

# PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA *BERTARAF* DUNIA

*TOWARDS A WORLD CLASS MALAYSIAN  
CIVIL SERVICE*



AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID

# KANDUNGAN

<b>PENDAHULUAN</b>	.. . . . .	xi
<b>BAB I</b>	<b>- KEPEPIMPINAN</b>	
1.1	Kecekapan Asas Pegawai Tadbir dan Diplomatik (PTD) .. .. .	3
1.2	Malaysian Management Styles .. ..	10
1.3	Pegawai Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik (PTD) dalam Era Baru Pengurusan Awam .. .. .	15
1.4	Leadership in Administration .. ..	25
1.5	Komitmen, Disiplin dan Reputasi Pegawai Tertinggi Kerajaan .. ..	31
1.6	Khidmat Bakti .. .. .	38
1.7	Malaysian Management Values.. ..	43
1.8	Asian Management Styles .. .. .	47
1.9	Etika Hakim dan Peguam .. .. .	49
1.10	Lateral Thinking: Mindset Change Towards Creative Leadership .. ..	53

<b>BAB II</b>	<b>-</b>	<b>KUALITI DAN PRODUKTIVITI</b>	
2.1		Perkhidmatan Awam Malaysia – Ke Arah Kecekapan dan Keberkesanan .. .. .	59
2.2		Reformasi Pentadbiran Awam: Ke Arah Mencapai Wawasan 2020..	67
2.3		Malaysian Human Resource Management .. .. .	99
2.4		Providing High Quality Services ..	103
2.5		Pencapaian dan Keberkesanan Biro Pengaduan Awam (BPA) .. ..	122
2.6		Pelaksanaan MS ISO 9000 dalam Perkhidmatan Awam .. .. .	129
2.7		Kecemerlang Agensi-Agensi Kerajaan di Sabah .. .. .	139
2.8		Amanat KSN kepada Jabatan Hal Ehwal Orang Asli (JHEOA) ..	146
2.9		Pameran Inovasi Perkhidmatan Awam Tahun 1996 .. .. .	151
2.10		Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 dalam Perkhidmatan Awam .. .. .	156

---

2.11	Pencapaian Cemerlang Perkhidmatan Awam di Sabah.. .. .	171
<b>BAB III</b>	<b>- PERSYARIKATAN MALAYSIA</b>	
3.1	The Public and Private Sector Collaboration: Towards Nation Building.. .. .	179
3.2	Public-Private Sector Nexus .. ..	183
3.3	The Malaysia Incorporated Dialogue with The Malaysia Regional Programme Members.. ..	188
3.4	Commercialisation of Public Services	200
3.5	Progressing Together (Public and Private Sector Collaboration Towards a Common Destiny) .. ..	206
<b>BAB IV</b>	<b>- TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>	
4.1	National Strategy for The Development of Advanced Manufacturing Technology .. .. .	223
4.2	Pelancaran Tele Kerja Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia .. ..	241
4.3	Public Sector Performance: Gearing Towards Being World Class	245

4.4	JPJ – Infobase .. .. .	252
4.5	Issues in Science and Technology Policy Development.. .. .	260
4.6	Pelancaran Projek Perintis GITN ..	268
4.7	Policy Directions and Institutional Framework for Enhancing The Role of Science and Technology in National Development .. .. .	272
<b>BAB V</b>	- <b>PENGURUSAN KEWANGAN</b>	
5.1	Pelancaran Projek Pelaksanaan Sistem Perakaunan Berkomputer yang Standard (SAGA) di Badan- Badan Berkanun Persekutuan .. ..	285
<b>BAB VI</b>	- <b>BUDAYA ILMU</b>	
6.1	The Values for The Nation .. .. .	295
6.2	Ucapan Perdana Kelab Harvard di Malaysia .. .. .	299
6.3	Amanat Pada Alumuni Universiti Utara Malaysia .. .. .	304
6.4	Pelancaran Hadiah Memorial Mubin Sheppard .. .. .	309
6.5	Peranan dan Sumbangan IKIM dalam Pembinaan Tamadun Malaysia	315