people and businesses*
- *strengthening citizens and businesses engagement through consultative approach and proactively seeking input and feedback through innovative crowdsourcing platforms*

## 6. Advisory and Promotion Programmes on Service Delivery Transformation Policy

*In 2014, BDT was also given the opportunity to provide consultation to several ministries and agencies on service delivery transformation policy. The ministries and agencies were assisted on the formulation of policies and services in line with the MPA concept.*

*Among the consultations were:*

- *strengthening the roles and functions in the Big Data initiatives by the Statistics Department*
- *the integration of the MyIPO Services System by the Intellectual Property Corporation of Malaysia*
- *formulating the National Youth Policy by the Ministry of Youth and Sports*
- *revising/reviewing the Activity and Programme-Level Outcomes of the Prime Minister's Department*
- *coordination of projects under the Public Service Delivery Transformation (PSDT) by the Performance Management and Delivery Unit (PEMANDU)*

# BAHAGIAN PERANCANGAN DAN KOMUNIKASI KORPORAT

PLANNING AND CORPORATE COMMUNICATIONS DIVISION



# BAHAGIAN PERANCANGAN DAN KOMUNIKASI KORPORAT

## PLANNING AND CORPORATE COMMUNICATIONS DIVISION

Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat (BPKK) memainkan peranan penting untuk memperkasakan imej MAMPU sebagai agensi peneraju program pemodenan dan transformasi sistem penyampaian perkhidmatan awam dengan melaksanakan tanggungjawab berikut:

*The Planning and Corporate Communications Division (BPKK) plays an important roles in strengthening the image of MAMPU as a lead agency in modernisation programmes and transformation of public service delivery system by carrying out the following responsibilities:*

- Menyelaras penggubalan Pelan Strategik MAMPU
- Merancang dan menyelaraskan program promosi dan publisiti MAMPU
- Menyelaras hubungan MAMPU di peringkat antarabangsa
- Merancang dan menjalankan inisiatif Pengurusan Ilmu MAMPU
- Menguruskan penerbitan MAMPU dan meningkatkan imej korporat MAMPU
- Menyelaras penyediaan maklum balas dan maklumat MAMPU
- Mengurusetiaikan mesyuarat-mesyuarat utama MAMPU

- Coordinating the formulation of MAMPU Strategic Plan
- Planning and coordinating MAMPU promotion and publicity programmes
- Coordinating MAMPU programmes at international level
- Planning and implementing MAMPU Knowledge Management initiatives
- Managing publications and enhancing MAMPU corporate image
- Coordinating the preparation of MAMPU feedback and information
- Serving as secretariat for all MAMPU major meetings

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

### ACHIEVEMENTS IN 2014

#### 1. Seminar Perancangan Strategik

Seminar Perancangan Strategik merupakan seminar dua kali setahun yang diurusetiaikan oleh BPKK. Tujuan penganjuran seminar ini antaranya ialah:

- Menganalisis pencapaian separuh penggal dan keseluruhan pelaksanaan sasaran kerja untuk tahun 2014
- Merangka pendekatan dan strategi pelaksanaan program dan aktiviti untuk tahun 2015
- Mengenal pasti dan melaksanakan program secara kolaboratif merangkumi semua sektor
- Melaksanakan pemantauan ke atas pencapaian prestasi pegawai MAMPU bermula dari jawatan Timbalan Pengarah

Seminar ini telah dipengerusikan oleh Ketua Pengarah MAMPU, YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh dan dihadiri oleh Timbalan Ketua Pengarah dari kedua-dua sektor, Pengarah-Pengarah Bahagian serta Timbalan-Timbalan Pengarah Bahagian.

#### 1. Strategic Planning Seminar

*The Strategic Planning Seminar is a twice a year seminar managed by BPKK. The purpose of this seminar includes:*

- *Analysing the mid-term and overall performance of the implementation work targets for 2014*
- *Developing approaches and strategies for the implementation of programmes and activities for 2015*
- *Identifying and implementing collaborative programmes which cover all sectors in MAMPU*
- *Monitoring the performance of the officers in MAMPU starting from the level of Deputy Director*

*The seminar was chaired by YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Director-General of MAMPU and attended by the Deputy Directors-General of the other two sectors, Directors and Deputy Directors of Divisions.*

Sebanyak 380 projek telah dirancang untuk dilaksanakan sepanjang tahun 2014. Kadar pencapaian MAMPU yang dilaporkan sepanjang tahun 2014 adalah dalam sasaran (*on target*) dengan indeks pencapaian berdasarkan KPI Ketua Pengarah MAMPU sebanyak 12.81.

Seminar ini juga telah mengenal pasti sebanyak 283 projek yang dirancang untuk dilaksanakan sepanjang tahun 2015.

*A total of 380 projects were planned for implementation during 2014. The rate of KPI achievement for MAMPU in the year 2014 was on target with a performance index of 12.81.*

*The seminar identified a total of 283 projects planned to be implemented in 2015.*



Seminar Perancangan Strategik (Kajian Separuh Penggal) MAMPU Tahun 2014 pada 23 Julai 2014 bertempat di Dewan Baiduri, Kementerian Sumber Asli/ *MAMPU Strategic Planning 2014 (Mid Term Review) on 23 July 2014 at Dewan Baiduri, Kementerian Sumber Asli*



Seminar Perancangan Strategik MAMPU 2014/2015 pada 9 Disember di Hotel Jen, Pulau Pinang/ *MAMPU Strategic Planning Seminar 2014/2015 on 9 December 2014 at Hotel Jen Penang*

## 2. Pelaksanaan Mesyuarat Pengurusan Kanan MAMPU (MPKM) dan Mesyuarat Pengurusan MAMPU (MPM) Tahun 2014

Mesyuarat Pengurusan Kanan MAMPU (MPKM) merupakan mesyuarat utama MAMPU yang diadakan secara mingguan. Mesyuarat ini dipengerusikan oleh Ketua Pengarah MAMPU dan dihadiri oleh kedua-dua Timbalan Ketua Pengarah MAMPU, Pengarah-Pengarah Bahagian, Ketua-Ketua Perunding ICT, Perunding-Perunding ICT, Ketua-Ketua Unit, Pegawai Perhubungan Awam dan Pustakawan.

MPKM telah diadakan sebanyak 25 kali sepanjang tahun 2014.

Selain MPKM, Mesyuarat Pengurusan MAMPU (MPM) juga merupakan mesyuarat utama MAMPU yang diadakan secara bulanan. Keahlian MPM adalah sama seperti MPKM dengan Timbalan Pengarah Bahagian turut menjadi ahli tetap dalam MPM. Sepanjang tahun 2014, sebanyak lapan MPM telah dilaksanakan.

Kedua-dua MPKM dan MPM merupakan medium komunikasi penting antara Pengurusan Tertinggi MAMPU dengan semua Pengurusan Atasan MAMPU. Selain berbincang mengenai penyelesaian segala permasalahan dalam pelaksanaan tugas, agenda MPKM dan MPM turut membincangkan idea-idea baharu/inovatif dalam penambahbaikan penyampaian perkhidmatan awam melalui pembentangan kertas cadangan. Mesyuarat ini juga berfungsi sebagai satu ruangan perkongsian ilmu dengan sesi "Ulasan Buku" dalam MPM oleh Pengarah/Timbalan Pengarah Bahagian.

## 2. Implementation of the MAMPU Senior Management Meeting (MPKM) and MAMPU Management Meeting (MPM)

*The MAMPU Senior Management Meeting (MPKM) is a major meeting for MAMPU and is held on a weekly basis. The meeting is chaired by the Director-General of MAMPU and attended by both the Deputy Directors-General, Division Directors, Principal ICT Consultants, ICT Consultants, Heads of Units, Public Relations Officer and Librarian.*

*Throughout 2014, MPKM was held 25 times.*

*Apart from the MPKM, the MAMPU Management Meeting (MPM) is another major meeting in MAMPU and is held on a monthly basis. Membership to the MPM is the same as the MPKM with additional participation from the Division Deputy Directors. Throughout 2014, the MPM was conducted eight times.*

*The MPKM and MPM are important media for communication within the MAMPU top management. In addition to discussing solutions to problems in the implementation of duties, the MPKM and MPM also discuss new/innovative ideas to improve public service delivery through paper presentations. The MPM also serves as a platform for knowledge sharing through "Book Review" sessions presented by the Division Directors and Deputy Directors.*

### 3. Mesyuarat Jawatankuasa Penyelarasan Pemodenan Pentadbiran Awam (JPPPA)

Mesyuarat Jawatankuasa Penyelarasan Pemodenan Pentadbiran Awam (JPPPA) merupakan mesyuarat berjadual antara MAMPU dengan Timbalan-timbalan Ketua Setiausaha Kementerian dan Timbalan-timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri yang diadakan sebanyak dua kali setahun. Ia merupakan sebahagian daripada inisiatif MAMPU dalam usaha memodenkan jentera pentadbiran awam dan meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan.

**Mesyuarat JPPPA Bilangan 1 Tahun 2014** telah diadakan di Kompleks Pejabat Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) Negeri Johor pada 1 April 2014. Mesyuarat yang dilaksanakan secara kolaboratif antara MAMPU dengan Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Johor ini telah dipengerusikan oleh YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Ketua Pengarah MAMPU.

Seiring dengan objektif penganjuran mesyuarat sebagai salah satu platform untuk perkongsian pendapat, idea dan kaedah pelaksanaan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan yang telah dan sedang dilaksanakan di kementerian/agensi, sebanyak lapan kertas telah dibincangkan, antaranya ialah:

- Sistem Nikah, Cerai dan Rujuk Negeri Johor (e-NCR) oleh Unit Sains, Teknologi dan ICT Negeri Johor
- Transformasi Jabatan Penjara oleh Jabatan Penjara Malaysia, Kementerian Dalam Negeri
- Cukai Barangan dan Perkhidmatan (GST) oleh Kementerian Kewangan
- Garis Panduan Penggunaan Media Sosial Dalam Sektor Awam oleh Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT, MAMPU

**Mesyuarat JPPPA Bilangan 2 Tahun 2014** pula telah diadakan secara kolaboratif antara MAMPU dengan Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang, Kompleks Tun Abdul Razak (KOMTAR), Pulau Pinang pada 9 Disember 2014. Mesyuarat ini juga dipengerusikan oleh YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Ketua Pengarah MAMPU.

Dalam mesyuarat tersebut, inisiatif-inisiatif yang telah dilaksanakan oleh kementerian/agensi merangkumi amalan-amalan terbaik yang menjimatkan kos, mengutamakan nilai untuk wang, menambah baik proses kerja dan memendekkan tempoh pelaksanaan untuk dijadikan panduan dan diadaptasikan oleh kementerian, Setiausaha Kerajaan Negeri dan agensi kerajaan mengikut kesesuaian dan kapasiti masing-masing telah dikongsi melalui pembentangan enam kertas kerja.

### 3. The Coordination Committee on Public Administration Modernisation

*The Coordination Committee on Public Administration Modernisation (JPPPA) Meetings are scheduled meetings between MAMPU and all the Deputy Secretaries General as well as the Deputy Secretaries of State that are held twice a year. It is a part of the initiatives taken by MAMPU in modernising the public administration machinery and improving the effectiveness of the public service delivery system.*

**The first JPPPA Meeting in 2014** was held at the office complex of the Johor Malaysian Anti-Corruption Commission (MACC). The meeting was held in collaboration between MAMPU and the Johor State Secretary and was chaired by YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Director-General of MAMPU.

*In line with the meeting's objective to serve as a platform for sharing ideas, opinions and methods of implementing service improvements that have been or are being implemented in ministries/agencies, were presented and discussed at the JPPPA meeting. There were eight papers presented, namely:*

- *Marriage, Divorce and Reconciliation System of Johor (e-NCR) by the Johor Science, Technology and ICT Unit*
- *Transformation of the Prisons Department by the Prisons Department of Malaysia, Ministry of Home Affairs*
- *Goods and Services Tax (GST) by the Ministry of Finance*
- *Guidelines for the Use of Social Media in the Public Sector by the ICT Infrastructure, Shared Services and Security Development Division, MAMPU*

**The second JPPPA Meeting in 2014** was held on 9 December 2014 in collaboration between MAMPU and the Penang State Secretary Office at Kompleks Tun Abdul Razak (KOMTAR), Penang. The meeting was also chaired by YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Director-General of MAMPU.

*In this meeting, initiatives that have been implemented by ministries/agencies shared through the presentation of six working papers include the best practices that are cost-effective, prioritise value for money, improve work processes and shorten the period of implementation that could be used as guidance and adapted by ministries, State Secretary and government agencies accordingly based on their capacity.*

#### 4. Karnival Ilmu @ MAMPU 2014

Program Karnival Ilmu @ MAMPU diadakan bertujuan untuk menggalakkan budaya membaca dan semangat cintakan ilmu ke arah melahirkan warga MAMPU yang berpengetahuan dan kompeten. Antara aktiviti yang dilaksanakan ialah Lawatan Kembara Ilmu, *Books On The Go*, Program Dekati Perpustakaan dan Program Magnet Kejayaan Diri dan Organisasi. Program ini telah diadakan pada 29 April hingga 10 Jun 2014.



Program Dekati Perpustakaan / *Dekati Perpustakaan Programme*

#### 4. Knowledge Carnival @ MAMPU 2014

*Karnival Ilmu @ MAMPU was held from 29 April to 10 June 2014 with various activities to encourage reading culture and instill the love of knowledge, towards producing MAMPU personnel that are knowledgeable and competent. Among the programmes held were Knowledge Tours, Books On The Go, "Dekati Perpustakaan" Programme and "Magnet Kejayaan Diri dan Organisasi" Programme.*



Lawatan Kembara Ilmu ke Pesta Buku Antarabangsa di PWTC pada 29 April 2014 / *Knowledge Tour to International Book Fair at PWTC on 29 April 2014*

#### 5. Lawatan dan Kunjungan Hormat Dalam Negara

Program lawatan dan kunjungan hormat daripada agensi-agensi dalam negara telah dilaksanakan dengan jayanya sepanjang tahun 2014. Objektif lawatan adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman kepada pelawat mengenai MAMPU di samping mengeratkan hubungan dan mewujudkan satu jalinan baharu dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan sektor awam.

Pada tahun 2014, MAMPU telah menerima sebanyak 22 lawatan/kunjungan hormat daripada agensi-agensi dalam negara. Permohonan mengadakan lawatan dan kunjungan hormat ini bertujuan untuk:

- mendapatkan khidmat kepakaran/ perundingan/ nasihat dan memberikan pendedahan kepada agensi dalam bidang-bidang utama dan inisiatif yang dilaksanakan oleh MAMPU
- dijadikan platform perkongsian maklumat dan kepakaran/idea dengan MAMPU
- menjalinkan kerjasama antara organisasi
- memantap dan meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan sektor awam

#### 6. MAMPU dan Media (Promosi)

Pelan Promosi MAMPU disediakan untuk memastikan setiap aktiviti promosi dilaksanakan dengan berkesan bagi:

- meningkatkan kesedaran dan kefahaman orang awam terhadap inisiatif-inisiatif kerajaan yang dipelopori MAMPU
- meningkatkan penggunaan inisiatif dan perkhidmatan kerajaan oleh rakyat
- meningkatkan persepsi positif rakyat terhadap penyampaian perkhidmatan kerajaan

#### 5. Domestic Visits and Courtesy Calls

*Visits and courtesy calls made by local agencies were successfully held during the year 2014, which have increased the awareness and experience of visitors about MAMPU. At the same time, it has fostered ties as well as created new relationship in improving public service delivery.*

*In 2014, MAMPU received 22 visits/courtesy calls from various organisations/agencies around the country. The visits were aimed to:*

- *obtain expert advice/consultation and provide exposure to the agencies in key areas and initiatives undertaken by MAMPU*
- *share information and expertise/ideas with MAMPU*
- *establish collaboration between organisations*
- *strengthen and enhance the delivery of public sector services*

#### 6. Promotion of MAMPU and Media

*A Promotion Plan was prepared to ensure effective implementation of all promotional activities with the aim of:*

- *increasing public awareness and understanding on government initiatives led by MAMPU*
- *increasing public usage of government initiatives*
- *increasing positive perception among the public towards government initiatives*

Promosi penyampaian perkhidmatan kerajaan telah dilaksanakan melalui media elektronik, media cetak, media sosial dan promosi luaran.

*Government service delivery promotional activities were implemented through electronic media, print media, social media and outdoor promotional activities.*

Antara aktiviti promosi yang dilaksanakan pada tahun 2014 adalah seperti yang berikut:

*Among the promotional activities done in 2014 were as follows:*

<p>Melaksana Aktiviti Promosi untuk 1MOCC/ <i>Promotional Activities for 1MOCC</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Advertorial</i> pada 22 Mac di Berita Harian/ <i>Advertorial on 22 March at Berita Harian</i></li> <li>2. Wawancara Radio KL FM, 10 April/ <i>Radio KL FM Interview on 10 April</i></li> <li>3. <i>Crawler</i> TV RTM/ <i>TV RTM Crawler</i></li> <li>4. <i>Advertorial</i> pada 18 Mei di Utusan Borneo/ <i>Advertorial on 18 May at Utusan Borneo</i></li> <li>5. Artikel di Reader's Digest keluaran Ogos/ <i>Article in Reader's Digest August Edition</i></li> <li>6. Iklan di Stesyen LRT/ <i>Advertisement at LRT Station</i></li> <li>7. Media Sosial/ <i>Social Media</i></li> </ol>
<p>Melaksana Aktiviti Promosi untuk 1MTC/ <i>Promotional Activities for 1MTC</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Advertorial</i> pada 22 Mac di Berita Harian/ <i>Advertorial on 22 March at Berita Harian</i></li> <li>2. <i>Advertorial</i> pada 18 Mei di Utusan Borneo/ <i>Advertorial on 18 May at Utusan Borneo</i></li> <li>3. Media Sosial MAMPU/ <i>MAMPU Social Media</i></li> <li>4. Iklan di stesyen LRT/ <i>Advertisement at LRT Station</i></li> <li>5. Wawancara radio KL FM/ <i>KL FM Radio Interview</i></li> </ol>
<p>Melaksana Aktiviti Promosi untuk MyGovMobile/ <i>Promotional Activities for MyGovMobile</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>1 Press Ad</i> pada 17 Mac di Utusan/ <i>1 Press Ad on 17 March at Utusan</i></li> <li>2. <i>Banner Ad</i> di BERNAMA.COM/ <i>Banner Ad at BERNAMA.COM</i></li> <li>3. <i>Banner Ad</i> di Facebook BERNAMA/ <i>Banner Ad at BERNAMA facebook</i></li> <li>4. <i>Banner Ad</i> di Facebook MAMPU/ <i>Banner Ad at MAMPU Facebook</i></li> <li>5. <i>Advertorial</i> pada 18 Mei di Utusan Borneo/ <i>Advertorial on 18 May at Utusan Borneo</i></li> <li>6. Iklan radio Era FM/ <i>Advertisement at Era FM Radio</i></li> <li>7. Iklan di Stesyen LRT/ <i>Advertisement at LRT Station</i></li> </ol>
<p>Melaksana Aktiviti Promosi untuk MyIdentity/ <i>Promotional Activities for MyIdentity</i></p>	<p>Media Cetak/ <i>Printed Media</i> <i>Press Ad, 17 Mac 2014 (Utusan)/</i> <i>Press Ad, 17 March 2014 (Utusan)</i></p> <p>Hebahan Luar/ <i>External Publicity</i> Media Sosial MAMPU/ <i>MAMPU Media Social</i></p>
<p>Pameran/ <i>Roadshows</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karnival ICT Terengganu, 13-15 Februari/ <i>Terengganu ICT Carnival, 13-15 February</i></li> <li>2. Program Mesra Pelanggan di Kapit, 7 Mac/ <i>Mesra Pelanggan Programme at Kapit, 7 March</i></li> <li>3. <i>Symposium</i> NGIS ke 6, 17-18 Mac 2014/ <i>6th NGIS Symposium, 17-18 March</i></li> <li>4. Program Mesra Pelanggan di Keningau, 22 Mac/ <i>Mesra Pelanggan Programme at Keningau, 22 March</i></li> <li>5. Pameran JPPPA/ <i>JPPPA Roadshow</i></li> <li>6. Pameran Jom Masuk U Edisi Terengganu, 28-29 Mac/ <i>Jom Masuk U Roadshow, Terengganu Edition, 28-29 March</i></li> <li>7. Pameran Jom Masuk U Edisi UPM, 5-6 April/ <i>Jom Masuk U Roadshow, UPM Edition, 5-6 April</i></li> <li>8. Pameran Jom Masuk U Edisi Perlis, 12-13 April/ <i>Jom Masuk U Roadshow, Perlis Edition, 12-13 April</i></li> <li>9. Pameran Seminar Big Data, MITC Melaka, 10 April/ <i>Big Data Seminar, MITC, Melaka, 10 April</i></li> <li>10. Pameran MISTI Johor, 15-21 April/ <i>MISTI Johor Roadshow, 15 - 21 April</i></li> <li>11. Hari Terbuka JPA, INTIM Terengganu, 22-23 April/ <i>JPA Open Day, INTIM Terengganu, 22-23 April</i></li> <li>12. Program Mesra Pelanggan Sri Aman, 3 Oktober/ <i>Sri Aman Mesra Pelanggan Programme, 3 October</i></li> <li>13. Program Lan Berambah, 31 Oktober - 2 November/ <i>Lan Berambah Programme, 31 October - 2 November</i></li> </ol>

## 7. Penerbitan MAMPU

### Laporan Tahunan 2013

Penerbitan Laporan Tahunan MAMPU Tahun 2013 bertujuan untuk berkongsi maklumat berkaitan dengan aktiviti, pencapaian MAMPU sepanjang tahun 2013.

### Buletin MAMPU

Buletin MAMPU bertujuan untuk berkongsi maklumat mengenai program dan inisiatif yang dilaksanakan oleh MAMPU. Pada tahun 2014, MAMPU telah menerbitkan dua buletin, iaitu Buletin Bil. 1/2014: Mencabar Kemustahilan Mencipta Keunggulan dan Buletin Bil. 2/2014: Meneruskan Momentum Transformasi Merakyatkan Perkhidmatan Awam.

### Buletin MAMPU Sarawak

Buletin MAMPU Sarawak 2014 diterbitkan bertujuan mempromosikan program dan inisiatif yang dilaksanakan oleh MAMPU Sarawak.

## 7. MAMPU Publications

### Annual Report 2013

Publication of the MAMPU Annual Report 2013 - to share relevant information regarding performance and activities of MAMPU for the year 2013.

### MAMPU Bulletin

The MAMPU Bulletin shares information about programmes and initiatives implemented by MAMPU. In 2014, MAMPU published two bulletins, namely "Buletin Bil. 1/2014: Mencabar Kemustahilan Mencipta Keunggulan" and "Buletin Bil. 2/2014: Meneruskan Momentum Transformasi Merakyatkan Perkhidmatan Awam".

### MAMPU Sarawak Bulletin

The MAMPU Sarawak Bulletin 2014 was published to promote the programmes and initiatives carried out by MAMPU Sarawak.



**Agensi kerajaan terima Sijil Audit Bahasa**

**PUTRAJAYA 15 Dis.** - Dua agensi Persekutuan serta tujuh kementerian hari ini menerima Sijil Audit Bahasa yang disampaikan oleh Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Tan Sri Mohamad Zabidi Zainal di sini. Dua agensi tersebut adalah Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dan Unit Pemodenan Tabdiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) manakala tujuh kementerian yang berjaya menerima sijil yang sama antaranya adalah Kementerian Pendidikan, Kementerian Kewangan serta Kementerian Belia dan Sukan.

Sebanyak enam pentadbiran kerajaan negeri turut menerima sijil berkenaan iaitu kerajaan negeri Perak, Perlis, Pulau Pinang, Kelantan, Terengganu dan Selangor. Majlis penyerahan sijil tersebut berlangsung di bangunan JPA di sini sempena Majlis Genta Bahasa 2014 bertepatan 'Semurni Bahasa dan

Seindah Bicara' yang merupakan acara penutup Bulan Bahasa Kebangsaan Peringkat Sektor Awam. Yang turut hadir, Ketua Pengarah Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP), Datuk Dr. Awang Saripan, Timbalan

**Melestarikan Inovasi, Memartabatkan Transformasi tema AIPM 2014**

**KUALA LUMPUR 4 Sept.** - Unit Pemodenan Tabdiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri telah memilih tema Melestarikan Inovasi, Memartabatkan Transformasi sempena Anugerah Inovasi Perdana Menteri (AIPM 2014) yang diadakan

yang kejayaan agenda transformasi negara serta pencapaian negara yang lebih memberangsangkan. "AIPM merupakan suatu manifestasi pengiktirafan terulung kepada organisasi yang telah berjaya menghasilkan inovasi berimpak tinggi dan menjana perubahan signifikan kepada kesejahteraan rakyat dan pembangunan negara. "Usaha murni yang dizahirkan ini telah memacu gelombang inovasi dan seterusnya merancakkan lagi penghasilan lebih banyak inisiatif

inovasi yang digabungkan dengan elemen penciptaan yang tinggi, kata kenyataan itu di sini hari ini. Tambah kenyataan itu, struktur pemilihan baharu diperkenalkan pada tahun lalu bagi memperkemas dan memantapkan lagi mekanisme untuk mengenal pasti dan membuat penilaian agar calon-calon yang layak selain menampilkan ciri-ciri penghasilan inovasi yang signifikan yang memberi impak besar kepada kumpulan sasar.

**MALAYSIA TO SHARE EXPERIENCE AT CAPAM 2014**



The Commonwealth Association for Public Administration and Management (Capam) will become a platform for Malaysia to share its experience on public service transformation, said Administrative Modernisation and Management Planning Unit (MAMPU) director-general Datuk Wira Omar Kaseh.

He said the biennial conference will be held at the PutraJaya International Convention Centre (PICC) from Oct 19 to 21, enabled public service agencies in Malaysia to boost their networks in public

administration and management among 53 Commonwealth member countries can become an example to be said during the Bicara Khas CAPAM, produced by Radio Televisyen Malaysia at PICC here. Omar said in conjunction with the conference, an exhibition on the history and evolution of the public service since the time of first prime minister Tunku Abdul Rahman until Prime Minister Datuk Seri Najib Razak will be held from tomorrow to Oct 21 at PICC.

**Cyber-Security, MAMPU**

Cyber Security Malaysia akan bekerjasama dalam tujuh bidang, termasuk pengurusan kejadian keselamatan siber, forensik digital pematuhan keselamatan maklumat, katanya selepas menandatangani perjanjian persefahaman dengan Ketua Pengarah MAMPU, Datuk Wira Omar Kaseh, di Kuala Lumpur, semalam.

usaha membangunkan kecekapan dalam bidang keselamatan IT, kesedaran dan program penanaman bagi keselamatan maya, jaminan keselamatan serta penyediaan produk untuk keselamatan siber. "Kerjasama ini meliputi pelbagai bidang teknikal termasuk keselamatan siber, terutamanya dalam kalangan komuniti digital Malaysia.

"Pengguna atau organisasi yang menggunakan sistem, aplikasi dan komputer yang lemah serta tiada pengetahuan mengenai keselamatan siber, akan menjadi mangsa penjenayah siber," katanya. **BERNAMA**

**Masjid Putra terima pengiktirafan EKSA**

Masjid Putra di sini menjadi masjid pertama di bawah kendalian Jabatan Keagamaan Islam Malaysia (JAKIM) menerima sijil pengiktirafan sistem kendalian Sektor (EKSA) daripada Unit Perancangan dan Perkhidmatan Tabdiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).



Ini adalah bagi taaruf pelaksanaan projek tempoh dua tahun mulai 1 Disember 2016. Ketua Pengarah Jabatan Keagamaan Islam Malaysia (JAKIM) dan Pemodenan Tabdiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) Datuk Wira Omar Kaseh.

**Kerajaan wujud mekanisme urus krisis**

"Tidak ada tahap keselamatan yang 100 peratus sempurna, tetapi kami boleh mengurangkan ancaman yang ada. "Selaras itu, MAMPU dan

**Kerjasama strategik dua tahun**  
Antara ancaman keselamatan siber ialah ancaman canggih berterusan, malwara dan pelbagai risiko lain. Amirudin berkata, kerjasama strategik selama dua tahun itu juga membabitkan

**Partnership centre will help us'**

It will help us to gain knowledge and understanding of the latest technologies, says



Unit Pemodenan Tabdiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) dan Jabatan Keagamaan Islam Malaysia (JAKIM) telah menandatangani perjanjian persefahaman untuk mewujudkan Pusat Kerjasama MAMPU-JAKIM bagi meningkatkan kerjasama dan pertukaran maklumat antara kedua-dua agensi.

**Putrajaya: Pengurusan terpadu Manusia dicadang mewujudkan mekanisme pengurusan sebagai persediaan awal pada masa depan.**

Menterinya, Datuk Seri Richard Riot, berkata tragedi MH370 membuka mata balenggan tataraca pengurusan krisis, sentiasa berjaga-jaga dan bijak menghidu amaran awal sesuatu isu yang berpotensi menjadi krisis. Beliau berkata, atas arahan Unit Pemodenan Tabdiran dan

**Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), kementeriannya membangunkan beberapa aspek Pelan Pengurusan Krisis, teras sinambungan Perkhidmatan Kecemasan (ERP), Pelan Pemulihan Bencana (DRP) dan Pelan Komunikasi Krisis (CCP). "Namun, kementerian perlu menilai semula sama ada kita cukup bersedia jika berlaku krisis secara tiba-tiba. "Kita harus belajar daripada cara MAS dan kepimpinan negara menangani krisis MH370," katanya.**

**KHIDMAT PERUNDINGAN ICT MAMPU BERKASAMAMPU**



Unit Pemodenan Tabdiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) telah melancarkan khidmat perundingan ICT kepada kerajaan negeri dan agensi kerajaan. MAMPU menawarkan khidmat perundingan ICT kepada kerajaan negeri dan agensi kerajaan. MAMPU menawarkan khidmat perundingan ICT kepada kerajaan negeri dan agensi kerajaan.

leah SHARAMEI HAIK AHMEDULLAH sharam@utusan.com.my

**UTRAJAYA 19 Okt.** - Malaysia ertedda menawarkan diri untuk bekerjasama dengan Pertubuhan Aman Pengurusan Awam (CAPAM) dan Sekretariat Komanwel bagi mewujudkan sebuah Pusat Kecemerlangan dan Swasta. Timbalan Perdana Menteri Muhyiddin Yassin berkata perubahan pusat tersebut memberi peluane 1

**Malaysia tawar kerjasama bangunkan Pusat Kecemerlangan Komanwel**

sangat luas dalam membangunkan kerjasama antara kedua-dua sektor ini, Malaysia menawarkan kerjasama dengan negara anggota Komanwel terutamanya bagi membina kapasiti dan memberi khidmat nasihat dalam menjalankan program kerjasama sektor awam dan swasta," katanya.

**Kembalikan identiti Komanwel**

Putrajaya: Usaha perlu dilakukan bagi menghidupkan kembali identiti dan

tuk menghapuskan amalan tersebut dengan mewujudkan program Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS). "sekarang sebanyak 60 inisiatif memberi pelbagai manfaat besar kepada rakyat dan pada masa sama, lebih 80 sektor awam, daripada pel-

**RECOGNITION EXCELLENT WORK**

agents are agents of transformation'

ation derived from credible sources that are clear, accurate and easily discernible by the people," Ai said during the Prime Minister's Department's Excellence Awards ceremony at the PutraJaya International Convention Centre yesterday. The award was presented to the director-general Tan Sri Mohamad Zabidi Zainal. 1,747 government officers from various departments, agencies and ministries received awards for their outstanding performance in the past year. The award ceremony was held at the PutraJaya International Convention Centre.

of dedication and hard work. Saharah, who is deputy director in charge of the Administrative Modernisation and Management Planning Unit, hoped the award would serve as an example to other civil servants to strive for excellence. "Any task, whether big or small, must be handled and pursued rigorously to yield satisfying results and this process must be repeated on any task given to us," Saharah, who has a finance background had recently allowed her to publish an international paper on Sukuk funds, said. Three disabled civil servants were given awards for their outstanding performance. They were assisted by MAMPU staff members.

**BERNAMA, MAMPU Collaborate To Develop Integrated Editorial Management System**



**PUTRAJAYA, June 19 (Bernama)** - The Malaysian National News Agency (BERNAMA) and the Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit (MAMPU) to develop an Integrated Editorial Management System. The system aims to improve the editorial work quality in the fields of journalism and broadcasting, in line with BERNAMA's core function. Minister in the Prime Minister's Department, Datuk Joseph Entulu Belau said its aim was to allow BERNAMA to channel information and news to the people through the signing charter, Putrajaya, Thursday.



600 peserta forum pengamal media pada Media Pertubuhan CAPAM ketika berucap awal bagi Pentadbiran dan Pengurusan (IPAM) 2014 di Pusat Antarabang Pengurusan Awam (PICC) di sini hari ini. Ketua Pegawai Eksekutif Media Pertubuhan Hamsa yang juga Presiden CAPAM ketika berucap di hadapan forum berkenaan berkata, sektor perkhidmatan awam harus memanfaatkan media baharu untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada pengguna. Beliau berkata, sektor perkhidmatan awam harus memanfaatkan media baharu untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada pengguna. Beliau berkata, sektor perkhidmatan awam harus memanfaatkan media baharu untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada pengguna.

# BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

MANAGEMENT SERVICES DIVISION



# BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

## MANAGEMENT SERVICES DIVISION

Bahagian Khidmat Pengurusan memainkan peranan utama dalam segala urusan yang berkaitan dengan hal ehwal pentadbiran, sumber manusia, kewangan, penyelarasan program-program tahunan MAMPU, pemantauan dan kawalan penyelenggaraan bangunan dan keselamatan pejabat. Secara keseluruhannya, bahagian ini bertanggungjawab untuk melaksanakan perkara berikut:

*The Management Services Division plays an important role in all matters related to administrative affairs, human resources, finances, coordination of MAMPU annual programmes, monitoring and controlling of building maintenance and office security. Overall, this division is responsible for the following:*

- Menguruskan hal-hal berkaitan sumber manusia, termasuklah pelaksanaan HRMIS, menyelaraskan dan membangunkan Model Kompetensi MAMPU
- Menyelaraskan dan menyediakan belanjawan mengurus dan pembangunan
- Mengawal serta memantau peruntukan dan perbelanjaan yang merangkumi aspek agihan perbelanjaan, bayaran bil dan tuntutan, bayaran projek dan lain-lain
- Menguruskan perolehan bekalan dan perkhidmatan
- Menyelaraskan perancangan projek/program pembangunan
- Menyediakan laporan-laporan kewangan untuk dikemukakan kepada Jabatan Perdana Menteri, Jabatan Akauntan Negara dan Jabatan Audit Negara
- Menyelia Sistem Perancangan dan Kawalan Sistem Belanjawan (eSPKB) dan Sistem Pemantauan Projek (SPPII)
- Menguruskan dan menyelaraskan perkara-perkara berhubung dengan urusan pentadbiran am dan keselamatan pejabat, pengurusan aset, program-program kualiti serta khidmat sokongan logistik
- Menguruskan dan menyelaraskan hal-hal berkaitan dengan keperluan ICT termasuk keurusetiaan, keselamatan, pembangunan sistem aplikasi dan operasi teknikal
- Menguruskan dan menyelaraskan program pengurusan rekod dan dokumen terperingkat

- *Managing matters regarding human resources including the implementation of HRMIS, coordinating and developing MAMPU Competency Model*
- *Coordinating and preparing operating and development budget*
- *Controlling allocation and monitoring the provision and distribution of expenses which involves project bills, payment claims, etc.*
- *Managing the procurement of supplies and services*
- *Coordinating the planning of development projects*
- *Preparing financial reports for submission to the Prime Minister's Department, Accountant General's Department and National Audit Department*
- *Supervising budget planning through eSPKB and implementation of development programmes through SPP II*
- *Managing and coordinating general administration, office security, assets, quality programmes and logistical support services*
- *Managing and coordinating ICT requirements including for secretariat functions, security, application system development and technical operations*
- *Managing and coordinating record management programmes and classified documents*

# PENCAPAIAN TAHUN 2014

## ACHIEVEMENTS IN 2014

### 1. Penstrukturan Semula MAMPU

Pada tahun 2014, MAMPU telah melaksanakan penstrukturan semula selaras dengan keputusan Seminar Perancangan Strategik MAMPU yang telah diadakan pada 11 hingga 13 Januari 2013 di Hotel Eastin, Pulau Pinang. Cadangan penstrukturan semula adalah bagi memperkasakan dan menjajarkan fungsi-fungsi teras MAMPU iaitu fungsi pemodenan tadbiran, pembangunan TMK dan pengurusan korporat.

Sebelum penstrukturan semula, organisasi MAMPU terbahagi kepada tiga sektor utama yang dikenali sebagai Sektor Pengurusan, Sektor Pembangunan Pengurusan dan Transformasi (PT) dan Sektor Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK) dengan pecahan bahagian mengikut sektor seperti berikut:

Sektor Pengurusan <i>Management Sector</i>	Sektor Pembangunan Pengurusan dan Transformasi (PT) <i>Management Development and Transformation Sector (PT)</i>	Sektor Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) <i>Information and Communications Technology Sector (ICT)</i>
Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat / <i>Planning and Corporate Communications Division</i>	Bahagian Transformasi Sektor Awam <i>Public Sector Transformation Division</i>	Bahagian Dasar dan Perancangan ICT <i>ICT Policy and Planning Division</i>
Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia / <i>Management Services and Human Resource Division</i>	Bahagian Pembangunan Pengurusan <i>Management Development Division</i>	Bahagian Pembangunan dan Pengurusan Kerajaan Elektronik <i>Electronic Government Development and Management Division</i>
Pasukan Perunding ICT Sektor Awam <i>Public Sector ICT Consultancy Team</i>	Bahagian Inspektorat dan Pengiktirafan <i>Inspectorate and Recognition Division</i>	Bahagian Perkhidmatan Gunasama ICT <i>ICT Shared Services Division</i>
	MAMPU Cawangan Sabah dan Sarawak <i>MAMPU Sabah Branch and Sarawak Branch</i>	Bahagian eKL <i>eKL Division</i>

Jumlah keseluruhan perjawatan di MAMPU sebelum penstrukturan semula ialah sebanyak 1,049 jawatan yang terdiri daripada 22 jawatan Kumpulan Pengurusan Tertinggi, 464 jawatan Kumpulan Pengurusan dan Profesional dan 563 jawatan Kumpulan Pelaksana.

Penstrukturan semula MAMPU telah diluluskan oleh Kementerian Kewangan Malaysia melalui Waran Perjawatan Bil. A30 Tahun 2014 yang berkuat kuasa pada 1 Februari 2014. Antara intipati penstrukturan semula MAMPU yang diluluskan adalah seperti yang berikut:

- jumlah perjawatan MAMPU telah dikurangkan sebanyak 7 peratus kepada 973 jawatan dengan pecahan 21 jawatan Kumpulan Pengurusan Tertinggi, 394 jawatan Kumpulan Pengurusan dan Profesional dan 558 jawatan Kumpulan Pelaksana
- struktur organisasi MAMPU dikekalkan kepada tiga sektor utama, dengan penjenamaan semula Sektor Pembangunan Pengurusan dan Transformasi

### 1. Restructuring of MAMPU

In 2014, MAMPU was restructured in accordance with the decision made during the MAMPU Strategic Planning Seminar held from 11 to 13 January 2013 at the Eastin Hotel, Penang. The restructuring was aimed to strengthen and align MAMPU core functions namely, management modernisation, ICT development and corporate management.

Before the restructuring exercise took place, the organisational structure of MAMPU was divided into three main sectors encompassing the Management Sector, Management Development and Transformation Sector and Information and Communications Technology Sector (ICT) which consists of the following divisions:

The total number of posts in MAMPU prior to the restructuring exercise was 1,049, which consists of 22 posts from the Senior Management Group, 464 posts from the Management and Professional Group and 563 posts from the Implementation Group.

The proposed restructuring was approved by the Ministry of Finance via Post Warrant No. A30 of 2014 taking effect from 1 February 2014. Among the main contents of the restructuring were:

- reduction of 7 percent of the posts to 973 posts with the breakdown of 21 posts from the Senior Management Group, 394 posts from the Management and Professional Group and 558 posts from the Implementation Group
- The organisational structure remained as three main sectors, but with the rebranding of the Management Development and Transformation Sector to be called the Management Transformation and Modernisation Sector (TPM)

- (PPT) kepada Sektor Transformasi dan Pemodenan Pengurusan (TPP)
- penjenamaan semula nama beberapa bahagian seperti yang berikut:
    - i. Bahagian Penyelidikan Pengurusan
    - ii. Bahagian Advisori TPP
    - iii. MAMPU Sabah
    - iv. MAMPU Sarawak
    - v. Bahagian Advisori ICT
    - vi. Bahagian Pembangunan Strategik dan Arkitektur ICT
    - vii. Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT
    - viii. Bahagian Pembangunan Aplikasi
  - penubuhan Bahagian Pembangunan Transformasi dan Dasar ICT, Unit KPI dan Unit Integriti di bawah Sektor Pengurusan; dan
  - penubuhan dua Unit Penyelarasan dan Khidmat Sokongan masing-masing di bawah Sektor Transformasi dan Pemodenan Pengurusan dan Sektor TMK.

MAMPU turut mengambil beberapa langkah penambahbaikan bagi memantapkan struktur organisasi yang telah diluluskan seperti yang berikut:

- Pembahagian dan perubahan nama Bahagian Advisori TPP kepada Bahagian Perundingan Pengurusan 1 dan Bahagian Perundingan Pengurusan 2. Tindakan penambahbaikan ini adalah selaras dengan fungsi dan skop kerja kedua-dua bahagian yang berbeza.
- Pengemaskinian nama bahagian  
Terdapat keperluan untuk mengemaskinkan beberapa nama bahagian bagi memastikan nama bahagian tersebut bertepatan dengan fungsi yang dipegangnya, serta agar penggunaan perkataan yang tepat selaras dengan ketetapan Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP).

Bahagian-bahagian yang terlibat adalah seperti yang berikut:

- i. Bahagian Pembangunan Transformasi dan Dasar ICT ditukar kepada Bahagian Dasar Transformasi
- ii. Bahagian Advisori TPP ditukar kepada Bahagian Perundingan Pengurusan 1 dan Bahagian Perundingan Pengurusan 2
- iii. Bahagian Advisori ICT ditukar kepada Bahagian Perundingan ICT

Permohonan pertukaran nama bahagian telah dikemukakan kepada JPA pada 4 April 2014 dan kelulusan diperolehi melalui Waran Perjawatan Bil. A117 Tahun 2014 berkuat kuasa mulai 21 April 2014.

- Pertambahan 10 perjawatan Penolong Pegawai Teknologi Maklumat (PPTM) (Gred F29/F32/F38) di Sektor TMK.

- *rebranding of several divisions as follows:*
  - i. *Management Research Division*
  - ii. *TPP Advisory Division*
  - iii. *MAMPU Sabah*
  - iv. *MAMPU Sarawak*
  - v. *ICT Advisory Division*
  - vi. *ICT Strategic and Architecture Development Division*
  - vii. *ICT Infrastructure, Shared Services and Security Development Division*
  - viii. *Application Development Division*
- *establishment of Transformation and ICT Policy Development Division, KPI Unit and Integrity Unit under the purview of of the Management Sector; and*
- *establishment of two Coordination and Support Services Units, each under the purview of the Management Transformation dan Modernisation Sector and ICT Sector respectively.*

*MAMPU also undertook several improvement initiatives to strengthen the approved organisational structure as follows:*

- *Distribution and change of name of the TPP Advisory Division to Management Consultancy Divisions 1 and 2 respectively. This corrective action was necessary in view of the different functions and scope of work undertaken by both divisions.*
- *Division name updates*  
*Some of the divisions' names were updated to ensure that the names reflect their functions, as well as to ensure the right terms are used in accordance with Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP).*

*The divisions involved are as follows:*

- i. *Transformation and ICT Policy Development Division was changed to Transformation Policy Division*
- ii. *TPP Advisory Division was changed to Management Consultancy Division 1 and Management Consultancy Division 2*
- iii. *ICT Advisory Division was changed to ICT Consultancy Division*

*The application to change the divisions' names were submitted to JPA on 4 April 2014 and was approved via Post Warrant No. A117 of 2014 with effect from 21 April 2014.*

- *An addition of 10 Assistant Information Technology Officer (PPTM) posts (Grades F29 / F32 / F38) in the ICT Sector.*

Permohonan pertambahan 10 jawatan PPTM tersebut telah dikemukakan kepada JPA pada 4 April 2014 dan kelulusan diperoleh melalui Waran Perjawatan Bil. A117 Tahun 2014 berkuat kuasa mulai 21 April 2014.

*The application for the additional 10 Assistant Information Technology officer (PPTM) posts was submitted to JPA on 4 April 2014 and was approved via Post Warrant No. A117 of 2014 with effect from 21 April 2014.*

## 2. Pengurusan Sumber Manusia dan Organisasi

Pada tahun 2014, sebanyak 837 perjawatan di MAMPU telah diisi daripada 983 jumlah penjawatan dan, masih mempunyai kekosongan sebanyak 146.

Kelompok Perkhidmatan <i>Group of Services</i>	Bil. Jawatan <i>No. of Posts</i>	Diisi <i>Filled</i>	Kosong <i>Vacant</i>
Pengurusan Tertinggi / <i>Top Management</i>	21	18	3
Pengurusan dan Profesional / <i>Management and Professional</i>	394	354	40
Sokongan I / <i>Support I</i>	534	433	101
Sokongan II / <i>Support II</i>	34	32	2
Jumlah / <i>Total</i>	983	837	146

## 3. Pelan Operasi Latihan (POL) MAMPU

Pelan Operasi Latihan (POL) MAMPU tahun 2014 telah dilaksanakan dengan jayanya dengan penganjuran 107 kursus yang memfokuskan kepada tiga bidang utama iaitu kursus induksi, kursus generik dan kursus fungsional. Selaras dengan Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 Tahun 2005: Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam, peratus pencapaian warga yang menghadiri latihan sekurang-kurangnya tujuh hari setahun adalah 100% pada tahun 2014.

Penganjuran kursus mengikut bidang utama adalah seperti berikut:

## 2. Human Resources and Organisation Management

*In 2014, 835 out of the total 983 posts were filled while 148 posts remained vacant.*

## 3. MAMPU Operational Training Plan

*107 training sessions were organised in accordance with the MAMPU Operational Training Plan 2014, focusing on three main areas, namely induction, generic and functional courses. Pursuant to Circular No. 6 Of 2005: Public Sector Human Resource Training Policy, 100% of MAMPU staff have fulfilled the requirement of attending at least seven days training throughout the year 2014.*

Bil. / No.	Bidang Utama / <i>Main Area</i>	Bilangan Kursus/ <i>No. of Courses</i>
1.	Induksi / <i>Induction</i>	5
2.	Generik / <i>Generic</i>	51
3.	Fungsional / <i>Functional</i>	51
Jumlah / <i>Total</i>		107

## 4. Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM)

Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) merupakan platform utama pengurusan dan pemantauan sumber manusia bagi membincangkan aspek-aspek berkaitan sumber manusia. Sebanyak empat mesyuarat telah diadakan sepanjang tahun 2014 iaitu:

- Mesyuarat PPSM Bilangan 1 Tahun 2014 pada 29 Januari 2014
- Mesyuarat PPSM Bilangan 2 Tahun 2014 pada 5 Mac 2014
- Mesyuarat PPSM Bilangan 3 Tahun 2014 pada 16 Jun 2014 dan
- Mesyuarat PPSM Bilangan 4 Tahun 2014 pada 27 Ogos 2014

## 4. Human Resource Development Panel (PPSM)

*The Human Resources Development Panel (PPSM) is the main platform for human resources management and monitoring.*

*Four Panel meetings were held in 2014, as follows:*

- *PPSM Meeting No. 1 of 2014 on 29 January 2014*
- *PPSM Meeting No. 2 of 2014 on 5 March 2014*
- *PPSM Meeting No. 3 of 2014 on 16 June 2014 and*
- *PPSM Meeting No. 4 of 2014 on 27 August 2014*

## 5. Mesyuarat Majlis Bersama Jabatan (MBJ) MAMPU

Mesyuarat Majlis Bersama Jabatan (MBJ) MAMPU telah diadakan sebanyak empat kali pada tahun 2014 selaras dengan Pekeliling Perkhidmatan Bil. 2 Tahun 1992 dan Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil. 3 Tahun 2002. Mesyuarat ini merupakan medium perantara dan jalinan komunikasi bagi wakil pengurusan dan wakil pekerja di MAMPU bagi membincangkan dan menyelesaikan isu berkaitan dengan urusan pentadbiran, kebajikan pekerja dan perjalanan organisasi di MAMPU. Pelbagai usul dan cadangan telah diutarakan serta dapat diselesaikan dengan jayanya. Mesyuarat MBJ MAMPU tahun 2014 telah diadakan pada tarikh-tarikh berikut:

- Mesyuarat MBJ MAMPU Bil. 1 Tahun 2014 pada 19 Mac 2014
- Mesyuarat MBJ MAMPU Bil. 2 Tahun 2014 pada 14 Jun 2014
- Mesyuarat MBJ MAMPU Bil. 3 Tahun 2014 pada 27 September 2014 dan
- Mesyuarat MBJ MAMPU Bil. 4 Tahun 2014 pada 17 Disember 2014



Mesyuarat MBJ MAMPU Bil. 3 Tahun 2014 yang diadakan pada 27 September 2014 di INTAN Sabah  
*3rd MAMPU MBJ Meeting on 27 September 2014 held in INTAN Sabah*

## 5. MAMPU Joint Departmental Council Meeting (MBJ)

*The MAMPU Joint Departmental Council Meeting (MBJ) was held four times in 2014 in accordance with the Services Circular No. 2 of 1992 and the Services Circular Letter No. 3 of 2002. This meeting is a platform for interaction and communication for the management and employee representatives to discuss and resolve issues related to administrative, employee welfare and operational matters in MAMPU. Various issues and recommendations were put forward and successfully dealt with. In 2014, MBJ meetings were held on the following dates:*

- *MAMPU MBJ Meeting No. 1 of 2014 on 19 March 2014*
- *MAMPU MBJ Meeting No. 2 of 2014 on 14 June 2014*
- *MAMPU MBJ Meeting No. 3 of 2014 on 27 September 2014 and*
- *MAMPU MBJ Meeting No. 4 of 2014 on 17 December 2014*



## 6. Hari Inovasi MAMPU 2014

Hari Inovasi MAMPU 2014 telah diadakan pada 31 Oktober 2014 bertempat di Auditorium JPM dengan tema "Menjulung Tradisi, Memacu Inovasi".

Hari Inovasi MAMPU merupakan hari pengiktirafan dan kemuncak kepada Sambutan Bulan Inovasi MAMPU yang diadakan pada 1 September 2014. Majlis ini bertujuan untuk memberi pengiktirafan dan penghargaan kepada warga MAMPU yang berjaya muncul dengan idea kreatif dan inovatif untuk melonjakkan kualiti dan prestasi tinggi penyampaian perkhidmatan awam. Antara inisiatif yang dilaksanakan dan dipertandingkan sepanjang tahun 2014 ialah:

- **Mini Konvensyen Kumpulan Kreatif dan Inovatif (KIK) MAMPU 2014**

Mini Konvensyen KIK MAMPU 2014 telah diadakan pada 30 Oktober 2014 bertempat di Dewan Serbaguna JPM. Mini Konvensyen KIK MAMPU 2014 telah dimenangi oleh Bahagian Penyelidikan

## 6. MAMPU Innovation Day 2014

*MAMPU Innovation Day 2014 was held on 31 October 2014 at the JPM Auditorium with the theme "Menjulung Tradisi, Memacu Inovasi".*

*MAMPU Innovation Day is a day of recognition and the highlight of the MAMPU Innovation Month, which was held starting from 1 September 2014. This event is aimed to provide recognition and appreciation to MAMPU personnel who have contributed creative and innovative ideas towards enhancing public service delivery quality and performance. Among the activities held throughout 2014 were:*

- **MAMPU Innovative and Creative Teams (KIK) Mini Convention 2014**

*The MAMPU KIK Mini Convention 2014 was held on 30 October 2014 at Dewan Serbaguna, JPM. The Management Research Division emerged as the winner of the MAMPU KIK Mini Convention 2014*

Pengurusan (BPP) dengan projek “Kesukaran Membuat Rujukan Kajian-kajian MAMPU”. Tempat kedua dimenangi oleh MAMPU Sarawak dengan projek “Pengurusan Auditan EKSA yang Kurang Berkesan” dan tempat ketiga dimenangi oleh Bahagian 1MOCC dengan projek “Pengurangan Kos Penyambungan Panggilan ke Kementerian/Agensi”.

*with their project “Kesukaran Membuat Rujukan Kajian-kajian MAMPU”. The second prize was won by MAMPU Sarawak with their project “Pengurusan Auditan EKSA yang Kurang Berkesan” while the third prize was won by the 1MOCC Division with their project “Pengurangan Kos Penyambungan Panggilan ke Kementerian/Agensi”.*

- **Semarak Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA)**

Semarak Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) merupakan program yang dianjurkan untuk menggalakkan ekosistem bekerja yang kondusif dan sihat. Antara pertandingan yang dilaksanakan termasuklah pertandingan mencipta logo EKSA MAMPU, pertandingan keceriaan aras, pertandingan kebersihan tandas dan pertandingan ruang kerja paling kemas dan bersih. Pemenang pertandingan mencipta logo EKSA MAMPU ialah Encik Masran bin Othman dari BPKK.

- **The Public Sector Conducive Ecosystem (EKSA) Best Practices**

*The Public Sector Conducive Ecosystem (EKSA) Best Practices is a programme held to promote a conducive and healthy working environment. Among the competitions held included MAMPU EKSA logo design competition, floor cleanliness competition, toilet cleanliness competition and the most neat and clean workspace competition. The winner for the MAMPU EKSA logo design competition was Mr. Masran bin Othman from BPKK.*



Sambutan Hari Inovasi dan Bulan Bahasa Kebangsaan MAMPU 2014 / *Innovation Day and MAMPU National Language Month 2014*



Perasmian sambutan Hari Inovasi dan Bulan Bahasa Kebangsaan MAMPU 2014 / *The launching of Innovation Day and MAMPU National Language Month 2014*



Pemenang Pertandingan Mencipta Logo EKSA / *Winner of MAMPU EKSA Logo Design Competition*

- **Pertandingan Debat Piala Ketua Pengarah MAMPU 2014**

Pertandingan Debat Piala Ketua Pengarah MAMPU telah diadakan pada 31 Oktober 2014 bertempat di Auditorium JPM. Pemenang Pertandingan Debat Piala Ketua Pengarah MAMPU bagi tahun 2014 ialah Bahagian Penyelidikan Pengurusan manakala pendebat terbaik disandang oleh Puan Amy Lisa binti Pajuri@Bajuri.

- **The Director-General’s Trophy Debate 2014**

*The Director-General’s Trophy Debate 2014 was held on 31 October 2014 at the JPM Auditorium. The Management Research Division emerged as the winner for 2014 while The Best Debater was awarded to Puan Amy Lisa binti Pajuri@Bajuri.*

- **Gegar Inovasi MAMPU**

Gegar Inovasi MAMPU merupakan program yang dianjurkan bagi menggalakkan penghasilan idea kreatif dalam kalangan warga MAMPU untuk penambahbaikan penyampaian perkhidmatan awam. Pertandingan Idea Kreatif yang dianjurkan sempena Gegar Inovasi MAMPU telah dimenangi oleh Puan Anny Lee Chiao Chen daripada MAMPU Sarawak dengan inisiatif *E-Maxsource Government*. Objektif inisiatif ini ialah untuk mewujudkan platform yang mudah dan telus bagi proses pelupusan aset kerajaan supaya sumber kerajaan dapat digunakan secara optimum serta meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pengurusan aset kerajaan.

- **“Gegar Inovasi MAMPU”**

*The “Gegar Inovasi MAMPU” programme was organised to encourage MAMPU officers to propose creative ideas that can be applied to improve public service delivery. The Creative Ideas Competition held in conjunction with Gegar Inovasi MAMPU was won by Ms. Anny Lee Chiao Chen from MAMPU Sarawak with her idea “E-Maxsource Government”. The objective of this initiative was to create a simple and transparent platform for the disposal of government assets in order to ensure that the usage of government resources can be optimised as well as to improve the efficiency and effectiveness of government assets management.*

- **Kembara Inovasi MAMPU**

Program Kembara Inovasi MAMPU diadakan dalam bentuk pertandingan pencarian harta karun. Sebanyak lima kumpulan telah bertanding dan pertandingan ini dimenangi oleh Kumpulan ABID daripada Bahagian Khidmat Pengurusan. Objektif program adalah untuk membudayakan inovasi dalam kalangan warga MAMPU di samping memupuk idea kreatif dalam menjalankan tugas di pejabat.

- **Rewang-rewang Inovasi**

Rewang-rewang Inovasi merupakan satu program yang berbentuk pertandingan menghasilkan persembahan multimedia secara dalaman yang berunsurkan peningkatan penyampaian perkhidmatan dan pembangunannya. Pertandingan ini dimenangi oleh Bahagian 1MOCC.

- **“Kembara Inovasi MAMPU”**

*The “Kembara Inovasi MAMPU” was held in the form of a treasure hunt. Five groups competed and the event was won by Group ABID from the Management Services Division. The objective of this programme was to cultivate innovations among MAMPU officers and foster creative ideas in discharging their duties in the office.*

- **“Rewang-rewang Inovasi”**

*“Rewang-rewang Inovasi” is a competition where the contestants need to develop an in-house multimedia presentation that relates to improving service delivery. The competition was won by the 1MOCC Division.*

## **7. Sambutan Bulan Bahasa Kebangsaan MAMPU 2014**

Sambutan Bulan Bahasa Kebangsaan MAMPU bagi tahun 2014 bermula pada September 2014 hingga Oktober 2014 dengan tema “1 Bahasa, 1 Bangsa, 1 Negara”. Antara aktiviti yang dilaksanakan sepanjang sambutan ialah Kursus Pengukuhan Bahasa Melayu Perujuk Bahasa, Pertandingan Menulis Artikel dan Seminar “Membetulkan yang Biasa, Membiasakan yang Betul”. MAMPU juga turut diperakukan oleh DBP untuk memperoleh Tahap Penggunaan Bahasa pada Aras 5 dan Mutu Bahasa Melayu pada Aras 4 dalam Audit Bahasa Melayu Dalam Perkhidmatan Awam yang dilaksanakan pada 19 dan 20 Mei 2014.

Pemenang Pertandingan Menulis Artikel bagi kategori Kumpulan Pengurusan dan Profesional ialah Encik Subramani a/l Nagaiah daripada Bahagian Perundingan ICT manakala bagi kategori Kumpulan Pelaksana, pemenangnya ialah Encik Mohd Zulkefli bin Johari daripada Bahagian Khidmat Pengurusan.

## **7. MAMPU National Language Month Celebration 2014**

*The National Language Month Celebration for 2014 commenced from September 2014 to October 2014 with the theme “1 Bahasa, 1 Bangsa, 1 Negara”. Among the activities conducted were The Malay Language Reference Courses, Article-Writing Competition and Seminar on “Membetulkan yang Biasa, Membiasakan yang Betul”. MAMPU was also certified by the DBP with Level 5 for the Level of Bahasa Melayu usage and Level 4 for the Quality of Bahasa Melayu in Bahasa Melayu Audit in the Public Service by the DBP, which was held on 19 and 20 May 2014.*

*The article-writing competition for the Management and Professional Group category was won by Mr. Subramani a/l Nagaiah from the ICT Consultancy Division while for the Implementation Group category was won by Encik Mohd Zulkefli bin Johari from the Management Services Division.*

# BAHAGIAN 1MOCC

1MALAYSIA ONE CALL CENTRE DIVISION



# BAHAGIAN 1MOCC

## 1MOCC DIVISION

1Malaysia One Call Centre (1MOCC) ialah inisiatif projek perdana di bawah Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS) yang membolehkan orang ramai membuat pertanyaan, aduan, cadangan, penghargaan dan permohonan pindahan talian melibatkan agensi kerajaan melalui satu nombor rujukan tunggal 03-80008000. Peranan 1MOCC meliputi:

*The 1Malaysia One Call Centre (1MOCC) is a national flagship project under the National Blue Ocean Strategy (NBOS) that offer services to the public to make enquiries, complaints, recommendations, compliment and directory assistance that involves various government agencies through a single reference number 03-80008000. The roles of the 1MOCC are:*

- Membantu dan memudahkan orang ramai berkomunikasi dengan agensi kerajaan untuk sebarang pertanyaan, bantuan direktori, maklum balas, cadangan, aduan dan penghargaan yang berkaitan pelbagai produk dan perkhidmatan bagi:
  - i. 21 agensi di bawah Jabatan Perdana Menteri
  - ii. agensi barisan hadapan iaitu Jabatan Pengangkutan Jalan, Jabatan Pendaftaran Negara dan Jabatan Imigresen Malaysia
  - iii. 23 Kementerian (setelah penstrukturan Kementerian pada April 2014)
- Penggunaan satu nombor perhubungan tunggal 03-80008000 dan pelbagai saluran komunikasi (telefon, SMS, e-mel, media sosial, faks dan portal). Dengan ini, orang ramai tidak lagi dibebani dengan keperluan untuk mengingati pelbagai nombor perhubungan apabila ingin berurusan dengan agensi kerajaan yang berlainan
- Menyediakan satu bentuk penyampaian perkhidmatan awam yang cepat, tepat, seragam dan profesional melalui penggunaan TMK secara berkesan oleh Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) agar membolehkan orang awam untuk menerima layanan yang cekap, tepat dan berhemah serta meningkatkan persepsi positif rakyat terhadap sistem penyampaian perkhidmatan awam
- Menjenamakan semula imej perkhidmatan awam dengan menegakkan wawasan kerajaan "No Wrong Door Policy" dan "One Stop Service Centre"
- Meningkatkan kolaboratif strategik antara agensi kerajaan bagi memaksimumkan dan mengoptimalkan penggunaan sumber merentasi agensi
- Penjimatan kos melalui pembatalan talian terus agensi kerajaan, panggilan percuma antara agensi kerajaan dan pengkonsolidasian sumber manusia
- Assisting and facilitating the public to communicate with government agencies for enquiries, directory assistance, feedback, suggestions, complaints and compliments related to various products and services for:
  - i. 21 agencies under the Prime Minister's Department
  - ii. Three front-line agencies, namely the Road Transport Department, the National Registration Department and the Immigration Department
  - iii. 23 Ministries (after the restructuring of ministries in April 2014)
- The use of a single contact number 03-80008000 and various communication channels (telephone, SMS, email, social media, fax and portal). With this, the public is no longer burdened to remember various contact numbers for different agencies they are dealing with.
- Providing efficient, precise, consistent and professional public service delivery through the effective use of ICT by the Customer Service Officers (CSOs) to enable the public to receive an efficient, accurate and prudent service as well as to improve people's perception towards the public service delivery system
- Rebranding the public service image by upholding the government's "No Wrong Door" and "One Stop Service Centre" policies
- Enhancing strategic collaboration between government agencies to maximise and optimise the utilisation of resources across agencies
- Cost saving through the termination of individual agency's direct lines, free calls between agencies and consolidation of human resources

# PENGENALAN

## INTRODUCTION

1Malaysia One Call Centre atau 1MOCC ialah inisiatif projek perdana di bawah NBOS yang telah mula beroperasi sejak 12 November 2012. 1MOCC membolehkan orang ramai membuat pertanyaan, aduan, cadangan, penghargaan dan permohonan pindahan talian melibatkan agensi kerajaan melalui satu nombor rujukan tunggal iaitu 03-80008000.

Ciri-ciri utama 1MOCC adalah seperti yang berikut:

- Satu nombor tunggal - mudah diingati dan berpusat
- Rujukan tunggal - pelbagai produk dan perkhidmatan yang berkaitan dengan agensi kerajaan/ kementerian
- Penjenamaan semula imej - menegakkan wawasan kerajaan "No Wrong Door Policy" dan "One Stop Service Centre"
- Pengoptimuman sumber - menggabungkan semua ejen kerajaan, berpengetahuan untuk semua produk/ perkhidmatan kerajaan dan bukan hanya agensi kerajaan/ kementerian
- Beroperasi 24 jam - perkhidmatan tanpa henti, termasuk waktu malam, hujung minggu dan cuti umum
- Pelbagai saluran komunikasi - menawarkan perkhidmatan pelbagai saluran komunikasi
- Penjimatan kos - kepada rakyat dan kerajaan

1Malaysia One Call Centre (1MOCC) is an initiative under the National Blue Ocean Strategy (NBOS) and has been in operation since 12 November 2012. 1MOCC allows the public to pose queries, complaints, recommendations, compliments and directory assistance to government agencies via a single reference number, 03-80008000.

The main characteristics of 1MOCC are as follows:

- Single number - centralised and easy to remember
- Single reference - multiple products and services related to government agencies/ministries
- Image rebranding - Upholds the government's "No Wrong Door" and "One Stop Service Centre" policies
- Resource optimization - consolidating all government call agents, and having knowledge on all government products/services instead of only 1 agency/ministry
- 24/7 operations - contactable anytime, including at night, weekends and public holidays
- Various communication channels - services via multiple communication channels
- Cost savings - a reduced fixed rate for customers and free calls between government agencies

# PENCAPAIAN TAHUN 2014

## ACHIEVEMENTS IN 2014

Pada tahun 2014, 1MOCC telah mencapai tahap perkhidmatan operasi seperti berikut:

- Menerima sejumlah 1,403,396 transaksi daripada pelanggan melalui tujuh saluran komunikasi (telefon, SMS, e-mel, portal, Facebook, Twitter dan faks)
- Majoriti transaksi adalah melalui saluran komunikasi panggilan telefon (98%), manakala selebihnya (2%) adalah melalui saluran komunikasi bukan panggilan
- Menerima secara purata keseluruhan 3,999 transaksi sehari
- 47% daripada jumlah transaksi melibatkan pertanyaan daripada pelanggan

Operasi harian 1MOCC melibatkan pemantauan secara *real-time* terhadap prestasi perkhidmatan yang diukur melalui sistem. Pencapaian prestasi yang dipanggil sebagai *Service Level* ini merupakan tahap pencapaian perkhidmatan sekiranya sesebuah panggilan yang diterima masuk ke 1MOCC dijawab dalam tempoh 20 saat yang pertama. Pada tahun 2014, 1MOCC telah melebihi sasaran yang ditetapkan (90%) dengan mencapai 99.58%.

1MOCC turut mengukur tahap kualiti perkhidmatan melalui kaji selidik kepuasan pelanggan. Kajian yang dinamakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) ini mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan 1MOCC, pegawai khidmat pelanggan yang berurusan serta ketepatan

In 2014, 1MOCC's overall performance was as follows:

- Received in total 1,403,396 transactions from customers via seven channels (telephone calls, SMS, email, portal, Facebook, Twitter and fax)
- Majority of the transactions received were via telephone calls (98%) and the remaining 2% were from other channels
- Received an average of 3,999 transactions per day
- 47% of the transactions were enquiries from the customers

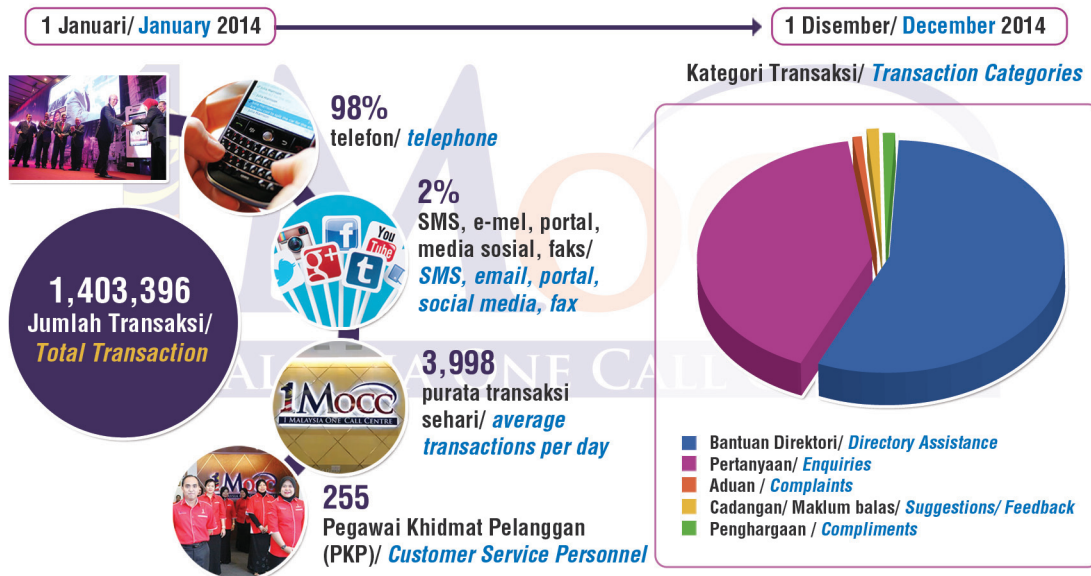
1MOCC's daily operations involved real-time monitoring on the level of performance. This performance achievement is called *Service Level (SL) achievement*, which calculates the performance if a call is answered within the first 20 seconds. In 2014, 1MOCC exceeded the initial SL target of 90% by achieving SL of 99.58%.

1MOCC also monitored its service quality via a customer satisfaction index (CSI) survey. CSI measures the level of customer's satisfaction on the services provided by 1MOCC, the call agents that attended to the customers and

maklumat yang diminta. Pada tahun 2014, secara puratanya 1MOCC telah mencapai tahap CSI sebanyak 84.85%, iaitu melebihi sasaran awal 80%.

*the accuracy of the information given by the agents. In 2014, 1MOCC achieved an average of 84.85%, which exceeded the initial target of 80%.*

## STATISTIK OPERASI: PENCAPAIAN KESELURUHAN OPERATION STATISTICS: OVERALL PERFORMANCE



Pencapaian perkhidmatan 1MOCC pada tahun 2014/ *1MOCC overall achievement in 2014*



# UNIT KPI

*KPI UNIT*



## Unit KPI

### KPI UNIT

Unit KPI bertanggungjawab untuk merancang, menyelaraskan, memantau dan melapor pencapaian KPI Menteri dan Ketua Pengarah MAMPU. Antara peranan Unit KPI ini ialah:

*The KPI Unit is responsible for planning, coordinating, monitoring and reporting the achievement of KPI for Minister and Director-General of MAMPU. The roles of KPI Unit are as follows:*

- Memantapkan imej MAMPU melalui pengurusan petunjuk prestasi utama (KPI) yang mantap dan cemerlang
- Meningkatkan mutu dan kualiti pencapaian KPI melalui penyediaan KPI utama MAMPU yang komprehensif
- Menyelaraskan dan memantau sasaran KPI melalui hubungan baik dengan semua pegawai *focal point* KPI MAMPU
- Menyediakan Laporan Bulanan Pencapaian KPI YB Menteri kepada PEMANDU melalui *Dash Board* Sistem PEMANDU
- Menyelaraskan laporan kemajuan KPI MAMPU untuk pembentangan YB Menteri kepada YAB Perdana Menteri bagi sesi Kajian Pertengahan Tahun dan Sesi Kajian Akhir Tahun
- Menganalisis perkara-perkara berbangkit dalam Mesyuarat Pengurusan Kanan dan Mesyuarat Pengurusan MAMPU yang mempunyai kaitan secara langsung dengan KPI MAMPU
- Menyelaraskan perhubungan antara YB Menteri dan PEMANDU, Ketua Pengarah dan JPA serta Jabatan/ Agensi lain bagi urusan KPI MAMPU

- *Enhancing the image of MAMPU through excellent and outstanding Key Performance Indicators (KPI) management*
- *Improving KPI achievement quality through comprehensive MAMPU KPIs*
- *Coordinating and monitoring KPI targets through good relationships with all KPI focal point officers*
- *Providing YB Minister's KPI achievement through the PEMANDU Dash Board System*
- *Coordinating MAMPU KPI progress report for presentation by YB Minister to YAB Prime Minister related to Mid-Year Review and Year End Review Sessions*
- *Attending and analysing matters arising from the MAMPU Senior Management Meeting (MPKM) and Management Meeting (MPM) which are related to the KPIs*
- *Providing support and liaising between YB Minister, PEMANDU, the Director-General of MAMPU, JPA and other Departments/ Agencies for matters related to the KPIs of MAMPU*

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

### ACHIEVEMENTS IN 2014

#### 1. KPI YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun, Menteri Di Jabatan Perdana Menteri

KPI YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun bagi tahun 2014 berjumlah 19 KPI. KPI yang telah ditetapkan ini meliputi tiga agensi iaitu MAMPU, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA), dan Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran (SPP). YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun juga diberi tanggungjawab memantau pelaksanaan Aku Janji Manifesto Sarawak dan Program Pemerkasaan Ekonomi Bumiputera. Bagi tahun 2014, pencapaian keseluruhan KPI YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun ialah 112%.

#### 1. KPI for YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun, Minister in the Prime Minister's Department

*For the year 2014, YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun was responsible for 19 KPIs which covers MAMPU, Public Service Commission of Malaysia (SPA), and Education Service Commission of Malaysia (SPP). YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun was also given the responsibility to monitor the implementation of Aku Janji Manifesto Sarawak and the Bumiputera Economic Empowerment Agenda. YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun's overall KPI performance for 2014 was 112%.*

Agensi / Kategori KPI / Agency / KPI Categories	Bilangan KPI / Number of KPI
MAMPU/ <i>MAMPU</i>	7
Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA)/ <i>Public Service Commission</i>	2
Suruhan Perkhidmatan Pelajaran (SPP)/ <i>Education Service Commission</i>	1
Aku Janji Manifesto Sarawak/ <i>Aku Janji Manifesto Sarawak</i>	8
Program Pemerkasaan Ekonomi Bumiputera/ <i>Bumiputera Economic Empowerment Programme</i>	1
<b>Jumlah / Total</b>	<b>19</b>

▲ Pecahan Petunjuk Prestasi Utama YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun/  
*Key Performance Indicator Breakdown for YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun*

KPI/ <i>KPI</i>	Sasaran/ <i>Target</i>	Pencapaian/ <i>Achievements</i>
Komunikasi Bersepadu Kerajaan/ <i>Government Unified Communication (1GovUC)</i>	150,000 pengguna/ <i>users</i>	130,661 pengguna/ <i>users</i>
Pusat Data Sektor Awam/ <i>Public Sector Data Centre (PSDC) outsourced</i>	49 agensi/ <i>agencies</i>	49 agensi/ <i>agencies</i>
Agensi menggunakan Sistem Pengurusan Dokumen Digital/ <i>Agencies adopting Digital Document Management System (DDMS)</i>	1 agensi/ <i>agency</i>	1 agensi/ <i>agency</i>
Penggunaan Portal MyGovernment/ <i>Utilisation of MyGovernment Portal</i>	300,000 login/ <i>log in</i>	352,709 login/ <i>log in</i>
Pelaksanaan Sistem Pemantauan Prestasi Masa Nyata/ <i>Roll-out of Real-time Performance Monitoring System</i>	8 agensi/ <i>agencies</i>	8 agensi/ <i>agencies</i>
Pencapaian Service Level di 1MOCC (Peratusan panggilan dijawab dalam masa 20 saat)/ <i>Achievement of service level at 1MOCC (Percentage of calls answered within 20 seconds)</i>	90%	99.58%
Indeks Kepuasan Pelanggan 1MOCC/ <i>Customer Satisfaction Index for 1MOCC</i>	<b>80%</b>	<b>84.74%</b>

▲ Senarai KPI MAMPU / *List of MAMPU KPI*

## 2. Lawatan Projek/Program Ketua Agensi di bawah Jabatan Perdana Menteri bagi Peruntukan Pembangunan Tahun 2014

Bermula pada Julai 2014, Unit KPI bersama-sama dengan pasukan projek pembangunan berkaitan telah mengatur lawatan tapak projek bagi peruntukan pembangunan tahun 2014.

Lawatan ini diadakan selaras dengan persetujuan Ketua Setiausaha Negara pada 30 Jun 2014 atas syor supaya lawatan tapak diwajibkan ke semua Ketua Jabatan/ Agensi yang mempunyai projek/program pembangunan tanpa penurunan kuasa kepada mana-mana pegawai. Lawatan tapak ini perlu dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali sebulan.

Hasil daripada lawatan yang dilaksanakan tersebut, Ketua Pengarah MAMPU dapat meninjau dan menilai tahap penggunaan dan pengisian aplikasi di tapak. Melalui program ini juga, Ketua Pengarah MAMPU dapat mendalami dan membincangkan isu dan cadangan penambahbaikan pelaksanaan projek di peringkat pengguna sistem, pelaksana dan pengurus projek.

## 2. Project/Programme Visits for Head of Agencies under the Prime Minister's Department for Development Allocation Year 2014

*Starting from July 2014, the KPI Unit together with related development project teams arranged site visits for projects under development allocation in 2014.*

*This programme was held in accordance with the approval by YBhg. Tan Sri Chief Secretary to the Government on June 30, 2014 on the recommendation to require all Heads of Departments/ Agencies to have site visits at least once a month at the development project sites.*

*This programme enables the Director-General of MAMPU to review and evaluate the use of applications at the sites. The programme also enables the Director-General to explore and discuss issues and recommendations for improvement of project implementation at the level of system users, implementers and project managers.*

Tarikh / Date	Projek / Projects
3 Julai/ July	Pusat Panggilan 1Malaysia (1MOCC)/ <i>1Malaysia One Call Centre</i>
28 Ogos/ August	Perkhidmatan Rangkaian 1Gov*Net di Akademi Penerbangan Malaysia/ <i>1Gov*Net Network Services at Malaysia Aviation Academy</i>
9 September/ September	National Phytosanitary Certification System (NPCs) di Unit Biosekuriti Tumbuhan, Jabatan Pertanian Malaysia/ <i>National Phytosanitary Certification System (NPCs) at the Plant Biosecurity Unit, Department of Agriculture</i>
27 Oktober/ October	myIDENTITY di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya/ <i>myIDENTITY at Immigration Department of Malaysia, Putrajaya</i>
15 -16 November/ November	Perkhidmatan Rangkaian 1Gov*Net dan Pusat Latihan 1Malaysia (1MTC) di Institut Latihan Perindustrian Kuantan, INTAN Wilayah Timur dan Institut Kemahiran Belia Negara (IKBN) Kemasik, Terengganu/ <i>1Gov*Net Network Services and 1Malaysia Training Centre at Kuantan Industrial Training Institute, INTAN Wilayah Timur and Institut Kemahiran Belia Negara (IKBN) Kemasik, Terengganu</i>
23 Disember/ December	Perkhidmatan Rangkaian 1Gov*Net dan Pusat Latihan 1Malaysia (1MTC) di Pusat Latihan Pengajar dan Kemahiran Lanjutan (CIAST) Shah Alam/ <i>1Gov*Net Network Services and 1Malaysia Training Centre at the Centre for Instructor and Advanced Skill Training (CIAST), Shah Alam</i>

▲ Senarai Lawatan Tapak bagi peruntukan pembangunan 2014 / *List of Site Visits for 2014 development budget*



Ketua Pengarah MAMPU melihat pelaksanaan myIDENTITY di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya / *Director-General of MAMPU witnesses implementation of myIDENTITY at Immigration Department of Malaysia, Putrajaya*



Ketua Pengarah MAMPU melawat fasiliti latihan yang disediakan di CIAST, Shah Alam / *Director-General of MAMPU visits the training facility at CIAST, Shah Alam*

### 3. Pelaksanaan Projek Kedai Rakyat 1Malaysia (KR1M) di Miri dan Lawas, Sarawak

Lawatan tinjauan pelaksanaan Projek Kedai Rakyat 1Malaysia (KR1M) ke tiga buah kedai KR1M di Miri dan sebuah kedai KR1M di Lawas Sarawak telah diadakan pada 21 dan 22 November 2014 dengan kerjasama pasukan projek daripada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK).

Lawatan ini dilaksanakan bagi melihat kemajuan pelaksanaan dan juga mengenal pasti kaedah penambahbaikan yang boleh disarankan bagi operasi KR1M untuk kebaikan masyarakat. KR1M di Sarawak merupakan salah satu daripada KPI YB Datuk Joseph Entulu Belaun di bawah Aku Janji Manifesto Sarawak dengan sasaran sebanyak 12 buah KR1M memulakan operasi pada tahun 2014. Sepanjang tahun 2014 sebanyak 14 buah KR1M telah mula beroperasi di Sarawak dengan pencapaian pelaksanaan 117%.



### 3. Implementation of Kedai Rakyat 1Malaysia (KR1M) Project in Miri and Lawas, Sarawak

*Project Implementation Review Visits to three Kedai Rakyat 1Malaysia (KR1M) shops in Miri and one in Lawas, Sarawak were held on 21-22 November 2014 in collaboration with the project team from the Ministry of Domestic Trade, Cooperatives and Consumerism (KPDNKK).*

*The visits were conducted to see the progress and to identify methods of improvement that can be recommended for KR1M operations for the benefit of the society. KR1M in Sarawak is one of the KPIs for YB Datuk Joseph Entulu Belaun under the Aku Janji Manifesto Sarawak with a target of 12 KR1M to start operations in 2014. In 2014 there were 14 KR1M that started operations in Sarawak with the achievement of 117%.*

Meninjau pelaksanaan KR1M di Miri, Sarawak  
*Reviewing the implementation of KR1M in Miri, Sarawak*

# UNIT INTEGRITI

INTEGRITY UNIT



# UNIT INTEGRITI

## INTEGRITY UNIT

Unit Integriti berperanan sebagai *focal point* kepada pengurusan isu-isu berkaitan integriti di MAMPU. Penubuhannya bertujuan untuk memastikan warga MAMPU mengamalkan budaya kerja unggul dengan ciri-ciri moral dan etika kerja yang kukuh. Antara fungsi dan peranan Unit Integriti ialah:

*The Integrity Unit serve as a focal point for the management of integrity issues in MAMPU. Its purpose is to ensure that MAMPU's members practice excellence work culture and strong work ethic. Among the functions and roles of Integrity Unit are:*

- Merancang dan melaksanakan program bagi memastikan pembudayaan, penginstitutionan dan pelaksanaan integriti dalam organisasi
- Menerima dan menyelaras tindakan ke atas semua aduan/ maklumat salah laku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika organisasi
- Mengesan dan mengesahkan aduan salah laku jenayah serta menyelaras tindakan susulan yang sewajarnya diambil
- Melaporkan salah laku jenayah kepada agensi penguatkuasaan yang bertanggungjawab
- Merancang dan melaksanakan program bagi memastikan pematuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berkuat kuasa
- Merancang dan melaksanakan program bagi memastikan tadbir urus yang baik dilaksanakan
- Menyediakan laporan program integriti setiap 4 bulan kepada ketua jabatan dan bahagian pengurusan integriti agensi Awam, SPRM

- *Planning and implementing programmes to ensure that integrity is inculcated, institutionalised and implemented in the organisation*
- *Receiving and coordinating actions with regard to complaints/ information on criminal misconduct and violation of the code of ethics and code of conduct of the organisation*
- *Detecting and verifying complaints received with regard to criminal misconduct and coordinate appropriate action to be taken*
- *Reporting criminal misconduct to the respective law enforcement agencies*
- *Planning and implementing programs to ensure the compliance of existing law and regulations*
- *Planning and implementing programs to ensure the implementation of good governance*
- *Preparing quarterly report for the Head of Department and Public Integrity Management Agency of Malaysian Anti-Corruption Commission on the integrity program that has been carried out*

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

### ACHIEVEMENTS IN 2014

#### 1. Pelan Integriti MAMPU 2013-2015

Pelan Integriti MAMPU (PIM) 2013 – 2015 telah diwujudkan bagi meneruskan kesinambungan usaha kerajaan untuk membentuk sebuah masyarakat yang kukuh ciri-ciri moral dan etikanya, dengan para warga MAMPU mempunyai nilai keagamaan dan kerohanian yang utuh dan ditunjangi oleh budi pekerti yang luhur, selaras dengan Pelan Integriti Nasional dan Pelan Strategik MAMPU.

Bengkel Kajian Semula Pelan Integriti MAMPU 2013-2015 telah diadakan pada 24 April 2014 yang bertujuan untuk mengkaji semula dan menambah baik Pelan Integriti MAMPU 2013-2015 sedia ada. Bengkel ini diadakan bagi menyelaraskan kandungan Pelan Integriti

#### 1. MAMPU Integrity Plan 2013-2015

*The MAMPU Integrity Plan (PIM) 2013-2015 was drawn up as a continuation of the government's efforts to develop a community with strong moral values and ethics. This is in line with the National Integrity Plan and the MAMPU Strategic Plan.*

*The MAMPU Integrity Plan 2013-2015 Review Workshop was organised on 24 April 2014. The objective of the workshop was to revise and improve the MAMPU*



### 3. Info Integriti

Pada tahun 2014, sebanyak 3 siri Info Integriti telah disediakan dan diedar secara e-mel kepada semua warga MAMPU. Antara kandungan yang terdapat ialah perutusan Ketua Pengarah MAMPU, mutiara integriti, artikel, maklumat dan petikan yang berkaitan nilai-nilai murni, integriti, tatatertib dan pencegahan rasuah.

### 4. Penganjuran Ceramah/ Kursus Integriti

Penganjuran ceramah/ kursus integriti ini bertujuan untuk meningkatkan kefahaman dan penghayatan warga MAMPU mengenai usaha penguatan integriti dan membincangkan isu-isu semasa berkaitan integriti dalam perkhidmatan awam.

Selain itu, ia juga bertujuan untuk memberi kesedaran tentang bagaimana untuk mendapatkan keredhaan dan keberkatan dalam kehidupan seharian di samping mengharapakan pekerjaan itu diterima sebagai ibadah, berazam dengan semangat bekerja bersungguh-sungguh sehingga menghasilkan kerja yang sempurna dan berkualiti serta memberi manfaat dan kebaikan kepada pelanggan dan orang ramai, bijak dalam merancang dan melaksanakan sesuatu tindakan, terutama dalam soal mengelak berlakunya pembaziran wang rakyat dan harta benda awam, dan menjauhkan diri daripada amalan sifat mazmumah (keji) seperti menipu, menyeleweng, salah laku, salah guna kuasa, rasuah dan sebagainya dalam pekerjaan.

Pada tahun 2014, sebanyak tujuh sesi ceramah/ kursus telah diadakan, iaitu:

Bil./ No.	Program/ Programme	Tarikh/ Date
1.	Ceramah "Rasuah, Apa Peranan Kita?" bersama Tuan Haji Samat bin Kasah, Timbalan Pengarah Bahagian Pendidikan Masyarakat, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) / <i>Talk on "Corruption: What Is Our Role?" with Tuan Hj. Samat bin Kasah, Deputy Director of Community Education Division, Malaysian Anti-Corruption Commission</i>	30 April/ April
2.	Siri Taklimat Motivasi Integriti bertajuk "Bekerja Dengan Berintegriti" / <i>Series of Motivational Talks on "Work With Integrity"</i>	8 Julai/ July 21 Julai/ July 22 Julai/ July 5 Ogos/ August
3.	Kursus Pembangunan Individu dan Organisasi Berintegriti (PIOB) bersama Puan Roziah bt. Harun dari Institut Integriti Malaysia / <i>Individual and Organisational Integrity Development Course (PIOB) with Puan Roziah bt. Harun from the Integrity Institute of Malaysia</i>	6 -7 Ogos/ August
4.	Ceramah Integriti "Keberkatan Dalam Pekerjaan" / <i>Integrity Talk : Blessings in Work</i>	22 Ogos/ August
5.	Forum Integriti "Bicara Baharu Generasi Muda" / <i>Integrity Forum: "New Generation, New Conversation"</i>	22 Disember/ December

### 3. Integrity Info

*A total of three newsletters entitled "Info Integriti" were distributed to all MAMPU staff in 2014. The contents of the newsletter included speech from Director-General of MAMPU, quotes from respected personalities, information and articles regarding good moral values and integrity as well as information about rules and regulations for civil servants.*

### 4. Integrity Lectures/ Courses

*Integrity lectures/ courses were organised to enhance the understanding and appreciation of MAMPU staff about the efforts in strengthening integrity and discuss current issues related to integrity in the public service.*

*The courses were also aimed to increase awareness on corruption, abuse of power and bribery, as well as to increase awareness on the holistic approach that is needed to curb and prevent corruption.*

*In 2014, seven lectures/ courses were held, as follows:*



Barisan Pengurusan Kanan MAMPU yang turut menghadiri Ceramah Integriti bertajuk “Rasuah: Apa Peranan Kita?” yang diadakan pada 30 April 2014 / *MAMPU Senior Management during Integrity Talk “Corruption: What Is Our Role?” on 30 April 2014*



Peserta Kursus Pembangunan Individu dan Organisasi Berintegriti (PIOB) pada 6-7 Ogos 2014 / *Participants of the IOID Course on 6-7 August 2014*

## 5. Lawatan ke Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia

Sesi lawatan integriti ke Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) telah diadakan pada 3 September 2014. Objektif lawatan adalah untuk mempelajari peranan dan fungsi Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia dalam hal yang berkaitan dengan rasuah, menimba pengetahuan yang lebih mendalam terhadap isu-isu rasuah, dan menimbulkan keinsafan mengenai kepentingan untuk melaksanakan tugas dengan berintegriti dan menjauhi rasuah.



Bergambar di lobi pejabat SRPM sebelum lawatan  
*Photo session at the lobby of MACC office before the visit*

## 5. Visit to Malaysian Anti-Corruption Commission

*A visit to the Malaysian Anti-Corruption Commission was organised on 3 September 2014. The objectives of this visit were to study the roles and functions of the Malaysian Anti-Corruption Commission, to gain more knowledge on corruption and to create awareness on the importance of integrity in carrying out our tasks and avoiding corruption.*



Di bilik rakaman percakapan Orang Kena Tuduh di SPRM  
*At the interrogation room to record the statement of the accused*

## 6. Bengkel Jawatankuasa Integriti dan Tadbir Urus

Bengkel Penyediaan Laporan Maklum Balas bagi Mesyuarat Jawatankuasa Integriti dan Tadbir Urus (JITU) MAMPU telah diadakan pada 29 Oktober 2014. Objektif bengkel adalah untuk:

- memberi penerangan mengenai Arahan YAB Perdana Menteri No. 1 Tahun 2014 iaitu Gerakan Pemantapan Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan Malaysia: Penuhuan Jawatankuasa Integriti dan Tadbir Urus (JITU)
- memberi pendedahan kepada peserta bengkel mengenai terma rujukan JITU
- membantu peserta menyediakan Laporan Maklum Balas JITU

## 6. Integrity and Governance Committee Workshop

*A workshop to prepare a report for the Integrity and Governance Committee (JITU) was held on 29 October 2014. The objectives of the workshop were:*

- *to brief the participants regarding the Prime Minister's Directive No.1 Of 2014*
- *to provide exposure to the participants about the terms of reference for JITU*
- *to assist the participants on how to prepare the JITU report*



Tuan Hj. Suhaime Mahbar, Pengarah Bahagian Penyelidikan Pengurusan sedang memberikan penerangan mengenai JITU/ *Tuan Hj. Suhaime Mahbar, Director of the Management Research Division, giving his explanation on JITU*



Peserta sedang berbincang dalam kumpulan mengenai isu dan masalah yang boleh dilaporkan dalam JITU/ *Participants discussing issues and problems to be reported in JITU*

## 7. Program Sambutan Bulan Integriti

Pada tahun 2014, MAMPU telah melaksanakan Program Sambutan Bulan Integriti MAMPU sepanjang bulan November 2014. Objektif program adalah seperti berikut:

- memberi kesedaran kepada warga MAMPU bahawa integriti amat penting dalam kehidupan seharian
- menggalakkan penyertaan warga MAMPU tanpa mengira pangkat dan tempat bertugas
- meningkatkan pengetahuan dan kesedaran berkaitan dengan integriti


Pelbagai aktiviti telah diadakan, antaranya Siri Tazkirah Integriti, Siri Taklimat Pengurusan Kewangan Peribadi, Pertandingan Teka Silang Kata, Pertandingan Menulis Esei Integriti, dan Pertandingan Poster Integriti.

## 7. Integrity Month

*The MAMPU Integrity Month Programme was held in November 2014. The objectives of this programme were:*

- *to educate MAMPU staff on the importance of integrity in our daily life*
- *to encourage participation from all levels of MAMPU staff*
- *to enhance knowledge and awareness pertaining to integrity*

*Many activities were held such as Integrity Tazkirah, a series of Talks on Personal Financial Management, Crossword Puzzle Contest, Integrity Essay Contest and Integrity Poster Contest.*



# SEKTOR TRANSFORMASI DAN PEMODENAN PENGURUSAN *MANAGEMENT TRANSFORMATION AND MODERNISATION SECTOR*

- Bahagian Penyelidikan Pengurusan/ *Management Research Division* <
- Bahagian Perundingan Pengurusan 1/ *Management Consultancy Division 1* <
- Bahagian Perundingan Pengurusan 2/ *Management Consultancy Division 2* <
- MAMPU Sarawak/ *MAMPU Sarawak* <
- MAMPU Sabah/ *MAMPU Sabah* <

Sektor Transformasi dan Pemodenan Pengurusan (TPP) terdiri daripada lima bahagian yang diketuai oleh seorang Timbalan Ketua Pengarah. Sektor TPP ini berperanan selaku penggerak dan agen perubahan pentadbiran dan pengurusan bagi perkhidmatan awam untuk memastikan perkhidmatan awam yang cekap, responsif dan dirasakan rakyat. Sektor ini juga berfungsi sebagai pemudah cara bagi pelaksanaan program pemodenan dan transformasi sistem penyampaian perkhidmatan awam.

*The Management Transformation and Modernisation Sector consists of five divisions and is led by a Deputy Director-General. This sector serves as a catalyst and transformation agent in the administration and management of the public service to ensure that public service delivery is efficient, responsive and appreciated by the people. This sector also acts as facilitator in the modernisation and transformation of the public service delivery system.*

# BAHAGIAN PENYELIDIKAN PENGURUSAN

*MANAGEMENT RESEARCH DIVISION*



# BAHAGIAN PENYELIDIKAN PENGURUSAN

## MANAGEMENT RESEARCH DIVISION

Bahagian Penyelidikan Pengurusan (BPP) diwujudkan selaras dengan penstrukturan semula MAMPU yang berkuat kuasa pada 1 Februari 2014. Tanggungjawab dan peranan BPP adalah seperti berikut:

*The Management Research Division (BPP) was established in accordance with the restructuring of MAMPU on 1 February 2014. The responsibilities and roles of the division are as follows:*

- Merancang dan melaksana penyelidikan mengenai pengurusan dan pembangunan organisasi awam
- Menyediakan dasar, standard dan garis panduan amalan-amalan terbaik pengurusan dan penyampaian perkhidmatan awam
- Menyediakan manual bimbingan pelaksanaan amalan-amalan terbaik pengurusan dan penyampaian perkhidmatan awam
- Merancang dan melaksana kajian keberkesanan pelaksanaan dasar, standard, garis panduan serta amalan pengurusan organisasi awam

- *Planning and conducting research in the areas of public organisational management and development*
- *Developing policies, standards and guidelines for best practices in management and public service delivery*
- *Developing manuals for implementation of best practices in management and public service delivery*
- *Planning and conducting research on the effectiveness of policies, standards, guidelines and management practices in public organisations*

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

### ACHIEVEMENTS IN 2014

#### 1. Kajian Perundingan Pengurusan

Pada tahun 2014, sebanyak empat kajian perundingan pengurusan telah dilaksanakan, iaitu:

- **Kajian Cadangan Penambahbaikan Sistem Penarafan Bintang (SSR)**  
Skop kajian ini untuk meninjau elemen yang bersesuaian bagi kriteria-kriteria sedia ada dalam SSR dan mengkaji kesesuaian hasil dapatan penilaian lain bagi menggantikan komponen sedia ada dalam SSR.
- **Kajian Peluasan Penggunaan *Malaysia Corporate Identity Number (MyCoID)* Kepada Agensi-agensi Sektor Awam**  
*Malaysia Corporate Identity Number (MyCoID)* telah diperkenalkan oleh PEMUDAH pada tahun 2009. MyCoID ialah nombor pemerbadanan syarikat yang diguna sebagai nombor pengenalan korporat tunggal oleh komuniti perniagaan untuk berurusan dengan agensi kerajaan. Penggunaan MyCoID bertujuan untuk memudahkan komuniti perniagaan

#### 1. Management Consultancy Studies

*A total of four management consultancy studies were conducted in 2014, as follows:*

- ***Study on the Proposal to Enhance the Star Rating System (SSR)***  
*The scope of this study was to examine elements that are appropriate for the existing criteria in SSR and the suitability of using the findings of other assessments to replace the existing components in SSR.*
- ***Study on the Expansion of the Use of the Malaysia Corporate Identity Number (MyCoID) to Public Sector Agencies***  
*The Malaysia Corporate Identity Number (MyCoID) was introduced by PEMUDAH in 2009. MyCoID company number is used as a single corporate identification number by the business community to deal with government agencies. MyCoID helps to facilitate communication between business*

berinteraksi dengan agensi kerajaan supaya mereka tidak lagi dibebani dengan nombor pengenalan yang berlainan yang dikeluarkan oleh pelbagai agensi. MyCoID telah dilaksanakan pada 1 Julai 2009 di lima agensi perintis, iaitu Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN), Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB), Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP), Perbadanan Perusahaan Kecil dan Sederhana Malaysia (SME Corp. Malaysia), dan Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO).

- **Kajian Inisiatif Mengurangkan Tunggakan Cukai Taksiran Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)**

Kajian Inisiatif Mengurangkan Tunggakan Cukai Taksiran Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) telah dilaksanakan dari September hingga November 2014, melibatkan 37 PBT daripada 10 buah negeri kecuali Perlis, Sabah dan Sarawak.

Kajian ini dilaksanakan untuk mengenal pasti bagaimana PBT merancang sasaran kutipan cukai taksiran dan saluran kutipan cukai taksiran yang paling berkesan serta mencadangkan penambahbaikan dari sudut penyampaian perkhidmatan agar hasil kutipan dapat dipertingkatkan.

- **Kajian Pemerkasaan Proses Tapisan Keselamatan Perkhidmatan Awam Persekutuan**

Objektif Kajian Pemerkasaan Proses Tapisan Keselamatan Perkhidmatan Awam Persekutuan ini adalah untuk:

- i. Mengkaji sistem dan prosedur tapisan keselamatan yang dilaksanakan oleh agensi-agensinya yang bertanggungjawab
- ii. Mengkaji peranan pihak berkuasa melantik dalam urusan tapisan keselamatan
- iii. Mengkaji aplikasi TMK berkaitan urusan tapisan keselamatan yang dimanfaatkan oleh agensi-agensinya yang bertanggungjawab
- iv. Mencadangkan penambahbaikan bagi memperkasakan urusan tapisan keselamatan

## 2. Pemantapan Kumpulan Kreatif dan Inovatif (KIK) Dalam Sektor Awam

Bahagian Penyelidikan Pengurusan telah melaksanakan Tinjauan Pemantapan Kumpulan Kreatif dan Inovatif (KIK) untuk mendapatkan pandangan dan tahap penerimaan dan ekspektasi kumpulan sasar terhadap cadangan memperbaharui panduan KIK yang telah dikeluarkan pada tahun 2009. Pelaksanaan tinjauan ini melibatkan responden dari agensi-agensinya di seluruh negara yang menghadiri Seminar *KIK Outreach* pada bulan Februari hingga Jun 2014 di Zon Timur, Tengah I, Sabah, Sarawak, Tengah II, Utara dan Selatan. Seminar ini merupakan anjuran Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) dengan kerjasama MAMPU dan *Malaysia Association of Creativity and Innovation (MACRI)*.

*communities with government agencies so that they are no longer burdened with different identification numbers issued by various agencies. MyCoID was implemented on July 1, 2009 in five pilot agencies, namely the Inland Revenue Board (IRB), Human Resources Development Fund (HRDF), Employees Provident Fund (EPF), Small and Medium Enterprise Corporation Malaysia (SME Corp. Malaysia) and the Social Security Organisation (SOCSSO).*

- **Study on Reducing Property Assessment Tax Arrears by Local Authorities**

*The study on Reducing Property Assessment Tax Arrears by Local Authorities was implemented between September and November 2014 involving 37 local authorities in 10 states, excluding Perlis, Sabah and Sarawak.*

*The main objective of the study was identify the most effective plan by local authorities to collect property assessment tax and to propose improvements in order to increase collection of property assessment tax.*

- **Study on Process Improvement in Security Screening for Employment in the Public Sector**

*The objectives of the Study on Process Improvement in Security Screening for Employment in the Public Sector are:*

- i. To study the current system and procedures in security screening for employment in the public sector*
- ii. To study the roles of the appointing authorities in security screening*
- iii. To study the ICT applications related to security screening used by the relevant agencies*
- iv. To suggest improvements in strengthening the security screening*

## 2. Improving Innovative and Creative Teams (KIK) in the Public Sector

*The Management Research Division has carried out a Survey on Improving the Creative and Innovative Teams (KIK) to gather opinions and acceptance as well as expectation of target groups for the review of the KIK guide which was published in 2009. The survey involved respondents of various agencies in the country who attended the KIK Outreach Seminar held from February to June 2014 in East Zone, Central I, Sabah, Sarawak, Central II, North and South. The seminar was organised by the National Institute of Public Administration (INTAN) in collaboration with MAMPU and the Malaysia Association of Creativity and Innovation (MACRI).*

**3. Arahan YAB Perdana Menteri No.1 Tahun 2014: Gerakan Pemantapan Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan Malaysia; Penubuhan Jawatankuasa Integriti Dan Tadbir Urus (JITU)**

Jemaah Menteri pada 14 Mac 2014 telah bersetuju dengan cadangan penubuhan JITU yang telah dibentangkan oleh YB Senator Datuk Paul Low Seng Kuan, Menteri di Jabatan Perdana Menteri di bawah portfolio integriti dan tadbir urus.

Penyediaan arahan ini telah mengambil kira pandangan pelbagai pihak yang berkaitan menerusi beberapa siri mesyuarat, antaranya Jabatan Perdana Menteri (JPM), Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Biro Pengaduan Awam (BPA), Institut Integriti Malaysia (IIM), dan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA). Pihak Dewan Bahasa dan Pustaka telah menyemak dari segi penggunaan bahasa manakala Penasihat Undang-Undang, Jabatan Perdana Menteri pula telah menyemak Arahan ini dari aspek perundangan.

Ketua Setiausaha Negara telah bersetuju dengan arahan ini pada 19 Mei 2014 dan YAB Perdana Menteri memberi persetujuan pada 3 Jun 2014. Arahan ini kemudiannya dikemukakan kepada Pejabat YB Senator Datuk Paul Low Seng Kuan selaku Urus Setia JITU untuk tujuan tindakan penubuhan dan pelaksanaan JITU di peringkat kementerian/ jabatan/ agensi/ negeri/ daerah.

**4. Surat Arahan Pentadbiran Ketua Pengarah MAMPU Tahun 2014**

- a. Panduan Penulisan Surat Rasmi dan Memo MAMPU
- b. Panduan Pengurusan Mesyuarat Dan Penulisan Minit Mesyuarat

Bahagian Penyelidikan Pengurusan (BPP) telah menyediakan dua Arahan Pentadbiran Ketua Pengarah MAMPU pada tahun 2014. Kedua-dua arahan ini disediakan berpandukan contoh menulis surat dan minit mesyuarat daripada pihak Arkib Negara Malaysia, Mesyuarat KSU KP dan juga panduan-panduan penulisan dari Perpustakaan MAMPU, Perpustakaan Jabatan Perdana Menteri serta Perpustakaan INTAN. Draf Arahan ini juga telah disemak oleh Munsyi Dewan Bahasa dan Pustaka.

Bengkel Pemurnian Draf Arahan ini telah diadakan pada 10 Julai 2014 dengan dihadiri wakil dari setiap Bahagian MAMPU bagi mendapatkan input dan penambahbaikan dalam penyediaan Arahan ini. Arahan ini kemudiannya diedarkan kepada semua Pengarah Bahagian dan ahli MPM pada 18 Julai 2014 dan dipersetujui oleh YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Ketua Pengarah MAMPU pada 14 Oktober 2014.

**3. Directive of the Honourable Prime Minister No. 1 of 2014: Strengthening the Government of Malaysia's Public Management System: Formation of Integrity and Governance Committee (JITU)**

*The formation of JITU was approved by the Cabinet at its meeting on 14 March 2014. YB Senator Datuk Paul Low Seng Kuan, Minister in the Prime Minister's Department in charge of governance and integrity mooted the idea to the Cabinet.*

*The development of this directive takes into account the views of many lead agencies such as the Prime Minister's Department, the Malaysian Anti-Corruption Commission (MACC), the Public Complaints Bureau (BPA), the Malaysian Institute of Integrity (IIM) and the Public Service Department (JPA). The Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP) provided their expertise in reviewing the correct usage of Malay language in the directive, while the Legal Advisor at the Prime Minister's Department scrutinised the legal aspect of the directive.*

*The Chief Secretary to the Government supported the directive on 19 May 2014 followed by the consent of the Prime Minister to the directive on 3 June 2014. YB Senator Datuk Paul Low Seng Kuan, Minister in the Prime Minister's Department in charge of governance and integrity is responsible to oversee the setting up of these JITU committees across ministries and agencies at all levels.*

**4. Directive Letters of The Director-General of MAMPU 2014**

- a. Guidelines for Writing Official Letters and Memo MAMPU
- b. Guidelines for Meeting Preparation and Writing Minutes of Meetings

*The Management Research Division was tasked to formulate two Directive Letters by the Director-General in 2014. Both the directive letters were prepared based on sample letters and minutes of meetings retrieved from the National Archives of Malaysia, Secretaries-General of Ministries and Heads of Services Meetings and guidelines issued for writing from the Library of the Prime Minister's Department and INTAN's Library. The draft of Directive Letters were proof read by linguists and experts from Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP).*

*A workshop to further enhance the draft of the Directive Letters was held on 10 July 2014 and was attended by representatives from all divisions in MAMPU to get their input and feedback. The draft was then circulated to all Division Directors and members of the MAMPU Management Meeting (MPM) for further feedback on 18 July 2014. The Director-General of MAMPU consented to the Directive Letters on 14 October 2014.*



Input daripada bahagian-bahagian di MAMPU diperoleh dalam Bengkel Pemurnian Draf Surat Arahan Pentadbiran Ketua Pengarah MAMPU pada 10 Julai 2014 di Jabatan Perdana Menteri / *Feedback was received from the representatives of all divisions in MAMPU during a workshop on 10 July 2014 at the Prime Minister's Department*



Perbincangan awal peringkat bahagian bagi penyediaan Surat Arahan Pentadbiran Ketua Pengarah MAMPU Tahun 2014  
*Internal discussion in preparing the Directive Letters by the Director-General of MAMPU, 2014*

## 5. Mencetus Minda Strategik: Program Pemikir Muda Penjawat Awam MAMPU (PPM)

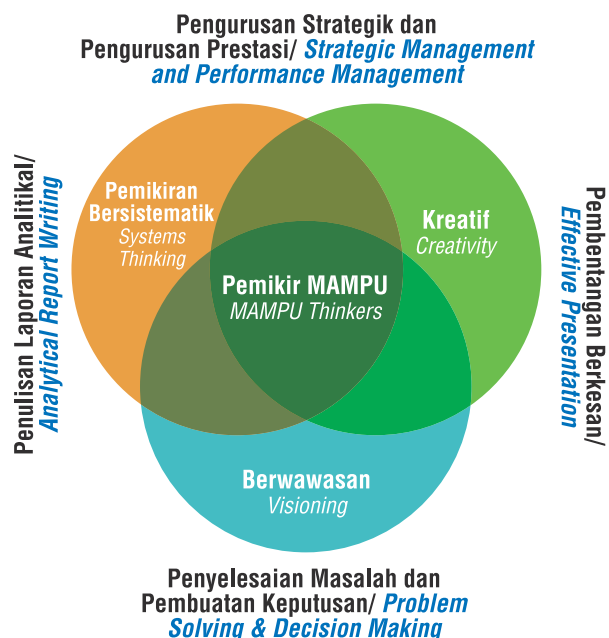
Bahagian Penyelidikan Pengurusan telah melaksanakan Program Pemikir Muda Penjawat Awam (MAMPU) atau PPM pada tahun 2014 sebagai satu inisiatif untuk melahirkan pemikir dalam kalangan pegawai MAMPU melalui pengukuhan sikap, kemahiran dan ilmu pengetahuan. Berteraskan Kerangka Konsep Pemikiran Strategik di Rajah 1, PPM bermatlamat untuk membangunkan pegawai-pegawai MAMPU yang dapat 'melihat' sesuatu isu secara strategik dan ke hadapan serta mencetuskan idea-idea yang inovatif berlandaskan kreativiti pemikiran dan iltizam bagi mencetuskan perubahan transformasional.

## 5. Young Public Servants' Strategic Thinking Programme (PPM)

The Management Research Division organised the Young Public Servants' Strategic Thinking Programme (PPM) in 2014. The main objective of the programme was to instill strategic thinking among young officers of MAMPU through enculturation of the right attitude, skills and knowledge (ASK). Based on the Theoretical Framework of Strategic Thinking in Diagram 1, the PPM was intended to groom MAMPU officers to think strategically and foresee creative and innovative solutions to any issue. It is our hope that MAMPU officers will have the capacity to create transformational changes in the public service.

Rajah 1 : Kerangka Konsep Pemikiran Strategik/  
*Diagram 1: Theoretical Framework of Strategic Thinking* ➔

Program PPM telah dibangunkan berdasarkan dua fasa pelaksanaan iaitu Fasa 1: Pembangunan Potensi Diri dan Fasa 2: Pengukuhan dan Pengaplikasian Ilmu. PPM telah dilancarkan oleh YBhg. Dr. Aizi Razman bin Ismail, Timbalan Ketua Pengarah (Transformasi dan Pembangunan Pengurusan) MAMPU pada 28 Mei 2014 di Dewan Serbaguna, Kompleks JPM sempena program PPM Siri 1 Fasa 1. Manakala Program PPM Siri 2 Fasa 1 telah diadakan pada 7 Ogos 2014. Jumlah kehadiran adalah seramai 114 orang pegawai MAMPU dari Gred 41 hingga 52.



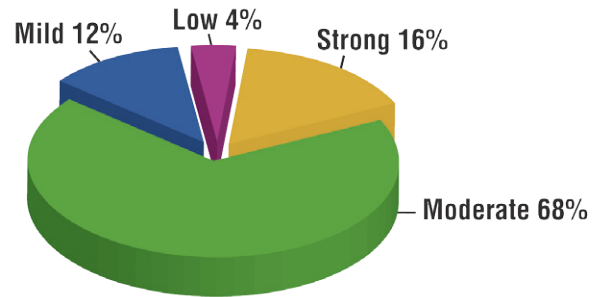


YBrs. Dr. Aizi Razman bin Ismail, Timbalan Ketua Pengarah Transformasi dan Pemodenan Pengurusan, MAMPU sedang menyampaikan amanat sempena Majlis Pelancaran Program Pemikir Muda Penjawat Awam MAMPU pada 28 Mei 2014 di Dewan Serbaguna, Kompleks JPM / *Dr. Aizi Razman bin Ismail, Deputy Director-General (Management Transformation and Modernisation) MAMPU delivering his inspirational speech during the officiating ceremony of Young Public Servants' Strategic Thinking Programme (PPM) MAMPU on 28 May 2014 at the Multipurpose Hall, JPM Complex*

The PPM Programme was developed to encompass two phases: Phase 1: Inner Potential Development and Phase 2: Positive Reinforcement and Application of Knowledge. The PPM was officiated by Dr. Aizi Razman bin Ismail, Deputy Director-General (Management Transformation and Modernisation) MAMPU on 28 May 2014 at the Multipurpose Hall, JPM Complex during the PPM first series of Phase 1. It was then followed by the second series of Phase 1 on 7 August 2014. In total, 114 officers from MAMPU, Grade 41-52, attended the programme.

The content of PPM Phase 1 includes talks on strategic thinking, profiling strategic thinkers and determining the participants' level of mastery of using management tools such as Logic Model, Socratic Questions, SWOT Analysis, Gap Analysis, Cause Effect Analysis, Business Process Reengineering (BPR) and Blue Ocean Strategy (BOS). Based on the Strategic Thinkers Assessment, the majority of the participants (84%) have moderate to high ability to think strategically as shown in the diagram below:

Pelaksanaan PPM Fasa 1 meliputi ceramah berhubung pemikiran strategik, profiling pemikir strategik dan mengenal pasti tahap penguasaan peserta terhadap penggunaan *tools* pengurusan yang dikenal pasti iaitu *Logic Model, Socratic Questions, SWOT Analysis, Gap Analysis, Cause Effect Analysis, Business Process Reengineering (BPR)* dan *Blue Ocean Strategy (BOS)*. Hasil ujian Profiling Pemikir Strategik mendapati bahawa majoriti iaitu 84% peserta PPM Fasa 1 mempunyai kebolehan yang tinggi (*strong*) dan sederhana tinggi (*moderate*) untuk berfikir secara strategik seperti dalam rajah berikut:



Rajah 2 : Hasil Penilaian Profiling Pemikir Strategik MAMPU Semasa PPM Fasa 1 / *Diagram 2 : The results on Strategic Thinkers Profiling during PPM Phase 1*

Sesi Pembangunan Potensi Diri Program Pemikir Muda Penjawat Awam MAMPU oleh Tuan Haji Suhaime bin Mahbar, Pengarah Bahagian Penyelidikan Pengurusan di Jabatan Perdana Menteri pada 28 Mei 2014 / *Tuan Haji Suhaime bin Mahbar, Director of Management Research Division delivering his talk during the Phase 1: Inner Potential Development PPM Programme on 28 May 2014.*





Aktiviti perbincangan dan persembahan kumpulan semasa pelaksanaan program PPM Fasa 2: Pengukuhan dan Pengaplikasian Ilmu pada 12-14 November 2014 di Hotel Allson Klana, Negeri Sembilan/ *Group discussion and presentation during PPM programme Phase 2: Positive Reinforcement and Application of Knowledge on 12-14 November 2014 in Allson Klana Hotel, Negeri Sembilan*



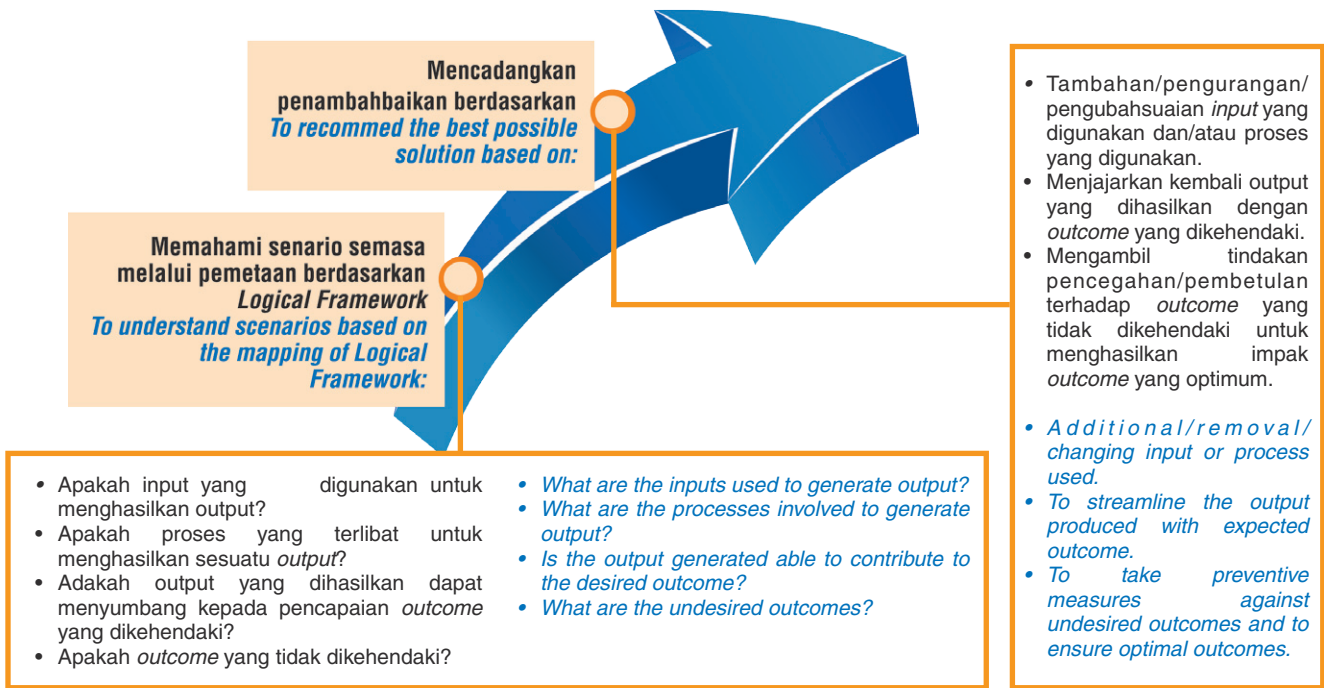
Pengaplikasian ilmu telah diterjemahkan melalui pendekatan *team building*. Berteraskan perancangan menggunakan Logic Model, ia bertujuan untuk melahirkan pegawai yang dapat berfikir secara strategik dan kreatif serta membuat keputusan yang berkesan apabila berhadapan dengan halangan dan kekangan masa dalam melaksanakan tugas yang diberikan/ *Application of knowledge during the team building session. Strategic planning using the approach of Logic Model enables young officers to think strategically and creatively and make decisions effectively while facing obstacles and time limitation to complete the task at hand.*

Tahap pengetahuan dan pemahaman semasa para peserta berkenaan *tools* pengurusan tersebut dijadikan input dalam pelaksanaan PPM Fasa 2 yang diadakan pada 12 hingga 14 November 2014. Program ini telah dihadiri oleh seramai 41 orang pegawai MAMPU Gred 41 hingga 52 meliputi pelbagai skim perkhidmatan dari kalangan pegawai yang telah menghadiri PPM Fasa 1.

PPM Fasa 2 menggunakan pendekatan pengukuhan ilmu pengetahuan melalui sesi ceramah berkaitan *tools* pengurusan meliputi *Systems Thinking, Socratic Questioning, Logic Model* dan *Out-of-the-Box Innovation*. Seterusnya sesi pengaplikasian pengetahuan yang diperoleh dari sesi ceramah tersebut direalisasikan ke dalam bentuk kajian kes dan aktiviti *team building*. Melalui kajian kes, para peserta mengaplikasikan pengetahuan berhubung *tools* pengurusan tersebut bagi mencadangkan penambahbaikan terhadap lapan (8) isu / projek yang dikenal pasti iaitu 1MTC, 1MOCC, MyGovPortal, *Institutional Memory, Automated Enforcement System (AES), Goods and Services Tax (GST), potensi Gen-Y* dan isu perumahan.

*Phase 2 of PPM focused on increasing knowledge and comprehension of the participants in using management tools such as Systems Thinking, Socratic Questioning, Logic Model and Out-of-the-Box Innovation effectively. The programme was attended by 41 young officers in MAMPU, grade 41-52, on 12-14 November 2014. They were selected from a pool of 114 participants who attended the previous programme in Phase 1.*

*In order to apply and reinforce the knowledge attained by the participants during the lectures, the participants were asked to examine case studies in group discussion and team building exercises. There were eight (8) issues identified such as 1MTC, 1MOCC, MyGovPortal, Institutional Memory, Automated Enforcement System (AES), Goods and Services Tax (GST), Gen-Y potential and housing issues. Case studies enabled participants to apply their knowledge on the management tools and recommended the best possible solutions.*

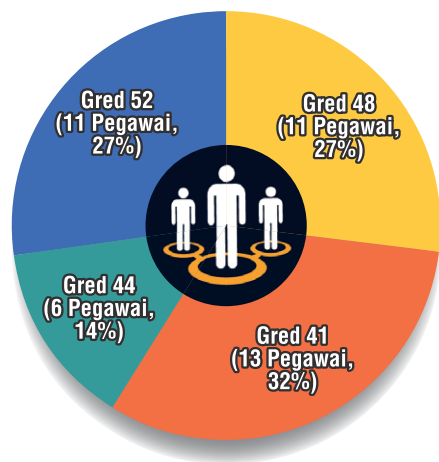


Rajah 3 : Pendekatan Pengukuhan Ilmu Pengetahuan PPM Fasa 2  
 Diagram 3 : PPM Phase 2 is focused on positive reinforcement and application of knowledge in Strategic Management.

Program PPM menyediakan ruang kepada pemikir muda dalam kalangan pegawai MAMPU untuk mencetuskan idea-idea baharu yang inovatif, kreatif dan bernas. Selain memantapkan keupayaan pemikiran strategik, PPM juga meningkatkan perasaan kesepunyaan dan keterlibatan pegawai MAMPU dalam mencadangkan penambahbaikan serta pelaksanaan dasar-dasar bagi memantapkan lagi sistem penyampaian sektor awam. Ini adalah selari dengan hasrat kerajaan untuk memberikan perkhidmatan yang efektif, efisien, integriti dan responsif kepada rakyat.

*The PPM Programme provides a platform for young officers to brainstorm creatively and innovatively in order to generate new ideas. PPM is beneficial to increase the participants' ability to think strategically, to develop a sense of belonging within the organisation and to involve them in mootng new ideas and ways to improve the public service delivery. The PPM Programme is in line with the government's promotion of efficient, effective and responsive services to the rakyat.*

Rajah 4: Kumpulan Pemikir MAMPU 2014  
 Diagram 4: Young Public Servants' Strategic Thinking Group in MAMPU 2014



Skim M : 30  
 Skim F : 10  
 Skim S : 1  
 Jumlah : 41

# BAHAGIAN PERUNDINGAN PENGURUSAN 1

*MANAGEMENT CONSULTANCY DIVISION 1*



# BAHAGIAN PERUNDINGAN PENGURUSAN 1

## MANAGEMENT CONSULTANCY DIVISION 1

Bahagian Perundingan Pengurusan 1 (BPP1) diwujudkan selaras dengan penstrukturan semula MAMPU yang berkuatkuasa pada 1 Februari 2014. Tanggungjawab dan peranan bahagian ini adalah seperti berikut:

*The Management Consultancy Division 1 (BPP1) was created in accordance with the restructuring of MAMPU on 1 February 2014. The responsibilities and roles of the division are as follows:*

- Merancang dan melaksanakan dasar operasi program khidmat perundingan sistem penyampaian perkhidmatan sektor awam
- Merangka, merancang dan melaksana pembangunan program khidmat perundingan sistem penyampaian perkhidmatan sektor awam dalam bidang Pembangunan Organisasi dan Pembangunan Pengurusan
- Melaksanakan pemantauan terhadap pencapaian program khidmat perundingan sistem penyampaian perkhidmatan sektor awam
- Menyediakan input dan laporan pencapaian, keberkesanan dan cadangan penambahbaikan program khidmat perundingan sistem penyampaian perkhidmatan sektor awam
- Bertindak sebagai Pasukan Petugas Perundingan untuk melaksanakan program khidmat perundingan sistem penyampaian perkhidmatan sektor awam

- *Planning and executing policies for public sector consultancy operational programmes*
- *Formulating, planning and executing the development of consultancy programmes for the public sector delivery system in Organisational Development and Management Development*
- *Monitoring the accomplishment of consultancy programmes for the public sector delivery system*
- *Preparing relevant inputs and reports on performance effectiveness and recommendations for improvement regarding consultancy programmes for the public sector delivery system*
- *Administering the duty of Consultancy Taskforce in implementing consultancy programmes for the public sector delivery system*

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

### ACHIEVEMENTS IN 2014

#### 1. Khidmat Perundingan Perekayasa Proses dan Prosedur Kerja (BPR)

Khidmat Perundingan BPR mengorak langkah lebih jauh ke peringkat antarabangsa pada tahun 2014 apabila MAMPU mendapat jemputan daripada Jabatan Perkhidmatan Pengurusan (JPP), Jabatan Perdana Menteri, Negara Brunei Darussalam sebagai perunding bagi program Latihan Dalaman (*In-House Training*) bagi Memantapkan Sistem, Prosedur dan Proses Kerja Melalui Perekayasa Proses kepada pegawai-pegawai JPP bertujuan untuk:

- memberi pendedahan kaedah dan metodologi pelaksanaan BPR bagi memantapkan proses dan prosedur kerja JPP
- mengukuhkan keupayaan JPP dalam memperkembangkan proses dan prosedur kerja
- meningkatkan tahap kompetensi pegawai-pegawai JPP dalam membantu memantapkan penyampaian Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam.

#### 1. Business Process Reengineering (BPR) Consultancy Services

*Consultation services on Business Process Reengineering (BPR) went a step further to the international level in 2014 when MAMPU received an invitation from the Management Services Department (MSD), of the Prime Minister's Department, Brunei Darussalam to be the consultant for In-House Training: Strengthening the Work Process, Procedures and System Through Process Reengineering for the agency's officers, with the objectives to:*

- *provide awareness on the methodologies to implement BPR in order to strengthen the work process and procedures in MSD*
- *strengthen MSD's capability in streamlining the work processes and procedures*
- *boost the competency level of MDS's officers for the enhancement of the country's Public Service delivery*

Program khidmat perundingan BPR di JPP dilaksanakan menggunakan pendekatan taklimat, bengkel/ lab dan pembentangan kumpulan yang dikendalikan oleh pegawai MAMPU sebagai penceramah dan fasilitator serta melibatkan pegawai yang terlibat secara langsung dengan penyampaian khidmat konsultasi di JPP. Kaedah lab membolehkan pemindahan kemahiran merekayasa proses dan prosedur kerja secara *hands-on* kepada pegawai JPP. Lab BPR JPP telah diadakan pada 8 hingga 10 April 2014 di Institut Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam. Lab ini disertai oleh seramai 30 orang pegawai JPP dan wakil dari beberapa agensi kerajaan Negara Brunei Darussalam serta kehadiran Pemangku Pengarah dan Pemangku Timbalan Pengarah JPP dalam beberapa sesi sepanjang lab berlangsung.

Program Khidmat Perundingan BPR di JPP telah berjaya dilaksanakan melalui komitmen dan kesungguhan yang tinggi yang ditunjukkan oleh setiap peserta sepanjang lab berjalan. Beberapa perkara yang dicapai melalui pelaksanaan lab seperti hasrat pihak pengurusan JPP dan MAMPU termasuklah:

- perkongsian pengalaman MAMPU dalam melaksanakan transformasi pengurusan dan teknologi maklumat dan komunikasi di agensi sektor awam Malaysia
- pendedahan mengenai kaedah dan metodologi pelaksanaan BPR yang dipraktikkan oleh MAMPU untuk memantapkan proses dan prosedur kerja di agensi sektor awam Malaysia dan
- pengukuhan jalinan kolaboratif antara MAMPU dan JPP dalam meningkatkan keupayaan penyampaian perkhidmatan di agensi masing-masing



*The consultation was carried out with familiarisation sessions, handholding lab and group discussions which were conducted by MAMPU officers as moderators and facilitators. The participants consisted of 30 officers from the MSD and other agencies who are involved in giving consultations for the agency. These approaches enabled hands-on transfer of skills to MSD's officers to reengineer work processes and procedures. The lab was conducted on 8 - 10 April 2014 at the Public Service Institute, Brunei Darussalam.*

*The BPR Consultation Programme was carried out successfully due to commitment shown by participants throughout the lab. Upon the completion of the lab, aspirations of the top management from MAMPU and MSD were accomplished as below:*

- *sharing of experience by MAMPU in executing management and ICT transformation at Public Sector agencies in Malaysia*
- *awareness on tools and methodologies used by MAMPU in implementing BPR towards elevating work processes and procedures in public sector agencies in Malaysia*
- *strengthening the collaboration and smart partnership between MAMPU and MSD in accelerating service delivery capability in both agencies*



Sesi perbincangan dalam kumpulan  
*Group discussion*

← Pasukan perunding MAMPU bersama pengurusan JPP dan peserta lab / *MAMPU Consultation Team with JPP Management and participants*

## 2. Kumpulan Fokus Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja (FGBPR)

Lanjutan daripada Inisiatif Semakan Semula Lesen-lesen Perniagaan Di Bawah Kumpulan Fokus Perekayasaan Proses Kerja (FGBPR) pada tahun 2011 dan pelaksanaan inisiatif tersebut melalui Lab FGBPR Siri 1 (September 2011 hingga Jun 2012), *Performance Management and Delivery Unit (PEMANDU)* melalui Mesyuarat Penetapan Sasaran 2013 bersama MAMPU, Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU) dan Perbadanan Produktiviti Malaysia (MPC) pada 20 September 2012 telah memutuskan MAMPU meneruskan perekayasaan proses lesen-lesen perniagaan yang pada awalnya telah diputuskan oleh Mesyuarat Panel Khas FGBPR supaya dimansuhkan atau dikekalkan.

## 2. Focus Group on Business Process Reengineering (FGBPR)

*Following the Review of Business Licenses Initiative Under The Focus Group On Business Process Reengineering (FGBPR) in 2011 and the implementation of the initiative through the first FGBPR Lab (September 2011 until June 2012), the Performance Management and Delivery Unit (PEMANDU) in its 2013 Target Establishment Meeting with MAMPU, the Implementation Coordination Unit (ICU) and the Malaysia Productivity Corporation (MPC) on 20 September 2012, decided that MAMPU should continue the reengineering of the business licenses process which was initially decided to be abolished or to remain status quo.*

Secara keseluruhannya, sejak inisiatif Semakan Semula Lesen-lesen Perniagaan mula diperkenalkan, MAMPU telah merekayasa sejumlah 735 proses lesen perniagaan dan mencadangkan sebanyak 454 proses baharu lesen perniagaan. Sehingga kini, sebanyak 379 proses baharu lesen perniagaan telah digunapakai.

### 3. Focus Group Pengurusan Pensijilan Halal

Mesyuarat Kumpulan Fokus Pengurusan Pensijilan Halal (FGPPH) Bilangan 1 Tahun 2014 bertarikh 14 Julai 2014 telah memutuskan supaya Bengkel Pemantapan Mekanisme Pengurusan dan Tadbir Urus Halal Malaysia dilaksanakan. Hasil bengkel diselaraskan bagi menyokong penyediaan dokumen Rancangan Malaysia Kesebelas (RMKe-11) kerana sektor halal telah dikenal pasti sebagai salah satu sektor utama untuk menjana ekonomi Negara .

Objektif bengkel ini diadakan adalah untuk:

- mengenalpasti isu dan cabaran baharu penyampaian perkhidmatan kerajaan dalam pengurusan halal dan pembangunan industri halal Malaysia
- mengemukakan cadangan penambahbaikan yang berkaitan dalam pelan tindakan supaya Malaysia menjadi hab halal global menjelang tahun 2020

Bengkel Pemantapan Mekanisme Pengurusan dan Tadbir Urus Halal Malaysia telah diadakan di Institut Latihan Kehakiman dan Perundangan (ILKAP), Bangi dari 17 November sehingga 10 Disember 2014 yang merangkumi 2 hingga 3 hari bagi setiap sesi secara serentak mengikut sub-kluster yang ditetapkan. Bengkel ini telah dihadiri oleh seramai 300 orang peserta yang terdiri daripada 80 agensi dari pelbagai sektor. Ahli bengkel dapat memahami masalah yang dihadapi dan bersama-sama menggembelng tenaga dan idea di dalam memperkasakan Pengurusan dan Tadbir Urus Halal Malaysia melalui kluster yang telah ditetapkan seperti berikut:



*Since the introduction of the Review of Business Licenses Initiative, MAMPU has reengineered 735 business license processes and proposed 454. To date, a total of 379 business license processes have been reengineered.*

### 3. Focus Group on Halal Certification

*The Focus Group Meeting on Halal Certification Management (FGPPH) Number 1 of 2014 dated 14 July 2014 agreed to establish the Workshop on Strengthening Management and Governance Mechanisms of Halal Malaysia. The results of this workshop will be used to support the preparation of the Eleventh Malaysia Plan document where the halal sector has been identified as one of the key sectors to generate the country's economy.*

*The objectives of this workshop are to:*

- *identify issues and new challenges in the delivery of public services in the management and development of the halal industry in Malaysia*
- *propose improvements related to the action plan for Malaysia to become a global halal hub by 2020*

*The workshop was held at the Judicial and Legal Training Institute (ILKAP), Bandar Baru Bangi from 17 November to 10 December 2014. It comprises 2-3 days of concurrent sessions according to the sub-clusters that were set by the secretariat. A total of 303 participants from 80 agencies representing the various sectors attended the workshop. The sub-clusters that were identified are as follows:*



Tujuh *deliverables* telah dikenal pasti sebagai Pelan Tindakan yang merangkumi cadangan penambahbaikan atas penyampaian perkhidmatan kerajaan dalam pengurusan halal dan pembangunan industri iaitu:

- perundangan dan dasar
- sistem dan prosedur
- modal insan
- teknologi
- promosi dan kesedaran
- agenda bumiputera
- rasionalisasi tadbir urus

*Seven deliverables were identified as the Action Plan that includes recommendations arising from the delivery of public services in the management and development of the halal industry, namely:*

- *legislation and policies*
- *systems and procedures*
- *human capital*
- *technology*
- *promotion and awareness*
- *bumiputera agenda*
- *rationalisation of governance*



Peserta bengkel / *Workshop participants*



Semasa sesi Perbincangan Bengkel Halal di ILKAP / *Discussion during Workshop on Halal at ILKAP*

# BAHAGIAN PERUNDINGAN PENGURUSAN 2

*MANAGEMENT CONSULTANCY DIVISION 2*



# BAHAGIAN PERUNDINGAN PENGURUSAN 2

## MANAGEMENT CONSULTANCY DIVISION 2

Bahagian Perundingan Pengurusan 2 (BPP2) ditubuhkan selaras dengan Penstrukturan Semula MAMPU yang berkuatkuasa pada 1 Februari 2014. Bahagian ini dahulunya dikenali sebagai Bahagian Inspektorat dan Pengiktirafan. Antara tanggungjawab bahagian ini adalah seperti berikut:

*The Management Consultancy Division 2 (BPP2) was established in accordance with the restructuring of MAMPU on 1 February 2014. Previously this division was known as Inspectorate and Recognition Division. Among the responsibilities of this division are as follows:*

- Melaksanakan penilaian prestasi agensi sektor awam melalui Program Penarafan Bintang bagi memastikan kecemerlangan penyampaian perkhidmatan sentiasa berada pada tahap terunggul
- Melaksanakan program pengiktirafan melalui Anugerah Inovasi Perdana Menteri dan Anugerah Inovasi Sektor Awam bagi memastikan amalan kreativiti dan inovasi dapat menghasilkan mutu perkhidmatan yang berprestasi tinggi
- Melaksanakan auditan dan pensijilan Ekosistem Kondusif Sektor Awam bagi mewujudkan persekitaran tempat kerja yang kondusif dan selamat serta menyokong usaha kreativiti dan inovasi dalam kalangan penjawat awam
- Memastikan berterusan seperti agensi melalui program pemantauan seperti inspektorat dan *mystery shopping*

- *Conducting assessment of public sector agencies performance through the Star Rating Programme to ensure their service delivery is always at the level of excellence*
- *Implementing recognition programmes for innovation and creativity produced by the public sector agencies such as the 'Prime Minister's Innovation Award' and the 'Public Sector Innovation Award'*
- *Conducting audits and certification of 'Public Sector Conducive Ecosystem' for creating conducive and safe workplace environments to encourage creativity and innovation among civil servants*
- *Conducting ongoing monitoring programmes such as inspectorate and mystery shopping to ensure the level of service delivery of the public sector agencies are always at the level of excellence*

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

### ACHIEVEMENTS IN 2014

#### 1. Penganjuran Majlis Anugerah Inovasi Perdana Menteri (AIPM) 2014

Tema Majlis Anugerah Inovasi Perdana Menteri (AIPM) iaitu 'Melestarikan Inovasi, Memartabatkan Transformasi' yang dipilih untuk tahun 2014 adalah amat bertepatan dengan tumpuan kerajaan dalam menyediakan mutu penyampaian perkhidmatan kepada rakyat dengan sentuhan langsung kepada rakyat.

Anugerah Inovasi Perdana Menteri (AIPM) pada tahun 2014 dianugerahkan kepada Kementerian Kewangan Malaysia atas kejayaan inisiatif bitara inovasi Pusat Transformasi Bandar atau *Urban Transformation Centre* (UTC). Kementerian Kewangan Malaysia telah menerima hadiah ganjaran wang tunai RM1 juta, piala

#### 1. Prime Minister's Innovation Award 2014

*The theme for the Prime Minister's Innovation Award in 2014 'Sustaining Innovation, Empowering Transformation' was aptly selected and in line with the government's focus in implementing innovative programmes to enhance service delivery to the people, the 'touch-point' targets.*

*In 2014, the Ministry of Finance (MOF) was accorded the Prime Minister's Innovation Award for the successful implementation of the Urban Transformation Centre initiative. Winning the award, the Ministry of Finance was given the prize money of RM1 million, a trophy and*

dan sijil di majlis yang disempurnakan oleh YAB Dato' Sri Najib bin Tun Haji Abdul Razak, Perdana Menteri Malaysia pada 5 September 2014 di Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya (PICC).

## 2. Penganjuran Majlis Anugerah Inovasi Sektor Awam (AISA) 2014

Anugerah Inovasi Sektor Awam (AISA) merupakan salah satu platform kepada agensi sektor awam untuk menonjolkan inisiatif-inisiatif inovasi yang dihasilkan sejajar dengan hasrat Kerajaan untuk menyemarakkan pembudayaan inovasi dalam kalangan agensi sektor awam.

Penilaian AISA pada tahun 2014 telah dilaksanakan dengan mengambil kira keperluan semasa dan dengan memberikan keutamaan kepada inisiatif inovasi yang mengungguli pendekatan merakyatkan perkhidmatan awam.

Anugerah ini mengiktiraf empat bidang khusus pengurusan inovasi sektor awam iaitu:

- Pengurusan Kewangan
- Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi
- Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan
- Pengurusan Pejabat Daerah dan Tanah

Majlis AISA 2014 telah disempurnakan oleh YBhg. Tan Sri Dr. Ali bin Hamsa, Ketua Setiausaha Negara pada 9 Oktober 2014 di The Place @ One City, Subang Jaya. Penganjuran Majlis AISA 2014 menggunakan pendekatan kolaboratif strategik antara Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor, Majlis Perbandaran Subang Jaya dan MAMPU.

Anugerah ini menyediakan hadiah ganjaran wang tunai sebanyak RM300,00.00, piala dan sijil bagi setiap pemenang mengikut kategori yang ditetapkan. Pemenang AISA 2014 adalah seperti yang berikut:

- Anugerah Inovasi Pengurusan Kewangan (AIPK): Universiti Pendidikan Sultan Idris
- Anugerah Inovasi Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (AIICT): Agensi *Remote Sensing* Malaysia (ARSM), Jabatan Perikanan Malaysia (DOF), Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia (LKIM) dan Persatuan Nelayan Kebangsaan (NEKMAT)
- Anugerah Inovasi Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan (AIPBT): Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ)
- Anugerah Inovasi Pengurusan Pejabat Daerah dan Tanah (AIPDT): Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Wilayah Persekutuan, Kuala Lumpur (PTG WPKL)

➔ Majlis Anugerah Inovasi Sektor Awam (AISA) pada 9 Oktober 2014 di The Place @ One City, Subang Jaya  
*The Public Sector Innovation Awards Ceremony in 2014 held on 9 October 2014 at The Place @ One City, Subang Jaya*

*a certificate. The award presentation event was held at the Putrajaya International Convention Centre (PICC) and was officiated by The Honourable Dato' Sri Najib bin Tun Razak, the Prime Minister of Malaysia.*

## 2. Public Sector Innovation Awards 2014

*The Public Sector Innovation Awards is a platform for public sector agencies to showcase their innovative initiatives in line with the government's intention to promote innovative culture among public sector agencies.*

*The Public Sector Innovation Award in 2014 was implemented after considering the current needs of the society in line with the approach of humanising the public sector service.*

*This award meant to provide recognition for innovations in four specific areas of public sector management, namely:*

- *Financial Management*
- *Information and Communications Technology Management*
- *Local Authority Management*
- *Land and District Management*

*The Public Sector Innovation Awards Ceremony in 2014 was organised collaboratively by the Selangor State Secretary's Office, Subang Jaya Municipal Council and MAMPU was held on October 9, 2014 at The Place @ One City, Subang Jaya. The event was officiated by the Chief Secretary to the Government, YBhg. Tan Sri Ali bin Hamsa.*

*The winner of each category was presented with a cash award of RM300,000.00, a trophy and a certificate. The recipients of the award in 2014 by category are as follows:*

- *Financial Management Innovation Award: Sultan Idris University of Education*
- *Information and Communications Technology Management Innovation Award: Malaysian Remote Sensing Agency (ARSM), Department of Fisheries, Fisheries Development Authority of Malaysia and the National Fishermen's Association (NEKMAT)*
- *Local Authority Management Innovation Award Subang Jaya Municipal Council (MPSJ)*
- *Land and District Management Innovation Award: Office of the Director of Lands and Mines, Federal Territory of Kuala Lumpur*



### 3. Pemantapan Kriteria Penilaian Penarafan Bintang (SSR)

Perubahan pesat yang dibawa oleh arus globalisasi turut mengubah ekspektasi rakyat terhadap penyampaian perkhidmatan kerajaan. Mendepani cabaran ini, perkhidmatan awam selaku pendukung utama agenda transformasi negara perlu mengatur strategi untuk bergerak ke hadapan sesuai dengan tuntutan persekitaran serta kehendak pelanggan dan *stakeholder*.

Dalam Mesyuarat Khas bersama Ketua Setiausaha Negara pada 22 April 2014, KSN telah bersetuju supaya pemantapan secara menyeluruh perlu dibuat terhadap penilaian Penarafan Bintang meliputi konsep, kaedah dan aspek penilaian yang digunakan. Selaras dengan keputusan tersebut, penilaian Penarafan Bintang telah dimantapkan dengan mengambil kira perubahan-perubahan semasa bagi memastikan prestasi agensi kerajaan sentiasa berada pada tahap cemerlang.

Bagi memastikan penglibatan dan komitmen semua pihak dalam pemantapan kriteria ini, sesi libat urus telah dilaksanakan dengan membabitkan kumpulan fokus yang dikenal pasti untuk mendapatkan maklum balas dan pandangan agensi. Sehubungan dengan itu, satu lab pemantapan penilaian Penarafan Bintang yang melibatkan semua agensi yang dinilai bersama Rakan Strategik MAMPU serta Agensi Pakar Rujuk telah diadakan untuk memperhalusi kriteria penilaian baharu.

Model baharu penilaian Penarafan Bintang ini telah dijenamakan semula sebagai Indeks Penarafan Bintang (Indeks SSR). Model ini terdiri daripada dua komponen utama iaitu Perkhidmatan Teras dan Perkhidmatan Sokongan. Setiap komponen memberi penekanan kepada empat bidang fokus iaitu Inovasi, Transformasi, Kualiti dan Pematuhan. Setiap bidang fokus pula memberi tumpuan kepada aspek *Outcome*, Ekspektasi Pelanggan dan aspirasi *Stakeholder*. Pelaksanaan Indeks SSR dijadualkan pada tahun 2015 meliputi 61 agensi mewakili lima kategori utama agensi kerajaan yang dinilai secara tahunan.

Bagi memastikan budaya penilaian prestasi penyampaian perkhidmatan disebarkan kepada setiap peringkat agensi kerajaan, program penilaian Penarafan Bintang ini juga diperluaskan kepada agensi-agensi di bawah tanggungjawab Kementerian dan Pejabat Setiausaha Kerajaan untuk dilaksanakan di bawah konsep SSR DIY. Pendekatan SSR DIY perintis telah diperkenalkan kepada agensi-agensi seperti Pentadbiran Negeri Sabah, Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian, dan Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia.

### 3. Enhancing The Star Rating Evaluation Criteria

*Rapid changes due to globalisation have influenced people's expectations on the government's service delivery. In meeting these challenges, the public service needs to develop relevant strategies to support the nation's transformation agenda as well as to move forward in meeting the demands of the environment as well as customers' and stakeholders' expectations.*

*In a special meeting with the Chief Secretary to the Government on April 22, 2014, the Honourable Tan Sri agreed that the current concept of Star Rating together with the method and evaluation aspects need to be reviewed. In line with this directive, the Star Rating underwent a total revamp to remain relevant and to ensure the performance of government agencies is consistently assessed in the future.*

*In order to ensure the support of all relevant parties in the formulation of the new rating system, engagement sessions were held to seek their views and feedback. In this regard, a lab session was held, which involved all the agencies assessed as well as the strategic partners of MAMPU in formulating the new Star Rating assessment criteria.*

*Based on all relevant inputs, the Star Rating System has been rebranded as Star Rating Index (Index SSR) consisting two main components: Core Business and Non-Core Business. Each component has four focus areas, namely Innovation, Transformation, Quality and Compliance. These focus areas further measure results based on outcome, customer-needs and stakeholders' aspirations. The SSR Index is scheduled to be implemented annually beginning 2015, covering 61 agencies, which represent the main categories of the public sector agencies.*

*In order to ensure the Star Rating Programme is implemented at all levels of the public sector agencies, the SSR Index is further extended to agencies under the Ministries and State Secretary's Office under the SSR DIY (Do-It-Yourself) approach. As pilot projects, agencies such as the Sabah State Administration, the Department of the Director-General of Lands and Mines, and the Department of Survey and Mapping Malaysia have successfully initiated this concept of SSR DIY assessment.*

#### 4. Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA)

MAMPU telah mengambil inisiatif untuk menambahbaik pelaksanaan Amalan 5S yang kini dijenamakan semula kepada Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) bermula pada Januari 2014. Langkah ini selaras dengan usaha memperkukuhkan budaya organisasi berprestasi tinggi dan inovatif dalam kalangan agensi-agensi sektor awam melalui penyediaan persekitaran, budaya kerja serta nilai yang menjadi amalan seluruh warga agensi sektor awam.

Secara khususnya, penjenamaan semula ini dilaksanakan bertujuan untuk membolehkan agensi kerajaan:

- meningkatkan imej korporat
- menyemarakkan aktiviti kreativiti dan inovasi selaras dengan tuntutan pihak berkepentingan
- menggalakkan aktiviti ke arah mewujudkan persekitaran hijau melalui pembudayaan “Go Green”
- memperluas pelaksanaan di agensi-agensi kerajaan bagi mewujudkan persekitaran yang kondusif
- memastikan elemen pengauditan memenuhi keperluan kepelbagaian agensi kerajaan

EKSA juga memperkenalkan model penilaian dan pengauditan baharu yang merangkumi Kriteria Generik dan Kriteria Khusus dengan turut mengambil kira kepelbagaian premis agensi kerajaan mengikut jenis-jenis perkhidmatan yang ditawarkan.

Pada tahun 2014, MAMPU telah melaksanakan sebanyak 138 khidmat rundingan EKSA kepada agensi sektor awam di seluruh Malaysia. Sehingga 31 Disember 2014, sebanyak 149 lokasi telah mendapat pensijilan EKSA dengan butiran mengikut negeri seperti yang berikut:

Bil. / No.	Negeri/ State	Bilangan Lokasi/ Number of Location
1.	Johor	2
2.	Kedah	10
3.	Kelantan	6
4.	Melaka	13
5.	Negeri Sembilan	7
6.	Pahang	5
7.	Perak	22
8.	Pulau Pinang	1
9.	Sabah	34
10.	Sarawak	6
11.	Selangor	3
12.	Terengganu	15
13.	WP Kuala Lumpur	15
14.	WP Labuan	1
15.	WP Putrajaya	9
<b>Jumlah/ Total</b>		<b>149</b>

#### 4. Public Sector Conducive Ecosystem (EKSA)

MAMPU has undertaken the initiative to enhance the 5S Practice by introducing the Public Sector Conducive Ecosystem (EKSA) effective from January 2014. This move is in line with efforts of strengthening the organisational culture of high performance and innovation among public sector agencies by providing a conducive environment, work culture and positive values for public servants.

This rebranding is aimed at empowering sector agencies to:

- enhance their corporate image
- inculcate a culture of creativity and innovation in line with stakeholder expectations
- promote efforts supporting the campaign to “Go Green”
- expand the implementation of Conducive Ecosystem in public sector agencies
- ensure that auditing elements meet the needs of the variety of public sector agencies

EKSA also introduced a new auditing model which comprises the Generic, as well as the Specific Criteria taking into account the diversity of the government agencies and the types of services rendered.

MAMPU conducted a total of 138 EKSA consultations in public sector agencies of Malaysia throughout 2014. As of 31 December 2014, a total of 149 locations were certified with EKSA as shown below, according to the respective states:

## 5. Program *Mystery Shopping*

---

Program *Mystery Shopping* merupakan satu mekanisma yang dilaksanakan secara berterusan untuk memastikan tahap kualiti penyampaian perkhidmatan agensi-agensi kerajaan sentiasa memenuhi keperluan pelanggan. Pendekatan yang dipraktikkan dalam melaksanakan *Mystery Shopping* adalah melalui lawatan turun padang secara mengejut dan tanpa memaklumkan agensi kerajaan berkenaan bagi mengukur dan menilai tahap pengurusan pelanggan dan penyampaian perkhidmatan yang disediakan kepada kumpulan sasar.

Penilaian dibuat berdasarkan pemerhatian, temubual bersama pelanggan dan pembuktian secara bergambar semasa lawatan turun padang dilaksanakan. Pada tahun 2014, fokus pelaksanaan *Mystery Shopping* adalah terhadap elemen pematuhan waktu bekerja penjawat awam khususnya semasa waktu rehat dan tahap kualiti perkhidmatan kaunter.

Sebanyak 23 lawatan turun padang telah dilaksanakan sepanjang tahun 2014. Hasil penemuan program pemantauan ini dikemukakan kepada agensi untuk tujuan penambahbaikan dengan harapan akan dapat meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan awam.

## 5. *Mystery Shopping Programme*

---

*Mystery Shopping is an exemplary programme that is meticulously planned and executed to ensure that the quality of public service delivery is sustainable and exceeds the customers' expectation. One of the approaches used in implementing Mystery Shopping is by conducting spot-checks on government agencies to gauge their delivery of services to the customers.*

*Among the common techniques utilised in conducting Mystery Shopping are observation, interviewing the customers, and gathering evidence supported by pictures. The focus of Mystery Shopping conducted in 2014 was to measure the compliance of public servants to working hours and the quality of counter services.*

*A total of 23 visits to government agencies were conducted in 2014. The findings of these site visits were analysed and subsequently reported to the respective agencies for implementing improvements to enhance the quality of public service delivery.*

# MAMPU SARAWAK

MAMPU SARAWAK



# MAMPU SARAWAK

## MAMPU SARAWAK

MAMPU Sarawak merupakan salah satu cawangan MAMPU yang menjadi agen perubahan atau penggerak kepada pelaksanaan pemodenan dan transformasi sistem penyampaian perkhidmatan awam di Negeri Sarawak. Antara peranan MAMPU Sarawak adalah seperti berikut:

*MAMPU Sarawak is one of MAMPU branches that act as a change agent or catalyst in modernisation programmes and transformation of the public service delivery in Sarawak. Its roles are:*

- Menjadi penggerak dan agen perubahan pentadbiran dan pengurusan bagi Perkhidmatan Awam Sarawak
- Memudah cara pelaksanaan program pemodenan dan transformasi sistem penyampaian Perkhidmatan Awam Sarawak
- Merancang dan meneraju pembangunan teknologi maklumat dan komunikasi (TMK) Perkhidmatan Awam Sarawak
- Menjadi pakar runding dalam pengurusan organisasi dan teknologi maklumat dan komunikasi (TMK) Perkhidmatan Awam Sarawak

- Catalyst and change agent for public sector administration on management in Sarawak
- Facilitator for the implementation of modernisation programmes and the transformation of the public service delivery system in Sarawak
- Planner and catalyst for information and communication technology (ICT) for the public sector in Sarawak
- Consultant for public sector organisational and ICT management in Sarawak

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

### ACHIEVEMENTS IN 2014

#### 1. Program Mesra Pelanggan Bersama YB Menteri

Sebagai usaha berterusan untuk turun padang bersama rakyat, Menteri di Jabatan Perdana Menteri, YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun telah mengadakan Program Mesra Pelanggan Bersama YB Menteri.

Pada tahun 2014, sebanyak dua edisi program berkenaan telah diadakan di Sarawak iaitu pada 7 Mac 2014 di Kapit dan 3 Oktober 2014 di Sri Aman. Program Mesra Pelanggan Bersama YB Menteri ini dikendalikan secara bergilir antara MAMPU, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA) dan Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran (SPP).

##### Kapit, 7 Mac 2014

Sebanyak 12 agensi telah mempamerkan produk dan perkhidmatan masing-masing dalam program ini. Antara agensi yang terlibat ialah Pejabat Setiausaha Persekutuan Sarawak (SUPS), Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK), Pihak Berkuasa Kemajuan Pekebun Kecil Perusahaan Getah (RISDA) dan Hospital Kapit.

#### 1. Customer-Friendly Programme with the Minister

*A continuous effort for meeting the rakyat, the Customer-Friendly Programme, was organised by YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun, Minister in The Prime Minister's Department.*

*In 2014, this programme was organised in two series, namely in Kapit on 7 March 2014 and in Sri Aman on 3 October 2014. This programme is organised on a rotational basis by MAMPU, the Public Service Commission (SPA) and the Education Service Commission (SPP).*

##### Kapit, 7 March 2014

*A total of 12 agencies participated in this programme exhibiting their products and services. Among the agencies that participated were the Federal Secretary's Office of Sarawak (SUPS), the Ministry of Domestic Trade, Cooperatives and Consumerism (KPDNKK), the Rubber Industry Smallholder Development Authority (RISDA) and Kapit District Hospital.*

Selain itu, sesi penyampaian surat tawaran pelantikan kepada sembilan orang penerima daripada SPA dan tiga orang penerima daripada SPP turut diadakan, diikuti sidang media bersama YB Menteri dan delegasi.

Edisi Kapit ini turut disertai oleh YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Ketua Pengarah MAMPU, YBhg. Datuk Haji Md Yahaya bin Basimin, Setiausaha Persekutuan Sarawak, YBhg. Datuk Dr Haili bin Dolhan, Pengerusi SPP dan YBhg. Dato' Segarajah Ratnalingam, Timbalan Pengerusi SPA.

*A session of presenting offer letters to nine recipients from SPA and another three from SPP was held; followed by a media session with the Minister and delegates.*

*This programme was attended by the honourable Datuk Wira Omar bin Kaseh, Director-General of MAMPU, the honourable Datuk Haji Md Yahaya bin Basimin, Federal Secretary of Sarawak, the honourable Datuk Dr Haili bin Dolhan, Chairman of SPP and the honourable Dato' Segarajah Ratnalingam, Deputy Chairman of SPA.*



Sesi bergambar VIP  
*Photo session with VIP*



Petikan Media  
*Excerpt from media*



YB Menteri dan delegasi turut melawat semua booth pameran  
*Minister and delegates visiting participating booths*



**Sri Aman, 3 Oktober 2014**

Program Mesra Pelanggan Edisi Sri Aman telah dihadiri oleh hampir 5,000 penduduk daerah Sri Aman dan daerah lain yang berdekatan.

Sebanyak 20 agensi telah mempamerkan produk dan perkhidmatan masing-masing antaranya Jabatan Imigresen Malaysia, Jabatan Tenaga Kerja Sri Aman, Pejabat Pilihanraya Negeri Sarawak dan Jabatan Pengangkutan Jalan Negeri Sarawak. Aktiviti lain yang turut diselitkan dalam program ini ialah sesi penyampaian Sijil Penyertaan Program Kesedaran Penggunaan Media Sosial oleh YB Menteri kepada pengetua dari enam buah sekolah menengah yang terlibat.

**Sri Aman, 3 October 2014**

*This Customer-Friendly Programme was attended by approximately 5,000 people from Sri Aman and neighbouring divisions.*

*The event witnessed 20 agencies exhibiting their products and services, namely the Department of Immigration Malaysia, the Sri Aman Labour Department, the Sarawak State Election Office and the Road Transport Department of Sarawak. Certificates for participating in the Social Media Usage Awareness Programme were also presented to principals from six schools.*

Majlis tersebut diserikan lagi dengan kehadiran YB Tuan Masir anak Kujat, Ahli Parlimen Sri Aman dan beberapa orang kenamaan seperti YBhg. Datuk Haji Md Yahaya bin Basimin, Setiausaha Persekutuan Sarawak, YBhg. Datuk Dr Haili bin Dolhan, Pengerusi SPP, YBhg. Dato' Segarajah Ratnalingam, Timbalan Pengerusi SPA, YBrs. Dr Aizi Razman bin Ismail, Timbalan Ketua Pengarah (TPP) MAMPU dan YBrs. En. Johnathan Lugoh, Residen Bahagian Sri Aman.

*Member of Parliament for Sri Aman, Mr. Masir Kujat attended the programme together with other dignitaries, namely the honourable Datuk Haji Md Yahaya bin Basimin, Sarawak Federal Secretary, the honourable Datuk Dr Haili bin Dolhan, Chairman of SPP, the honourable Dato' Segarajah Ratnalingam, Deputy chairman of SPA, YBrs. Dr Aizi Razman bin Ismail, Deputy Director-General of MAMPU and YBrs. Mr. Johnathan Lugoh, Sri Aman Resident's Office.*

## 2. Program Kesedaran Penggunaan Media Sosial

Sempena Program Mesra Rakyat Bersama YB Menteri di Sri Aman, MAMPU Sarawak telah menganjurkan Program Kesedaran Penggunaan Media Sosial pada 30 September 2014. Program ini berlangsung dari jam 8.00 pagi hingga 1.00 tengah hari di Hotel Seri Simanggang, Sri Aman.

Program ini bertujuan memberi pendedahan dan kesedaran kepada para pelajar tentang penggunaan media sosial di samping amalan terbaik dalam penggunaannya. Tajuk-tajuk yang telah dibentangkan oleh Puan Azizah binti Mohamed Bee, Timbalan Pengarah (ICT) MAMPU Sarawak ialah "Pengenalan Kepada Media Sosial", "Jenis-Jenis Media Sosial" dan "Pengaruh Media Sosial dan Amalan Terbaik Penggunaan Media Sosial".

Seramai 29 orang pelajar dan lima orang guru pengiring dari enam buah sekolah menengah di sekitar Sri Aman dan Betong telah menyertai program ini. Sekolah yang terlibat ialah SMK Sri Aman, SMK Simanggang, SMK Melugu, Kolej Vokasional Betong, SMK St. Augustine dan SMK Datuk Patinggi.



Petikan Media / *Excerpt from media*

## 2. Social Media Awareness Programme

*In conjunction with YB Minister's 'Program Mesra Rakyat' in Sri Aman, MAMPU Sarawak organised a Social Media Awareness Programme on 30 September 2014. The event was held from 8.00am to 1.00pm in Seri Simanggang Hotel, Sri Aman.*

*The purpose of the programme was to provide exposure and awareness to students on social media and best practices. Topics presented by Mdm. Azizah binti Mohamed Bee, Deputy Director (ICT) of MAMPU Sarawak were "Introduction to Social Media", "Types of Social Media" and "The Influence of Social Media and Best Practices".*

*A total of 29 students, accompanied by five teachers from six secondary schools from around Sri Aman and Betong participated in the programme. These were: Sri Aman Secondary School, Simanggang Secondary School, Melugu Secondary School, Kolej Vokasional Betong, St. Augustine Secondary School and Datuk Patinggi Secondary School.*



Penyampaian sijil penyertaan oleh YB Menteri kepada para Pengetua sekolah yang menyertai Program Kesedaran Penggunaan Media Sosial/ *Presentation of participatory certificates by YB Menteri to Principals of schools involved in the Social Media Awareness Programme*

### 3. Sesi Libat Urus Portal Pusat Latihan 1Malaysia (1MTC) Zon Sarawak

Pusat Latihan 1Malaysia atau 1Malaysia Training Centre (1MTC) adalah inisiatif di bawah Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS) yang telah dilancarkan pada 29 Oktober 2012. Projek 1MTC membolehkan penggunaan fasiliti sedia ada di Institut Latihan Awam (ILA) dikongsi secara menyeluruh dan penggunaannya dapat dioptimalkan oleh pelbagai pihak selain menawarkan kemudahan carian dan permohonan kursus yang disediakan oleh ILA.

Sesi Libat Urus Portal 1MTC telah diadakan di Institut Pendidikan Guru Kampus Batu Lintang, Kuching pada 28 Januari 2014. Seramai 57 orang peserta dari 25 ILA di Sarawak telah menghadiri sesi berkenaan. Para peserta telah diberi taklimat dan latihan *hands-on* tentang penggunaan Portal 1MTC serta mengemas kini maklumat mengenai fasiliti, kursus dan data perakaunan ILA mereka. Selain itu, mereka juga diberi latihan mengenai peranan sebagai pengguna, pentadbir atau moderator ILA masing-masing.

Majlis penutupan Sesi Libat Urus Portal 1MTC telah dirasmikan oleh YBhg. Dato' Dr Nor Aliah binti Mohd. Zahri, Timbalan Ketua Pengarah (ICT) MAMPU. Setakat September 2014, sebanyak 93 fasiliti merangkumi auditorium, bengkel, bilik kuliah, bilik mesyuarat, bilik seminar, dewan, kemudahan sukan dan rekreasi, makmal komputer dan kemudahan lain disenaraikan di bawah pelbagai ILA Negeri Sarawak.

Bagi pihak yang berminat membuat tempahan fasiliti, membuat carian kursus yang ditawarkan, mendaftarkan nama agensi dalam Portal 1MTC atau mendapatkan maklumat lain berkenaan projek dan Portal 1MTC, sila layari Portal 1MTC ([www.1mtc.gov.my](http://www.1mtc.gov.my)).

### 3. Sarawak Zone 1Malaysia Training Centre (1MTC) Portal Engagement Session

*The 1Malaysia Training Centre (1MTC) is an initiative under the National Blue Ocean Strategy (NBOS) which was launched on 29 October 2012. The 1MTC Project allows the utilisation of facilities in Public Training Institutes (Institut Latihan Awam - ILA) to be shared optimally by various parties in addition to providing research and registration functions for courses provided by ILAs.*

*A 1MTC Portal Engagement Session was held on 28 January 2014 in Batu Lintang Teachers' Education Institute, Kuching. It was attended by 57 participants from 25 ILAs across Sarawak. They were given briefing and hands-on training on the use of the 1MTC Portal as well as updating their respective information on facilities, courses and accounting data. Additionally, they were given training on all the modules of the system user, administrator or moderator for the respective ILA.*

*The 1MTC Portal Engagement Session closing ceremony was officiated by YBhg. Dato' Dr Nor Aliah binti Mohd. Zahri, former Deputy Director-General (ICT) of MAMPU. As of September 2014, there were 93 facilities ranging from auditoriums, workshops, lecture rooms, meeting rooms, seminar rooms, halls, sports and recreation facilities, computer labs and other facilities listed under Sarawak ILAs.*

*Those interested in booking any facility, searching for courses to register their agency in the 1MTC Portal or to obtain other information related to the 1MTC project and portal may visit the 1MTC Portal ([www.1mtc.gov.my](http://www.1mtc.gov.my)).*



YBhg. Dato' Dr Nor Aliah binti Zahri ceria bergambar bersama semua peserta sesi Engagement Portal 1MTC  
YBhg. Dato' Dr Nor Aliah binti Mohd. Zahri posing with participants of 1MTC Portal Engagement Session

#### 4. Program Search, Share And Assist Sarawak (3SA) 2014

Program 3SA merupakan satu inisiatif MAMPU Sarawak bagi mengenal pasti, membantu dan membimbing agensi kerajaan persekutuan dalam meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan supaya menepati keperluan, kehendak dan aspirasi rakyat. Program 3SA adalah berlandaskan kepada Anugerah Kualiti Ketua Menteri Sarawak (AKMS) sebagai mekanisme bagi mengenal pasti agensi-agensi persekutuan yang memerlukan penambahbaikan berterusan dalam sistem pengurusan pentadbiran organisasi.

Antara aktiviti yang dirancang khas di bawah Program 3SA ialah Sesi Familiarisasi Anugerah Ketua Menteri Sarawak (AKMS). Program berkenaan merupakan kolaboratif strategik di antara MAMPU Sarawak dengan Unit Pemodenan Perkhidmatan Dan Kualiti (UPPQ), Jabatan Ketua Menteri. Sesi ini telah diadakan pada 26 Jun 2014 di INTAN Kampus Sarawak dengan jumlah penyertaan sebanyak 37 agensi persekutuan. Penceramah jemputan dalam sesi ini ialah:

- Encik Dolhadi bin Mazuki, Ketua Penolong Pengarah UPPQ, Jabatan Ketua Menteri
- Puan Hajah Elean binti Masa'at, Penolong Akauntan Negeri, Jabatan Perbendaharaan Negeri Sarawak
- Puan Cornelia Wong Chui, Timbalan Pengarah Seksyen Transformasi dan Pemodenan Pengurusan 2 (TPP2), MAMPU Sarawak
- Puan Azizah binti Mohamad Bee, Timbalan Pengarah Seksyen Pembangunan ICT (PICT), MAMPU Sarawak



#### 4. Sarawak's Search, Share And Assist Programme (3SA) 2014

Using Sarawak's Chief Minister Quality Awards as a mechanism, the 3SA Programme is to assist federal agencies in continuous improvement of their administration system.

A specially planned activity under the 3SA Programme was the familiarisation session of the Sarawak's Chief Minister Quality Awards. This programme was a strategic collaboration between MAMPU Sarawak and UPPQ Chief Minister's Department. The session was held on 26 June 2014 at the INTAN Sarawak Campus with the participation of 37 federal agencies. Invited speakers of the session were:

- Mr. Dolhadi bin Mazuki, Principal Assistant Director UPPQ, Chief Minister's Department
- Mdm. Hajah Elean binti Masa'at, Assistant State Accountant, Sarawak Treasury Department
- Mdm. Cornelia Wong Chui, Deputy Director of Management Transformation and Modernisation Section (TPP2), MAMPU Sarawak
- Mdm. Azizah binti Mohamad Bee, Deputy Director, ICT Development Section (PICT), MAMPU Sarawak



- ▲ Puan Cornelia Wong Chui menyampaikan Taklimat Kriteria 1: Kepimpinan organisasi, Kriteria 7: Pencapaian Organisasi dan Kriteria 3: Pengurusan Sumber Manusia  
*Mdm Cornelia Wong Chui delivering her talk on Criteria 1: Organisation Leadership, Criteria 7: Organisation Achievement and and Criteria 3: Human Resource Management*

- ◀ Puan Azizah binti Mohamad Bee menyampaikan Taklimat Kriteria 4: Pengurusan ICT  
*Mdm. Azizah binti Mohamad Bee delivering her talk on Criteria 4: ICT Management*

- ◀ Sesi Q and A bersama para peserta sewaktu Sesi Familiarisasi AKMS / Q and A Session

# MAMPU SABAH

MAMPU SABAH



# MAMPU SABAH

## MAMPU SABAH

MAMPU Sabah merupakan salah satu cawangan MAMPU yang menjadi agen atau penggerak kepada pelaksanaan pemodenan dan transformasi sistem penyampaian perkhidmatan awam di negeri Sabah. Antara peranan MAMPU Sabah adalah seperti yang berikut:

*MAMPU Sabah is a MAMPU branch that acts as a change agent or catalyst in the implementation of modernisation programmes and transformation of the public service delivery in Sabah. It's roles are:*

- Menjadi penggerak dan agen perubahan pentadbiran dan pengurusan bagi perkhidmatan awam Sabah
- Memudah cara pelaksanaan program pemodenan dan transformasi sistem penyampaian perkhidmatan awam Sabah
- Merancang dan meneraju pembangunan teknologi maklumat dan komunikasi (TMK) perkhidmatan awam Sabah
- Menjadi pakar runding dalam pengurusan organisasi dan teknologi maklumat dan komunikasi (TMK) perkhidmatan awam Sabah

- As a catalyst and change agent for the administration and management of the public sector in Sabah
- Facilitator for the implementation of modernisation programmes and the transformation of public service delivery system in Sabah
- Plan and spearhead the implementation of information and communication technology (ICT) for the public sector in Sabah
- Acts as consultant for public sector organisational and ICT management in Sabah

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

### ACHIEVEMENTS YEAR 2014

#### 1. Program Mesra Pelanggan Bersama YB Menteri

Program yang dilaksanakan di Daerah Kecil Sook yang terletak di pedalaman Sabah ini merupakan program kolaboratif jabatan-jabatan kerajaan yang menggunakan konsep Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS). Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, Jabatan Pendaftaran Negara, Pejabat Daerah Keningau, dan Pejabat Daerah Kecil Sook merupakan antara jabatan yang terlibat selain daripada pelbagai jabatan lain yang terletak di Daerah Keningau.

Tujuan utama program ini adalah untuk membawa pelbagai perkhidmatan kerajaan kepada rakyat terutamanya yang berada di kawasan terpencil agar mereka boleh memperoleh akses kepada perkhidmatan tersebut. Selain itu ia memberi peluang kepada pelbagai agensi kerajaan untuk merasa denyut nadi masyarakat melalui pelbagai kaunter informasi dan pertanyaan yang dibuka sepanjang program tersebut berlangsung.

Orang ramai diberi peluang melihat sendiri kemudahan yang disediakan dan menggunakannya semasa program. Akses kepada kemudahan seperti 1Gov\*Net melalui komputer dengan talian internet turut disediakan.

#### 1. Customer-Friendly Programme with the Minister

*This programme, which was implemented in the Sook Sub-district located in a remote area of Sabah, is a collaborative effort of government departments that have adopted the concept of the National Blue Ocean Strategy (NBOS). The Education Service Commission, the Public Service Commission, the National Registration Department, the Keningau District Office and the Regional Office of Sook Sub-district were among the departments involved apart from the presence of various other departments in the Keningau District.*

*The main objective of this programme was to deliver various government services to the people to enable them to gain access to such services, particularly those living in remote areas. In addition, it presents an opportunity to various government agencies to empathise with the community through various information and enquiry counters that were opened throughout the programme.*

*People were given the opportunity to witness for themselves the facilities provided, as well as to use them during the programme. Access to facilities such as 1Gov\*Net was also made available online through the computers provided.*

Antara pengisian program kali ini ialah penyerahan MyKad kepada pemohon-pemohon, temu duga terbuka jawatan Pegawai Imigresen Gred KP17, penyerahan surat lantikan sebagai penjawat awam, ceramah peluang pekerjaan, sesi dialog, dan pameran oleh pelbagai jabatan dan agensi kerajaan.

*The programme included the handing over of identity card (MyKad) to applicants, open interviews for Immigration Officers (Grade KP17), presentation of letters of appointment for civil servants, talks on job opportunities, dialogue session, and an exhibition by various government departments and agencies.*



Tetamu kehormat yang hadir dalam program tersebut disambut mesra oleh rakyat setempat/ *Guests of honour who attended the programme were given a warm welcome by the locals*



Tetamu kehormat mengabadikan kenangan dengan bersama-sama menanam anak pokok/ *Guests of honour capturing memories by planting young plants together*

## 2. Seminar Merakyatkan Perkhidmatan Awam

## 2. "Merakyatkan Perkhidmatan Awam" Seminar

Program yang diadakan pada 24 Oktober 2014 di Dewan Kuliah Politeknik Sandakan ini merupakan kesinambungan program yang telah diadakan pada tahun-tahun sebelumnya. Program ini dijayakan bersama-sama MAMPU Sabah, Majlis Perbandaran Sandakan, Politeknik Sandakan dan Pejabat Pendidikan Daerah Sandakan melalui kerjasama strategik.

*This programme was the continuation of the programmes organised in previous years. Held in the Lecture Hall of Sandakan Polytechnic on 24 October, 2014, this programme was co-organised by MAMPU Sabah, Sandakan Municipal Council, Sandakan Polytechnic and Sandakan District Education Office through a strategic collaboration.*

Objektif utama seminar adalah untuk memberi pendedahan kepada penjawat-penjawat awam khususnya yang berada di Sandakan mengenai kepentingan pelaksanaan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) di agensi masing-masing. Ia juga bertujuan untuk memaklumkan salah satu inisiatif kerajaan iaitu 1MTC, dan bagaimana agensi boleh mendapat faedah daripada pelaksanaannya.

*The main objective of this seminar was to expose civil servants, in the area of Sandakan to the importance of the implementation of the Public Sector Conducive Ecosystem (EKSA) in their respective agencies. It was also aimed at providing information regarding the 1MTC, and how their agencies can benefit from its implementation.*



◀ Sebahagian peserta yang hadir mendaftar kehadiran di awal pagi  
*Some of the programme participants registering their attendance early in the morning*



Sebahagian daripada peserta yang hadir pada seminar tersebut  
*Among the participants who attended the seminar*

◀ Peserta mendengar ceramah berkenaan EKSA  
*Participants listening to a talk on EKSA*

### 3. Amalan EKSA ke arah Negeri Sabah Maju Jaya

Program Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) yang mula diuar-urkan pada awal tahun 2014 telah disebar di Sabah. Program pertama yang dilaksanakan ialah Bengkel EKSA untuk agensi-agensi kerajaan di Kota Kinabalu yang diadakan di INTAN Kampus Sabah pada 26 Jun 2014. Bengkel ini dirasmikan oleh Setiausaha Persekutuan Sabah. Ia menjadi titik tolak pelaksanaan EKSA dalam kalangan agensi kerajaan di Sabah.

Sebanyak 137 agensi diberikan taklimat dan bengkel EKSA, manakala 26 agensi diberikan sijil EKSA setelah memenuhi syarat Audit Pensijilan. Jabatan Pendidikan Negeri Sabah merupakan jabatan pertama yang berjaya dipersijilkan, melibatkan semua Pejabat Pendidikan Daerah di seluruh Sabah. Majlis penyerahan sijil disempurnakan oleh YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun kepada Pengarah Jabatan Pendidikan Negeri Sabah, YBhg. Datuk Jame Alip.



### 3. EKSA Practice towards a Successfully Developed Sabah

*The Public Sector Conducive Ecosystem Programme (EKSA) which was first introduced in early 2014 has begun its implementation in Sabah. The first programme implemented was the EKSA Workshop for government agencies in Kota Kinabalu on 26 June 2014 at the Sabah INTAN Campus. The workshop was officiated by the Sabah Federal Secretary. It marked the beginning of EKSA implementation among government agencies in Sabah.*

*A total of 137 agencies were briefed and participated in the EKSA workshop, while 26 agencies were awarded EKSA certificates upon fulfilling the certification audit. The Sabah Education Department was the first department that had successfully certified all District Education Offices throughout the state. YB Datuk Joseph Entulu anak Belaun presented the certificates to the Director of the Sabah Education Department, Datuk Jame Alip.*

*Majlis Penyampaian Sijil Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) kepada Pejabat Pendidikan Daerah (PPD) Sabah pada 28 Oktober 2014/ The Public Sector Conducive Ecosystem (EKSA) Certificate Presentation Ceremony to Pejabat Pendidikan Daerah (PPD) Sabah on 28 October 2014*

### 4. Seminar TMK Negeri Sabah VIII

“Pemeriksaan ICT Asas Pemantapan Integriti Penjawat Awam” merupakan tema yang dipilih pada tahun 2014 bagi seminar TMK Negeri Sabah VIII yang telah diadakan pada 21 Oktober 2014. Seminar TMK Negeri Sabah ini merupakan program tahunan yang dilaksanakan secara kolaboratif strategik antara Universiti Malaysia Sabah, Kampus INTAN Sabah, MAMPU Sabah, Lembaga Koko Malaysia, dan Jabatan Perkhidmatan Komputer Negeri Sabah.

Pada tahun 2014, Jabatan Perkhidmatan Komputer Negeri Sabah merupakan penganjur utama berdasarkan giliran penganjuran sejak Seminar TMK Negeri Sabah diperkenalkan pada tahun 2005.

Seminar tersebut diadakan di Tun Sakaran Ballroom TH Hotel Kota Kinabalu dan dirasmikan oleh YB Datuk Siringan Gubat, Menteri di Kementerian Pembangunan Sumber dan Kemajuan Teknologi Maklumat. Seramai 248 orang peserta dari pelbagai agensi Kerajaan Persekutuan dan Negeri di Sabah telah menghadiri seminar tersebut.

### 4. Sabah ICT Seminar VIII

*“Pemeriksaan ICT Asas Pemantapan Integriti Penjawat Awam” was the selected theme for the 8th Sabah ICT Seminar held on 21 October 2014. The Sabah ICT seminar is an annual programme organised via a strategic collaboration between the University Malaysia the Sabah, Sabah INTAN Campus, MAMPU Sabah, the Malaysian Cocoa Board and the Sabah State Computer Service Department.*

*In 2014, the Sabah State Computer Service Department was the main organiser in accordance with the rotation policy since the Sabah ICT Seminar was first introduced in 2005.*

*The seminar was held at the Tun Sakaran Ballroom in TH Hotel, Kota Kinabalu and was officiated by YB. Datuk Siringan Gubat, Minister of Human Resources Development and Information Technology, Sabah. A total of 248 participants from various federal and state government agencies in Sabah attended the seminar.*

Objektif seminar ini ialah:

- memberi pendedahan kepada pegawai Kementerian dan agensi mengenai integriti dalam penggunaan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK)
- menggariskan panduan-panduan dalam menggunakan aset TMK
- memantapkan perkhidmatan awam melalui TMK

Antara pengisian seminar pada kali ini ialah pembentangan kertas kerja dan pameran. Nilai tambah dalam penganjuran seminar ialah penglibatan pihak swasta selaku pempamer. Senarai pembentang kertas sewaktu seminar adalah seperti yang berikut:

- MAMPU
- Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)
- Politeknik Kota Kinabalu
- Kementerian Sumber dan Kemajuan Teknologi Maklumat, Sabah
- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM)

*The objectives of the seminar were:*

- *to expose officers from ministries and agencies on integrity in the use of information and communications technology (ICT)*
- *to provide guidelines for Information and Communications Technology (ICT) usage*
- *to strengthen public services through ICT*

*The seminar consisted of paper presentations as well as exhibitions. An added value gained in this seminar was the involvement of the private sector as exhibitors. The paper presenters for this seminar were as follows:*

- *MAMPU*
- *Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)*
- *Kota Kinabalu Polytechnic*
- *Ministry of Resource Development and Information Technology, Sabah*
- *Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC)*



Barisan tetamu kehormat yang hadir dalam Seminar TMK Negeri Sabah / *Among the guests of honour who attended the seminar*



Peserta seminar yang merangkumi agensi Persekutuan dan Negeri di Sabah / *Seminar participants from various federal and state agencies in Sabah*



Ketibaan YB. Datuk Siringan Gubat, Menteri di Kementerian Pembangunan Sumber dan Kemajuan Teknologi Maklumat ke Seminar Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK) Negeri Sabah / *The arrival of YB. Datuk Siringan Gubat, Minister of Resource Development and Information Technology, at the Sabah ICT Seminar*

**5. Hands-On Training IPv6**

*Hands-On Training IPv6* Sektor Awam Negeri Sabah yang merupakan program anjuran bersama MAMPU Sabah, Kampus INTAN Sabah, Jabatan Perkhidmatan Komputer Negeri dan *Internetwork Research Lab*, Universiti Utara Malaysia (UUM) Kedah. Program ini telah diadakan di Makmal Komputer Akasia 2, Kampus INTAN Sabah selama 4 hari iaitu pada 22 – 25 April 2014. Program ini adalah bertujuan memberikan pendedahan dan persiapan awal kepada agensi-agensi bagi tujuan pelaksanaan IPv6 di agensi masing-masing.

**5. IPv6 Hands-On Training**

*IPv6 Hands-On Training for the Public Sector in Sabah is a programme jointly organised by MAMPU Sabah, Sabah INTAN Campus, Sabah State Computer Service Department and the Inter-network Research Lab, from Universiti Utara Malaysia (UUM) Kedah. The programme was held in Akasia 2 Computer Lab, Sabah INTAN Campus for 4 days, from 22 to 25 April 2014. This programme was intended to provide exposure and to give an opportunity for initial preparation of participating agencies on the implementation of IPv6 in their respective agencies.*

Program ini dihadiri oleh 29 orang peserta dari 12 agensi yang terlibat seperti yang berikut:

- Kampus INTAN Sabah
- Universiti Malaysia Sabah (UMS)
- Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan Cawangan Sabah
- Hospital Beaufort
- Politeknik Kota Kinabalu
- Jabatan Kesihatan Negeri Sabah
- MAMPU Sabah
- Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Cawangan Sabah
- Bahagian Pencen Cawangan Sabah, JPA
- INTAN Bukit Kiara (atas permintaan Kampus INTAN Sabah)
- Lembaga Koko Malaysia
- Jabatan Perkhidmatan Komputer Negeri (JPKN)

The programme was attended by 29 participants from 12 participating agencies as follows:

- Sabah INTAN Campus
- University Malaysia Sabah (UMS)
- Education Service Commission - Sabah Branch
- Beaufort Hospital
- Kota Kinabalu Polytechnic
- State Health Department of Sabah
- MAMPU Sabah
- Public Service Commission – Sabah Branch
- Pension Division of Sabah, JPA
- INTAN Bukit Kiara (upon request by Sabah INTAN Campus)
- Malaysian Cocoa Board
- Sabah State Computer Service Department (JPKN)



YBrs. Dr. Ahmad Suki bin Che Mohamed Arif, Pensyarah Kanan *Internetwork Research Lab*, Universiti Utaram Malaysia (UUM) memberikan penerangan berkenaan Konsep IPv6 kepada para peserta/ *YBrs. Dr. Ahmad Suki bin Che Mohamed Arif, Senior Lecturer from the Internetwork Research Lab, Universiti Utara Malaysia (UUM) explaining the concept of IPV6 to participants*



Sebahagian peserta sedang tekun menjalani Latihan Lab Konfigurasi IPv6/ *Among the participants during the IPv6 Lab Configuration Training*



Sesi bergambar para peserta kursus IPv6 Sektor Awam Negeri Sabah/ *A photo session for participants of the IPv6 course*

## 6. Seminar ICT Wilayah (SIW)

Seminar ICT Wilayah (SIW) merupakan program yang dianjurkan secara kolaboratif strategik melibatkan MAMPU, Agensi Persekutuan dan Agensi Negeri. Seminar ini diadakan di dua zon pada tahun 2014 seperti di Jadual 1. Seminar bertujuan sebagai *platform* kesedaran berkenaan perkembangan teknologi TMK semasa dan inisiatif-inisiatif TMK yang disediakan kerajaan dalam mempermudah penyampaian perkhidmatan kerajaan kepada pelanggan.

## 6. Regional ICT Seminar

The *Regional ICT Seminar (RIS)* is a programme organised via a strategic collaboration involving MAMPU, Federal and State Agencies. The seminar was held in two zones in 2014 as shown in Table 1. The purpose of this seminar is to serve as an awareness platform with regard to the current ICT technological developments and ICT initiatives provided by the government in facilitating the delivery of government services to customers.

↓ Seminar ICT Wilayah Tahun 2014/*The Regional ICT Seminar for 2014*

Bil. / No.	Zon / Zone	Lokasi / Location	Tarikh / Date
1.	Kota Kinabalu	Auditorium, Kompleks Pentadbiran Kerajaan Persekutuan Sabah/ <i>Auditorium, Sabah Federal Administration Complex</i>	25 Jun/ <i>June</i>
2.	Sandakan	Politeknik Sandakan/ <i>Sandakan Polytechnic</i>	24 Oktober/ <i>Oktober</i>

Tema yang dipilih bagi SIW Zon Kota Kinabalu ialah “*Big Data, Open Data and New MGPWA*”. Majlis perasmian seminar telah disempurnakan oleh YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Ketua Pengarah MAMPU dan telah dihadiri oleh 300 orang peserta. Objektif seminar ICT Wilayah Zon Kota Kinabalu adalah seperti yang berikut:

- Memberi pendedahan dan kefahaman mengenai strategi pelaksanaan *Big Data Analytics* dan *Open Data* di sektor awam
- Memaklumkan tadbir urus pelaksanaan *Big Data Analytics* dan *Open Data* di sektor awam
- Sebagai platform untuk perkongsian pengetahuan (*Knowledge Sharing*) hasil kajian *Big Data Analytics* dan *Open Data*
- Memberi pendedahan berkenaan kriteria baharu *Malaysia Government Portals and Websites Assessment (MGPWA)* tahun 2014



YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Ketua Pengarah MAMPU menyampaikan ucapan perasmian sempena Seminar TMK Wilayah Zon Kota Kinabalu/ *YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Director-General of MAMPU delivering his Opening Speech during the Regional ICT Seminar for the Kota Kinabalu Zone*

*The theme chosen for RIS Kota Kinabalu was “Big Data, Open Data and New MGPWA”. YBhg. Datuk Wira Omar Bin Kaseh, Director-General of MAMPU officiated the seminar, which was attended by 300 participants. The objectives of the RIS for the Kota Kinabalu zone were:*

- *to provide exposure and understanding on the implementation strategy of Big Data Analytics and Open Data in the public sector*
- *to inform participants about the governance of Big Data Analytics and Open Data in the public sector*
- *as a platform for knowledge sharing of the research findings on Big Data Analytics and Open Data*
- *to provide exposure concerning the new criteria of Malaysia Government Portals and Websites Assessment (MGPWA) for 2014*



Ucapan alu-aluan seminar disampaikan oleh YBhg. Dato' Abu Bakar bin Hassan, Setiausaha Persekutuan Sabah/ *The welcoming speech was delivered by YBhg. Dato' Abu Bakar bin Hassan, Sabah Federal Secretary*

Sesi fotografi tetamu kehormat sempena Seminar TMK Wilayah Zon Kota Kinabalu/ *Photography session for the Guests of Honour during the Regional ICT Seminar for the Kota Kinabalu Zone*



Seminar ICT Wilayah (SIW) Zon Sandakan dilaksanakan melalui Seminar Merakyatkan Perkhidmatan secara kolaboratif strategik antara MAMPU Sabah, Politeknik Sandakan, Majlis Perbandaran Sandakan, dan Pejabat Pendidikan Sandakan. Objektif seminar TMK Wilayah Zon Kota Sandakan adalah seperti berikut:

- memberikan pendedahan kepada pegawai kementerian dan agensi mengenai kepentingan merakyatkan perkhidmatan awam
- memberikan penerangan bagaimana usaha-usaha kerajaan seperti Program EKSA dan Program 1MTC dapat merakyatkan perkhidmatan awam
- memantapkan perkhidmatan awam melalui program-program seperti EKSA dan 1MTC

*The Regional ICT Seminar (RIS) for the Sandakan Zone was held in conjunction with the “Merakyatkan Perkhidmatan” Seminar via a strategic collaboration between MAMPU Sabah, Sandakan Polytechnic and Sandakan Municipal Council and the Education Office of Sandakan. The objectives of the Regional ICT Seminar for the Kota Sandakan Zone were:*

- *to expose officials in ministries and agencies on the importance of “merakyatkan perkhidmatan awam”*
- *to explain how government efforts such as EKSA and 1MTC programmes could promote the policy of “merakyatkan perkhidmatan awam”*
- *to strengthen public services through programmes such as EKSA and 1MTC*



**MAMPU**  
JABATAN PERDANA-MENTERI



# SEKTOR TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT) INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY SECTOR

- Bahagian Perundingan ICT / *ICT Consultancy Division* <
- Bahagian Pembangunan Aplikasi / *Application Development Division* <
- Bahagian Pembangunan Strategik dan Arkitektur ICT / *ICT Strategic and Architecture Development Division* <
- Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT / *ICT Infrastructure Shared Services and Security Development Division* <

Sektor Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK) terbahagi kepada empat bahagian yang berperanan sebagai perancang dan peneraju dalam pembangunan TMK sektor awam. Sektor ini melaksanakan pemantauan rangkaian, pelaksanaan audit keselamatan, penggubalan dasar dan garis panduan yang menyokong pembangunan TMK sektor awam serta memberikan khidmat nasihat teknikal dan perundingan bagi pelaksanaan projek TMK ke arah memantapkan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan.

*The Information and Communication Technology (ICT) sector consist of four divisions that serves as a planner and leader in the development of the ICT in the public sector. This sector perform network monitoring, implementation of security audit, drafting policy and guidelines that support public sector ICT development as well as providing technical advice and consultation for the implementation of ICT projects towards strengthening the government services delivery.*

# BAHAGIAN PERUNDINGAN ICT

ICT CONSULTANCY DIVISION



# BAHAGIAN PERUNDINGAN ICT

ICT CONSULTANCY DIVISION

Bahagian ini dahulunya dikenali sebagai Pasukan Perunding ICT Sektor Awam dan berada di bawah seliaan Ketua Pengarah MAMPU. Selepas penstrukturan semula MAMPU pada Februari 2014, namanya telah diubah kepada Bahagian Perundingan ICT dan diletakkan di bawah seliaan Timbalan Ketua Pengarah (TMK) MAMPU. Bahagian ini terbahagi kepada tiga seksyen yang berperanan untuk:

*This division was formerly known as the Public Sector ICT Consultancy Team and under the supervision of the Director-General of MAMPU. After MAMPU restructuring in February 2014, its name was changed to ICT Consultancy Division and placed under the supervision of the Deputy Director (ICT), MAMPU. This division is divided into three sections, which serves to :*

- Memberikan khidmat rundingan dan khidmat nasihat TMK kepada sektor awam dalam lapan bidang pengkhususan TMK iaitu:
  - Perancangan Strategik TMK
  - Pengurusan Projek
  - Pengurusan Maklumat
  - Pembangunan Sistem
  - Pengurusan Pusat Data
  - Pengurusan Pangkalan Data
  - Pengurusan Rangkaian
  - Pengurusan Keselamatan TMK
- Merancang, mengkaji, membangun dan melaksanakan projek TMK yang merentasi agensi dan berimpak tinggi untuk mempertingkatkan tahap penyampaian agensi sektor awam dan menghasilkan serta melaksanakan pembangunan kepakaran personel TMK sektor awam
- Merancang dan melaksanakan kajian penyelidikan untuk menghasilkan inovasi dalam bidang TMK bagi mempertingkatkan prestasi sistem penyampaian perkhidmatan

- *Providing consultancy and advisory services to the public sector in eight fields of ICT specialisation namely:*
  - *Strategic ICT Planning*
  - *Project Management*
  - *Information Management*
  - *System Development*
  - *Data Centre Management*
  - *Database Management*
  - *Network Management and*
  - *ICT Security Management*
- *Planning, studying, developing and implementing high impact ICT projects across agencies to improve the Public Sector delivery system and to produce and implement the Public Sector ICT Personnel Competency Development*
- *Planning and implementing ICT innovation through research and development to improve service delivery*

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

ACHIEVEMENTS IN 2014

### 1. Khidmat Perundingan

Khidmat Perundingan ialah perkhidmatan yang melibatkan kajian melalui mesyuarat/bengkel dan mengkaji proses/laporan terhadap projek TMK yang dilaksanakan atau yang bermasalah. Laporan dihasilkan bagi memperaku dan mengemukakan cadangan penyelesaian terhadap projek yang dilaksanakan.

### 1. Provide Consultancy

*Consultancy service is a service that involved research through meeting/workshop and also through research on process/report of the ICT project or problems. A recommended solution report, will be generated to certify and submit proposals for the projects.*

Sebanyak 64 khidmat perundingan telah diberikan sepanjang tahun 2014, antaranya ialah:

- Kajian Pembangunan *Enterprise Architecture* Sektor Awam (1GovEA)
- TOPS (Perkhidmatan Pegawai Teknologi Maklumat yang Berbakat dan Cemerlang)
- Pembangunan Pelan Strategik ICT bagi 11 agensi, antaranya Lembaga Pelabuhan Johor, Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri, dan Jabatan Audit Negara

## A. Projek kajian Pembangunan *Enterprise Architecture* Sektor Awam (1GovEA)

1GovEA ialah projek di bawah EPP8 eGovernment iaitu pelaksanaan *Paperless Government*.

1GovEA bertujuan untuk membangunkan rangka kerja, metodologi dan *blueprint* yang boleh diguna pakai di seluruh agensi sektor awam. Bagi tujuan memudahkan agensi membangunkan dan melaksanakan 1GovEA, maka 1MOCC, sebagai hasil pengeluaran telah dijadikan model pembangunan dan pelaksanaan 1GovEA berpandukan metodologi 1GovEA yang dihasilkan.

*Enterprise Architecture (EA)* sering digunakan sebagai amalan untuk membantu organisasi berubah melalui persefahaman, *reconciling* dan perancangan merentas domain Bisnes, Data, Aplikasi dan Teknologi. Ia juga membawa perspektif baharu bagaimana sesebuah organisasi dinilai.

1GovEA merupakan kerangka kerja dan metodologi yang dapat membimbing agensi sektor awam di Malaysia membina amalan EA di agensi masing-masing. Matlamat utama 1GovEA adalah menyediakan pendekatan yang sama, penetapan langkah-langkah dan templat bagi memastikan kaedah yang konsisten untuk pembangunan EA sektor awam. 1GovEA menentukan cara baharu untuk agensi sektor awam menghadapi cabaran bisnes dan teknologi. Melalui EA, agensi akan mewujudkan penilaian yang sama bagi bisnes semasa dan persekitaran teknikal organisasi.

Kerangka Kerja 1GovEA mendefinisikan satu set elemen arkitektur dalam membina dan melaksanakan amalan EA. Bertindak sebagai panduan fungsian, Kerangka menghuraikan enam komponen utama yang agensi perlu bangunkan untuk memulakan pembinaan amalan EA sendiri.

Nilai yang diharapkan daripada 1GovEA Sektor Awam Malaysia adalah untuk menggabungkan Strategi Bisnes dan Teknologi, memperkukuh agenda kerjasama antara agensi, menguatkuasakan semula pembangunan keupayaan sektor awam dan menyelaraskan pelaksanaan 1GovEA dengan ISP dalam sektor awam.

*A total of 64 consultations were given during the year 2014, among them are:*

- *Study of Enterprise Architecture Development for Public Service (1GovEA)*
- *TOPS (Talented and Outstanding PTM Service)*
- *ICT Strategic Planning Development for 11 agencies, such as Johor Port Authority, Ministry of International Trade and Industry (MITI) and National Audit Department*

## A. Public Sector Enterprise Architecture (1GovEA) Development Research Project

*1GovEA is a project under the implementation of eGovernment EPP8 Paperless Government.*

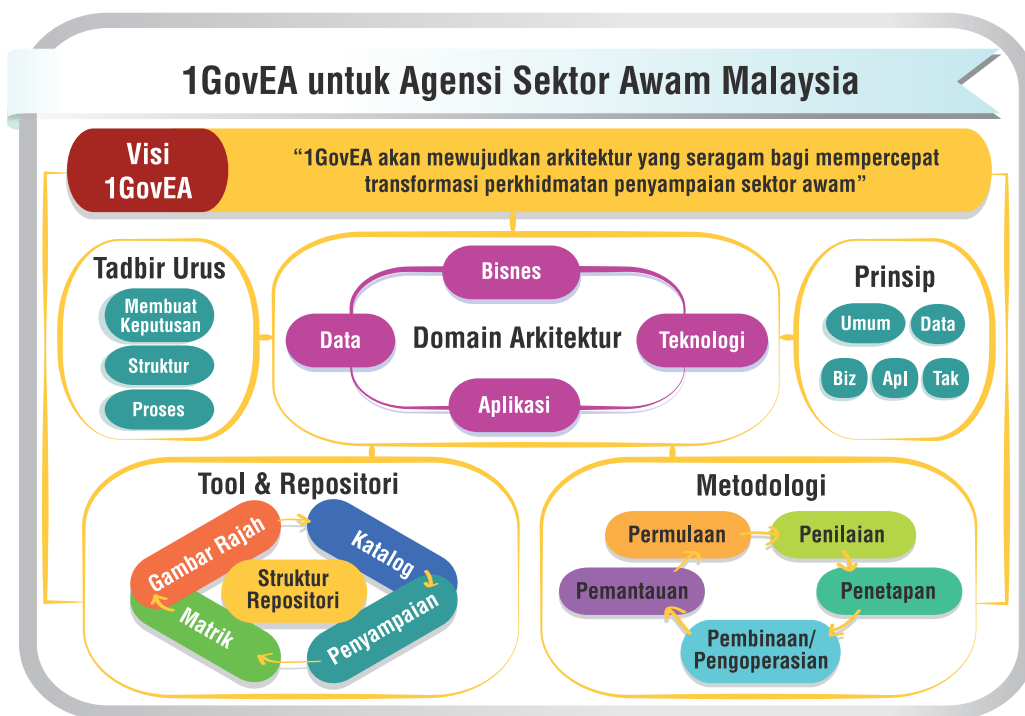
*1GovEA aims to develop a framework, methodology and blueprint that can be used in public sector agencies. In order to ease the agencies to develop and implement 1GovEA, thus 1MOCC has been the development and implementation model of 1GovEA based on the methodology that has been produce.*

*EA is often used as a practice to assist in transform organisations through understanding, planning and cross-domain reconciling Business, Data, Applications and Technology. It also brings a new perspective on how an organisation is assessed.*

*1GovEA is a framework and methodology that can guide public sector agencies in Malaysia to build EA practice in their respective agencies. 1GovEA main goal is to provide the same approach, the adoption of measures and templates to ensure consistent methodology for the development of public sector EA. 1GovEA will determine new ways for public sector agencies to face challenges in business and technology. By applying EA practice, agencies will create the same assessment of current business and technical environment of the organisation.*

*1GovEA Framework defines a set of architectural elements in building and implementing EA practice. Acts as a functional guide, 1GovEA Framework elaborate 6 main components that agencies should be developing to begin construction of its own EA practice.*

*The aimed of 1GovEA Malaysian Public Sector is to combine Business and Technology Strategy, strengthening inter-agency cooperation agenda, reinstate public sector capacity building and coordinating the implementation 1GovEA with ISP in the public sector*



Rajah 1GovEA/ Diagram 1GovEA Architecture

## B. Projek Talented and Outstanding PTM Services (TOPS) Fasa 1

Projek ini bertujuan meningkatkan tahap kompetensi personel TMK Sektor Awam. Projek ini memberi tumpuan kepada Pegawai Teknologi Maklumat (PTM) yang berkhidmat dalam sektor awam dari Gred 41 hingga ke Gred 54 dan belum diiktiraf sebagai pakar. Bidang-bidang yang telah dikenal pasti bagi projek TOPS adalah di bawah lapan bidang kepakaran sedia ada iaitu Perancangan Strategik TMK Pengurusan Projek, Pengurusan Maklumat, Pembangunan Sistem, Pengurusan Pangkalan Data, Pengurusan Keselamatan Maklumat, Pengurusan Rangkaian, dan Pengurusan Pusat Data. Selain daripada bidang-bidang utama ini, beberapa bidang lain juga akan diberi tumpuan seperti *Big Data*, *Open Data*, *Enterprise Architecture*, *Mobile Applications*, dan *Cloud Computing*.

Antara seminar/ bengkel/ program *Bootcamp*/ Program TOPS yang telah dianjurkan sepanjang 2014 adalah seperti berikut:

## B. Talented and Outstanding PTM Services Project Phase 1

*This project aims to increase the level of competence of the Public Sector ICT personnel. This project focuses on the PTM who served in the Public Sector from Grade 41 to Grade 54 and have not been recognized as an expert. The areas that have been identified for the TOPS project is under 8 existing areas of specialisation, namely ICT Strategic Planning, Project Management, Information Management, System Development, Database Management, Information Security Management, Network Management, and Data Center Management. Apart from these key areas, some other areas will also be emphasized as Big Data, Open Data, Enterprise Architecture; Mobile Applications and Cloud Computing.*

*Among the seminar/ workshop/ Bootcamp programme/ TOPS programmes which were organised during the year 2014 are as follows:*

1. *Enterprise Architecture - James Fox dari Australia – Unit Pengurusan Maklumat / Enterprise Architecture - James Fox From Australia – Information Management Unit*
2. *Analisis Keperluan Data / Data Requirement Analysis*
3. *Reka Bentuk Pangkalan Data / Database Design*
4. *Bootcamp Pembangunan ISP Siri 1 dan 2 / ISP Development Bootcamp Series 1 and 2*
5. *Security Tech Talk: Is Your Communication Secure? / Security Tech Talk : Is Your Communication Secure?*
6. *Tech Talk (Syarikat HP Networking): Designing Future-Proofed Campus LAN/Networking with Software-Defined Networking (SDN) / TechTalk (HP Networking): Designing Future-Proofed Campus LAN/Networking with Software-Defined Networking (SDN)*
7. *Sesi TechTalk Rangkaian: Cisco Unified Access – The power of IoT – Unit Pengurusan Rangkaian / Network TechTalk Session: Cisco Unified Access – The power of IoT – Network Management Unit*

## 2. Khidmat Nasihat

Khidmat Nasihat yang dilaksanakan memberi panduan dan bimbingan kepada agensi dalam melaksanakan sesuatu projek TMK atau mencari penyelesaian kepada masalah berkaitan TMK yang dihadapi. Pada tahun 2014, sebanyak 26 khidmat nasihat TMK telah diberikan, antaranya ialah:

- Ceramah Pengurusan Projek TMK Sektor Awam (PPISA) kepada penjawat sektor awam
- Pembangunan Kepakaran TMK Sektor Awam
- Projek *Health Data Warehouse*, Kementerian Kesihatan Malaysia

### A. Ceramah Pengurusan Projek TMK Sektor Awam (PPISA) kepada Penjawat Awam

Unit Pengurusan Projek TMK, Bahagian Perundingan ICT, MAMPU telah membangunkan Metodologi PPISA dan satu set templat PPISA dalam Bahasa Melayu sejak Ogos 2009. Metodologi PPISA ini meliputi aktiviti yang perlu dilaksanakan bagi lima fasa pengurusan projek iaitu Fasa Permulaan, Fasa Perancangan, Fasa Pelaksanaan, Fasa Pemantauan dan Fasa Penamatan. Templat PPISA bagi setiap fasa dibangunkan bertujuan untuk meningkatkan keefektifan dan keefisienan Pengurus Projek Kerajaan dan Pegawai Pengurusan Projek (PMO) dalam merancang, mengurus dan memantau projek.

Promosi bagi program pengenalan dan implementasi Metodologi PPISA ini giat dilaksanakan kepada penjawat awam terutamanya kepada PTM mulai Ogos 2010.

Bagi tahun 2014, sebanyak 10 bengkel/kursus PPISA telah diadakan dan seramai 212 orang pegawai kerajaan (majoriti PTM) telah diberi pendedahan mengenai Metodologi PPISA dan implementasi templat PPISA.

## 3. Projek Kolaboratif

Projek kolaboratif ialah projek pembangunan ICT yang merentasi agensi atau merentasi bahagian yang bertujuan untuk menyelesaikan sesuatu masalah atau mencadangkan perkhidmatan yang baharu. Satu laporan mengenai hasil projek akan disediakan. Pada tahun 2014, sebanyak dua projek kolaboratif telah dilaksanakan, iaitu:

### (i) Jalinan Kolaboratif UTeM-MAMPU

MAMPU telah bekerjasama dengan Universiti Teknikal Malaysia Melaka (UTeM) dalam Penganjuran Persidangan “*World Congress on Information and Communication Technologies 2014 (WICT’14)*” pada sehingga 11 Disember 2014, di Hotel Equatorial, Melaka dengan tema persidangan “*Empowering Nation through ICT*”.

## 2. Advisory Services

*Advisory service is to give guidance to agencies in order to execute ICT projects or for the purpose of solving ICT problems. 26 advisory services were provided in 2014, examples:*

- *Public Sector ICT Project Management (PPISA) Lectures for Public Officers*
- *ICT Public Sector Expertise Development*
- *Health Data Warehouse Project, Ministry of Health*

### A. Public Sector ICT Project Management (PPISA) Lectures for Public Sector Officers

*ICT Project Management Unit, ICT Consultancy Division, MAMPU has developed Public Sector ICT Project Management Methodology (PPISA) and a set of PPISA templates in Malay language since August 2009. PPISA Methodology consists of a series of activities that we should perform during five project management phases namely Initiation Phase, Planning Phase, Implementation Phase, Monitoring Phase and Closure Phase. PPISA templates are developed templates for each phase to increase the effectiveness and efficiency of the Government Project Managers and PMOs in project planning, managing and monitoring.*

*Awareness and implementation of PPISA Methodology to Malaysia public servants especially IT officers is actively promoted since August 2010.*

*In year 2014, a total of 10 PPISA workshops/courses have been held and there are 212 officers with PTM as majority participants have been exposed to PPISA Methodology and PPISA templates implementation.*

## 3. Collaboration Project

*Collaborative projects are ICT development projects involving cross agency or cross sections which aims to solve a problem or propose new services. A report on results of the project will be provided. In 2014, a total of two collaboration projects implemented, namely:*

### (i) UTeM-MAMPU Collaboration

*MAMPU has collaborated with the University Technical Malaysia Melaka (UTeM) in organizing the Conference “World Congress On Information and Communication Technologies 2014 (WICT’14)” from 8 to December 11, 2014, at the Hotel Equatorial Melaka. The conference theme is “Empowering the Nation through ICT”.*

Tujuan kerjasama adalah untuk:

- memberi peluang kepada pembuat dasar, ahli akademik dan pengamal industri untuk bertemu dan membincangkan masalah yang timbul
- mencari penyelesaian yang inovatif
- membincangkan keputusan saintifik baharu
- kaedah penggunaan dan aplikasi TMK dalam dunia sebenar

Persidangan WICT'14 menyediakan platform yang luas dalam menggalakkan kerjasama yang lebih erat antara pihak kerajaan, institusi akademik dan industri di bawah satu bumbung. Program utama WICT'14 yang dirancang semasa persidangan dibahagikan kepada tiga aliran iaitu institusi akademik, kerajaan dan industri. Program Aliran Kerajaan diterajui oleh MAMPU dan dijalankan pada 9 sehingga 10 Disember 2014.

Skop kerjasama yang diberikan oleh MAMPU termasuk:

- Penggunaan logo MAMPU dalam semua bahan publisiti kongres seperti laman sesawang, buku program, hebahan kongres dan lain-lain
- Perlantikan Ketua Pengarah MAMPU sebagai Penasihat bagi Aliran Kerajaan dalam WICT'14
- Penyertaan pegawai MAMPU dalam aktiviti Aliran Kerajaan bagi WICT'14 iaitu seramai tiga orang sebagai pembentang kertas kerja bagi *Parallel Session* dan lima orang sebagai ahli panel bagi sesi *Round Table*
- Penyelarasan penyertaan seramai 45 orang wakil dari Kementerian/Jabatan/Agensi

Beberapa siri perbincangan telah diadakan bagi penyelarasan WICT'14 antara MAMPU dan UTeM pada bulan Oktober sehingga November mengenai agenda, pembentang kertas kerja, ahli panel sesi meja bulat dan jemputan peserta dari kementerian/jabatan/agensi.

Atas sokongan penuh Ketua Pengarah MAMPU, kerjasama ini telah dilaksanakan dengan jayanya dengan 20% peserta persidangan adalah terdiri daripada pegawai sektor awam.

## (ii) Kolaborasi Pementapan Perkhidmatan ICT Imigresen

Projek dilaksanakan dalam tempoh enam bulan iaitu pada Mac 2014 sehingga Ogos 2014. Objektif projek ini adalah untuk mencadangkan penambahbaikan terhadap sistem TMK bagi perkhidmatan teras Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) yang merangkumi:

- Fungsi Kawalan Pintu Masuk Malaysia
- Fungsi Penguatkuasaan dan Depot
- Fungsi Pekerja Asing
- Fungsi Pas, Visa dan Permit
- Fungsi Pasport, Dokumen Perjalanan dan Keselamatan

*Outcome* projek ini dijadikan sebagai rujukan utama pihak JIM bagi menambah baik perkhidmatan teras Jabatan Imigresen dan meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan JIM kepada rakyat.

*The aim of the collaboration is:*

- to provide an opportunity for policy makers, academics and industry practitioners to meet and discuss the problems that arise
- to find innovative solutions
- to discuss new scientific results
- methods in the use and application of ICT in the real world

*WICT'14 conference provides a broad platform to promote closer cooperation between the government, academic institutions and industry under one roof. Main programme for WICT'14 conference are divided into three streams, namely academic institutions, government and industry. Aliran Kerajaan Programme led by MAMPU and commenced from 9 to 10 December 2014.*

*The scope of cooperation provided by MAMPU include:*

- Use of MAMPU logo in all publicity material such as websites, books, programmes, announcements and others
- Appointment of the Director-General of MAMPU as Advisor to the Aliran Kerajaan in WICT'14
- MAMPU employees participation in the activities of the Aliran Kerajaan for WICT'14; a total of three people as presenters for the *Parallel Session* and five people as a panelist for the *Round Table Session*
- Coordinates the participation of 45 representatives from the Ministry/ Department/ Agency

*A series of discussions were held for WICT'14 coordination between MAMPU and UTeM in October and November on the agenda, speakers, panelists and invitation for the roundtable participants from the Ministry/ Department/ Agency.*

*On the full support from the Director-General of MAMPU, this cooperation has been implemented successfully with presence 20% of conference participants comprising officials from the Public Sector.*

## (ii) Collaboration to Strengthen ICT Immigration Services

*Projects implemented for a period of six months, from March 2014 to August 2014. The objective of the project is to propose improvements in ICT systems for core services at Immigration Department of Malaysia (JIM). The core services include:*

- Malaysia Gateway Control Function
- Enforcement and Depot function
- Migrant Workers
- Pas, Visa and Permit
- Passport, Travel Document and Safety

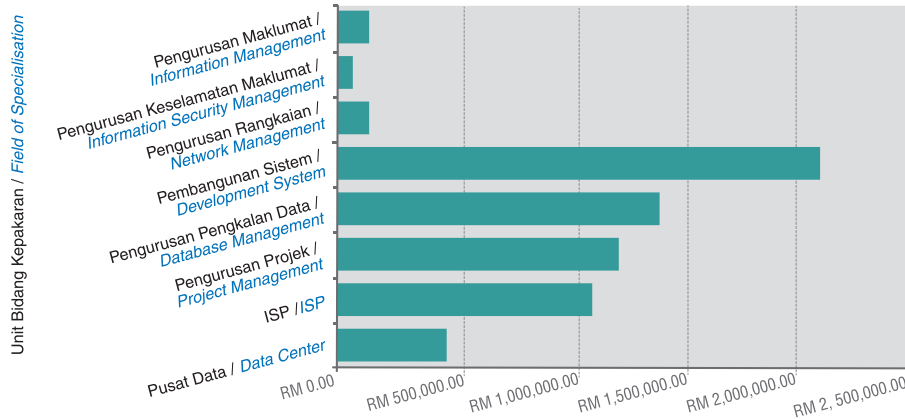
*Outcome of this project has become a key reference for improving the JIM core services and further enhance service delivery to the people.*

#### 4. Penjimatan Kos

Kos penjimatan BPI pada tahun 2014 yang disumbangkan oleh lapan unit bidang kepakaran ICT adalah sebanyak RM6,329,684.00. Carta bar menunjukkan taburan kos penjimatan yang disumbangkan daripada setiap unit seperti di Carta 1.

#### 4. Cost Saving

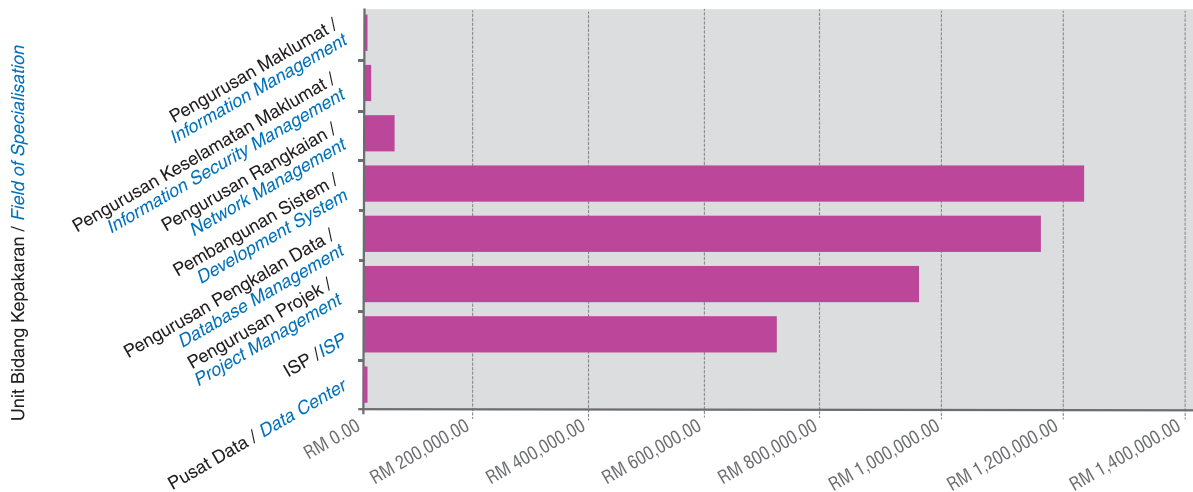
*BPI cost saving in 2014 that was contributed by eight fields of ICT specialisation was RM6,329,684.00. Distribution cost from each fields were tabulated in the bar chart as per Chart 1.*



Carta 1: Kos Penjimatan Khidmat Perundingan Bahagian Perundingan ICT Mengikut Unit Bidang Kepakaran / Chart 1: Consultancy Services Cost Saving, ICT Consultancy Division by Field of Specialisation

Kos penjimatan BPI pada tahun 2014 bagi projek pembangunan yang disumbangkan oleh lapan unit bidang kepakaran TMK adalah sebanyak RM4,170,870.00. Carta bar menunjukkan taburan kos penjimatan Projek Pembangunan yang disumbangkan daripada setiap unit seperti di Carta 2.

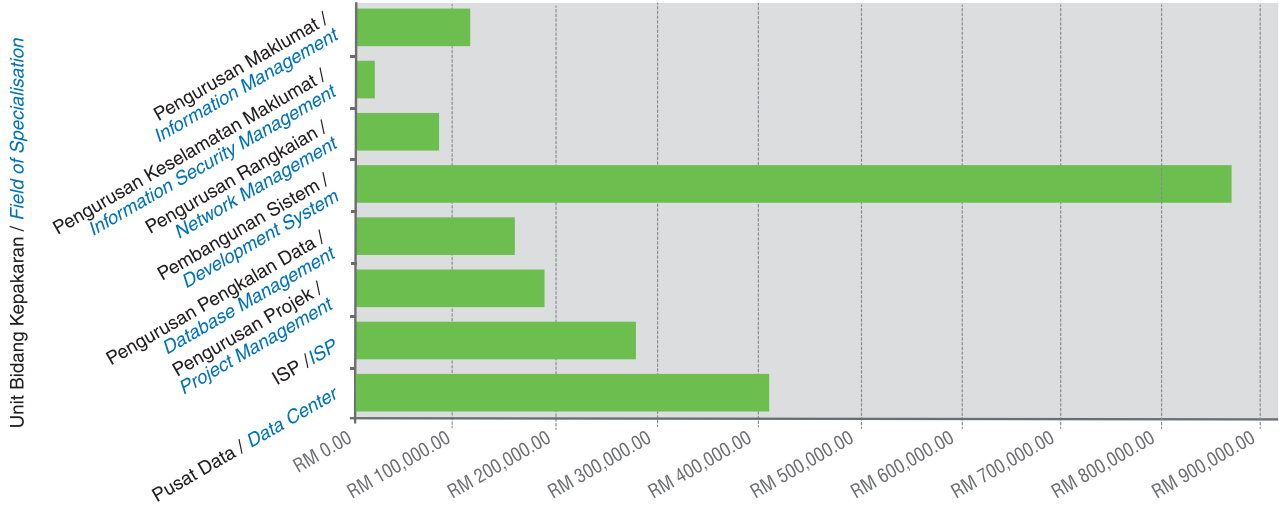
*BPI cost saving in 2014 for project development that contributed by eight fields of ICT specialisation were RM6,329,684.00. Distribution cost from each unit were tabulated in the bar chart as per Chart 2.*



Carta 2: Kos Penjimatan Projek Pembangunan Bahagian Perundingan ICT Mengikut Trek / Chart 2: Project Development Cost Saving, ICT Consultancy Division by Track

Kos penjimatan BPI pada tahun 2014 bagi khidmat perundingan yang disumbangkan oleh lapan unit bidang kepakaran TMK adalah sebanyak RM2,158,814.00. Carta bar menunjukkan taburan kos penjimatan khidmat perundingan yang disumbangkan daripada setiap unit seperti di Carta 3.

*BPI cost saving in 2014 for Consultancy Service that was contributed by eight fields of ICT specialisation was RM2,158,814.00. Distribution cost from each unit were tabulated in the bar chart below (Chart 3).*



Carta 3: Kos Penjimatan Khidmat Perundingan Bahagian Perundingan ICT Mengikut Trek  
 Chart 3: Consultancy Services Cost Saving, ICT Consultancy Division by Track

# BAHAGIAN PEMBANGUNAN APLIKASI

*APPLICATION DEVELOPMENT DIVISION*



# BAHAGIAN PEMBANGUNAN APLIKASI

## APPLICATION DEVELOPMENT DIVISION

Bahagian ini diwujudkan selepas penstrukturan semula MAMPU pada Februari 2014 dan dibahagikan kepada empat seksyen. Bahagian ini berperanan melaksanakan tugas seperti berikut:

*The division was created after MAMPU restructuring in February 2014 and divided into four sections. This division is responsible for performing task as follow:*

- Membangunkan aplikasi TMK untuk kegunaan MAMPU dan sektor awam
- Melaksanakan penyelenggaraan dan peningkatan aplikasi sedia ada
- Melaksanakan pengoperasian bagi aplikasi yang dibangunkan
- Mengurusetikan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT MAMPU (JPICT)
- Mengurus Mesyuarat Sektor TMK MAMPU

- *Developing ICT applications for MAMPU and public sectors*
- *Implementing, maintaining and enhancing existing applications*
- *Implementing operational application for developed applications*
- *Secretariat for the MAMPU ICT Steering Committee Meeting*
- *Secretariat for the MAMPU ICT Sector's Meeting*

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

### ACHIEVEMENTS IN 2014

#### 1. Projek *Single Sign On* (my1Login)

Projek *Single Sign On* (SSO) merupakan inisiatif PEMANDU di bawah *Strategic Reform Initiatives – Public Service Delivery* (SRI-PSD) dan menghasilkan produk yang dinamakan my1Login. Inisiatif ini mewujudkan satu gerbang yang membolehkan pengguna mengakses pelbagai perkhidmatan dalam talian kerajaan pada Portal myGovernment tanpa perlu melayari setiap portal agensi kerajaan yang berkenaan secara berasingan

Setelah wujudnya my1Login, rakyat tidak perlu lagi mengingati login ID untuk setiap perkhidmatan dalam talian yang diperlukan. my1Login membolehkan rakyat mendapatkan perkhidmatan dalam talian daripada pelbagai agensi kerajaan melalui gerbang utama di Portal myGovernment, menggunakan hanya satu login ID sahaja.

Sebanyak 30 agensi kerajaan di peringkat Persekutuan dan Pihak Berkuasa Tempatan terlibat dalam pelaksanaan projek ini. Antara agensi kerajaan yang terlibat ialah Jabatan Pendaftaran Negara, Bahagian Pinjaman Perumahan, Perbendaharaan Malaysia, Polis DiRaja Malaysia (PDRM), Kementerian Luar Negeri dan agensi-agensi lain yang terpilih. Antara perkhidmatan dalam talian kerajaan yang boleh dicapai melalui my1Login adalah MyKad Ganti, Sistem

#### 1. *Single Sign On* (my1Login) Project

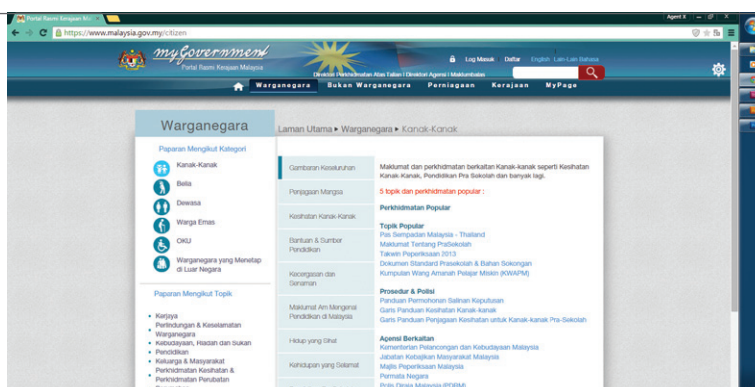
*my1Login is a product from the implementation of Single Sign On (SSO) Project. It is a project under the PEMANDU Strategic Reform Initiatives – Public Service Delivery (SRI-PSD). This initiative creates a gateway that enables users to access multiple Government online services via the myGovernment Portal without having to access every Government agencies portal seperately.*

*Citizens will no longer have to remember the user ID for every government online services. my1Login will enable the citizen to gain access to multiple Government online services through myGovernment Portal with a single user ID.*

*A total of 30 government agencies comprising of Federal agencies and Local Authorities involved in the project implementation. Some of the agencies are National Registration Department, Housing Loan Division of Treasury of Malaysia, Royal Malaysia Police, Ministry of Foreign Affairs etc. Some of the Government online services that can be accessed via my1Login are MyKad Ganti, Sistem Pinjaman Perumahan Bersepadu, Semakan Online PDRM, e-Consular of Ministry of Foreign Affairs dan e-Perkhidmatan MBPJ.*

Pinjaman Perumahan Bersepadu, Semakan Online PDRM, e-Konsular (Kementerian Luar Negeri) dan e-Perkhidmatan MBPJ.

Paparan skrin untuk inisiatif my1Login pada Portal myGovernment/ *my1Login initiative screen in myGovernment Portal*



## 2. Sistem eRating

Sistem eRating merupakan satu inisiatif kerajaan yang membolehkan pelanggan menilai dan memberi penarafan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh petugas barisan hadapan melalui aplikasi TMK. Sistem ini dibangunkan secara dalaman oleh MAMPU menggunakan perisian sumber terbuka dan diaplikasikan secara *web-based* serta boleh dicapai oleh pelanggan di kaunter melalui tablet eRating.

Sistem eRating telah dilaksanakan secara perintis pada tahun 2012 melibatkan 164 kaunter di 12 agensi kerajaan. Sepanjang pelaksanaan sistem eRating pada tahun 2014, peratus tahap penilaian pelanggan terhadap petugas kaunter adalah seperti yang berikut:

Bil. / No.	Tahap Penilaian/ <i>Level of Assessment</i>	Peratus % / <i>Percentage (%)</i>
1.	Cemerlang/ <i>Excellence</i>	71
2.	Memuaskan/ <i>Satisfactory</i>	17
3.	Sederhana Memuaskan/ <i>Average</i>	5
4.	Kurang Memuaskan/ <i>Less Satisfactory</i>	3
5.	Tidak Memuaskan/ <i>Unsatisfactory</i>	4

Pelaksanaan sistem eRating dapat membantu agensi-agensinya sektor awam untuk:

- mentransformasikan kaedah penilaian kepuasan pelanggan daripada sistem manual kepada sistem elektronik
- meningkatkan ketelusan dalam kaedah penilaian kepuasan pelanggan
- meningkatkan keberkesanan kaedah penilaian kepuasan pelanggan dengan pengurangan masa, kos, tenaga kerja dan prosedur yang terlibat
- meningkatkan kebolehpercayaan maklumat dan pelbagai laporan dapat dijana secara *realtime* dan *dalam talian*
- mewujudkan budaya mesra pelanggan dalam kalangan petugas kaunter

## 2. eRating System

*eRating system is a government initiative for customers to evaluate and give rating of quality of services which are provided by front line staff through ICT application. This system was developed in house by MAMPU using open source software. It is a web based system and accessed by customers at the counter through eRating tablet.*

*eRating system has been implemented on a pilot basis in 2012 involving 164 counters in 12 agencies. During the implementation eRating system in 2014, the percentage level of manning the customer ratings are as follows:*

*The result of eRating system implementation will help public sector agencies to:*

- *transform customer satisfaction ratings method from manual system to electronic system*
- *increase truthfulness in customer satisfaction ratings method*
- *improve effectiveness of customer satisfaction ratings method by reducing time, cost, labour and procedures involved*
- *upgrade the reliability of information and reports which can be generated in real-time and online*
- *create customer-friendly culture among counter staffs*



Pelaksanaan eRating di JPJ Shah Alam  
*Implementation of eRating system at JPJ Shah Alam*



Pelaksanaan eRating di PERKESO Jalan Tun Razak  
*Implementation of eRating system at PERKESO Jalan Tun Razak*

### 3. Projek Peluasan myIDENTITY

myIDENTITY merupakan inisiatif yang memudahkan individu (warganegara dan pemastautin tetap) berurusan dengan agensi kerajaan. Dengan myIDENTITY, individu tidak perlu lagi memberi maklumat peribadi (nombor kad pengenalan, nama, tarikh lahir, jantina, alamat tetap, alamat surat-menyurat, nombor telefon mudah alih dan alamat e-mel) yang sama setiap kali berurusan dengan agensi kerajaan. Jika terdapat sebarang pindaan atau perubahan maklumat, mereka perlu kemas kini 'hanya sekali' sahaja dan semua agensi kerajaan yang melaksanakan myIDENTITY akan menggunakan maklumat tersebut secara serentak.

myIDENTITY dilaksanakan secara perintis mulai Disember 2011 di empat agensi barisan hadapan iaitu di Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) selaku *custodian*, Jabatan Imigresen Malaysia (IMM), Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) dan Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDNM). Projek Peluasan myIDENTITY telah mula dilaksanakan pada Oktober 2013 dan dijadualkan selesai pada April 2015. Agensi – agensi yang terlibat dalam peluasan ini adalah seperti yang berikut:

- Suruhanjaya Pilihan Raya
- Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran
- Jabatan Kebajikan Masyarakat
- Jabatan Tenaga Kerja
- Polis Diraja Malaysia
- Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional

### 4. Projek Pembangunan dan Peluasan MyMesyuarat Sektor Awam Fasa 2

MyMesyuarat merupakan sistem pengurusan mesyuarat dan pemantauan keputusan mesyuarat secara dalam talian yang dibangunkan dengan menggunakan perisian sumber terbuka.

Antara fungsi yang terdapat dalam sistem MyMesyuarat ialah:

- jemputan mesyuarat secara automatik melalui e-mel
- memuat naik/memuat turun dokumen berkenaan mesyuarat

### 3. myIDENTITY Expansion Project

*myIDENTITY is an initiative that makes it easier for individuals to transact with the government agencies. With myIDENTITY, individual are not required to provide the same personal information (identification card number, name, date of birth, gender, permanent address, correspondence address, mobile phone number and e-mail address) each time they transact with government agencies. For any updates/changes, individual are require to update once and the information will be used by the agencies simultaneously.*

*myIDENTITY has been implemented at four pilot agencies namely the National Registration Department (NRD), Immigration Department of Malaysia (IMM), Road Transport Department (RTD) and Inland Revenue Board (IRB) since December 2011. Starting October 2013 the implementation of myIDENTITY was further expanded to another six agencies and is expected to be completed in April 2015. The agencies involved are as follows:*

- Suruhanjaya Pilihan Raya
- Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran
- Jabatan Kebajikan Masyarakat
- Jabatan Tenaga Kerja
- Polis Diraja Malaysia
- Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional

### 4. Project Development and Extension MyMesyuarat Public Sector Phase 2

*MyMesyuarat is an online system developed using open source software to manage and monitor meetings.*

*The functions in MyMesyuarat system are:*

- generation of meeting invitations which are sent via email
- uploading/ downloading documents of meetings
- monitoring the decisions of meetings and the status of assigned actions

- memantau keputusan mesyuarat dan status pelaksanaan
- mengemas kini status pelaksanaan di mana-mana sahaja, pada bila-bila masa
- kelulusan edaran minit mesyuarat
- carian melalui kata kunci
- menjalankan perbincangan secara dalam talian
- menyediakan buku alamat untuk ahli-ahli mesyuarat
- mencetak laporan dan minit mesyuarat secara automatik

Objektif projek adalah untuk menambah baik sistem MyMesyuarat sedia ada dengan membangunkan semula sistem MyMesyuarat berkonsepkan *cloud enable* dan mensasarkan peluasannya ke semua agensi sektor awam menjelang tahun 2016. Projek ini akan dilaksanakan dalam tempoh 29 bulan bermula pada April 2014 sehingga Ogos 2016.

- *updating the status of assigned actions anywhere, anytime*
- *approval of the minutes for distribution*
- *search with keywords*
- *conduct online discussions*
- *provide an address book for members of meetings*
- *printing of reports and minutes of meetings*

*The objective of this project is to enhance the existing MyMesyuarat by redeveloping it with cloud computing and then to roll-out MyMesyuarat 2 to all the agencies in the Public Sector by 2016. Implementation of the project will take 29 months starting April 2014 to August 2016.*



Bengkel *Pre Implementation Review* Projek MyMesyuarat 2/  
*MyMesyuarat 2 Pre Implementation Project Review*  
*Workshop*

## 5. Jawatankuasa Pemandu TMK (JPICT) MAMPU

Jawatankuasa Pemandu TMK (JPICT) MAMPU bertanggungjawab untuk menyelaras pelaksanaan program-program TMK di MAMPU termasuklah melulus dan memantau permohonan projek-projek TMK. Bagi tahun 2014, sejumlah 16 projek TMK dengan anggaran kos berjumlah RM325,336,840.30 telah dibentang dan diluluskan, dengan 12 daripadanya ialah projek yang dilaksanakan pada tahun 2014 dengan kos berjumlah RM309,596,149.20 dan projek selebihnya akan dilaksanakan pada tahun 2015. Projek-projek tersebut menggunakan peruntukan bawah RMK-10, NKEA dan peruntukan mengurus MAMPU.

## 6. Pengurusan Teknikal Portal MAMPU

Selaras dengan peranan MAMPU sebagai peneraju perkhidmatan dalam talian sektor awam, MAMPU terus berusaha meningkatkan kecekapan dan keberkesanan portal MAMPU sedia ada. Portal MAMPU merupakan instrumen utama dalam menyediakan persekitaran penyampaian maklumat dan perkhidmatan kepada agensi-agensi sektor awam dan juga rakyat.

Portal MAMPU telah mendapat pengiktirafan lima bintang dalam Penilaian Laman Web/Portal Sektor Awam oleh *Multimedia Development Corporation* (MDeC) mulai tahun 2009 sehingga 2013.

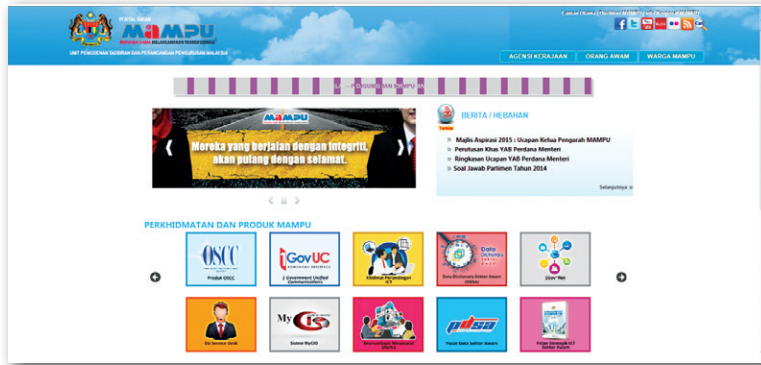
## 5. MAMPU ICT Steering Committee (JPICT)

*JPICT is a committee that responsible for coordinating the implementation of ICT programmes in MAMPU, including the approval and monitoring the applications of ICT projects. There were 16 projects that had been approved in the year 2014 by this committee with an estimated total cost of RM325,336,840.30. 12 projects with cost RM309,596,149.20 had started in 2014 and the other 4 projects will be started in 2015. These projects are provisioned under the 10th Malaysian Plan, NKEA and MAMPU yearly operational budget.*

## 6. Technical Management of MAMPU's Portal

*Being the leader for the implementation of public sector online services, MAMPU continuously emphasizing its efforts to improve the efficiency and effectiveness of its portal services. The MAMPU Portal is to be the main instruments to channel informations and services to the communities and other government agencies.*

*Consequently, the Public Sector Web Site/ Portal Evaluation organised by the Multimedia Development Corporation (MDeC) has awarded a 5-star rating for MAMPU's portal since the year 2009 until 2013.*



Portal MAMPU/ MAMPU Portal

## 7. myGovXchange (MGX)

myGovXchange merupakan gerbang atau pusat setempat bagi rakyat dan komuniti perniagaan berurusan dengan pelbagai agensi kerajaan. Terdapat dua kategori perkhidmatan iaitu bayaran dalam talian (myBayar) dan serahan borang dalam talian (myForms). Perkhidmatan ini boleh dicapai oleh pengguna berdaftar melalui Portal myGovernment, [www.malaysia.gov.my](http://www.malaysia.gov.my).

Dengan perkhidmatan myBayar, segala urusan pembayaran dan semakan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Pengguna hanya perlu mendaftar, pilih perkhidmatan bayaran yang dikehendaki dan klik 'bayar'. Pengguna juga boleh menyemak transaksi yang telah dilakukan dan mencetak resit rasmi sekiranya diperlukan. Gerbang pembayaran yang dibangunkan ini membolehkan bayaran dibuat melalui debit terus dari tujuh bank tempatan dan juga melalui kad kredit bagi perkhidmatan terpilih. myBayar membolehkan pengguna membuat pelbagai bayaran di satu portal dalam satu transaksi mudah, tanpa perlu pergi ke pelbagai agensi/kaunter/laman web agensi. Sesuai dengan gaya hidup teknologi masa kini, myBayar dapat menyelesaikan segala urusan dengan agensi kerajaan tanpa mengira waktu dan mengikut keselesaan pengguna.

Perkhidmatan myForms menyediakan kemudahan serahan secara dalam talian kepada pelbagai agensi kerajaan. Sebagai contoh, myForms menyediakan kemudahan permohonan pendaftaran majikan dan pekerja dengan Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN), Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO) dan Khidmat Wang Simpanan Pekerja (KWSP). Beberapa borang permohonan boleh dihantar ke pelbagai agensi dalam satu transaksi mudah yang boleh dilakukan di mana-mana dan pada bila-bila masa sahaja.

Sehingga kini terdapat 42 agensi dengan 103 perkhidmatan telah dintegrasikan melalui platform ini. Mulai Jun 2014, sistem ini juga sedang ditambah baik bagi membolehkan transaksi bayaran yang dilaksanakan melalui Portal agensi kerajaan lain berkongsi gerbang bayaran yang terdapat di myGovXchange ini. Perkhidmatan dalam talian juga diperluaskan ke 10 agensi lain dengan pertambahan 60 perkhidmatan baharu.

## 7. myGovXchange (MGX)

*myGovXchange is a one-stop online centre and gateway for public users and business communities to interact and transact with government agencies using a single platform, offering a seamless end-to-end interactive online services across government agencies. There are two categories of services i.e online payments (myBayar) and online submission form (myForms). These services can be accessed by registered users via myGovernment Portal, [www.malaysia.gov.my](http://www.malaysia.gov.my).*

*All payment transactions can be completed quickly and accurately via myBayar. Users simply need to register, select "your preferred payment" service and click 'pay'. Users can also check or view transactions that have been carried out and an official receipt can be printed if required. The payment gateway also allows payments to be made via direct debit from seven local banks and also via credit cards for selected services. myBayar allows users to make multiple payments in one easy transaction, without having to go to various agencies/counter/ agency websites.*

*While myForms provides easy application via online submission, for example registration of employers and employees with the IRB, SOCSO and EPF. myForms also allows application forms to be submitted to various agencies in one simple transaction that can be done anywhere and at any time.*

*As of to date, there are 42 agencies with 103 services have been integrated with this platform. This system is also currently being enhanced to enable payment transactions completed via other government agencies sharing the same payment gateway available in myGovXchange. 60 new online services from 10 agencies are also being developed.*

## 8. Projek 1Gov Appstore

Projek 1Gov Appstore adalah salah satu program di bawah *National Key Economic Area* (NKEA). Status pelaksanaan projek ini dipantau oleh Mesyuarat *Flagship Application Coordination Committee* (FCC) yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara. Ia merupakan lanjutan daripada projek Kerajaan Mudah Alih (*myGov Mobile*).

Objektif projek 1Gov Appstore adalah untuk menyediakan satu galeri utama bagi menempatkan aplikasi mudah alih kerajaan yang selamat, dipercayai dan dapat diakses secara berterusan oleh orang ramai melalui konsep *One Stop Centre*.

Inisiatif ini mensasarkan kepada orang ramai yang menggunakan *telefon pintar* bagi platform iOS, Android dan Windows sebagai pengguna di mana mereka hanya perlu membuka laman 1Gov Appstore untuk melihat semua senarai perkhidmatan kerajaan yang disediakan menerusi saluran aplikasi mudah alih.

Carian aplikasi mudah alih kerajaan di *playstore* biasa adalah sukar untuk mendapat hasil carian yang tepat sebagaimana yang diinginkan oleh pengguna. Justeru pengguna hanya perlu ke Galeri Aplikasi Mudah Alih Kerajaan Malaysia (GAMMA) bagi mendapatkan aplikasi mudah alih kerajaan dan memuat turun aplikasi tersebut secara PERCUMA.

Pelaksanaan 1Gov Appstore adalah seiring dengan pembangunan lebih banyak aplikasi mudah alih kerajaan dengan menggunakan *app generator*. MAMPU telah mengadakan beberapa perjumpaan dengan agensi-agensi untuk menerangkan lebih lanjut tentang inisiatif ini di samping mengenal pasti perkhidmatan-perkhidmatan kerajaan yang boleh dijadikan aplikasi mudah alih.

## 8. 1Gov Appstore Project

*1Gov Appstore is one of the programme under the National Key Economic Area (NKEA) which implementation status is monitored by Flagship Application Coordination Committee (FCC) chaired by the Chief Secretary of Malaysia Government. This initiative is an extension of the mobile Government project (myGov Mobile).*

*The objective of this project is to provide a main gallery for the government mobile applications which are secured, reliable and accessible to the public on 24/7 basis in line with the concept of One Stop Centre.*

*The target users for this initiative are smart phone users from iOS, Android and Windows platform. In order to get access to all the government services available in mobile application medium, they only need to access the 1Gov Appstore.*

*Searching government mobile application in playstore is quite difficult to get an accurate result. Thus, now the users only need to go to the Gallery of Malaysian Government Mobile Applications (GAMMA) to get government mobile applications.*

*The implementation of 1Gov Appstore is progressing parallel to the development of many more government mobile applications using the app generator. MAMPU has organised meetings and collaborations with the government agencies to introduce and expose them about this initiative, in order to identify high impact government services that can be transformed into mobile application.*



Konsep Pelaksanaan 1Gov Appstore  
*1Gov Appstore Implementation Concept*

# BAHAGIAN PEMBANGUNAN STRATEGIK DAN ARKITEKTUR ICT

ICT STRATEGIC AND ARCHITECTURE DEVELOPMENT DIVISION



# BAHAGIAN PEMBANGUNAN STRATEGIK DAN ARKITEKTUR ICT

## ICT STRATEGIC AND ARCHITECTURE DEVELOPMENT DIVISION

Bahagian Pembangunan Strategik dan Arkitektur ICT terbahagi kepada lima seksyen dan bertanggungjawab melaksanakan perkara berikut:

*The ICT Strategic and Architecture Development Division is divided into five sections and their responsibilities are:*

- Merancang dan menyelaras pelaksanaan program strategik TMK termasuk pembangunan dasar dan garis panduan TMK yang menyumbang kepada kemajuan TMK di dalam sektor awam
- Merancang dan menyelaras pelaksanaan *Enterprise Architecture (EA)* Sektor Awam berdasarkan Pelan Induk 1GovEA serta merancang, menyelaras, melaksana dan memantau Program Jawatankuasa Teknikal TMK bagi menyumbang kepada pembangunan TMK sektor awam
- Merancang, melaksana dan memantau program pembangunan keupayaan TMK bagi menyumbang kepada pembangunan TMK sektor awam
- Merancang, mengkaji, menyelaras dan memantau pelaksanaan inisiatif Kerajaan Digital bagi meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan yang berpaksikan rakyat
- Menggubal dasar-dasar, tadbir urus, pengurusan risiko dan pematuhan pengurusan keselamatan maklumat agensi sektor awam

- *Planning and coordinating the implementation of ICT strategic programmes including the development of ICT policies and guidelines that contribute towards ICT growth in the public sector*
- *Planning and coordinating the implementation of Public Sector Enterprise Architecture (EA) based on 1GovEA Blueprint as well as to plan, coordinate, implement and monitor ICT Technical Committee Programme to contribute to the public sector ICT development*
- *Planning, implementing and monitor ICT capability development programmes to contribute to the ICT development in the public sector*
- *Planning, studying, coordinating and monitoring the implementation of Digital Government initiatives to enhance effectiveness of Government service delivery system towards citizen-centric*
- *Formulating policies, governance, risk management and compliance information security management for public sector*

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

### ACHIEVEMENTS IN 2014

#### 1. Anugerah Inovasi Teknologi Maklumat dan Komunikasi (AIICT)

Anugerah Inovasi Teknologi Maklumat dan Komunikasi (AIICT) merupakan salah satu bidang yang dianugerahkan Anugerah Inovasi Sektor Awam (AISA). Anugerah AIICT diwujudkan dengan tujuan untuk:

- memberi penghargaan dan pengiktirafan kepada organisasi atas inisiatif inovasi yang dilaksanakan dan berjaya memanfaatkan TMK
- memprofil pelaksanaan TMK yang inovatif bagi menggalakkan perkongsian maklumat melalui *benchmarking* dan

#### 1. Information and Communication Technology Innovation Award (AIICT)

*Innovation, Information and Communication Technology (AIICT) award is one of the areas nominated in the Innovation of the Public Sector Award (AISA). AIICT award was established with the aim to:*

- *reward and recognition to organisations on innovative initiatives that have been implemented and successfully utilize ICT*
- *profiling the implementation of innovative ICT to promote information sharing through benchmarking and*

- mencetuskan persaingan positif dalam kalangan organisasi, dalam penggunaan TMK ke arah kecemerlangan penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkualiti

## 2. Portal Data Terbuka Sektor Awam

Pelaksanaan Portal Data Terbuka Sektor Awam adalah untuk mendapatkan penyelesaian terbaik bagi menggantikan Portal Rasmi *Open Data* Kerajaan Malaysia ([data.gov.my](http://data.gov.my)) sedia ada. Portal baharu ini akan menjadi pusat setempat atau *one service centre* bagi memudahkan orang ramai mencapai dan memuat turun data set kerajaan secara dalam talian yang disediakan oleh agensi-agensinya kerajaan.

Objektif Pelaksanaan Portal Data Terbuka Sektor Awam adalah untuk:

- mewujudkan platform data terbuka rasmi kerajaan melalui sistem yang lebih efisien, sistematik dan seragam
- mewujudkan satu portal perkongsian data rasmi kerajaan bagi kemudahan rakyat
- menyediakan kemudahan perkongsian data terbuka rasmi kerajaan melalui aplikasi mobile

## 3. Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan (JITIK)

Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan atau JITIK merupakan jawatankuasa yang bertanggungjawab menentukan arah tuju, dasar dan strategi pembangunan TMK serta memantau semua program TMK Sektor Awam berdasarkan Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2006.

Pada tahun 2014, Mesyuarat JITIK telah diadakan sebanyak dua kali iaitu pada 28 Mac 2014 dan 7 November 2014. Projek-projek ICT yang telah diputuskan dalam Mesyuarat JITIK akan dipantau secara berterusan bagi memastikan pelaksanaannya adalah mengikut jadual yang ditetapkan. Justeru itu, Mesyuarat Pemantauan Pelaksanaan Keputusan JITIK yang dipengerusikan oleh Timbalan Ketua Pengarah (ICT) MAMPU telah diadakan sebanyak tiga kali iaitu pada 4 Februari 2014, pada 14 Mac 2014 dan pada 27 Oktober 2014.

## 4. Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal ICT (JTICT)

MAMPU merupakan urus setia bagi Jawatankuasa Teknikal ICT (JTICT), satu jawatankuasa yang ditubuhkan bagi menimbang dan meluluskan permohonan kelulusan teknikal daripada agensi kerajaan bagi perolehan sistem, rangkaian, perkakasan dan perisian ICT. Mesyuarat ini dipengerusikan oleh Timbalan Ketua Pengarah (ICT) MAMPU.

- *trigger positive competition among organisations in the use of ICT towards excellent service delivery efficiency and quality.*

## 2. Open Data Public Sector Portal

*The implementation of Open Data Public Sector Portal is to get the best solution to replace existing Official Open Data Government Portal ([data.gov.my](http://data.gov.my)). The new portal will be a one-stop center or service center for the public to access and download data set government online services provided by government agencies.*

*The objectives of implementing Public Sector Open Data Portal are:*

- *create an official government open data platform through the system that is more efficient, systematic and uniform*
- *create an official government data sharing portal for people's convenience*
- *provide official government open data facility sharing through mobile applications*

## 3. IT and Internet Committee of the Government (JITIK)

*JITIK or IT and Internet Committee of the Government is the committee responsible for determining the direction, policy and strategy for ICT development and monitoring of all public sector's ICT programme based on the General Circular No. 2 of 2006 (Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2006).*

*In 2014, JITIK Meetings were held twice which on 28 Mac 2014 and subsequently on 7 November 2014. Decisions made on the ICT projects in JITIK Meeting will be closely monitored to ensure that implementation is according to the schedule. Thus, Implementation Monitoring Meeting chaired by the Deputy Director (ICT) of MAMPU was held three times in 2014 which the first meeting held on 4 February 2014, the second meeting held on 14 March 2014 and finally the third meeting held on 27 October 2014.*

## 4. ICT Technical Committee (ICTTC)

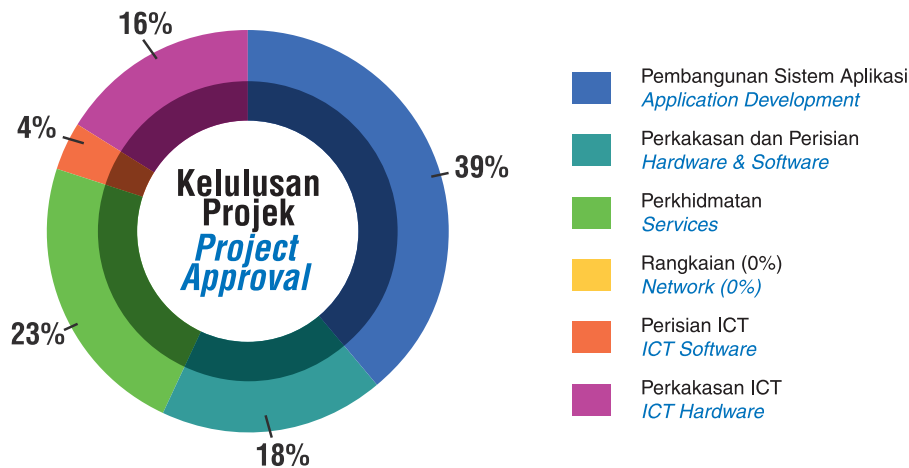
*MAMPU is the secretariat for the ICT Technical Committee (ICTTC), a committee for evaluating dan approving technical approval applications from public sector agencies in ICT application, network, hardware and software acquisitions. The steering committee is chaired by Deputy Director General (Information and Communication Technology).*

Sepanjang tahun 2014, sebanyak 86 kertas telah dibincangkan dalam Mesyuarat JTICT berjadual dan 11 kertas dibincangkan dalam Mesyuarat JTICT Khas. Selain daripada itu, lima permohonan diluluskan secara edaran yang melibatkan empat permohonan daripadanya telah dibincangkan dalam Mesyuarat JTICT berjadual dan telah dikaji semula. Semua permohonan ini melibatkan kos sebanyak RM11,008,514,193.67.

Secara umumnya, peratusan kelulusan projek mengikut enam kategori adalah seperti yang berikut:

*Throughout 2014, 86 project papers were discussed in ICTTC scheduled meetings and 11 projects were discussed and approved in ICTTC non-scheduled meetings. In addition to that, five projects were approved through circulation. These projects approval involved a total cost of RM11,008,514,193.67.*

*In general, the percentage summary of approved projects according to the six categories as below:*



Rajah 1 : Pecahan Peratusan Kelulusan Projek Mengikut Kategori  
Figure : Percentage Breakdown of Project Approval by Category

## 5. Analisis Data Raya

Data Raya merupakan satu ledakan informasi yang seiring dengan pertumbuhan ekosistem penggunaan *mobile* dan data internet. Terdapat tiga jenis data iaitu data berstruktur, semi-struktur dan tidak berstruktur. Data tidak berstruktur diperolehi daripada media sosial seperti *blog*, *facebook*, *twitter* dan berita *online*. Keadaan ini telah menyumbang kepada pertumbuhan Analisis Data Raya yang mempunyai ciri-ciri seperti besar, pelbagai, tidak terbatas dan bernilai, dan saiz data boleh mencapai sehingga terabytes dan petabytes.

Selari dengan fenomena Data Raya tersebut, YAB Perdana Menteri dalam mesyuarat Majlis Pelaksanaan MSC Malaysia (ICM) pada 14 November 2013 telah mengumumkan bahawa Kementerian Komunikasi Multimedia Malaysia (KKMM) dengan kolaboratif MAMPU dan *Malaysia Development Corporation* (MDeC) menerajui pelaksanaan *Big Data Analytic* (BDA) di Malaysia.

Pelaksanaan DRSA dijangka akan meningkatkan keupayaan kerajaan dalam membuat keputusan berasaskan fakta dan data, pembangunan bakat tempatan dan sekaligus menyahut keperluan kritikal agenda transformasi negara.

## 5. Big Data Analytics (BDA)

*Big Data is an explosion of data or information due to the growth of mobile ecosystems and internet data usage. There are three types of data which are structured data, semi-structured and unstructured data. The unstructured data generated from social media such as blogs, Facebook, Twitter and Online News. The characteristics of BDA are volume, variety, velocity and value, and the size of data are up to terabytes and petabytes.*

*Align with BDA technology, in MSC Malaysia Implementation Council Meeting (ICM) on 14 November 2013, the Prime Minister has mandated Ministry of Communications and Multimedia Commission (KKMM) in collaboration with MAMPU and Malaysian Development Corporation (MDeC) to spearhead the implementation of Big Data Analytic (BDA) initiatives in Malaysia.*

*The Public Sector BDA initiatives is expected to enhanced the Government's decision making based on facts and data, the development of local talent and at the same time responding to the critical needs of the national's transformation agenda.*

Beberapa program telah diadakan sama ada di peringkat Kebangsaan mahupun peringkat Sektor Awam bagi memberi penerangan dan pendedahan berkaitan inisiatif BDA yang terdiri daripada enam seminar, dua bengkel, empat taklimat, tiga pameran, dua lab dan 25 mesyuarat di sepanjang tahun 2014. MAMPU juga berkolaboratif dengan KKMM pada Oktober 2014 dalam melaksanakan *Proof Of Concept* (POC) untuk BDA bagi Analisis Sentimen berkaitan pelaksanaan GST di Malaysia. Satu sesi demonstrasi POC telah dibuat dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu BDA yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha KKMM pada 26 November 2014.

*There are several promotions and awareness programmes in national level or public sector level for BDA for year 2014 which consists of six seminars, two workshops, three exhibitions, two labs and 25 meetings. In October 2014, MAMPU in collaboration with KKMM carried out Proof Of Concept (POC) activities for BDA by using Government Service Tax (GST) Sentiment Analysis as case study. The demonstration of the result POC has been presented in National BDA Steering Committee on 26 November 2014.*

Projek Rintis DRSA dijangka mula dilaksanakan pada Februari 2015 dalam tempoh 12 bulan. Projek Rintis DRSA meliputi empat domain seperti berikut:

*The pilot project will be implemented in February 2015 for the period of 12 months. The Pilot Project comprises of four domain from different agencies as follows:*

- *Price Watch* - Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK)
- *Sentiment Analysis* - Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)
- *Crime Prevention* - Kementerian Dalam Negeri (KDN)
- *Infectious Disease Forecasting* - Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)

- *Price Watch* - The Ministry of Domestic Trade, Cooperatives and Consumerism (KPDNKK)
- *Sentiment Analysis* - The Ministry of Communications and Multimedia Commission (KPKK)
- *Crime Prevention* - Ministry of Home Affairs (MOHA).
- *Infectious Disease Forecasting* - Ministry of Health (MOH)



*Peserta yang hadir sempena Seminar BDA di Melaka pada 10 April 2014 anjuran MAMPU.  
Participants for BDA Seminar in Melaka on 10 April 2014 and organised by MAMPU*

## **6. Perjanjian Persefahaman antara MAMPU dengan CyberSecurity Malaysia**

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri telah menandatangani Memorandum Persefahaman (MoU) dengan CyberSecurity Malaysia bagi mewujudkan kerjasama strategik dalam bidang Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK). Sesi tandatangan Memorandum Persefahaman ini disempurnakan oleh YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Ketua Pengarah MAMPU dan YBrs. Dr. Amirudin bin Abdul Wahab, Ketua Pegawai Eksekutif CyberSecurity Malaysia pada 30 Disember 2014.

## **6. Memorandum of Understanding between MAMPU and CyberSecurity Malaysia**

*Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit (MAMPU) have signed a Memorandum of Understanding (MoU) with CyberSecurity Malaysia to establish strategic cooperation in the field of Information and Communication Technology (ICT). This MoU signing session was graced by Datuk Wira Omar bin Kaseh, Director-General of MAMPU and YBrs. Dr. Amirudin bin Abdul Wahab, Chief Executive Officer of CyberSecurity Malaysia on 30 December 2014.*

Selaras dengan kepakaran MAMPU dan *CyberSecurity Malaysia*, tujuh bidang kerjasama strategik dalam bidang keselamatan siber diwujudkan diantara kedua-dua agensi ini meliputi Pengurusan Insiden Keselamatan Siber, Forensik Digital, Tadbir Urus, Risiko dan Pematuhan Keselamatan Maklumat (*Information Security Governance, Risk and Compliance (ISGRC)*), Pembangunan Kompetensi dalam Bidang Keselamatan Siber, Program Kesedaran dan Pembudayaan Keselamatan Siber, Jaminan Keselamatan, dan Pensijilan Produk Keselamatan Siber.

Melalui kerjasama seperti ini, MAMPU mempergiatkan usaha ke arah satu objektif yang sama dan bersepadu untuk memanfaatkan teknologi serta memantapkan keselamatan ICT sektor awam dan keselamatan siber di Malaysia.

## **7. Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2014 – Pelaksanaan Kumpulan Wang Amanah Pembangunan Projek ICT Sektor Awam (KWAICT)**

Pekeliling ini bertujuan untuk menjelaskan tentang pengurusan Kumpulan Wang Amanah Pembangunan Projek ICT Sektor Awam (KWAICT). Pekeliling ini telah ditandatangani oleh Ketua Setiausaha Negara (KSN) pada 2 September 2014. KWAICT akan digunakan untuk tujuan pemberian ganjaran dan pembiayaan seperti berikut:

- pemberian ganjaran kepada ahli Pasukan Projek TMK yang berjaya melaksanakan Projek TMK secara dalaman dan menyumbang kepada penjimatan kos kerajaan
- pembiayaan Program Peningkatan Kompetensi TMK dan Profesionalisme Pegawai Skim Perkhidmatan Teknologi Maklumat Sektor Awam
- pembiayaan Program Penyelidikan dan Pembangunan TMK Sektor Awam bagi menghasilkan lebih banyak produk TMK tempatan.

## **8. NKEA Komunikasi, Kandungan dan Infrastruktur (CCI) EPP6 E-Kerajaan dan NKEA Perkhidmatan Perniagaan EPP2-1 Perkhidmatan Gunasama Kerajaan**

Program Transformasi Ekonomi (ETP) merupakan satu usaha untuk mentransformasikan Malaysia kepada sebuah negara berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020. ETP telah mengenal pasti 12 Bidang Ekonomi Utama Negara (NKEA) merangkumi 131 projek permulaan (EPP) yang akan memberi sumbangan kepada pertumbuhan ekonomi negara secara signifikan.

MAMPU telah diberi mandat untuk menerajui dua daripada 131 EPP iaitu:

- EPP6 E-Kerajaan di bawah NKEA Komunikasi Kandungan dan Infrastruktur (CCI) yang bertujuan

*Consistent with the expertise of MAMPU and CyberSecurity Malaysia, the strategic cooperation in cyber security areas are Cyber Security Incident Management, Digital Forensics, Information Security Governance, Risk and Compliance (ISGRC), Competence Development in Cyber Security areas, Cyber Security Awareness Programmes, Security Assurance, and Cyber Security Product Certification.*

*Through these cooperation, MAMPU has intensify its efforts towards a common objective and leveraging technology in order to strengthen the public sector ICT security and cyber security in Malaysia.*

## **7. General Circular No. 3 of 2014 - Implementation of Trust Fund for Public Sector ICT Projects Development (KWAICT)**

*The circular aims to explain the management of Trust Fund for Public Sector ICT Projects Development (KWAICT). The circular was signed by the Chief Secretary Government (KSN) on 2 September 2014. KWAICT will be used for the purpose of rewarding and financing as follows:*

- *remuneration to the members of the ICT Project Team successfully implementing ICT projects in-house and contribute to the Government's cost savings*
- *financing ICT Competence and Professionalism Enhancement Scheme Officer Information Technology Services Public Sector*
- *research and Development Funding Programme Public Sector ICT to generate more local ICT products*

## **8. NKEA Communications, Content and Infrastructure (CCI) EPP6 E-Government and NKEA Business Services EPP2-1 Government Shared Services**

*Economic Transformation Programme (ETP) is an effort to transform Malaysia to a high-income nation by 2020. ETP has identified 12 National Key Economic Areas (NKEA) includes 131 entry point projects (EPP) which will significantly contribute to the national economy.*

*MAMPU has been given the mandate to lead the two from 131 EPP namely:*

- *EPP6 E-Government under NKEA Communications, Content and Infrastructure (CCI) aim to increase*

meningkatkan penyampaian perkhidmatan kerajaan dengan lebih mudah, cepat dan telus

- EPP2-1 Perkhidmatan Gunasama Kerajaan di bawah NKEA Perkhidmatan Perniagaan yang bertujuan mengurangkan perbelanjaan kerajaan dalam proses perniagaan dan ICT bukan teras sehingga 20%

MAMPU telah menerajui pelaksanaan kedua-dua EPP tersebut sejak dari tahun 2010 dan kini impak keberkesanan pelaksanaannya telah dapat dilihat melalui pencapaian KPI-KPI yang ditetapkan setiap tahun.

Pada tahun 2014, sebanyak 30 projek telah dilaksanakan dibawah EPP6 E-Kerajaan dengan kos pelaksanaan sebanyak RM28juta. Manakala bagi EPP2-1 Perkhidmatan Gunasama Kerajaan, dua projek mega telah dilaksanakan dengan kos sebanyak RM80juta.

Pencapaian KPI 2014 bagi kedua-dua EPP tersebut adalah seperti gambarajah di bawah:



Pencapaian KPI 2014 bagi NKEA CCI EPP6 E-Kerajaan  
*2014 KPI Achievement for NKEA CCI EPP6 E-Government*

**9. Program Kolaboratif Strategik bersama MDeC dan United Nations (UN) Bagi Menganalisis Laporan Kaji Selidik e-Kerajaan United Nations 2014**

Laporan Kaji Selidik e-Kerajaan United Nations 2014 yang berasaskan soal selidik ke atas 193 negara anggota UN menunjukkan negara Malaysia telah merosot ke kedudukan 52 dengan Indeks Pembangunan e-Kerajaan (EGDI) sebanyak 0.6115 berbanding kedudukan ke 40 dengan EGDI sebanyak 0.6703 pada penilaian yang dijalankan pada tahun 2012. Laporan yang dikeluarkan setiap dua tahun ini adalah berdasarkan EGDI yang mengandungi tiga komponen penilaian iaitu Indeks Perkhidmatan Dalam Talian (OSI), Indeks

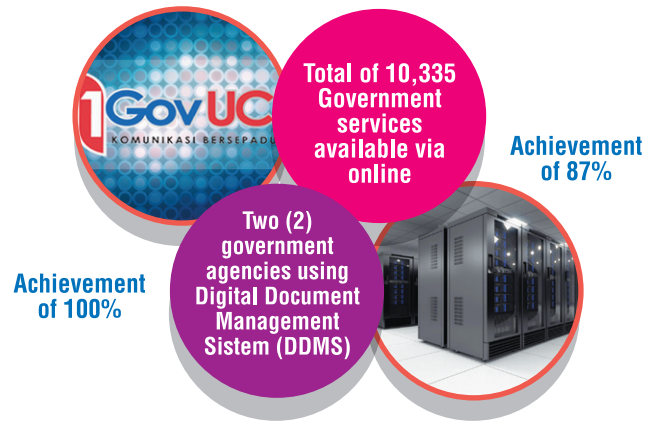
*the accessibility, speed and transparency of government service delivery*

- *EPP2-1 Government Shared Services under NKEA Business Services seek to reduce government spending in the process of non-core business and ICT for up to 20%*

*MAMPU has spearheaded the implementation of both EPP since 2010. Now the impact the effectiveness of their implementation was visible through the achievement of its KPIs.*

*In 2014, a total of 30 projects were implemented under EPP6 E-Government implementation cost of RM28 million. While for EPP2-1 Government Shared Services, two mega projects were implemented at the cost of RM80 million.*

*The achievement of 2014 KPIs for both EPP is as shown below:*



Pencapaian KPI 2014 bagi NKEA Perkhidmatan Kerajaan EPP2-1 Perkhidmatan Gunasama Kerajaan  
*2014 KPI Achievement for NKEA Business Services EPP2-1 Government Shared Services*

**9. Strategic Collaborative Programme with MDeC and United Nations (UN) to Analyse The United Nations e-Government Survey Report 2014**

*The United Nations e-Government Survey Report 2014 which was conducted based on the survey of 193 UN member countries shows Malaysia's ranking has declined to number 52 with an e-Government Development Index (EGDI) of 0.6115 compared to number 40 in ranking with an EGDI of 0.6703 in the 2012. The report which is published biennially is based on the EGDI comprising of three components of assessment namely: the Online Service Index (OSI),*

Telekomunikasi dan Infrastruktur (TII) dan Indeks Modal Insan (HCI).

Mesyuarat Penyelarasan Analisis Laporan Kaji Selidik *e-Kerajaan United Nations* 2014 telah diadakan secara kolaboratif strategik bersama MDeC pada 24 September 2014 bertujuan untuk memberi penerangan kepada beberapa agensi sektor awam terpilih berkenaan Transformasi Kerajaan Digital dan Kaji Selidik E-Kerajaan *United Nations*, berkongsi Analisis Laporan Kaji Selidik E-Kerajaan *United Nations* 2014 dan bersedia untuk penilaian dalam Kaji Selidik *e-Kerajaan United Nations* 2016.

Lanjutan daripada mesyuarat tersebut, Bengkel Pengukuran dan Penilaian untuk Kesiediaan e-Kerajaan (METER) telah diadakan pada 7 Oktober dan sesi Meja Bulat Bersama Wakil *United Nation of Economic and Social Affairs* (UNDESA) telah diadakan pada 10 Oktober 2014.

Sesi Meja Bulat Bersama Wakil UNDESA yang diadakan pada 10 Oktober 2014 bertujuan untuk:

- memahami metodologi soal selidik e-Kerajaan oleh UN
- memperbaiki kedudukan Malaysia dalam soal selidik e-Kerajaan 2016
- mendapat input permasalahan soal selidik yang dihadapi oleh agensi

Hasil dari beberapa sesi bersama-sama MDeC, UNDESA dan beberapa agensi kerajaan terpilih mendapati bahawa:

- secara umumnya, kaji selidik ini memberi tumpuan kepada perkhidmatan yang melibatkan kesejahteraan rakyat dan komuniti termasuk golongan kurang upaya dan warga emas
- terdapat beberapa ciri yang kurang jelas sumber maklumat yang diperolehi oleh pihak UN. Contoh: *Adult Literacy*
- terdapat ciri-ciri baharu yang dimasukkan dalam soal-selidik tahun 2014. Contoh: *Wireless broadband* (TII), *Expected years of schooling* dan *Mean years of schooling* (HCI)
- perkara yang berkaitan ciri, kaedah dan bidang/ sektor tumpuan penilaian perlu difahami agar tindakan penambahbaikan yang lebih agresif dan berkesan boleh diambil
- MAMPU, KKMM/ SKMM, KPM dan pihak lain yang berkaitan wajar bekerjasama dalam tindakan penambahbaikan untuk penilaian tahun 2016

Satu bengkel untuk mengenal pasti inisiatif penambahbaikan jangka pendek (*quickwins*) dan panjang telah diadakan bersama-sama MDeC dan agensi kerajaan yang terpilih pada 10 Disember 2014. Semua penambahbaikan *quickwins* yang dikenal pasti perlu siap dilaksanakan pada Portal MyGov dan juga portal agensi kerajaan yang terpilih pada Mac 2015.

*the Telecommunication Infrastructure Index (TII) and the Human Capital Index (HCI).*

*The Coordination Meeting for the United Nations e-Government Survey Report 2014 Analysis was held in strategic collaboration with MDeC on 24 September 2014. The purpose of the meeting is to explain to a few selected Public Sector agencies about the Digital Government Transformation and the United Nations e-Government Survey 2014, share the Analysis of the United Nations e-Government Survey Report 2014 and prepare for the assessment in the United Nations e-Government Survey 2016.*

*Consequently, a Workshop on the Measurement and Evaluation Tool for e-Government Readiness (METER) was held on 7 October 2014 and the Roundtable Session with the UNDESA Representative was held on 10 October 2014.*

*The purpose of Roundtable Session with UNDESA on 10 October 2014 are as follows:*

- *understanding the methodology of e-Government survey by UN*
- *improving Malaysia's ranking in e-Government Survey 2016*
- *gathering input on survey difficulties encountered by agencies*

*As a result of the series of sessions held together with MDeC, UNDESA and a few selected government agencies, it was concluded that:*

- *the survey generally focuses on the citizen-centric services and community satisfaction including the less fortunate (OKU) and elderly citizen*
- *there are a few characteristics which show ambiguity in the source of information collected by UN. For example: Adult Literacy*
- *there are new characteristics included in the United Nations e-Government Survey 2014. For example: Wireless broadband (TII), Expected years of schooling and Mean years of schooling (HCI)*
- *the focus of the assessment in characteristics, method and domain/sector need to be understood so that the actions for improvement can be more aggressive and effective*
- *MAMPU, KKMM/SKMM, KPM and other related parties should cooperate in taking actions for improvement in the 2016 assessment*

*Thus, a workshop to identify the initiatives for quick wins and for long-term success was held together with MDeC and selected government agencies on 10 December 2014. All of the improvements for quick wins which were identified need to be implemented by the MyGov Portal, as well as, by the selected government agencies portal by March 2015.*

# BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERKHIDMATAN GUNASAMA INFRASTRUKTUR DAN KESELAMATAN ICT

*ICT INFRASTRUCTURE SHARED SERVICES AND SECURITY  
DEVELOPMENT DIVISION*



# BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERKHIDMATAN GUNASAMA INFRASTRUKTUR DAN KESELAMATAN ICT

ICT INFRASTRUCTURE SHARED SERVICES AND SECURITY DEVELOPMENT DIVISION

Pengurusan Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT Sektor Awam yang meliputi aspek-aspek Perancangan, Penyelarasan, Penilaian Pematuhan, Pengukuhan, Pemantauan, Latihan dan Pembudayaan yang meliputi:

*Managing the Development of Shared Services, Infrastructure and ICT Security in the Public Sector which includes the aspects of Planning, Coordination, Compliance Assessment, Conservation, Monitoring, Training and Culture namely:*

- Merancang, melaksana, mengurus dan memantau perkhidmatan Rangkaian Luas 1Gov\*Net, *Putrajaya Campus Network (PCN)*, Putra Wi-Fi bagi agensi sektor awam dan rangkaian setempat bagi MAMPU
- Merancang, melaksana, mengurus, dan memantau operasi perkhidmatan Pusat Data Sektor Awam dan *Disaster Recovery Center (DRC)* Sektor Awam
- Merancang, melaksana, mengurus dan memantau pengurusan keselamatan TMK sektor awam
- Merancang, melaksana, mengurus dan memantau operasi perkhidmatan meja bantuan bagi perkhidmatan gunasama TMK sektor awam
- Merancang, melaksana, mengurus dan memantau khidmat nasihat teknikal bagi pengurusan TMK kepada agensi sektor swam khususnya dalam pengurusan infrastruktur dan keselamatan TMK
- Merancang, melaksana, mengurus dan memantau inspektorat pematuhan ICT ke atas agensi sektor awam
- Merancang, melaksana, mengurus dan memantau operasi *Computer Emergency Response Team (CERT)* bagi sektor awam
- Merancang, melaksana, mengurus dan memantau integrasi dan konsolidasi Sistem Perkhidmatan TMK

- *Designing, implementing, managing and monitoring the services of 1Gov\*Net wide area network, Putrajaya Campus Network (PCN), Putra Wi-Fi for public sector agencies and local area network in MAMPU*
- *Planning, implementing, managing and monitoring the operations of the Government Data Centre and Government Disaster Recovery Center (DRC)*
- *Planning, implementing, managing and monitoring the public sector ICT security management*
- *Designing, implementing, managing and monitoring the operations of help desk services for the public sector ICT shared services*
- *Planning, implementing, managing and monitoring the technical advices for the management of ICT to public sector agencies, particularly in the infrastructure management and ICT security*
- *Planning, implementing, managing and monitoring the inspectorate of ICT compliance in the public sector agencies*
- *Planning, implementing, managing and monitoring the Computer Emergency Response Team (CERT) operations for public sector*
- *Planning, implementing, managing and monitoring the integration and consolidation of ICT Services System*

## PENCAPAIAN TAHUN 2014

ACHIEVEMENTS IN 2014

### 1. Projek Perkhidmatan Rangkaian 1Gov\*Net

1Gov\*Net adalah infrastruktur rangkaian yang disediakan khusus untuk kementerian dan agensi-agensi kerajaan di peringkat Persekutuan yang diuruskan secara

### 1. 1Gov\*Net Network Services Project

*1Gov\*Net is a network infrastructure for Federal Government agencies that is managed centrally. The network provide connectivity for government agencies*

berpusat bagi membolehkan capaian kepada aplikasi-aplikasi Kerajaan Elektronik, aplikasi dalaman agensi/ Intranet dan capaian ke internet.

Perkhidmatan rangkaian 1Gov\*Net dibahagikan kepada dua iaitu Perkhidmatan Utama dan Perkhidmatan Pilihan. Perkhidmatan Utama ialah perkhidmatan Rangkaian Kawasan Luas manakala Perkhidmatan Pilihan ialah *Integration, Consolidation, Bandwidth Optimization, Relocation, Firewall, Local Area Network Services, Content Filtering, Remote Access, Intrusion Prevention System* dan *High Service Level Guarantee, Technical and Consultancy, Dedicated Internet Access, International Connectivity, Class of Services, Bandwidth on Demand* dan *Point to Point*.

Sepanjang 2014, MAMPU telah meluluskan sebanyak 3,295 permohonan perkhidmatan rangkaian 1Gov\*Net.

## 2. Rangkaian Kampus Putrajaya

Perkhidmatan Rangkaian Kampus Putrajaya (PCN) menyediakan perkhidmatan rangkaian kepada 91 agensi kerajaan yang berada di 67 bangunan di Pusat Pentadbiran Kerajaan Putrajaya. Perkhidmatan PCN ini digunakan oleh lebih 44,000 pengguna dan Pusat Data Sektor Awam.

Skop utama PCN adalah seperti berikut:

- Perkhidmatan capaian internet di *Gateway* PCN secara *multihoming* melalui dua *Internet Service Provider (ISP)* iaitu TM dan Jaring dengan kapasiti *bandwidth* 2 Gbps
- Perkhidmatan penyelenggaraan peralatan Rangkaian Kampus secara komprehensif, meliputi *floor switches, data centre switches, building switches, parcel switch* hingga ke *gateway switches*. Walau bagaimanapun kabel vertical dan horizontal dalam bangunan serta kabel antara bangunan tidak termasuk dalam skop penyelenggaraan ini. Terdapat lebih 2,500 peralatan *switches* diurus dan diselenggarakan
- Perkhidmatan Metro-E PCN yang meliputi 41 *links* menghubungkan bangunan-bangunan kerajaan di Putrajaya

Pencapaian *Service Level Agreement* bagi Perkhidmatan Penyelenggaraan PCN secara komprehensif bagi tahun 2014 adalah seperti berikut:

- Lulus/ *Pass*
- Gagal/ *Fail*

Akronim/ *Acronym*:  
 SA – Ketersediaan Switch/ *Switch Availability*  
 NP – Prestasi Rangkaian/ *Network Performance*  
 IM – Pengurusan Kejadian/ *Incident Management*  
 SDA – Ketersediaan Meja Bantuan/ *Service Desk Availability*

*nationwide for access to Electronic Government applications, intranet applications and internet access.*

*1Gov\*Net comprise of two services namely Main Services and Optional Services. The Main Services are Secured Wide Area Network (WAN) services, meanwhile the Optional Services are Integration, Consolidation, Bandwidth Optimization, Relocation, Firewall, Local Area Network Services, Content Filtering, Remote Access, Intrusion Prevention System dan High Service Level Guarantee, Technical and Consultancy, Dedicated Internet Access, International Connectivity, Class of Services, Bandwidth on Demand and Point to Point.*

*For the year 2014, MAMPU has approved 3,295 applications for 1Gov\*Net services.*

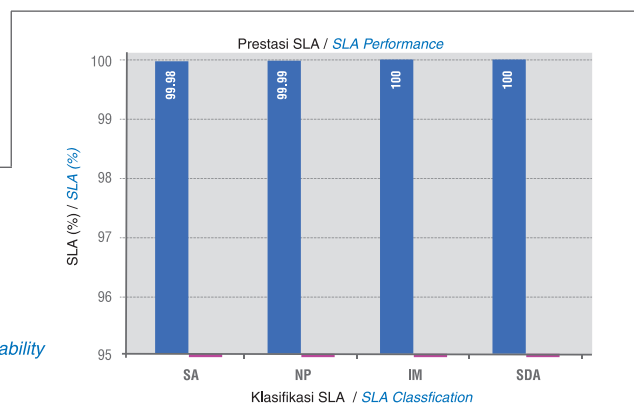
## 2. Putrajaya Campus Network

*Putrajaya Campus Network (PCN) provide network services for 91 agencies which are located at 67 buildings in Government Administrative Centre Putrajaya. There are more than 44,000 users and Government Data Centres using the PCN services.*

*The main scope of PCN Services are as follows:*

- *Internet access service at PCN Gateway using multihoming technology thru two Internet Service Provider namely TM and Jaring with bandwidth capacity 2 Gbps*
- *Comprehensive maintenance services for Campus Network equipment comprise of floor switches, data centre switches, building switches, parcel switch to gateway switches. However vertical and horizontal cabling in the building are not within this maintenance scope. There are more than 2500 equipment managed and maintained in PCN*
- *Metro-E PCN comprise of 41 metro-e links connecting Governmet buildings in Putrajaya*

*PCN comprehensive maintenance Service Level Agreement achievement for 2014 is as below:*



### 3. Projek IPv6 Sektor Awam

Projek IPv6 bertujuan menyediakan transisi infrastruktur rangkaian tersedia IPv6 secara *dual stack* IPv4/IPv6 kepada agensi-agensi sektor awam. Projek ini melibatkan pelaksanaan di 153 agensi kerajaan, skop utama projek IPv6 adalah seperti berikut:

- pengauditan berhubung kesediaan dan kepatuhan IPv6 di rangkaian infrastruktur agensi
- perbekalan peralatan *switch* dan *firewall*
- perkhidmatan konfigurasi IPv6 di rangkaian agensi
- latihan/kursus dan program pemindahan teknologi
- penyediaan PMO dan khidmat nasihat teknikal
- menaik taraf makmal IPv6 MAMPU

Status pelaksanaan projek IPv6 sehingga Disember 2014 ialah:

- 122 agensi telah selesai pengauditan
- 47 agensi telah selesai konfigurasi secara *dual stack* IPv4/IPv6
- dua sesi kursus persijilan IPv6 dengan 24 peserta telah dilaksanakan
- aktiviti naik taraf makmal IPv6 selesai

### 4. Projek PUTRAWIFI

Projek PutraWIFI menyediakan *secured and managed wireless access* untuk aplikasi-aplikasi Kerajaan Elektronik melalui rangkaian PCN/1Gov\*Net sedia ada. Perkhidmatan rangkaian ini menyediakan capaian internet dan capaian ke intranet agensi.

Sehingga Disember 2014, sebanyak 64 bangunan kerajaan di Putrajaya telah dipasang *Access Point* untuk perkhidmatan rangkaian tanpa wayar PutraWIFI.

### 5. Perkhidmatan Komunikasi Bersepadu Kerajaan 1GovUC

Kerajaan telah menetapkan melalui NKEA Perkhidmatan Perniagaan EPP2-1 Perkhidmatan Gunasama Kerajaan di bawah inisiatif Komunikasi Bersepadu Kerajaan (1GovUC) sebagai salah satu petunjuk prestasi utama (KPI) tahunan negara yang perlu dicapai. Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan (JITIK) pula telah menetapkan bahawa penggunaan 1GovUC hendaklah menyeluruh kepada semua kementerian, Pejabat Ketua Setiausaha Negara dan Jabatan Audit Negara.

Pada tahun 2014, sebanyak 17 kementerian dan 66 agensi telah menggunakan perkhidmatan ini dengan jumlah pertambahan pengguna baharu sebanyak 105.65%. Tahun 2014 menyaksikan seramai 254,330 pengguna telah mendapat manfaat dari perkhidmatan ini berbanding 123,669 pengguna pada tahun 2013.

Secara umumnya, prestasi keseluruhan program yang berjaya dilaksanakan adalah seperti berikut:

### 3. IPv6 Public Sector Project

*The objective of IPv6 project is to provide network infrastructure transition IPv4/ IPv6 at government agencies. The project implementation involves 153 agencies. The main scope of IPv6 project are:*

- *auditing IPv6 readiness and compliance at agencies network infrastructure*
- *supplying switches and firewall*
- *configuration services for IPv6 at agency network*
- *training and transfer of technology*
- *project Management Office and Technical Advisory*
- *upgrading IPv6 lab at MAMPU*

*As of December 2014, the project status are as follows:*

- *IPv6 auditing 122 agencies completed*
- *dual stack IPv4/ IPv6 configuration complete for 47 agencies*
- *two sessions for certified IPv6 courses with 24 participants*
- *upgrading of IPv6 lab completed*

### 4. PUTRAWIFI Project

*PutraWIFI provides secured and managed wireless access for Electronic Government application via PCN/1Gov\*Net network. PutraWIFI also provide internet access and access to agencies intranet.*

*As of December 2014, 64 buldings in Putrajaya have been installed with Access Point for wireless network PutraWIFI.*

### 5. Government Unified Communications Services (1GovUC)

*The Government via the NKEA EPP2-1 Business Shared Services, has determined that the Government Unified Communications (1GovUC) be as one of the annual key performance indicators (KPI) where the Government IT and Internet Committee (JITIK) has directed that the implementation of 1GovUC must be to all Ministries, The Office of the Chief Secretary to the Government, and the Auditor General's Office.*

*In 2014, a total of 17 ministries and 66 agencies have utilized this service with 105.65% of new users. A total of 254,330 users have benefited from these services compared to the previous year of 123,669 users.*

*In general, the overall performance of this programme are as follows:*

Statistik Pengguna/ <i>User Statistics</i>	Sehingga 26 Feb/ <i>until Feb 2014</i>	Sehingga 31 Dis/ <i>until Dec 2014</i>	Jumlah Perbezaan Pengguna Selepas 26 Feb 2014/ <i>The Total of User Difference after 26 Feb 2014</i>	Sasaran 2014/ <i>Target 2014 (KPI JPM)</i>
1. Bilangan Akaun Pengguna telah Diwujudkan/ <i>Number of User Account Created</i>	180,943	254,330	73,387	215,772 Jumlah Pengguna/ <i>Amount of Users</i>
2. Bilangan Akaun Pengguna Aktif/ <i>Number of an Active User Account</i>	179,206	216,402	37,196	Sasaran 2014/ <i>Amount of Users (KPI Menteri)</i>
3. Bilangan Akaun Pengguna yang telah Dinyahaktif/ <i>Number of deactivated User Account</i>	1,737	21,479	19,742	150,000 Pengguna Baharu/ <i>New Users</i>
4. Bilangan Akaun Pengguna dalam Fasa Pra Migrasi/ <i>Number of User Account in pra-migration phase</i>	-	16,449	16,449	100k (2013)+ 150k (2014)= 250,000 Jumlah Pengguna/ <i>Amount of Users</i>
5. Bilangan Akaun Pengguna Aktif dengan UAT/ <i>Number of Active User Account with UAT</i>	153,819	210,163	56,344	
6. Bilangan Akaun Pengguna Aktif Belum UAT/ <i>Number of Active User Account before UAT</i>	25,387	6,239	(19,148)	

Status Pencapaian 1GovUC Tahun 2014 (1 January - 31 Disember 2014)/ *1GovUC Performance Status in 2014 (1 January -31 December 2014)*

Jumlah Kementerian/ *Number of Ministries* : 17  
 Jumlah Agens/ *Number of Agencies* : 100  
 Jumlah Pengguna/ *Number of users* : 254,330

## 6. Pusat Latihan 1Malaysia (1MTC)

Pusat Latihan 1Malaysia (1MTC) merupakan projek bitara di bawah Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS) ke-7. Projek ini merupakan usaha kerajaan untuk mengoptimumkan perkongsian sumber dengan menawarkan kemudahan sedia ada di Institut Latihan Awam (ILA) kepada agensi kerajaan, pihak swasta dan orang ramai.

Sehingga 18 Disember 2014, sebanyak 349 ILA telah mendaftar di portal 1MTC dengan jumlah pengguna berdaftar seramai 4,060. Sebanyak 2,996 fasiliti boleh dikongsi dan sebanyak 23,475 tempahan telah dibuat melalui portal 1MTC yang melibatkan 177,593 fasiliti.

## 6. 1Malaysia Training Centre (1MTC)

*1Malaysia Training Centre (1MTC) is a signature project under the 7th National Blue Ocean Strategy (NBOS 7). This is a government effort to optimise the sharing of resources and facilities available at the Public Training Institutes (ILA) to the public and the private sector.*

*As of 18 December 2014, a total of 349 ILAs were enrolled in 1MTC portal comes with an amount of 4,060 registered users and a total of 2,996 shared facilities. To date, a total of 23,475 1MTC booking is made through the portal which involved 177,593 facilities.*

## 7. Pengurusan Pengendalian Insiden Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK) Sektor Awam

Insiden keselamatan ICT bermaksud musibah (*adverse event*) yang berlaku terhadap aset TMK atau ancaman kemungkinan berlaku kejadian tersebut. Ia mungkin suatu perbuatan yang melanggar dasar keselamatan TMK sama ada yang ditetapkan secara tersurat atau tersirat. Jenis insiden dapat dikenal pasti seperti berikut:

- pelanggaran Dasar
- penghalangan Penyampaian Perkhidmatan
- pencerobohan
- pemalsuan
- spam
- malicious Code
- harrassment/Threats
- attempts/ Hack Threats/ Information Gathering
- Kehilangan Fizikal

## 7. Government Computer Emergency Response Team (GCERT)

*ICT security incidents mean disasters (adverse events) that occur on ICT assets or the threat of such an incident. It may be an act that violates the security policy established by the ICT either expressed or implied. This type of incident can be identified as follows:*

- violation of Policy
- inhibition of Service Delivery (Denial of Service)
- intrusion
- counterfeiting (Forgery)
- spam
- malicious Code
- harrassment/ Threats
- attempts/ Threats Hack/ Information Gathering
- physical Loss

Sepanjang tahun 2014 sebanyak 168 insiden telah dicatatkan.

*During 2014 a total of 168 incidents were recorded.*

## 8. Penilaian Risiko Keselamatan TMK Sektor Awam

### ***The Malaysian Public Sector Information Security High-Level Risk Assessment (HiLRA) Guide***

*The Malaysian Public Sector Information Security High-Level Risk Assessment (HiLRA) Guide* ialah garis panduan penilaian risiko keselamatan maklumat. Garis panduan ini bertujuan untuk membantu agensi sektor awam mengukur, menganalisis tahap risiko aset maklumat dan seterusnya mengambil tindakan untuk merancang dan mengawal risiko yang telah dikenal pasti.

### ***The Malaysian Public Sector Information Security Risk Assessment Methodology (MyRAM)***

Penilaian risiko menggunakan metodologi *The Malaysian Public Sector Information Security Risk Assessment Methodology (MyRAM)* perlu dilaksanakan sekiranya penemuan dalam penilaian risiko menggunakan Garis Panduan *High Level Risk Assessment (HiLRA)* menunjukkan agensi mempunyai tahap risiko aset maklumat yang tinggi. Selain itu, penilaian risiko menggunakan metodologi MyRAM turut digunakan untuk tujuan pelaksanaan Pengurusan Sistem Keselamatan Maklumat MS ISO/IEC 27001:2007. Sistem MyRAM App. telah digunakan untuk membantu agensi sektor awam melaksanakan penilaian risiko menggunakan metodologi MyRAM.

## 9. Penyelarasan Pelaksanaan ISO/IEC 27001: 2013 Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat

MAMPU memainkan peranan sebagai pemudah cara kepada agensi sektor awam dalam melaksanakan pensijilan MS ISO/IEC 27001:2007 dan memberi bimbingan kepada agensi mengenai peralihan MS ISO/IEC 27001:2007 kepada standard baharu ISO/IEC 27001:2013. Bimbingan yang diberikan adalah melibatkan tujuh bidang utama ISMS seperti berikut:

- Penentuan Skop ISMS agensi
- Penggubalan Dasar Keselamatan ICT agensi
- Pelaksanaan Penilaian Risiko (MyRAM)
- Penyediaan *Statement of Applicability*
- Penyediaan *Risk Treatment Plan*
- Pelaksanaan audit dalam (PADISA)
- Penyediaan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP)

## 10. Pensijilan ISO/IEC 27001:2013 MAMPU

Sepanjang tahun 2014, sebanyak 124 agensi sektor awam telah melaksanakan pensijilan MS ISO/IEC 27001:2007 ISMS dan sebanyak 85 agensi sektor awam telah berjaya mendapatkan pensijilan.

## 8. The Public Sector ICT Security Risk Assessment

### ***The Malaysian Public Sector Information Security High-Level Risk Assessment (HiLRA) Guide***

*The Malaysian Public Sector Information Security High-Level Risk Assessment (HiLRA) Guide* is a set of guidelines for information security risk assessment. The guidelines are intended to assist public sector agencies to measure and analyse the risk level to the information and then take action to plan and control the risks identified.

### ***The Malaysian Public Sector Information Security Risk Assessment Methodology (MyRAM)***

The risk assessment methodology *Malaysian Public Sector Information Security Risk Assessment Methodology (MyRAM)* should be implemented if the findings in the risk assessment using *High Level Risk Assessment (HiLRA)* guidelines shows the agency has information with high level of risk. In addition, the risk assessment methodology *MyRAM* also being used for the implementation of *MS ISO/IEC 27001: 2007 Information Security Management System (ISMS)*. *MyRAM App.* system has been used to help public sector agencies implement risk assessment methodology *MyRAM*.

## 9. Coordination Of The Implementation ISO/IEC 27001: 2013 Information Security Management System (ISMS)

*MAMPU* play the role as a facilitator to the public sector agencies in implementing the *MS ISO/IEC 27001:2007* and provides guidance to agencies on the transition *MS ISO/IEC 27001: 2007* to the new standard *ISO/IEC 27001: 2013*. Guidance is provided for seven major *ISMS* areas as follows:

- *Determination of the scope of the ISMS agency*
- *Formulation of ICT Security Policy agencies*
- *Implementation of Risk Assessment (MyRAM)*
- *Preparation of Statement of Applicability*
- *Preparation of Risk Treatment Plan*
- *The Internal Audit (PADISA)*
- *Preparation of Business Continuity Management*

## 10. MAMPU ISO/IEC 27001:2013 Certification

*In 2014, a total of 124 government agencies have implemented MS ISO/IEC 27001: 2007 (ISMS) and 85 of the agencies managed to get the certification.*

MAMPU telah mendapat Pensijilan MS ISO/IEC 27001:2005 Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) bagi Perkhidmatan Pengurusan Pengendalian Insiden Keselamatan ICT (*Government Computer Emergency Response Team - GCERT*) pada Oktober 2010. Berdasarkan hasil kajian keberkesanan pelaksanaan ISMS terhadap Perkhidmatan GCERT, Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ISMS MAMPU Bil. 4 Tahun 2013, pada 4 Disember 2013 telah memutuskan pelaksanaan ISMS perlu diperluaskan kepada semua perkhidmatan kritikal MAMPU.

Justeru, MAMPU telah memperluaskan skop pelaksanaan pensijilan ISMS menggunakan standard baru ISO/IEC 27001:2013 dengan skop tambahan seperti berikut:

- Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat untuk menyediakan perkhidmatan keselamatan maklumat merangkumi perkhidmatan pengendalian insiden agensi-agensi kerajaan (GCERT)
- Pengurusan operasi Pusat Data Sektor Awam Cyberjaya
- Pengurusan Sistem HiLRA *Online*
- (<https://hilra.mampu.gov.my>) dan Sistem MyRAM App. (<https://myram.mampu.gov.my>) di MAMPU, Jabatan Perdana Menteri

MAMPU telah berjaya mendapat Pensijilan semula ISO/IEC 2007:2013 bagi tempoh tiga tahun bermula pada 13 Ogos 2013 hingga 12 Ogos 2016.

## 11. Perlindungan Ketirisan Maklumat Elektronik (DLP)

Projek DLP merupakan satu inisiatif di bawah *National Key Economic Area (NKEA) Komunikasi, Kandungan dan Infrastruktur (CCI) EPP8 e-Kerajaan*. Projek ini dilaksanakan secara perintis antara MAMPU bersama tiga (3) agensi lain di bawah Jabatan Perdana Menteri iaitu JPM, Majlis Keselamatan Negara (MKN) dan Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia (CGSO) bagi tempoh dua tahun mulai 20 Februari 2014 sehingga 19 Februari 2016. Majlis *kick-off* Projek DLP telah dirasmikan oleh YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh Ketua Pengarah MAMPU pada 6 Mei 2014.

Objektif pelaksanaan projek DLP adalah untuk:

- melindungi dan menghalang ketirisan maklumat elektronik daripada perbuatan yang disengajakan atau tidak
- memudah cara pengesanan awal aktiviti berisiko dan membolehkan tindakan mitigasi segera
- mengurangkan kos penyiasatan insiden ketirisan dan kos membina kembali reputasi organisasi sekiranya berlaku insiden ketirisan maklumat
- meningkatkan tahap keyakinan pengurusan organisasi dengan adanya langkah kawalan keselamatan perlindungan maklumat elektronik

Bagi tempoh Jun hingga Disember 2014 sebanyak 434 agen *Symantec Encryption Desktop* (SED) telah

*MAMPU has obtained the certification of MS ISO/IEC 27001:2005 Information Security Management Systems (ISMS) for Service Management ICT Security Incident Handling (Government Computer Emergency Response Team - GCERT) in October 2010. Based on the results of studies on the effectiveness of the ISMS implementation GCERT Service, ISMS MAMPU Steering Committee Meeting Number 4 year 2013, on 4, 2013, has decided that ISMS implementation should be extended to all critical services in MAMPU.*

*Thus MAMPU has expanded the scope of implementation of ISMS certification using the new standard ISO/IEC 27001:2013 with additional scope as follows:*

- *Information Security Management System to provide to provide services on information security incident handling which include incidents services in government agencies (GCERT)*
- *Management of Public Sector Data Centre operations Cyberjaya*
- *HiLRA Online Management System*
- (<https://hilra.mampu.gov.my>) and System MyRAM App. (<https://myram.mampu.gov.my>) in MAMPU, Department of the Prime Minister

*MAMPU has received ISO/IEC 2007:2013 certification for the duration of three (3) years from 13 August 2013 to 12 August 2016.*

## 11. Data Leakage Protection (DLP)

*DLP project is an initiative under National Key Economic Area (NKEA) Communications, Content and Infrastructure (CCI) EPP8 e-Government. It is a pilot project which implemented at MAMPU, Prime Minister Department (JPM), Majlis Keselamatan Negara (MKN) and Chief Government Security Office (CGSO) for two years from 20 February 2014 - 10 February 2016. On 6 May 2014, YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Director-General of MAMPU has officiated the DLP Project Opening Ceremony.*

*The objectives of the DLP project:*

- *protect and prevent the leakage of electronic information as intentional act or not*
- *facilitate early detection of risk activities and enables immediate mitigation actions*
- *reduce leakage incident investigation cost and rebuilding the reputation of the organisation cost if incidents of information leakage*
- *increase the level of confidence in the organisation and management of the security measures protecting electronic information*

*From June to December 2014, 434 SED agents have been installed on desktop computers or officer's laptops*

dipasang pada komputer desktop atau komputer riba pegawai MAMPU. Manakala mulai November hingga Disember 2014 sebanyak 131 agen SED telah dipasang pada komputer desktop atau komputer riba pegawai CGSO.

Selain daripada pelaksanaan DLP di MAMPU, satu dasar Perlindungan Ketirisan Maklumat Elektronik di peringkat agensi perlu dibangunkan bagi menyokong pelaksanaan sistem DLP di agensi. Sebanyak lapan sesi taklimat dan Kumpulan Fokus pembangunan polisi DLP telah diadakan sepanjang tahun 2014.

## 12. Malaysia Trustmark Sektor Awam (MTSA)

MTSA merupakan satu mekanisme untuk mentauliah perkhidmatan e-Pembayaran Agensi Sektor Awam sebagai selamat dan boleh dipercayai. Kerajaan telah bersetuju untuk melantik MAMPU sebagai Pengendali (*Operator*) dan Pengesah (*Certifier*) MTSA.

Skop MTSA ialah agensi sektor awam yang menyediakan perkhidmatan pembayaran dalam talian (tidak termasuk perbankan melalui Internet).

Pada tahun 2014 sebanyak 43 aplikasi daripada 38 agensi telah dikenal pasti untuk dilaksanakan audit pentauliah MTSA. Kesemua aplikasi tersebut telah di audit oleh *CyberSecurity Malaysia*. Pada peringkat awal 22 aplikasi telah berjaya ditauliahkan MTSA.

## 13. Perkhidmatan Komprehensif Keselamatan ICT Terurus Kerajaan Malaysia (MyGSOC)

MyGSOC merupakan Pusat Rujukan Keselamatan TMK Sektor Awam yang menyediakan perkhidmatan komprehensif keselamatan TMK terurus ke atas peranti rangkaian dan pelayan secara dalam talian dan berterusan 24x7. Mekanisme pemantauan yang dilaksanakan adalah secara berpusat dan jarak-jauh.

Bil. / No.	Status Pencapaian MyGSOC Tahun 2014 (1-31 Disember) <i>MyGSOC Performance Status 2014 (1-31 December)</i>	
1.	Jumlah Kementerian/ <i>Number of Ministries</i>	24
2.	Jumlah Agensi/ <i>Number of Agencies</i>	124
3.	Jumlah Peranti Dipantau/ <i>Number of Devices Monitored</i>	1354
4.	Jumlah Keseluruhan Logs/ <i>Total of Logs</i>	8,428,170,780
5.	Jumlah Keseluruhan Tiket Insiden/ <i>Total of Incidents Tickets</i>	17,277

Perkhidmatan MyGSOC bertujuan menambah baik perkhidmatan pemantauan keselamatan TMK ke arah pengukuhan keselamatan TMK Sektor Awam dengan memastikan penyampaian perkhidmatan kerajaan mempunyai persekitaran TMK yang selamat serta mengenal pasti gangguan atau ancaman ke atas perkhidmatan Kerajaan.

at MAMPU. While from November to December 2014, 131 agents SED has been installed on CGSO's desktop computer or officer.

Apart from the implementation of the DLP in MAMPU, a Data Leakage Protection policy at the agency level should be developed to support the implementation of the DLP system in the agency. During 2014, eight briefing sessions and DLP policy Focus Group development were held.

## 12. Malaysia Trustmark Public Sector (MTSA)

MTSA is a mechanism for certifying e-Payment service in the public sector to be secured and reliable. The Government has agreed to appoint MAMPU as MTSA Operator and Certifier.

Scope for MTSA are Public Sector Agencies that provides online payment services (excluding Internet Banking).

In 2014 a total of 43 applications from 38 agencies have been identified to be certified with MTSA. Applications were audited by CyberSecurity Malaysia. At the early stages, 22 applications have been successfully certified with the MTSA.

## 13. Malaysia Government Comprehensive Managed ICT Security Services (MyGSOC)

MyGSOC is a referential centre for Public Sector ICT Security that provide online and continuous 24x7 comprehensive managed ICT security services for network devices and servers. The monitoring mechanism is centralised and remote.

The services of MyGSOC aim improve the monitoring of ICT security towards reinforcing secured environment for Public Sector Delivery Service by identifying threats or adverse effects to the service delivery. The MyGSOC objectives are:

Objektif Perkhidmatan MyGSOC:

- Menyediakan sistem kawalan keselamatan TMK secara menyeluruh dan berpusat
- Mewujudkan mekanisma untuk memantau dan melindungi aset TMK kerajaan
- Mengendali insiden keselamatan TMK dengan cekap dan berkesan

#### 14. Prasarana Kekunci Awam Kerajaan

Prasarana Kekunci Awam Kerajaan merupakan perkhidmatan yang disediakan oleh MAMPU untuk menjamin keselamatan transaksi data dan maklumat bagi aplikasi-aplikasi yang dilaksanakan dalam sektor awam secara dalam talian. Pelaksanaannya mematuhi Akta Tandatangan Digital 1997 dengan membekalkan sijil digital bagi tiga tujuan utama, iaitu pengesahan identiti (*authentication*), penyulitan maklumat (*encryption*) dan mengelak penyangkalan tandatangan digital (*digital signing*).

Sebanyak tujuh aplikasi kerajaan, Sistem Elektronik Perancangan dan Kawalan Belanjawan (eSPKB), ePerolehan, *Pensions Online Workflow Environment* (POWER), E-Syariah, eFiling, eKehakiman dan Sistem Pemantauan Inisiatif RMK-10 (SPI), telah menggunakan perkhidmatan GPKI. Secara menyeluruh, dari Januari hingga Disember 2014, sebanyak 41,237 kad pintar, 2,051 *softcert*, 192 sijil pelayan (*Servercert*) dan 11,271 pembaca kad pintar telah dikeluarkan. Pada 2014, MAMPU telah juga memperkenalkan penggunaan *medium token* yang lebih tinggi tahap keselamatannya. Sebanyak 11,973 *token* telah dikeluarkan untuk pengguna ePerolehan dan 1GFMAS.

#### 15. Perkhidmatan Pusat Data Sektor Awam (PDSA)

Dalam menjayakan Pelan Transformasi Ekonomi Kerajaan, MAMPU telah diberi mandat untuk melaksanakan Projek EPP2-2 Pusat Data Sektor Awam (PDSA). PDSA dibangunkan bertujuan untuk meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan kerajaan, menyediakan satu platform yang seragam serta mengoptima penggunaan sumber, bersepadu dan kos efektif bagi perkhidmatan pusat data agensi-agensi kerajaan.

MAMPU telah melaksanakan projek PDSA mulai tahun 2011 melalui dua kaedah iaitu pusat data *on-premise* dengan menggunakan kemudahan pusat data MAMPU di Putrajaya dan Cyberjaya dan *off-premise* dengan menggunakan kemudahan pusat data sebuah syarikat swasta. PDSA mula beroperasi pada tahun 2012 dengan menyediakan beberapa perkhidmatan seperti berikut:

- *Physical Hosting* - menyediakan lokasi, rak, rangkaian, sumber elektrik dan sistem penyejukan
- *Cloud Hosting* – Penggunaan sumber TMK secara

- *Provision of centralised comprehensive ICT Security control system*
- *Provision of mechanism to monitor and protect government ICT assets*
- *Efficient and effective handling ICT security incidents*

#### 14. Government Public Key Infrastructure (GPKI)

*Government Public Key Infrastructure is a service provided by MAMPU for public sector's inter-agencies online transactions (data, information and documents). It is a service to guarantee the security of data, information and documents transacted through government online applications. Digital certificates supplied are in compliance with the Digital Signature Act 1997 and it provides three main purposes, namely identity authentication, information encryption and supports non-repudiation of person doing the transaction.*

*Seven government applications has been integrated and using the GPKI services, i.e Electronic Planning and Budgetary Control Systems (eSPKB), eProcurement, Pensions Online Workflow Environment (POWER), E-Syariah, eFiling - eKehakiman and 10th Malaysian Plan Initiative Monitoring System (SPI) has utilised the GPKI services. Within the period of January to December 2014 a total of 41,237 smart cards, 2,051 soft certificates (softcert) and 192 server certificates (Servercert) and 11,271 card readers has been issued to agencies and its users. In 2014 MAMPU has also introduced a token medium for PKI that is highly secure. 11,973 token have been issued to users of eProcurement and 1GFMAS.*

#### 15. Public Sector Data Center Services (PDSA)

*On the success of the Government's Economic Transformation Plan, MAMPU has been given the mandate to implement the EPP2-2 Public Sector Data Center (PDSA) project. PDSA is developed to enhance the delivery of government services, provide a uniform platform and optimize the use of resources, integrated and cost-effective data center services for government agencies.*

*MAMPU has started to implement the PDSA project in 2011 by two methods which are On-premise that uses the MAMPU data center facility in Putrajaya and Cyberjaya and Off-premise that is using a private company data center facility. PDSA began operating in 2012 by providing several services as follows:*

- *Physical Hosting* - provides a location, racks, networking, power supply and cooling systems
- *Cloud Hosting* – the use of shared ICT resources

berkongsi khusus bagi agensi kerajaan yang tidak mempunyai *server* untuk menempatkan aplikasi. Kemudahan seperti *virtual server*, termasuk *CPU*, *RAM*, *hard disk*, *storan*, sistem pengoperasian dan *backup and restore* disediakan

- Pusat Pemulihan Bencana (DRC)
- Plan Pemulihan Bencana (DRP) dan
- Perkhidmatan terurus (*Managed Services*) 24 X 7 dengan Tahap Jaminan Perkhidmatan (SLA) 99.5%

Dengan terlaksananya projek PDSA, kerajaan dapat mengurangkan kos pengoperasian TMK sebanyak 20% serta meningkatkan tumpuan kepada pekerjaan teras bagi kakitangan teknikal agensi. Kerajaan juga dapat melindungi aset TMK kerajaan dan meminimumkan impak gangguan.

Sehingga 2014, sebanyak 84 agensi telah menggunakan perkhidmatan PDSA *on-premise* dan 50 agensi di PDSA *off-premise* yang melibatkan perkhidmatan Pusat Data dan juga Pusat Pemulihan Bencana (DRC).

## 16. Perkhidmatan Meja Bantuan Kerajaan Elektronik (EG)

Perkhidmatan Meja Bantuan EG menyediakan khidmat sokongan dan bantuan teknikal secara berpusat kepada pengguna perkhidmatan gunasama infrastruktur TMK MAMPU, untuk melaporkan masalah berkaitan isu rangkaian, perkakasan, perisian dan aplikasi. Perkhidmatan yang disokong oleh Meja Bantuan EG adalah seperti berikut:

- Rangkaian Kampus Putrajaya (PCN)
- Pusat Data Sektor Awam (PDSA – GDC1 dan GDC2)
- 1GovUC
- PutraWIFI
- Bantuan teknikal ICT untuk pengguna ICT di MAMPU
- Portal myGovernment

Bagi tempoh Januari hingga Disember 2014, Meja Bantuan EG telah menerima dan memantau 19,241 tiket permohonan perkhidmatan bantuan teknikal.

*especially for government agencies that do not have a server to host their applications. Facilities such as virtual servers, including CPU, RAM, hard disk, storage, operating systems, and backup and restore are available*

- *Disaster Recovery Center (DRC)*
- *Disaster Recovery Plan (DRP) and*
- *Managed Services 24 X 7 with Service Level Assurance (SLA) of 99.5%*

*With the implementation of the PDSA project, government manages to reduce ICT operating costs by 20% and increase the focus on the core work for the technical staff of the agency. Government is also able to protect ICT assets and minimize the impact of interference.*

*Until 2014, a total of 84 agencies was using the PDSA on - premise service and 50 in PDSA off-premise service which involves data center services as well as Disaster Recovery Center (DRC).*

## 16. Electronic Government (EG) Helpdesk Services

*EG Services Help Desk provides centralised support services and technical assistances for MAMPU ICT infrastructure service's users, to report problems related to network issues, hardware, software and applications. Services supported by EG Help Desk is as follows:*

- *Putrajaya Campus Network (PCN)*
- *Public Sector Data Center (PDSA - GDC1 and GDC2)*
- *1GovUC*
- *PutraWIFI*
- *ICT Technical assistance for ICT users in MAMPU*
- *Portal myGovernment*

*For the period of January to December 2014, EG Helpdesk has received and monitored 19,241 tickets for technical support services applications.*



## MAMPU DI PERSADA GLOBAL MAMPU GOING GLOBAL

Pada tahun 2014, MAMPU terlibat dengan beberapa program di peringkat antarabangsa. Penglibatan MAMPU di peringkat antarabangsa ini membuktikan, MAMPU kini mendapat perhatian dan pengiktirafan di persada global. MAMPU menjalin hubungan dan berkongsi pengalaman dengan agensi-agensi luar negara khususnya dalam transformasi dan pemodenaan pengurusan, teknologi maklumat dan komunikasi.

*In 2014, MAMPU participated in various international programmes. This participation proves that MAMPU has garnered attention and recognition in the global arena. MAMPU was involved in collaboration and sharing experiences with international agencies, particularly in the areas of management transformation and modernisation, and information and communications technology.*

# Persidangan Dwi-Tahunan *Commonwealth Association For Public Administration And Management (CAPAM) 2014*

## COMMONWEALTH ASSOCIATION FOR PUBLIC ADMINISTRATION AND MANAGEMENT (CAPAM) BIENNIAL CONFERENCE 2014

Malaysia dengan kerjasama *Commonwealth Association for Public Administration and Management (CAPAM)* telah menganjurkan Persidangan Dwi-Tahunan CAPAM yang bertemakan "*Public Service Transformation: A New Conversation*" pada 19 hingga 21 Oktober 2014 di Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya (PICC). Persidangan ini merupakan salah satu program bersempena sambutan ulang tahun CAPAM yang ke-20.

Ucapan perasmian bagi persidangan ini telah disempurnakan oleh YAB Tan Sri Muhyiddin bin Haji Mohd Yassin, Timbalan Perdana Menteri Malaysia. Antara intipati ucapan tama tersebut, beliau telah menekankan bahawa amalan tadbir urus yang berkesan adalah penting dalam perkhidmatan awam yang mantap dan bertanggungjawab dalam mencapai hasil yang terbaik untuk kerajaan dan rakyat.

Persidangan ini telah dihadiri oleh 1,000 orang peserta dari 53 buah negara. Pada persidangan kali ini juga, Ketua Setiausaha Negara YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa telah dipilih sebagai Presiden CAPAM yang baharu bagi sesi 2014-2016. Serentak dengan persidangan ini, turut dianjurkan bersekali ialah Forum Menteri-Menteri Komanwel dan Forum Media CAPAM.

Objektif persidangan ini ialah:

- mengupas isu-isu berkaitan pentadbiran awam dan pengurusan serta menjadi wacana perkongsian pengalaman dalam kalangan para peserta negara-negara Komanwel
- *platform* kepada para peserta memperluaskan jaringan hubungan dengan pakar-pakar, pihak pelaksana dan rakan sejawat dalam bidang pentadbiran awam dan pengurusan dari negara-negara Komanwel

Antara pengisian program semasa persidangan ini ialah:

- Majlis Anugerah Inovasi Antarabangsa CAPAM (AIAC) 2014  
Malaysia telah menghantar sebanyak 60 penyertaan dalam pertandingan ini. Polis DiRaja Malaysia berjaya mendapat tempat pertama dalam kategori *Innovative Use of Technology in the Public Service* melalui projek *Safe City Monitoring System (SCMS/SPBS)*.
- Mesyuarat Ahli Lembaga Pengarah CAPAM dan Mesyuarat Agung CAPAM  
Mesyuarat Ahli Lembaga Pengarah CAPAM telah diadakan pada 19 Oktober 2014 dan diikuti dengan Mesyuarat Agung CAPAM. YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara telah dipilih sebagai Presiden CAPAM yang baharu bagi tahun 2014-2016 dengan sebulat suara dalam Mesyuarat Agung CAPAM pada kali ini.

*In conjunction with the 20th Anniversary of CAPAM, Malaysia and the CAPAM Secretariat collaborated in organising the CAPAM Biennial Conference which was held on 19-20 October 2014 at the Putrajaya International Convention Centre (PICC). The theme for this conference was "Public Service Transformation: A New Conversation".*

*The opening speech of the conference was delivered by YAB Tan Sri Muhyiddin bin Haji Mohd Yassin, Deputy Prime Minister of Malaysia. In his speech, among other things, he emphasised that effective governance practices were important in enabling a strong and accountable public service.*

*About 1,000 participants from 53 countries attended the conference. At this conference, Tan Sri Dr. Ali Hamsa, the Chief Secretary to the Malaysian Government was elected as the new President of CAPAM for the 2014-2016 term. The Commonwealth Ministers Forum and CAPAM Media Forum were also held during the conference.*

*The objectives of the conference:*

- *to uproot issues related to public administration and management as well as a means for sharing of experiences among participants*
- *as a platform for participants to expand the network of relationships with experts, implementers and colleagues in the field of public administration and management of Commonwealth countries*

*Among the programmes held during the conference:*

- *CAPAM International Innovations Award (IIA) 2014*  
*There were 60 participants from Malaysia. The Royal Malaysian Police (RMP) emerged as the winner in the category of Innovative Use of Technology in the Public Service through its Safe City Project Monitoring System (SCMS / SPBS).*
- *CAPAM Board of Directors Meeting and CAPAM General Meeting*  
*The CAPAM Board of Directors Meeting was held on 19 October 2014, followed by the CAPAM General Meeting. During the General Meeting, The Honourable Tan Sri Dr. Ali Hamsa, the Chief Secretary to the Government was unanimously elected the new president of CAPAM for 2014-2016.*

- **Persidangan Dwi-Tahunan CAPAM 2014**  
Persidangan dwi-tahunan ini diadakan selama tiga hari bermula pada 20 hingga 22 Oktober 2014. Seramai 23 orang wakil daripada kementerian/jabatan/agensi dari Malaysia telah memberikan pembentangan semasa sesi *plenary* dan sesi *concurrent*.
- **Pameran**  
Pameran inisiatif-inisiatif kerajaan telah diadakan sepanjang persidangan CAPAM berlangsung. Pameran yang diadakan adalah berkonsepkan Paviliun dan terdiri daripada:
  - Pavilion 1: *Pavilion The Journey of Transformation*
  - Pavilion 2: *Malaysia's Transformation Initiatives*
  - Quilt of Belonging*
  - Booth MAMPU, Jabatan Perkhidmatan Awam, Kraftangan Malaysia dan MAS
  - Poster Digital Finalis IIA CAPAM 2014
  - Knowledge Café*
- **Larian Antarabangsa CAPAM**  
Larian Antarabangsa CAPAM telah dianjurkan oleh Majlis Kebajikan dan Sukan Anggota-Anggota Kerajaan Malaysia (MAKSAK) bertempat di hadapan Istana Kehakiman, Putrajaya dan dilancarkan oleh YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara. Seramai 3,205 orang peserta daripada 12 negara Komanwel telah menyertai larian tersebut. Peserta paling ramai yang menyertai Larian CAPAM adalah daripada Malaysia iaitu seramai 3,010 orang, diikuti peserta daripada Kenya seramai 77 orang dan peserta daripada New Zealand seramai 15 orang.

- **CAPAM Biennial Conference 2014**  
*The biennial conference was held for three days from 20 until 22 October 2014. 23 representatives from Malaysia were given the honour to conduct the plenary and concurrent sessions.*
- **Exhibitions**  
*Exhibitions on Malaysian Government Initiatives were also held during the CAPAM Biennial Conference. The highlights were:*
  - Pavilion 1: The Journey of Transformation*
  - Pavilion 2: Malaysia's Transformation Initiatives*
  - Quilt of Belonging*
  - Booths of government agencies*
  - CAPAM 2014 IIA Finalist Digital Poster*
  - Knowledge Café*
- **CAPAM International Run**  
*The CAPAM International Run was organised by the Malaysian Government Servants Welfare and Sports Council (MAKSAK), Putrajaya and was flagged off by YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa. A total of 3,205 participants from 12 Commonwealth countries participated in the run. 3,010 participants were from Malaysia, 77 participants from Kenya and 15 participants from New Zealand.*



## ALI HAMSA IS NEW CAPAM PRESIDENT

**PUTRAJAYA**  
CHIEF Secretary to the Government Tan Sri Dr Ali Hamsa has been unanimously elected president of the Commonwealth Association for Public Administration and Management (CAPAM) for the 2014-2016 term.

According to a statement issued by the Chief Secretary to the Government's Office, Ali's appointment was made at the Capam members' general meeting which was held at the Putrajaya International Convention Centre here on Friday, to appoint the association's new leadership and members of its board of directors.

post of CAPAM president from 1996 to 1998.

CAPAM biennial conference will continue until Tuesday with the theme, 'Public Service Transformation: A New Conversation', attended by 1000 participants from 83 Commonwealth countries and international organisations, such as the World Bank and United Nations Development Programme.

Ali is scheduled to chair the Capam board of directors meeting at the same venue today. Ali, 59, who was appointed Chief Secretary to the Government in June 2012, joined the civil service in 1981 and had served in various capacities before being appointed director-

## International run attracts 3,200

**SERI NOR HADIAN ROSID**  
PUTRAJAYA  
malaysia.com.my

**PROMOTING A HEALTHY LIFESTYLE:** Civil servants make up 40 per cent of the participants in the Capam International Run

**M**ORE than 3,200 runners participated in the Commonwealth Association for Public Administration and Management (CAPAM) International Run yesterday.

It was flagged off by Capam president and Chief Secretary to the Government Tan Sri Dr Ali Hamsa in front of the Palace of Justice, here.

Malaysian Government Servants Welfare and Sports Council (MAKSAK) secretary-general Ahmad Huzair Md Ramli said it was the first time a run was organised by MAKSAK in collaboration with the Commonwealth Association for Public Administration and Management.

Men category, Julius Kiprotich Sereni, 32, from Kenya, received RM1,000.

He completed the 21km run in one hour and seven minutes.

"I think this is a great initiative by the government to promote a healthy lifestyle among Malaysians. More recreation events should be organised to attract sport tourists," he said.

John Lorenzo Lerita and Honoa Kogak, both from Kenya, were the first and second runners-up.

By Shamsiah Wazir, 36, Putrajaya

# Persidangan Pegawai Kanan Telekomunikasi dan Teknologi Maklumat ASEAN (ASEAN CIO) 2014

3RD ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASEAN NATIONS CHIEF INFORMATION OFFICER (ASEAN CIO) FORUM 2014

Forum ASEAN CIO merupakan acara tahunan bagi Mesyuarat Khas Pegawai-pegawai Kanan Telekomunikasi dan Teknologi Maklumat ASEAN (TELSOM). Wakil Brunei Darussalam iaitu *Authority for Info-communications Technology Industry (AITI)* berperanan sebagai penyokong dan bekerjasama dengan MAMPU dalam menjayakan Forum ASEAN CIO 2014.

Forum ASEAN CIO 2014 telah diadakan pada 18 hingga 19 Ogos 2014 di Hotel Sama-Sama Sepang bertemakan “Using Big Data to Enhance Service Delivery”. Forum ini menjadi platform strategik untuk menggalakkan perkongsian amalan terbaik dan kerjasama strategik dalam kalangan CIO negara ASEAN. Objektif forum adalah seperti berikut:

- Menyokong gagasan kerjasama strategik dalam sektor ICT dalam kalangan negara ASEAN
- Mempromosi inisiatif ICT Malaysia ke peringkat negara ASEAN
- Wacana Data Raya (*Big Data*) dalam memartabatkan penyampaian perkhidmatan

Seramai 428 orang peserta, terdiri daripada CIO, Pengurus ICT dan Personel ICT daripada Kementerian/Negeri/agensi serta wakil swasta telah menghadiri forum yang dianjurkan ini.

Forum yang dianjurkan ini telah dilaksanakan dengan jayanya dan mendapat sambutan yang menggalakkan. Forum ini juga telah membantu dalam meningkatkan pengetahuan tentang *Big Data* dalam kalangan peserta. Ia merupakan way forward bagi pelaksanaan empat projek perintis *Big Data Analytics (BDA)* iaitu *Price Watch, Sentiment Analysis, Crime Prevention* dan *Infectious Diseases Forecasting*. Secara keseluruhannya, objektif forum yang ditetapkan telah berjaya dicapai.

*The ASEAN CIO Forum is an annual event for the Special Meeting of Senior Officials of ASEAN Telecommunications and Information Technology (TELSOM). Brunei Darussalam's representative of the Authority for Info-communications Technology Industry (AITI) cooperated with MAMPU in the success of the ASEAN CIO Forum 2014.*

*The forum was held on 18 and 19 August 2014 at Sama-sama Hotel, Sepang with the theme “Using Big Data to Enhance Service Delivery”. This forum is a strategic platform to share best practices and foster strategic cooperation among CIO ASEAN countries. The objectives of the forum are to:*

- *Support the idea of strategic cooperation in the ICT sector among ASEAN countries*
- *Promote Malaysian ICT Initiatives to ASEAN countries*
- *Promote Big Data discourse to enhance service delivery*

*A total of 428 participants comprising CIOs, ICT Managers and ICT personnel from Ministry/ State/ agencies and private sector attended the forum.*

*This forum was organised successfully and was well received by the participants. The Forum also helped in improving knowledge about Big Data and the implementation of four pilot projects on Big Data Analytics (BDA): Price Watch, Sentiment Analysis, Crime Prevention and Infectious Diseases Forecasting. Overall, the objectives of the forum were successfully achieved.*



Ucapan Perasmian oleh YB Datuk Joseph Entulu anak Belau/ *Opening Speech By Datuk Joseph Entulu anak Belau*



Sesi bergambar bersama delegasi ASEAN/ *Photo Session with ASEAN Delegates*

## Pembentangan Kertas

### PAPER PRESENTATION

1. Puan Saharah Sapiyi, Bahagian Penyelidikan Pengurusan telah membentangkan kertas kerja bertajuk *"Governance Efficiency in The Malaysian Public Sector"* di *ASEAN International Conference : Government Efficiency in ASEAN*, Bangkok, Thailand pada 27-28 November 2014. Persidangan ini turut dihadiri oleh Puan Ganeshwari A/P Balakrishnan, Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat.
2. Puan Chan Hong Jin, Pengarah Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat telah membentangkan kertas kerja bertajuk *"Best Practices of Malaysia"* dalam program *Korea-ASEAN Ministerial Roundtable and Exhibition on Public Governance* di Busan, Korea Selatan pada 12 Disember 2014. Turut hadir adalah En. Ahmad Bin Osman, Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT.
1. *Madam Saharah Sapiyi, from the Management Research Division, presented a paper entitled "Governance Efficiency in The Malaysian Public Sector" at the ASEAN International Conference: Government Efficiency in ASEAN, in Bangkok, Thailand from 27 to 28 November 2014. Madam Ganeshwari A/P Balakrishnan, Planning and Corporate Communication Division also attended this conference.*
2. *Madam Puan Chan Hong Jin, Director of the Planning and Corporate Communications Division, presented a paper entitled "Best Practices of Malaysia" at Korea-ASEAN Ministerial Roundtable and Exhibition on Public Governance in Busan, Republic of Korea from 11 to 12 December 2014. Also present was Mr. Ahmad Bin Osman, from the ICT Infrastructure, Shared Services and Security Development Division.*

## Program Antarabangsa

### INTERNATIONAL PROGRAMMES

1. Kajian Perbandingan Bagi Kajian Perluasan Penggunaan *Malaysia Corporate Identity (MyCOID)* di Singapura pada 15 Januari 2014.
2. Puan Siti Hawa Mahadi, Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT telah menghadiri Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Penubuhan Portal *ASEAN Open Source Software Resource* pada 9 hingga 10 April 2014.
3. YBhg. Dato' Dr. Nor Aliah bt Mohd Zahri telah menghadiri *2nd Joint Seminar Programme and Games For Deputy Secretaries General of Malaysia dan Deputy Secretaries of Singapore 2014* pada 21 hingga 23 Mac 2014.
4. Encik Azman bin Mohd Yusoff, Pengarah Bahagian Perundingan Pengurusan 1 bersama Encik Shahrul Nizal Sharippudin dan Puan Nur Izyani binti Zakaria telah memberikan khidmat rundingan berkaitan Perekaayaan Proses dan Prosedur kepada Jabatan Perkhidmatan Pengurusan (JPP), Jabatan Perdana Menteri, Negara Brunei Darussalam pada 7-10 April 2014.
1. *Comparative Study for expanded use of Malaysia Corporate Identity (MyCOID) in Singapore on 15 January 2014.*
2. *Madam Siti Hawa Mahadi, ICT Infrastructure Shared Services and Security Development Division attended Working Committee Meeting on the Establishment of ASEAN Open Source Software Resource Portal Project from 9 to 10 April 2014.*
3. *YBrs. Dato' Dr. Nor Aliah bt Mohd Zahri attended 2nd Joint Seminar Programme and Games For Deputy Secretaries General of Malaysia dan Deputy Secretaries of Singapore 2014 from 21 to 23 March 2014.*
4. *Encik Azman bin Mohd Yusoff, Director of the Management Consultancy Division 1 along with Mr. Shahrul Nizal Sharippudin and Madam Nur Izyani binti Zakaria had given consultation services on Business Process Reengineering (BPR) to Management Services Department (MSD), Prime Minister's Department, Brunei Darussalam from 7 to 1- April 2014.*

# Lawatan Agensi/ Institusi Antarabangsa ke MAMPU

## INTERNATIONAL DELEGATION VISIT TO MAMPU

MAMPU telah menerima kunjungan/lawatan daripada agensi/institusi antarabangsa. Setiap tahun MAMPU menjangka akan menerima lebih daripada 12 kunjungan agensi/institusi antarabangsa dengan pelbagai latar belakang.

Antara objektif agensi/institusi antarabangsa mengadakan lawatan ke MAMPU adalah untuk berkongsi pengalaman dan mengetahui lebih lanjut mengenai kepakaran MAMPU dalam bidang Transformasi dan Pembangunan Pengurusan (TPP), Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK), atau mengunjungi fasiliti MAMPU atau kedua-duanya sekali.

Bagi tempoh Januari hingga Disember 2014, MAMPU telah menerima sebanyak 14 lawatan agensi/ institusi antarabangsa yang melibatkan 195 orang delegasi. Antaranya adalah:

- Lawatan Delegasi daripada *Ministry of General Administration Nepal and Public Commission, Nepal* pada 21 Januari 2014 berkenaan Transformasi Sektor Awam.

*It is an honour for MAMPU to receive courtesy visit from International Organisations. Every year, more than 12 international delegation with various background will visit MAMPU.*

*The aim of the visit is mainly to share experiences and best practices, particularly in the areas of transformation and modernisation management, and information and communication technology or visiting facilities in MAMPU.*

*In 2014 MAMPU has played host to 14 international institutions/agencies which involved 195 delegates. Among them are:*

- *Visit by delegation from Ministry of General Administration Nepal and Public Commission, Nepal, on 21 January 2014 about Public Sector Transformation.*



- Lawatan Delegasi *Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD), Korea Policy Centre* ke MAMPU pada 18 Februari 2014 berkenaan peranan MAMPU
- *Visit from Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD), Korea Policy Centre on 18 December 2014 on role of MAMPU.*

- Lawatan Delegasi daripada *Information Technology Authority – Sultan Qaboos University Oman (ITA-SQU Oman)* pada 10 - 12 Mac 2014 berkenaan Pusat Latihan Perisian Terbuka, TMK Sektor Awam, Perkhidmatan Dalam Talian, Infrastruktur TMK dan Pusat Data.

- *Visit by Information Technology Authority – Sultan Qaboos University Oman (ITA-SQU Oman) on 10 - 12 March 2014 about OSCC, Public Sector ICT, Online Services, ICT Infrastructure and Data Center.*

- Lawatan Delegasi daripada *Office of the Public Sector Development Commission (OPDC), Thailand* pada 14 Mac 2014 berkenaan Program Transformasi Nasional, Transformasi Sektor Awam di Malaysia dan SMART Government.

- *Visit from Office of the Public Sector Development Commission (OPDC), Thailand on 14 March 2014 about National Transformation Program/ Public Sector Transformation in Malaysia and SMART Government.*

- Lawatan Delegasi daripada *Office of the Public Service Commission (OPSC), South Africa* pada 19 Mac 2014 berkenaan Kerajaan Elektronik.

- *Visit from Office of the Public Service Commission (OPSC), South Africa on 19 March 2014 about e-Government.*



- Lawatan Delegasi daripada *Office of the Prime Minister and Council Minister (OPMCM)*, Nepal pada 11 April 2014 berkenaan Penarafan Bintang.
  - *Visit from Office of the Prime Minister and Council Minister (OPMCM), Nepal on 11 April 2014 about Star Rating.*
- 
- Lawatan Delegasi daripada *Civil Servants of Bangladesh and IPD-OUM* pada 21 Mei 2014 berkenaan Program Transformasi oleh MAMPU.
  - *Visit from Civil Servants of Bangladesh and IPD-OUM on 21 May 2014 about Transformation Programmes by MAMPU.*
  - Lawatan Delegasi daripada *Government of Republic of Uzbekistan* pada 26 Jun 2014 berkenaan Kerajaan Elektronik.
  - *Visit from Government of Republic of Uzbekistan on 26 June 2014 about e-Government..*
  - Kunjungan Hormat oleh *International Administrative Cooperation Bureau, Ministry of Security and Public Administration of Republic of Korea (MOSPA)* kepada Ketua Pengarah MAMPU pada 15 Ogos 2014.
  - *Courtesy visit to Director-General MAMPU from International Administrative Cooperation Bureau, Ministry of Security and Public Administration of Republic of Korea (MOSPA) on 15 August 2014.*
  - Lawatan Delegasi daripada peserta *MTCP IT Audit and Akademi Audit Negara* pada 25 Ogos 2014 berkenaan peranan MAMPU, Pengurusan *Service Level*, Pusat Data dan Pemantauan Rangkaian Perkhidmatan Awam.
  - *Visit from Participants of MTCP IT Audit and National Audit Academy on 25 August 2014 Regarding Role Of MAMPU, Service Level Management, Data Center And Network Monitoring Public Service.*
  - Lawatan Delegasi daripada Pejabat Presiden, Ghana pada 23 Oktober 2014 berkaitan *1Gov\*Net/ Pusat Data/ Service Level Agreement*.
  - *Visit from Office of the President, Ghana on 23 October 2014 about 1Gov\*Net/ Government Data Centre/ Service Level Agreement.*
  - Lawatan *National School Of Public Policy, Lahore, Pakistan* pada 1 Disember.
  - *Visit from National School Of Public Policy, Lahore, Pakistan on 1 December*
  - Lawatan Delegasi daripada *Central Officials Training Institute (COTI)*, South Korea pada 10 Disember 2014 berkaitan Pelan Strategik TMK untuk sektor awam.
  - *Visit from Central Officials Training Institute (COTI), South Korea on 10 December 2014 about ICT Strategic Planning for public sector.*
  - Lawatan Delegasi daripada *Sri Lanka Institute of Development Administration (SLIDA)* pada 11 Disember 2014 berkaitan Pemodenan Sektor Awam di Malaysia.
  - *Visit from Sri Lanka Institute of Development Administration (SLIDA) on 11 December 2014 about Modernisation of Public Sector in Malaysia.*



# ANUGERAH AWARD



---

Anugerah *"Best Government Center Award"* 2014  
daripada AVAYA kepada 1MOCC  
*"Best Government Center Award" 2014 given by AVAYA  
to 1MOCC*

---





# JALINAN WARGA MAMPU *HAPPY@MAMPU*

PUSPANITA/ *PUSPANITA* <  
Kelab MAMPU/ *Club of MAMPU* <

# PUSPANITA CAWANGAN KECIL MAMPU

## PUSPANITA MAMPU SUB-BRANCH

### Ahli Jawatankuasa/ *Committee Members*

Pengerusi/ <i>Chairperson</i>	Datin Wira Hajjah Faridah binti Jaffar
Timbalan Pengerusi / <i>Deputy Chairperson I</i>	Dato' Dr. Nor Aliah binti Mohd Zahri
Timbalan Pengerusi/ <i>Deputy Chairperson II</i>	Wan Hamidah binti Wan Jaafar
Setiausaha/ <i>Secretary</i>	Suliana binti Sirajuddin
Penolong Setiausaha/ <i>Assistant Secretary</i>	Noorzaiti Ashikin binti Romli
Bendahari/ <i>Treasurer</i>	Norhamimah binti Ibrahim
Penolong Bendahari / <i>Assistant Treasurer</i>	Roslina binti Yusuf
Ketua Biro/ <i>Bureau Chief</i>	
Khairiyah binti Ab. Malek	Roszita binti Imaduddin
Nur Azila binti Abdul Aziz	Noor Marfazila binti Mohd Fahmy
Sophia binti Hashim	Norizan binti Abd Latif
Kamisah binti Pardi @ Abdul Aziz	Siti Zubaidah binti Abu Hassan
Nooraidaniza binti Jafri	Nadiah binti Saidin
Pemeriksa Kira-kira/ <i>Auditor</i>	Yusfazimaz binti Mohamed Yusof



### Aktiviti/ *Activities*

- 21 Januari/ *January***  
PUSPANITA MAMPU bertanggungjawab sebagai Jawatankuasa Pendaftaran bagi Mesyuarat Agung PUSPANITA JPM di Auditorium, Blok B1, Jabatan Perdana Menteri/  
*PUSPANITA MAMPU is the Registration Committee for PUSPANITA JPM (Prime Minister's Department) Annual General Meeting.*
- 20 Februari/ *February***  
Mesyuarat Agung Perwakilan PUSPANITA di Puspanitapuri/  
*PUSPANITA MAMPU at the PUSPANITA National Annual General Meeting*



3. **25 Februari/ February**  
Kursus Protokol dan Etiket Sosial di Dewan Serbaguna, Aras 3, Blok B1, Jabatan Perdana Menteri anjuran Biro Pendidikan dan Kesihatan/  
*Protocol and Etiquette Course at Dewan Serbaguna, Level 3, Blok B1*
4. **24 Mac/ March**  
Majlis Sekalung Budi PUSPANITA MAMPU/  
*PUSPANITA Appreciation Event*
5. **19 April/ April**  
CSSR MAMPU (1MOCC), PUSPANITA MAMPU dan TM di Rumah Nur Kasih, Langkawi/  
*CSSR MAMPU (1MOCC), PUSPANITA MAMPU and TM at Rumah Nur Kasih , Langkawi*
6. **7 Mei/ May**  
Mesyuarat AJK PUSPANITA  
*PUSPANITA MAMPU Committee Meeting*
7. **7 Mei/ May**  
Lawatan ke TM Melaka bagi Knowledge Sharing dan Ramah Mesra Bersama Tiaranita Melaka/  
*Study Visit to TM Malacca for Knowledge Sharing Session and Get Together Session with Tiaranita Malacca*
8. **22 Mei/ May**  
Program Lawatan Sambil Belajar ke Kilang Ceramik (Vantage)/  
*Study Visit to Ceramic Factory (Vantage)*



9. **3 Jun/ June**  
*Recce ke Petronas bagi Persediaan Spouse Program CAPAM/ Recce Session to Petronas Twin Tower in Preparation for the CAPAM Spouse Program*

10. **11 Julai/ July**  
*Majlis Iftar MAMPU/ Iftar MAMPU*

11. **22 Julai/ July**  
*Majlis Khatam Al-Quran Peringkat MAMPU 2014 dengan kerjasama PUSPANITA MAMPU/ Al-Quran Recitation Program in Collaboration with MAMPU Club*

12. **27-29 September/ September**  
*Program PUSPANITA Tak Kenal Maka Tak Cinta ke Sabah/ PUSPANITA "Tak Kenal Maka Tak Cinta" Program in Sabah*

13. **11 Disember/ December**  
*Majlis Jalinan Kasih "Ladies Nite" di Grand Ballroom Menara Felda, Kuala Lumpur/ PUSPANITA Prime Minister's Office Ladies Nite at Grand Ballroom Felda Tower, Kuala Lumpur*

# KELAB SUKAN DAN KEBAJIKAN MAMPU

## MAMPU SPORTS AND WELFARE CLUB

Kelab Sukan dan Kebajikan MAMPU komited dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Penubuhannya yang menjangkau usia 34 tahun bertujuan untuk:

- Memajukan kegiatan sukan, sosial, agama, kebudayaan, rekreasi, pendidikan dan ekonomi dalam kalangan ahli
- Menjaga kesejahteraan ahli dan keluarga
- Menggalakkan kerjasama dan semangat berdikari dalam kalangan ahli
- Bergabung atau menjalin perhubungan dengan kelab-kelab lain untuk kebaikan ahli
- Mengenal pasti dan memperoleh punca-punca ekonomi dan kewangan serta menggunakan kewangan/harta bagi mencapai objektif kelab

Kerja keras, komitmen dan sumbangan warga MAMPU tidak pernah dilupakan. Pelbagai aktiviti berbentuk santai bertujuan merapatkan silaturrahim serta meningkatkan semangat berpasukan antara warga MAMPU telah diadakan sepanjang tahun 2014. Aktiviti seperti ini bukan sahaja mampu meningkatkan kreativiti warga MAMPU, malah ia juga sebagai saluran bagi mengurangkan tekanan setelah penat bekerja.

*MAMPU Sports and Welfare Club is committed in achieving its vision and statement. Reaching the age of 34 years, the club is establishing to:*

- *Promoting sports activities, social, religious, cultural, recreational, educational and economic among members*
- *Safeguarding the welfare of members and their families*
- *Promoting cooperation and self-reliance among members*
- *Joining or developing relationships with other clubs for the benefit of members and*
- *Identifying and obtaining the causes of the economic and financial as well as using financial/property to achieve the objectives of the club*

*To appreciate the hard work, commitment and contribution of fellow members, various activities have been organised throughout the year 2014.*

### Aktiviti Jawatankuasa/ *Committe Members*

Pengerusi/ <i>Chairperson</i>	Dr. Zulkefli bin Ibrahim
Timbalan Pengerusi/ <i>Vise Chairperson</i>	Wan Mohd Rosdi bin Wan Dolah
Setiausaha/ <i>Secretary</i>	Siti Khadijah binti Jadam
Penolong Setiausaha/ <i>Assistant Secretary</i>	Nazrul bin Che Noh
Bendahari/ <i>Treasurer</i>	Fazli bin Said
Penolong Bendahari/ <i>Assistant Treasurer</i>	Zubaidah binti Haja Mohideen
Juru Audit/ <i>Auditor</i>	Ahmad Irwan bin Baharuddin
<b>Biro Ekonomi/ <i>Economy Bureau:</i></b> Sharul Nizal bin Sharippudin Noor Juita binti Mashruddin Shahrul Ridzwan bin Mohd Ariffin Noor Huzaimah binti Hussin Nurulkamariah binti Ismail Norbaizurani binti Mohamad Noor Azira binti Ahmad Zuki Fazli bin Abdul Hamid	<b>Biro Sukan dan Rekreasi/ <i>Sports and Recreation Bureau:</i></b> Mohamad Rizzuan bin Shahrul Amri Norizan binti Abdul Latif Khairussaadah binti Md. Sani Rafiza binti Abdu Rahaman Muhammad Murtazam bin Alias Azizulrahman bin Mohd Zain

**Biro Sosial dan Kebajikan/  
Social and Welfare Bureau:**

Irwan Effendy bin Bahtiar  
Hatin bin Ahmad  
Wan Mutalib bin Ahmad Jopri  
Rafiza binti Abdu Rahaman

**Biro Agama dan Pendidikan/  
Religious and Education Bureau:**

Amri bin Ismail  
Mazlomi Inurul Akmar binti Mohd Nor  
Fairuz Eliza binti Mohamed Norawi  
Nadiah binti Saidin  
Muhammad Izzwa Shahril bin Idris  
Mohd Zulhilmi bin Abd Rahman  
Noor Marfazila binti Mohd Fahmy  
Arip bin Yahil  
Azizi bin Abd Rahim

**Biro Penerbitan dan Publisiti/ Publish and Publicity Bureau:**

Mohd Naszeri bin Jaiman  
Masran bin Othman  
Syaiful Farziah bin Nor Azmi  
Norhazirah binti Mohd Salleh

**Aktiviti/ Activities**

**1. Sukan@MAMPU/ Sports@MAMPU**

- (a) Pertandingan Bola Tampar antara rumah sukan pada 20 September/ *Volleyball tournament on 20 September*
- (b) Pertandingan Bola Sepak antara rumah sukan pada 21 September/ *Football tournament on 21 September*
- (c) Pertandingan Bola Jaring antara rumah sukan pada 22 September/ *Netball tournament on 22 September*



2. Majlis Pengagihan Bubur Lambuk kepada warga MAMPU bersempena dengan Program Ihya Ramadan MAMPU pada 18 Julai/ *Bubur Lambuk Distribution Ceremony during MAMPU Ihya Ramadan on 18 July*
3. Penyertaan Pasukan MAMPU dalam Kejohanan Bola Sepak 9 Sebelah dan Bola Tampar Pantai Lelaki/ Wanita MAKSZIP 2014/ *MAMPU involvement in MAKSZIP football/beach volleyball tournament*
4. Majlis bacaan Yasin, Tahlil dan Solat hajat untuk MH370 pada 27 Mac 2014/ *Yasin Recital, Tahlil and Hajat Prayer for MH370 on 27 March 2014*
5. Penyertaan Sukarelawan MAMPU dalam pengagihan barangan untuk mangsa banjir 2014/ *MAMPU volunteering in distribution of goods for flood victims 2014*





**MAMPU**  
JABATAN PERDANA-MENTERI



# SOROTAN LENSA

## AT A GLANCE

Januari / January



Lawatan YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek, Menteri Komunikasi dan Multimedia ke MAMPU pada 30 Januari 2014/  
*Visit by YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek, Minister of Communication and Multimedia on 30 January 2014*

Persaraan YBhg. Datin Maimon binti Sulaiman, Pengarah Bahagian eKL pada 29 Januari 2014/  
*YBhg. Datin Maimon binti Sulaiman, Director of eKL Division retirement on 29 January 2014*



Seminar Perancangan Strategik MAMPU 2014 pada 27 Januari 2014 di Blok B1, Jabatan Perdana Menteri/  
*Strategic Planning Seminar 2014 on 27 January 2014 at Block B1, Prime Minister's Department*

Sesi Engagement Projek 1MTC Zon Sabah bersama Institut Latihan Awam pada 28 Januari 2014/  
*Engagement Session with Public Training Institute (ILA) for 1MTC Sabah Zone Project on 28 January 2014*



Februari / February



Lawatan SUK Kedah ke MAMPU pada 11 Februari 2014/  
*State Secretary of Kedah visit to MAMPU on 11 February 2014*

Majlis Penghargaan YBhg. Dato' Dr. Mazlan bin Yusoff, TKP (TPP) di Sudut Warisan, Aras 2 MAMPU Putrajaya pada 14 Februari 2014/  
*YBhg. Dato' Dr. Mazlan bin Yusoff, TKP (TPP) Appreciation Ceremony at Sudut Warisan, Level 2, MAMPU Putrajaya on 14 February 2014*



Lawatan YB Datuk Joseph Entulu Belaun, Menteri di Jabatan Perdana Menteri ke BERNAMA pada 25 Februari 2014/  
*YB Datuk Joseph Entulu Belaun, Minister in Prime Minister's Department visit to BERNAMA on 25 February 2014*

Taklimat Pengambilan Tanah Projek Pembangunan Sistem Pengairan Tertiar MADA 14 Mac 2014/  
*Land Acquisition Briefing for MADA Tertiary Irrigation System Development Project on 14 March 2014*



Mac / March



Lawatan Kerja Ketua Pengarah MAMPU ke Pejabat SUK Johor dan Majlis Agama Islam Johor pada 16 Mac 2014/ *Director-General of MAMPU Working Visit to the State Secretary of Johor Office and Johor Islamic Religious Council on 16 March 2014*



Kunjungan hormat oleh Pengurus Besar TM Negeri Melaka 17 Mac 2014/ *Courtesy Call by TM State General Manager of Malacca 17 March 2014*



Program Amanat GCIO bersama CIO AKNS pada 29-30 Mac 2014 di TH Hotel Kota Kinabalu/ *GCIO Mandate Programme with CIO AKNS on 29-30 March 2014 at TH Hotel Kota Kinabalu*



Majlis Anugerah Khidmat Cemerlang (APC) MAMPU 2013 pada 25 Mac 2014/ *MAMPU 2013 Excellent Service Award on 25 March 2014*

April / April



Kunjungan Ketua Pengarah DBP sempena Audit Bahasa pada 8 April 2014/ *Visit from Director-General of DBP to MAMPU in conjunction with Language Audit on 8 April 2014*



Kunjungan Hormat JAKIM kepada Ketua Pengarah MAMPU pada 23 April 2014/ *JAKIM Courtesy Visit to Director-General of MAMPU on 23 April 2014*



Kunjungan Hormat GITN Sdn Bhd kepada Ketua Pengarah MAMPU pada 29 April 2014/ *GITN Sdn Bhd Courtesy Visit to Director-General of MAMPU on 29 April 2014*

Mei / May



Majlis Kick-Off Projek Sistem Perlindungan Ketirisan Maklumat Elektronik - *Data Leakage Protection (DLP)* yang dirasmikan oleh YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh Ketua Pengarah MAMPU pada 6 Mei 2014/ *Kick-off Ceremony for DLP Project officiated by YBhg. Datuk Wira Omar bin Kaseh, Director-General of MAMPU on 6 May 2014*



Majlis Clock-Out YBrs. Dr. Azidah binti Abd. Manan, Ketua Perunding ICT (Pembangunan Sistem) pada 15 Mei 2014/  
*Clock Out Ceremony for Dr. Azidah binti Abd. Manan, Principal ICT Consultant (System Development) on 16 May 2014*

Majlis Sanjungan Budi pada 13 Mei 2014 untuk meraikan pegawai MAMPU yang bersara/  
*Appreciation Ceremony on 13 May 2014 to give appreciation to MAMPU pensioners*



Kunjungan Hormat CEO CAPAM, Ms Gay Hamilton ke MAMPU pada 19-20 Mei 2014/  
*CEO CAPAM, Ms Gay Hamilton Courtesy Visit to MAMPU on 19-20 May 2014*



Lawatan Jabatan Ketua Menteri Sarawak pada 20 Mei 2014/  
*Visit from Chief Minister of Sarawak Office on 20 May 2014*



Lawatan Delegasi Penjawat Awam Bangladesh pada 21 Mei 2014/  
*Visit from Bangladesh Civil Servants on 21 May 2014*

Lawatan Kerja TKSUK JPM ke 1MOCC pada 28 Mei 2014/  
*Working visit from the TKSUK of the Prime Minister's Department on 28 May 2014*



Jun/ June



Mesyuarat Kumpulan Wang Amanah ICT (KWAICT) di UTC Melaka pada 4 Jun 2014/  
*Group Trust Fund for the Development of the Public Sector's ICT Project Development (KWAICT) Meeting at UTC Melaka on 4 June 2014*



Mesyuarat Penyelaras Pengambilan Tanah MADA 16 Jun 2014/  
*Coordination Meeting for the MADA Land Acquisition Meeting on 16 June 2014*



Lawatan Jabatan Mufti Melaka pada 19 Jun 2014/  
*Malacca State Mufti Department visit on 19 June 2014*



Majlis Pelancaran Portal Intranet MAMPU pada 19 Jun 2014/  
*Launching Ceremony for MAMPU Intranet Portal on 19 June 2014*

Julai/ July



Lawatan YB Datuk Joseph Entulu Belaun ke 1MOCC 3 Julai 2014/  
*YB Datuk Joseph Entulu Belaun visit to 1MOCC on 3 July 2014*

Majlis Serah Tugas  
Clock Out YBhg. Dato'  
Dr. Nor Aliah binti Mohd.  
Zahri, TKP (ICT) pada  
4 Julai 2014/  
*Retirement Ceremony  
- Clock Out for YBhg.  
Dato' Dr. Nor Aliah binti  
Mohd. Zahri, TKP (ICT)  
on 4 July 2014*



Kunjungan hormat Pegawai  
Kanan Telekomunikasi  
dan Teknologi Maklumat  
ASEAN pada 7 Julai 2014/  
*Courtesy Visit by Senior  
Officers of ASEAN  
Telecommunications and  
Information Technology on  
7 July 2014*

Mesyuarat Penutup  
Audit Bahasa pada  
16 Julai 2014/  
*Language Audit  
Closing Meeting on  
16 July 2014*



Seminar Perancangan Strategik MAMPU pada 23 Julai 2014 di Kementerian Sumber Asli/ *MAMPU Strategic Planning Seminar on 23 July  
2014 at Ministry of Natural Resources and Environment*

Ogos/ August



Kunjungan Hormat Tan Sri Mahmood Adam, Pengerusi Suruhanjaya Perkhidmatan Awam pada 12 Ogos 2014/ *Courtesy Visit by Tan Sri Mahmood Adam, Chairman of Civil Service Commission on 12 August 2014*

Temubual mengenai ASEAN CIO Conference 2014 di Selamat Pagi 1Malaysia pada 14 Ogos 2014/ *Selamat Pagi 1Malaysia, TV1 interview session on ASEAN CIO Conference 2014 on 14 August 2014*



Kunjungan Hormat oleh International Administrative Cooperation Bureau, Ministry of Security and Public Administration of Republic of Korea (MOSPA) kepada Ketua Pengarah MAMPU pada 15 Ogos 2014/ *Courtesy to Director-General MAMPU by International Administrative Cooperation Bureau, Ministry of Security and Public Administration of Republic of Korea (MOSPA) on 15 August 2014*



Persidangan Pegawai Kanan Telekomunikasi dan Teknologi Maklumat ASEAN (ASEAN CIO) pada 18 - 19 Ogos 2014/ *ASEAN Chief Information Officer (ASEAN CIO) Conference on 18-19 August 2014*



Pelancaran Bulan Kemerdekaan MAMPU pada 21 Ogos 2014/  
*The launch of MAMPU Independence Month on 21 August 2014*

Lawatan peserta MTCP IT Audit and Akademi Audit Negara pada 25 Ogos 2014/  
*Visit from Participants of MTCP IT Audit and National Audit Academy on 25 August 2014*



September/ September



Temubual mengenai Anugerah Inovasi Perdana Menteri (AIPM) di Selamat Pagi 1Malaysia pada 2 September 2014/  
*Selamat Pagi 1Malaysia, TV1 interview session on Anugerah Inovasi Perdana Menteri (AIPM) on 2 September 2014*

Sidang media bersama Ketua Setiausaha Negara berkenaan Penganjuran Persidangan Dwi-Tahunan CAPAM di Pusat Konvensyen Putrajaya pada 4 September 2014/  
*Press Conference with Chief Secretary to the Government about CAPAM Biennial Conference at Putrajaya Convention Centre on 4 September 2014*





Anugerah Inovasi Perdana Menteri (AIPM) 2014 di Dewan Perdana, Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya pada 5 September 2014/  
*Prime Minister's Innovation Award 2014 at Dewan Perdana, Putrajaya International Convention Centre on 5 September 2014*

Kunjungan Hormat SUK Kelantan pada 5 September 2014/  
*SUK Kelantan courtesy visit on 5 September 2014*



Pertandingan Sudut Kemerdekaan pada 11-12 September 2014/  
*Independence Corner Competition on 11 -12 September 2014*



Kunjungan Hormat ke SUK Selangor pada 19 September 2014/  
*SUK Selangor courtesy visit on 19 September 2014*

Exit Conference Jabatan Imigresen pada 23 September 2014/  
*Immigration Department Exit Conference on 23 September 2014*



Program CSR dan 10,000 Langkah pada 27 - 29 September 2014 di MAMPU Sabah/ *10,000 Steps and CSR Programme in MAMPU Sabah on 27-29 September 2014*



Oktober/ October



Lab Pemantapan Penarafan Bintang pada 30 September – 1 Oktober 2014/ *Star Rating Enhancement Lab from 30 September to 1 October 2014*



Temubual mengenai Anugerah Inovasi Sektor Awam (AISA) dalam rancangan Selamat Pagi 1Malaysia di Wisma TV, Angkasapuri pada 2 Oktober 2014/ *Selamat Pagi 1Malaysia, TV1 interview session on Public Sector Innovation Award (AISA) on 2 October 2014*



Pameran MAMPU sempena Program Mesra Pelanggan bersama YB Menteri di Dewan Suarrah, Sri Aman, Sarawak pada 3 Oktober 2014/ *MAMPU roadshow during Program Mesra Pelanggan with YB Menteri at Dewan Suarrah, Sri Aman, Sarawak on 3 October 2014*

Anugerah Inovasi Sektor Awam (AISA) di The Place @ One City, Subang Jaya pada 9 Oktober 2014/ *Public Sector Innovation Awards at The Place @ One City, Subang Jaya on 9 October 2014*





Temubual mengenai Persidangan Dwi Tahunan CAPAM 2014 di TV Al-Hijrah pada 16 Oktober 2014/ *TV Al-Hijrah interview session on CAPAM Biennial Conference 2014 on 16 October 2014*

Kunjungan Hormat Ketua Setiausaha Negara ke Melaka pada 14 Oktober 2014/ *Chief Secretary To The Government Courtesy Visit to Malacca on 14 October 2014*



Temubual mengenai Persidangan Dwi Tahunan CAPAM 2014 di Nasional FM bersama YBrs. Dr. Suhazimah bt Dzazali, Timbalan Ketua Pengarah (ICT), MAMPU pada 17 Oktober 2014/ *Nasional FM interview session on CAPAM Biennial Conference 2014 with YBrs. Dr. Suhazimah bt Dzazali, Deputy Director-General (ICT) of MAMPU on 17 October 2014*



Sidang media bersama Ketua Setiausaha Negara semasa Mesyuarat Agung Tahunan CAPAM di Pusat Konvensyen Putrajaya pada 18-19 Oktober 2014/ *Press Conference with Chief Secretary to the Government during the General Meeting of CAPAM at Putrajaya Convention Centre on 18-19 October 2014*



*Persidangan Dwi Tahunan CAPAM pada 19-21 Oktober 2014/ CAPAM Biennial Conference 2014 from 19-21 October 2014*

*Mini Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) MAMPU pada 30 Oktober 2014/ MAMPU Innovative and Creative Teams Mini Convention on 30 October 2014*



November/ November



*Majlis Penghargaan CAPAM 5 November 2014/ CAPAM Appreciation Ceremony on 5 November 2014*

*Lawatan YB Datuk Joseph Entulu Belaun ke MAMPU Cyberjaya dan Pusat Data Strategi pada 6 November 2014/ YB Datuk Joseph Entulu Belaun visit to MAMPU Cyberjaya and Strategy Data Centre on 6 November 2014*



Kunjungan hormat Ketua Setiusaha Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar pada 17 November 2014/  
*Courtesy visit by the Secretary-General of the Ministry of Natural Resources and Environment on 17 November 2014*



Lawatan Kerja Pusat Kualiti Dan Pengurusan Risiko, Universiti Teknologi Malaysia (UTM QRIM) pada 17 November 2014/  
*Working visit by Pusat Kualiti dan Pengurusan Risiko, Universiti Teknologi Malaysia (UTM QRIM) on 17 November 2014*

Lawatan National School Of Public Policy, Lahore, Pakistan pada 1 Disember 2014/  
*Visit from National School Of Public Policy, Lahore, Pakistan on 1 December 2014*



Lawatan Delegasi Khazanah Nasional ke MAMPU pada 2 Disember 2014/  
*Visit from Khazanah Nasional on 2 December 2014*



Lawatan Muhibbah Ketua Pengarah MAMPU ke Pusat Kemahiran Pengajar dan Kemahiran Lanjutan (CIAST) Shah Alam pada 23 Disember 2014/ *Director-General of MAMPU goodwill visit to Pusat Kemahiran Pengajar dan Kemahiran Lanjutan (CIAST) Shah Alam on 23 December 2014*



Majlis menandatangani Memorandum Persefahaman antara MAMPU dengan CyberSecurity pada 30 Disember 2014/ *Memorandum of Understanding (MOU) signing ceremony between MAMPU and CyberSecurity on 30 December 2014*





**UNIT PEMODENAN TADBIRAN  
DAN PERANCANGAN PENGURUSAN MALAYSIA**

Aras 6, Blok B2  
Kompleks Jabatan Perdana Menteri  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62502 Putrajaya, Malaysia  
Tel : 603 8000 8000  
Faks: 603 8888 3721  
E-mel: [webmaster@mampu.gov.my](mailto:webmaster@mampu.gov.my)  
Laman web: <http://www.mampu.gov.my>