



PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

*Meningkatkan
Keutuhan
Pengurusan*

KERAJAAN MALAYSIA

KANDUNGAN

	<i>Muka Surat</i>
KANDUNGAN	iii
SENARAI JADUAL	v
SENARAI RAJAH	vi
PENGHARGAAN	vii
KETUA SETIAUSAHA NEGARA	ix
BAB I – PENDAHULUAN	1
Perkhidmatan Awam dan IT	1
Perkhidmatan Awam dan Kegawatan Ekonomi	9
Pengurusan Kualiti	10
Akauntabiliti dan Keutuhan Pengurusan	12
Penyesuaian Saiz	15
Pengurusan Sumber Manusia	16
Kerjasama Sektor Awam-Swasta	18
Rumusan	20
BAB II – PERKHIDMATAN AWAM DALAM ERA MAKLUMAT	23
Pelaksanaan Aplikasi Perdana	23
Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan	41
Undang-undang Siber	41
Malaysian Civil Service Link (MCSL)	44
Menangani Masalah Y2K	48
Program Pengkomputeran Di Sektor Awam	51
Memantapkan Mekanisme Pembangunan IT	55
E-Public Services	61

BAB III – PERKHIDMATAN AWAM DAN KEGAWATAN EKONOMI	65
Cabaran Kepada Perkhidmatan Awam	65
Langkah-langkah Pentadbiran Yang Diambil Bagi Menangani Kegawatan	66
Pelan Pemulihan Ekonomi Negara	76
BAB IV – KEMAJUAN PROGRAM PEMBAHARUAN	81
Pelaksanaan MS ISO 9000	82
Pengurusan Kualiti Menyeluruh	101
Piagam Pelanggan	131
Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja	135
Inovasi	143
Akauntabiliti Di Sektor Awam	157
Sistem Inspektorat	177
Penyesuaian Saiz Perkhidmatan Awam	180
Pengurusan Sumber Manusia	185
Kerjasama Sektor Awam-Swasta	202

SENARAI JADUAL

<i>Bil.</i>	<i>Jadual</i>	<i>Muka Surat</i>
2.1	Agensi-agensi Awam Yang Dikategorikan Sebagai Kritikal Dalam Menangani Masalah Y2K	49
4.1	Langkah-langkah Pelaksanaan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam	83
4.2	Kategori Agensi-agensi Kerajaan Yang Melaksanakan MS ISO 9000 Dan Jumlah Proses Utama Yang Terlibat	83
4.3	Senarai Agensi Yang Telah Berjaya Menyiapkan Dokumen Mengikut Standard MS ISO 9000	91
4.4	Agensi-agensi Kerajaan Yang Telah Berjaya Mendapat Persijilan MS ISO 9000	97
4.5	Keanggotaan Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan	159
4.6	Aduan Yang Diterima Dalam Tahun 1997 dan 1998	173
4.7	Perjawatan Perkhidmatan Awam 1990-1998	182
4.8	Keanggotaan Perkhidmatan Awam 1990-1998	183
4.9	Bilangan Pegawai Awam Yang Melanjutkan Pelajaran Di Bawah Tajaan Jabatan Perkhidmatan Awam (Mengikut Bidang) Dalam Tahun 1998	190
4.10	Bilangan Pegawai Awam Yang Sedang Mengikuti Kursus Lanjutan	191

<i>Bil.</i>	<i>Jadual</i>	<i>Muka Surat</i>
4.11	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Bukan Siswazah Yang Menghadiri Program Diploma Dalam Tahun 1998	197
4.12	Projek-projek Penswastaaan Mengikut Sektor	216
4.13	Projek/Entiti Yang Diswastakan Pada Tahun 1998	217

SENARAI RAJAH

<i>Bil.</i>	<i>Rajah</i>	<i>Muka Surat</i>
2.1	Model Kerajaan Elektronik	27
2.2	Jadual Pelaksanaan Sistem Pemantauan Projek	33
2.3	Pelan Pelaksanaan Skim Wang Elektronik	35
2.4	Pelan Pelaksanaan Kad Pintar Pelbagaiguna Pembayaran	36