

PELAN INTEGRITI ORGANISASI LEMBAGA PELABUHAN JOHOR

1. TUJUAN

Pelan ini dibangunkan untuk menjadikan Lembaga Pelabuhan Johor (LPJ) sebagai sebuah institusi yang terunggul dalam aspek pengamalan dan pembudayaan nilai-nilai murni dan integriti bagi memberikan perkhidmatan. Untuk tujuan tersebut, pelan ini menggariskan strategi dan program ke arah menyemarakkan pembudayaan akhlak, etika dan integriti dalam semua aspek pelaksanaan tugas dan penyampaian perkhidmatan kepada *stakeholder* dan pelanggan. Pelan ini juga bertujuan membentuk keperibadian yang unggul di kalangan warga LPJ serta memupuk sikap bertanggungjawab bagi memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan cemerlang selaras dengan visi dan misi LPJ.

2. LATAR BELAKANG

2.1 Pelan Integriti Nasional

Globalisasi tidak hanya membawa kesan-kesan ekonomi dan perdagangan tetapi turut meninggalkan impak dari segi sosiobudaya. Arus globalisasi turut menjadikan sektor awam terdedah kepada cabaran persaingan global khususnya dari segi keperluan meningkatkan urus tadbir dan sistem penyampaian perkhidmatan yang telus dan berintegriti. Fenomena dunia tanpa sempadan serta pergerakan bebas maklumat yang dipacu oleh kemajuan dan kepesatan hebat ICT turut memberi kesan sampingan dari segi moral dan etika. Sifat-sifat terpuji dan nilai moral di kalangan warga sektor awam hendaklah sentiasa dipupuk supaya kualiti kerja, produktiviti individu dan sistem penyampaian organisasi sentiasa pada tahap yang tinggi. Pelan Integriti Nasional (PIN) yang telah dilancarkan pada 23 April

2004 merupakan antara langkah penting yang diambil oleh Kerajaan dalam usaha meningkatkan integriti dan pembudayaan nilai murni di kalangan semua lapisan rakyat dan institusi. PIN dirangka bagi merealisasikan cabaran ke-4 Wawasan 2020, iaitu “**membentuk sebuah masyarakat yang kukuh ciri-ciri moral dan etikanya, dengan para warganya mempunyai nilai keagamaan dan kerohanian yang utuh dan ditunjangi oleh budi pekerti yang luhur**”.

PIN menyediakan pelan tindakan secara bersepadu dan menyeluruh untuk mempertingkatkan integriti nasional.

Agenda Integriti untuk sektor awam dalam PIN adalah bagi mencapai objektif berikut :

- Pemantapan prinsip ketelusan, pertanggungjawaban dan tadbir urus terbaik; dan
- Peningkatan integriti jentera pentadbiran awam.

Pencapaian objektif-objektif di atas adalah melalui pelaksanaan strategi-strategi berikut :

Strategi 1 : Memantapkan Keberkesanan Tadbir Urus Terbaik;

Strategi 2 : Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan;

Strategi 3 : Melaksanakan Program Kesedaran Memerangi Rasuah, Penyelewengan dan Salah Guna Kuasa serta Meningkatkan Integriti;

Strategi 4 : Memantapkan Pentadbiran Sistem Keadilan; dan

Strategi 5 : Memantapkan Pengurusan Sumber Manusia

2.2 Pengukuhan Integriti Sektor Awam

Tahap kemajuan sesebuah Negara tidak hanya diukur oleh indikator ekonomi dan kemampuan berdaya saing, tetapi dinilai dari aspek integriti dan moral yang dimiliki oleh institusi-institusinya. Ini kerana semua factor tersebut saling berkaitan dan menyokong antara satu sama lain. Perkhidmatan awam yang telus, professional dan berintegriti merupakan antara kriteria utama yang diambil kira oleh pelabur dalam pemilihan destinasi pelaburan. Sebagai institusi yang bertanggungjawab terhadap rakyat, *stakeholder* serta pelanggan keseluruhannya, imej dan integriti sektor awam perlu sentiasa dipertingkatkan.

Sasaran kedua Tekad 2008 PIN member fokus kepada usaha meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam dan mengurangkan karenah birokrasi. Kerajaan sedar bahawa kejayaan untuk meningkatkan daya saing Negara banyak bergantung kepada penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan melalui komitmen agensi-agensi Kerajaan. Cabaran utama sektor awam masa kini adalah untuk meningkatkan keyakinan rakyat serta pelabur terhadap keupayaannya sebagai jentera utama dalam menterjemahkan dasar dan strategi Kerajaan kepada keberhasilan dan impak yang signifikan. Usaha menambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan perlu diiringi dengan pemantapan integriti.

Walaupun nilai-nilai murni merupakan prasyarat kepada keutuhan jentera pentadbiran, persepsi rakyat dari aspek ketelusan dan integriti sektor awam masih di tahap yang kurang memuaskan. Indeks Persepsi Integriti Nasional (IPIN) pada 2007 ialah 6.97 daripada skor maksimum 10. Daripada enam (6) komponen yang dikaji, Indeks Persepsi Rasuah dan Indeks Persepsi Kualiti Penyampaian Khidmat Awam masih berada tahap yang kurang memuaskan berbanding dengan komponen-komponen lain.

Indeks Persepsi Rasuah (CPI) bagi Malaysia pula yang dikeluarkan oleh *Transparency International (TI)* bagi tempoh 2000 hingga 2009 turut memperlihatkan kedudukan Negara berada di tahap sederhana dan tidak mencatat sebarang kemajuan dengan skor di antara 4.5 hingga 5.2 daripada skor maksimum 10. Dari segi kedudukan pula, prestasi Malaysia juga menunjukkan *trend* menurun sepanjang tempoh yang sama dengan kedudukan terkini adalah tempat ke 56 pada tahun 2009 berbanding kedudukan ke 47 pada 2008 daripada 180 negara yang dikaji.

Agenda pengukuhan nilai dalam sektor awam terus diberi penegasan oleh Kerajaan apabila YAB Perdana Menteri, Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Haji Abdul Razak mengambil alih kepimpinan Negara. Melalui gagasan 1Malaysia : Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan, nilai integriti adalah salah satu daripada lapan (8) nilai yang perlu disuburkan pada setiap lapisan masyarakat dalam usaha mewujudkan ekosistem pentadbiran Kerajaan yang menyokong kepada pencapaian aspirasi Negara.

Lapan (8) tonggak perdana melibatkan empat (4) tiang utama iaitu Gagasan 1Malaysia, Program Transformasi Kerajaan (GTP), Model Ekonomi baru (MEB) dan RMKe-10 serta empat (4) nilai asas pelengkap iaitu inovasi dan kreativiti, Nilai Integriti, Kepantasan Tindakan dan Nilai Untuk Wang telah

mencetuskan Kerajaan sebagai panduan kepada penjawat awam dalam melaksanakan amanah dan tanggungjawab mereka. Langkah Kerajaan menjadikan usaha memerangi dan membanteras gejala rasuah sebagai salah satu daripada enam (6) Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA) dalam GTP menunjukkan keazaman yang tinggi di pihak Kerajaan dalam usaha membanteras gejala rasuah bagi meningkatkan persepsi positif rakyat dan para pelabur terhadap Negara ini.

3. KOMITMEN TERHADAP INTEGRITI

3.1 Konsep Dan Definisi

3.1.1 Nilai

Nilai ditakrifkan sebagai kepercayaan yang mendorong seseorang atau sesebuah institusi/organisasi untuk bertindak mengikut pemilihan yang berasaskan nilai-nilai utama masyarakat.

3.1.2 Etika

Etika ialah himpunan nilai dan moral yang menjadi piawai bagi tingkah laku individu, organisasi dan profesion.

3.1.3 Etika Individu

Etika individu ialah himpunan nilai pada diri individu yang membimbingnya dalam membezakan antara yang benar dan yang salah, yang baik dan yang buruk, yang patut dan boleh dilakukan, serta yang tidak patut dan tidak boleh dilakukan.

3.1.4 Etika Organisasi

Etika organisasi merupakan garis panduan yang memandu perlakuan dan tindakan anggota organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan kepadanya.

3.1.5 Integriti

Integriti secara umumnya ialah kualiti unggul yang wujud secara keseluruhan dan padu pada individu dan organisasi. Integriti berkait erat dengan etika. Ia adalah berlandaskan etika dan pencerminan etika dalam tindakan sehari-hari.

3.1.6 Integriti Individu

Integriti individu ialah keselarasan di antara apa yang dikatakan oleh individu dengan apa yang diamalkan, di antara tindakannya dengan prinsip moral, etika dan undang-undang serta di antara kepentingan diri dan kepentingan umum. Seseorang dikatakan berintegriti apabila dia bertindak atau bertingkah laku sedemikian secara konsisten dalam pelbagai segi.

3.1.7 Integriti Organisasi

Integriti organisasi tercermin dalam perumusan dan pelaksanaan kod etika, piagam pelanggan atau sistem dan proses kerja serta pematuhan kepada amalan terbaik. Kod etika organisasi ditegaskan, diulangi dan dihayati oleh anggota organisasi berkenaan sehingga menjadi kebiasaan dan akhirnya menjadi budaya organisasi.

4. AGENDA INTEGRITI LEMBAGA PELABUHAN JOHOR

Sektor awam kini berhadapan dengan rakyat daripada generasi yang mempunyai pemikiran dan idealisme baru. Mereka juga mempunyai harapan yang berbeza ke atas perkhidmatan yang disampaikan. Tuntutan rakyat dan pelanggan supaya perkhidmatan awam menjadi lebih telus menuntut sektor awam untuk menyediakan perkhidmatan yang terbaik dan cemerlang. Sektor awam perlu membudayakan tadbir urus yang baik yang berasaskan ketelusan, integriti dan keperibadian yang unggul tanpa tolak ansur kepada rasuah, dan penyelewangan.

Dalam hal ini, LPJ sebagai Badan kawal Selia Pelabuhan perlu mempamerkan tahap integrity yang tinggi melalui penggubalan strategi serta pelaksanaan program-program yang berkesan. Keberkesanan program-program pembudayaan integriti tersebut diukur melalui tahap rungutan, aduan dan ketidakpuasan hati pelanggan yang minimum terhadap tadbir urus khususnya terhadap perkhidmatan yang diberikan serta perilaku anggota organisasi yang menyampaikan perkhidmatan tersebut.

Bagi memperkukuhkan integriti di kalangan warganya, LPJ memberikan penekanan kepada tiga (3) elemen integriti yang penting iaitu sahsiah, profesionalisme dan kepimpinan yang unggul dalam mewujudkan suasana yang boleh meningkatkan keutuhan organisasi atau individu.

- **Sahsiah**

Dalam aspek sahsiah, program-program yang sesuai akan dilaksanakan bagi memastikan setiap individu atau warga LPJ mempunyai sahsiah yang kukuh untuk bekerja dengan bersih, cekap dan amanah. Warga LPJ mesti mempunyai tekad untuk bekerja dengan gigih, bersungguh-sungguh dan ikhlas. Mereka haruslah yakin dan percaya bahawa setiap perbuatan yang baik pasti akan dibalas dengan kebaikan dan setiap perbuatan buruk pasti berakhir dengan kesudahan yang

merugikan. Dalam konteks integriti, warga hendaklah mengutamakan pembangunan dan peningkatan modal insan dalam diri masing-masing.

- **Profesionalisme**

Dalam aspek profesionalisme pula, warga LPJ perlu memastikan pelaksanaan tugas berasaskan ilmu pengetahuan, kepintaran, kebijaksanaan, kreativiti dan inovasi serta etika kerja yang ditetapkan. Atas kesedaran dan tanggungjawab sendiri, setiap warga LPJ perlu lebih serius dalam memastikan mereka memiliki pengetahuan, kemahiran dan tahap kompetensi yang diperlukan dalam menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan. Pada setiap masa warga LPJ hendaklah mematuhi peraturan/arahan dalaman dan dasar yang ditetapkan, sentiasa mengutamakan kepentingan perkhidmatan perundangan dan organisasi dalam setiap tindakan yang diambil, bagi menjamin imej cemerlang Lembaga Pelabuhan Johor.

- **Kepimpinan yang unggul**

Kepimpinan merupakan penggerak dan peneraju perubahan dalam sesebuah organisasi. Dalam konteks pembudayaan nilai-nilai murni, peranan kepimpinan tanpa mengira tahap kepimpinan berkenaan, adalah amat penting untuk mewujudkan persekitaran yang menyokong pembentukan budaya tersebut. Pemimpin perlu menyediakan suasana yang membolehkan setiap warga melaksanakan tugas berlandaskan prinsip-prinsip integriti seperti ketelusan, keadilan, akauntabiliti, sentiasa berhemah dan nilai-nilai murni yang lain ketika menjalankan tugas. Adalah menjadi tanggungjawab pemimpin untuk menyediakan dasar, prosedur dan peraturan yang jelas serta telus bagi menutup ruang untuk sebarang penyelewengan dan salah laku. Ianya dapat memastikan integriti menjadi satu budaya korporat di LPJ.

Ke arah menjayakan agenda integriti LPJ, pelaksanaan integriti adalah berasaskan kepada empat (4) objektif strategik seperti berikut :

- (i) Membangunkan Modal Insan Berintegriti
- (ii) Memantapkan Budaya Integriti
- (iii) Meningkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan
- (iv) Memperkasakan Tadbir Urus & Memantapkan Pengurusan Tata tertib

Program dan aktiviti bagi mencapai objektif-objektif strategik ini adalah seperti dalam Pelan Tindakan di **Lampiran A**.

5. PERANAN WARGA LEMBAGA PELABUHAN JOHOR

Setiap warga LPJ mesti menjadikan integriti sebagai satu komitmen peribadi untuk menggalakkan dan mengekalkan budaya integriti di LPJ. Setiap warga mestilah :

- Memahami dan menghayati visi, misi dan nilai-nilai LPJ;
- Menjadi teladan yang baik dengan sentiasa mematuhi undang-undang, dasar dan peraturan dalam melaksanakan tugas harian;
- Menepati dan member komitmen serta tanggungjawab ke atas segala tindakan yang dilaksanakan;
- Melayan orang lain secara sopan dan hormat;
- Bercakap benar dan sentiasa menegakkan kebenaran;

- Mendapatkan nasihat daripada pegawai atasan atau pihak lain yang lebih berpengetahuan apabila tidak pasti dengan sesuatu tindakan;
- Saling membantu dalam melaksanakan tugas dengan betul;
- Berani mendedahkan dan melaporkan tindakan yang menyalahi undang-undang, dasar dan peraturan; dan
- Berusaha mencegah dan mengelakkan kesilapan serta mencadangkan penambahbaikan kepada pemimpin dan organisasi untuk mengurangkan kesilapan pada masa hadapan.

Di samping itu, warga LPJ sebagai penjawat awam juga perlu mematuhi Ikrar Integriti Perkhidmatan Awam seperti yang berikut :

Kami, Pegawai Awam Malaysia, dengan sepenuh dan rela hati berikrar mempertahankan dan memperkukuhkan integriti perkhidmatan awam dengan mencegah dan membanteras segala bentuk rasuah, salah guna kuasa dan penyelewengan melalui tindakan-tindakan berikut :

- Berusaha memupuk dan mengamalkan nilai-nilai membenci rasuah;
- Menutup semua ruang dan peluang yang mendedahkan kepada amalan rasuah;
- Bertindak tegas terhadap mereka yang melanggar undang-undang, peraturan dan etika jabatan;
- Bekerjasama sepenuhnya dengan mana-mana pihak untuk memerangi sebarang perlakuan jenayah rasuah;

- Bertindak tegas terhadap mereka yang cuba menggugat integriti dan imej Pegawai Awam; dan
- Mematuhi sepenuhnya kod etika jabatan dan mengamalkan nilai-nilai murni yang berteraskan ajaran agama dalam melaksanakan tugas.

Penghayatan

- Memberi kefahaman dan kesedaran mengenai nilai, etika dan integriti;
- Menimbulkan kesedaran dan keinsafan tentang perlunya integriti di peringkat individu dan organisasi; dan
- Membudayakan integriti supaya menjadi gaya hidup warga LPJ.

Pengukuhan

- Meningkatkan dan memperluas penghayatan dan pengamalan integrity sebagai budaya warga LPJ;
- Memantapkan mekanisme ketelusan supaya pelanggan mempunyai keyakinan yang tinggi terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh LPJ;
- Menjadikan pemimpin dan penyelia di semua peringkat sebagai contoh ikutan (*role model*) kepada kumpulan yang dipimpin atau diselia;
- Mewujudkan penanda aras dan indicator atau Petunjuk Prestasi Utama (*Key Performance Indicator*) bagi setiap program dan aktiviti yang dilaksanakan;

- Mempelbagai dan meningkatkan program kreativiti, inovasi dan kualiti di semua peringkat;
- Menyediakan suasana kerja yang berkualiti dan kondusif dengan keperluan fizikal yang sesuai;
- Mengaplikasikan konsep pengurusan dan proses pembelajaran sepanjang hayat (*life long learning*);
- Melaksanakan program-program motivasi, jati diri dan kaunseling (rakan pembimbing) dengan berkesan; dan
- Melaksanakan program pementoran bagi membentuk kepimpinan yang hebat dan dihormati kerana keperibadian yang tinggi.

Pencegahan

- Mengenalpasti dan memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam sistem dan prosedur kerja serta peraturan-peraturan sedia ada untuk mengurangkan karenah birokrasi dan menutup ruang serta peluang terhadap perkara-perkara yang menjejaskan integriti;
- Mengambil tindakan yang perlu untuk mengatasi/membasmi unsur-unsur atau petunjuk yang boleh membawa kemerosotan integriti;
- Memastikan kecekapan dan keberkesanan pelaksanaan tugas dan fungsi Jabatan melalui perekayasaan tadbir urus dan mekanisme kawalan dalaman;

- Memperkemas system maklum balas dan aduan dalaman bagi membolehkan aduan mengenai salah laku dilaporkan kepada pihak berwajib di LPJ; dan
- Melaksanakan program audit dalaman bagi memastikan pematuhan ke atas peraturan dan mengenalpasti ruang-ruang penambahbaikan.

Komunikasi

- Menggunakan pelbagai saluran komunikasi sebagai medium utama untuk mempromosikan pembudayaan nilai-nilai murni;
- Mendorong dan member inspirasi kepada warga untuk mempertingkatkan integriti diri berdasarkan kisah-kisah mengenai tokoh-tokoh hebat dan tersohor;
- Memastikan kandungan hebahan sentiasa tepat, terkini, bermaklumat serta member impak ke arah menyemarakkan penghayatan nilai-nilai murni di semua peringkat dan lapisan; dan
- Memberikan penjelasan yang berkesan dan boleh meningkatkan keinsafan akibat tindakan-tindakan yang tidak berintegriti yang dilakukan.

Pengiktirafan

- Memastikan tindakan penguatkuasaan terhadap pelanggaran peraturan atau undang-undang secara tegas, adil dan saksama tanpa unsur pilih kasih;
- Melaksanakan sistem pengurusan tata tertib Jabatan dengan pantas dan berkesan mengikut proses dan prosedur yang ditetapkan; dan
- Memastikan tindakan punitive (menghukum) dilaksanakan berasaskan konsep keadilan dan pengajaran.

Pemulihan

- Melaksanakan program pemulihan yang berkesan ke atas warga LPJ yang melanggar disiplin, tata tertib atau yang berprestasi rendah melalui program kaunseling dan motivasi; dan
- Memberi ruang kepada warga LPJ memperbaiki kelemahan diri melalui *refresher courses* dan pusingan kerja.

6. PENUTUP

Untuk mencapai kecemerlangan yang diharapkan oleh *stakeholder*, pelanggan dan rakyat, organisasi perlu bertindak melalui suatu strategi yang berkesan. Pelan Integriti LPJ menyediakan rangka dasar, hala tuju dan bidang fokus bagi melaksanakan program-program bagi meningkatkan integriti di kalangan warga LPJ. Program-program ini akan dikaji semula dari semasa ke semasa sejajar dengan perubahan persekitaran dan keperluan *stakeholder* serta pelanggan.

ampiran A

PELAN TINDAKAN
PELAN INTEGRITI ORGANISASI
LEMBAGA PELABUHAN JOHOR

OBJEKTIF STRATEGIK 1 : MEMBANGUNKAN MODAL INSAN BERINTEGRITI

BIL.	INDIKATOR	STRATEGI	PROGRAM/A KVITI	SASARAN	PELAKSANA/ PENYELARAS	TEMPOH PELAKSANAAN
1.	Memperkasa Program Pembangunan Sumber Manusia, Pembangunan Kerjaya dan Pembangunan Kepimpinan	Pelaksanaan dan Pemantauan Strategik Sumber Manusia	Mesyuarat (Pemantauan Pra-SPKP AGC/ Mahkamah)	Setiap 3 Bulan	Bahagian Pengurusan (BP)	2012 - 2015
	(Pengurus Besar adalah Ketua Perkhidmatan kepada Lembaga Pelabuhan Johor)	Melaksanakan <i>Training Needs Analysis</i> (TNA)	Laporan TNA	1 Laporan Setahun	BP	2011 - 2015
	)	Pelaksanaan dan Pemantauan Pelan Operasi Latihan (Tempoh Minima Latihan 7 Hari Setahun)	Mesyuarat Jawatankuasa Tadbir Urus (JKTU)	Minimum 7 Hari Setahun Mesyuarat 4 Kali Setahun	Semua Bahagian	2011 - 2015
		Melaksanakan Pusingan Kerja Bagi Jawatan-Jawatan yang Sesuai dan Mengikut Kepakaran Pegawai	Bilangan Penggiliran	Berterusan (Tempoh Maksima di posisi Strategik – 3 Tahun + 1 Tahun)	BP	2011 - 2015
		Melaksanakan Program Pementoran	Bilangan Mentor-Mentee & Bilangan Aktiviti	2 <i>Mentee</i> untuk 1 <i>Mentor</i> dan Sesi <i>Mentor-Mentee</i> Setiap Bulan & Pelaporan Setiap 2 Bulan	Semua Bahagian	2011 - 2015

		Melaksanakan pelan Penggantian Bagi Jawatan-Jawatan Strategik (Timbalan Ketua Bahagian ke atas)	Bilangan Kajian	Sekali Setahun	BP	2011 - 2015
		Melaksanakan Program Motivasi dan <i>Team Building</i>	Kekerapan Program	1 Kali Setahun	Semua Bahagian	2011 - 2015
		Melaksanakan Program Rakan Pembimbing di Ibu Pejabat AGC dan PUU Negeri	Bilangan Rakan Pembimbing	1 Kali Setahun	Semua Bahagian dan PUU Negeri	2011 – 2015
2.	Meningkatkan Program Pengiktirafan dan Penghargaan	Memperakukan Warga Organisasi Secara Terancang bagi Penerimaan Anugerah Kebesaran	Perakuan	Setiap Hari Keputeraan Agong/ Negeri dan Hari Wilayah Persekutuan	BP	2011 – 2015
		Melaksanakan Sistem Penilaian Prestasi anggota yang Lebih Berkesan, Adil, Saksama dan Lebih Telus	Sistem Penilaian 360 Darjah (Sistem COMPASS)	Semua Pegawai	BP	2011 – 2015
		Melaksanakan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang dan Pengiktirafan – pengiktirafan Peringkat Jabatan yang Lain	Bilangan Majlis	1 Majlis Tahunan	BP	2011 – 2015

		Anugerah Pekerja Contoh	Kekerapan Anugerah	Setiap suku tahunan	Semua Bahagian	2011 - 2015
		Anugerah Prestasi & Inovasi (API AGC)	Kekerapan Anugerah	Setiap 6 bulan	BP	2012 - 2015
3.	Meningkatkan Pengetahuan dan Kreativiti Sumber Manusia	Mewujudkan Kumpulan Inovatif Kreatif (KIK) bagi Setiap Bahagian	Penubuhan Kumpulan	1 Kumpulan Bagi Setiap Bahagian	Semua Bahagian	2013 – 2015
		Meujudkan Kumpulan Projek (project team) untuk tugas-tugas spesifik	Pnubuhan Kumpulan	Beberapa kumpulan bagi setiap Bahagian	Semua Bahagian	2013 - 2015
		Program Al-Khindi <i>To You</i>	Kekerapan Program	Sekali Sebulan	BP	2011 – 2015
		Sistem A-PEL	Peratus Penglibatan (<i>summary Audit Trail</i>)	100% Warga	BP	2011 – 2015
		Program Perkongsian Ilmu	Kekerapan Program	2 minggu sekali	BP	2011 – 2015
		Sesi Latihan Pangkalan Data Undang-Undang di Ibu Pejabat AGC	Kekerapan Program	Setiap 2 bulan sekali	BP	2011 – 2015
		Sesi Latihan Pangkalan Data Undang-Undang di semua PUU Negeri termasuk Cawangan WPKL & Sabah/Sarawak	Kekerapan Program dan Laporan	3 Sesi Sebulan	BP	2011 – 2015
		Sesi Latihan A-PEL, Web OPAC dan Portal Al-Khindi	Kekerapan Program	Setiap 2 bulan sekali	BP	2011 – 2015

4.	Meningkatkan Hubungan di Kalangan Warga dan Pengurusan	Meningkatkan Peranan Majlis Bersama Jabatan (MBJ)	Pematuhan Mesyuarat	4 Kali Setahun	BP	2011 – 2015
		Menjalankan Kajian Kepuasan Pekerja	Kajian Kepuasan	1 Kajian Setahun	Unit Perhubungan Awam (PRO)	2011 – 2015
		Sesi Perjumpaan Pengurusan Tertinggi Bagi Mengeratkan Hubungan Pengurusan dan Warga	Perhimpunan Bulanan	Setiap 3 bulan sekali	Bahagian tertentu secara giliran	2011 – 2015
			Perhimpunan Bulanan Bahagian-Bahagian	Bulanan/ Secara Berkala	Bahagian-Bahagian	2011 - 2015
		Mengadakan Hari Keluarga	Bilangan Program	Sekali Setahun	Kelab Kebajikan & Rekreasi (KKR) AGC	2011 – 2015
		Menganjurkan Aktiviti Sukan Antara Warga/Bahagian/ Jabatan	Bilangan Program	Sekali Setahun	KKR AGC	2011 – 2015
		Mengadakan Program Untuk Membentuk Semangat Kekitaan (<i>esprit de corp</i>)	Makan malam tahunan dan <i>jumble sale</i>	2 Kali Setahun	KKR AGC	2011 – 2015

OBJEKTIF STRATEGIK 2 : MEMANTAPKAN BUDAYA INTEGRITI

BIL.	INDIKATOR	STRATEGI	PROGRAM/A KVITI	SASARAN	PELAKSANA/ PENYELARAS	TEMPOH PELAKSANAAN
1.	Meningkatkan Kesedaran Nilai-Nilai Murni	Ceramah Penerapan Nilai-Nilai Murni	Kekerapan Aktiviti	Setiap Bulan	BP	2011 – 2015
		Hebahan Berita-Berita Integriti	Kekerapan Aktiviti	Berterusan	BP	2011 – 2015
		Pekeliling berkaitan integriti	Kekerapan Edaran	Berterusan	BP	2011 – 2015
2.	Meningkatkan Kefahaman dan Pengamalan Nilai-Nilai Murni	Meningkatkan Aktiviti Pemantapan Nilai-Nilai Murni (Contoh : Ceramah Agama, Usrah, Solat Berjemaah, Tahlil, Bacaan Yassin dan Lain-lain)	Bilangan Program	2 Aktiviti Sebulan	BP/KKR AGC	2011 – 2015
		Kempen Nilai-nilai Murni (Contoh : Senyum, Ucapan Terima Kasih, Ucapan Selamat)	Kempen melalui portal	Berterusan	BP	2010 - 2012

OBJEKTIF STRATEGIK 3 : MENINGKATKAN SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

BIL.	INDIKATOR	STRATEGI	PROGRAM/ AKVITI	SASARAN	PELAKSANA/ PENYELARAS	TEMPOH PELAKSANAAN
1.	Memperluas Penggunaan ICT Dalam Melaksanakan Tugas	Penggunaan E-mel	Liputan Penggunaan	100%	BP	2011 - 2015
		Penggunaan Sistem <i>Chambers Vistual Office (CVO)</i>	Liputan Penggunaan	80%	BP	2011 – 2015
		Sistem E-SKP Permohonan LP Bekalan/ Perkhidmatan Permohonan Tiket Kapal Terbang	Kekerapan Permohonan	Dalam tempoh 7 hari	BP	2011 - 2015
		Sistem/Aplikasi ICT	Liputan Penggunaan	100%	BP	2011 – 2015
2.	Memantapkan Sistem Pengurusan Pelanggan	Sistem Komen dan Pandangan Warga AGC	Tempoh Masa Penyelesaian	Dalam Tempoh 7 Hari	BP/PRO	2011 - 2015
		Sistem Cadangan Inovasi	Tempoh Masa Respon	Dalam Tempoh 1 Hari	BP	2013 – 2015
		Sistem/Peti Cadangan	Tempoh Masa Respon	Dalam Tempoh 1 Hari	BP/PRO	2011 – 2015
		Melaksanakan Kajian Kepuasan Pelanggan Setiap Tahun	Pelaksanaan Kajian	Satu Kajian Setahun	PRO	2011 – 2015
		Memantau dan Mengemaskini Piagam Pelanggan Mengikut Keperluan	Pelaksanaan Semakan	2 Kali Setahun	Semua Bahagian/PRO	2011 – 2015

		Pemantauan Penilaian Kepuasan Pelanggan Melalui Sistem e-Rating	Pelaksanaan Penilaian	1 Penilaian Setahun	BP/PRO	2012 – 2015
		Sistem Web OPAC dalam Portal Perpustakaan Al-Khindi	Tempoh Masa Pencapaian Maklumat	Dalam Tempoh Serta Merta	BP	2011 – 2015
		Sistem Pertanyaan Rujukan dan Keahlian Perpustakaan Al-Khindi <i>online</i>	Tempoh Masa Pencapaian Maklumat	Dalam Tempoh Serta Merta	BP	2011 - 2015
3.	Memantapkan Pengurusan Pejabat	Melaksanakan <i>Mystery Shopping</i> Bagi Aspek-aspek Seperti Menjawab Panggilan Telefon, Ketersediaan Untuk Membantu dan sebagainya	Laporan	2 kali Sebulan	PRO	2011 – 2015
		Melaksanakan Langkah-langkah Mengurangkan Pembaziran Sumber-Sumber Pejabat	Peratus penglibatan warga	100%	Semua Bahagian	2011 – 2015
4.	Mewujudkan Persekitaran Kerja yang Kondusif	Pelaksanaan Amalan 5S (Sisih, Susun, Sapu, Seragam dan Sentiasa Amal) Secara Berterusan	Peratus penglibatan warga	100% Pematuhan	BP	2011 - 2015
		Menganjurkan Pertandingan Keceriaan Pejabat	Kekerapan Pertandingan	Suku Tahunan	BP	2011 - 2015

**OBJEKTIF STRATEGIK 4 : MEMPERKASAKAN TADBIR URUS & MEMANTAPKAN
PENGURUSAN TATATERTIB**

BIL.	INDIKATOR	STRATEGI	PROGRAM/AK VITI	SASARAN	PELAKSANA/ PENYELARAS	TEMPOH PELAKSANAAN
1.	Memperkasa Sistem kawalan dalaman	Melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001 : 2008	Pensijilan MS ISO 9001 : 2008	Pensijilan MS ISO 9001 : 2008	Bahagian Terlibat	2011 - 2015
		Pemantauan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Fail	Kekerapan Pemantauan	3 Bulan Sekali	BP	2011 – 2015
		Pemantauan Pematuhan Pekeliling/ Arahan Dalam Pelaksanaan Tugas	Kekerapan Pemantauan	2 Bulan Sekali	BP	2011 – 2015
		Pemantauan Pelaksanaan Keputusan-keputusan Mesyuarat	Peratusan Pelaksanaan Keputusan Mengikut Tempoh yang Ditetapkan	Melebihi 90%	Semua Bahagian	2011 – 2015
		Pengurusan Senarai Semak Perkhidmatan Teras AGC (Arahan Peguam Negara Bil. 4/2012)	Pematuhan terhadap Senarai Semak	100%	Semua Bahagian	2012 – 2015
2.	Memantapkan Mekanisme Tadbir Urus	Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian AGC	Kekerapan Mesyuarat	Setiap Bulan	Pejabat AGC	2011 - 2015
		Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun (JKPAK)	Kekerapan Mesyuarat	4 Kali Setahun	BP	2011 - 2015
		Jawatankuasa Keutuhan Tadbir Urus (JKTU)	Kekerapan Mesyuarat	3 Kali Setahun	BP	2011 – 2015

		Mesyuarat Jawatankuasa Penyemakan dan Pemantauan Peruntukan Perbelanjaan AGC	Kekerapan Mesyuarat	4 Kali Setahun	BP	2011 – 2015
		Jawatankuasa Pengurusan Aset Alih Kerajaan (JKPAK)	Kekerapan Mesyuarat	4 Kali Setahun	BP	2011 – 2015
	Meningkatkan Tahap Disiplin	Memantau Penyelesaian Kes-kes Tatatertib Dalam Tempoh Yang Ditetapkan	Jangkamasa Penyelesaian Kes	Kurang Dari 3 Bulan	BP	2011 – 2015
		Menyediakan Persekitaran yang Kondusif Untuk Sesi Kaunseling/ Pembimbing Rakan Sebaya	Kualiti Persekitaran	Bilik/ Ruangan Khas	Semua Bahagian	2012 - 2015
		Memantau Untuk Memastikan Tindakan Diambil Atas Sebarang Pelanggaran Peraturan Pejabat	Bilangan Pemantauan	Setiap Bulan	BP	2011 – 2015
		Memantau Pelaksanaan Pengisytiharan Harta	Laporan Pengisytiharan Harta	100% Isytiharkan Harta	BP	2011 – 2015
		Ceramah Kepada Kumpulan Sokongan II	Bilangan Penerangan	2 Kali Setahun	BP	2011 – 2015
		Pemantauan Kad Perakam Waktu Bahagian- Bahagian AGC	Pembentangan Laporan Kad Perakam Waktu	Secara Berkala	Semua Bahagian	2011 – 2015

4.	Meningkatkan Prestasi Pegawai Berprestasi Rendah	Memberikan Khidmat Bimbingan Kaunseling	Bilangan Sesi Kaunseling & LNPT	Peningkatan Kualiti Kerja Warga	BP	2011 - 2015
		Melaksanakan Pusingan Kerja atau Penempatan Mengikut Kesesuaian	Laporan LNPT dan Sistem COMPASS	Peningkatan % Kepuasan Bekerja	BP	2011 - 2015
		Melaksanakan Program Pemulihan Seperti Program Motivasi, <i>Team Building</i> dan Program-program Kerohanian	Bilangan Program & Penyertaan	100% Penglibatan Pihak Berkenaan	BP	2011 - 2015