

**PERKHIDMATAN  
AWAM  
YANG BERKUALITI**



*Y.Bhg. Tan Sri Dato' Seri Ahmad Sarji bin Abdul Hamid, Ketua Setiausaha Negara ketika melancarkan Buku Pembaruan dan Kemajuan Dalam Perkhidmatan Awam 1990 pada 12 Mac 1991. Di sebelah kanan beliau ialah Y.Bhg. Tan Sri Dato' Mahmud bin Teib, Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Malaysia manakala di sebelah kiri beliau ialah Dr. Abdullah bin Abd. Rahaman, Ketua Pengarah Unit Pemodenan Tadbiran Malaysia (MAMPU).*

# **PERKHIDMATAN AWAM YANG BERKUALITI**

**daripada perspektif  
Ahmad Sarji bin Abdul Hamid**

*TOWARDS QUALITY PUBLIC SERVICE  
SELECTED SPEECHES OF  
TAN SRI DATO' SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID,  
CHIEF SECRETARY TO THE GOVERNMENT, MALAYSIA*

**Prakata/Preface:  
Tan Sri Dato' Mahmud bin Taib,  
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Malaysia**

**Editor:  
Zakaria bin Ahmad**



**Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)  
Kuala Lumpur, Malaysia  
1991**

Hakcipta Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), 1991.

Hakcipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan mana-mana bahagian daripada kandungan buku ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa cara pun sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanikal, rakaman atau lain-lain sebelum mendapat izin bertulis daripada Pengarah, Institut Tadbiran Awam Negara.

Perpustakaan Negara Malaysia      Data-Mengkatalog-dalam-Penerbitan

Ahmad Sarji bin Abdul Hamid,  
Tan Sri Dato' Seri, 1938 -  
Perkhidmatan awam yang berkualiti :  
daripada perspektif Ahmad Sarji  
bin Abdul Hamid = Towards quality  
public service : selected speeches  
of Tan Sri Dato' Seri Ahmad Sarji  
bin Abdul Hamid ... / editor,  
Zakaria bin Ahmad.

ISBN 967-9933-10-5

1. Civil service - Malaysia.
  2. Civil service ethics - Malaysia.
  3. Public administration - Malaysia.
  4. Malaysia - Politics and government.
- I. Zakaria bin Ahmad.  
II. Institut Tadbiran Awam Negara.  
III. Judul.

354.595006

by  
354.595006  
NINA

**573377**

Diterbitkan Oleh  
Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)  
Kuala Lumpur, Malaysia

## KANDUNGAN

MUKA SURAT

PRAKATA	..	xi
Pengenalan	.	
Perkhidmatan Awam Dalam Peralihan: oleh Zakaria bin Ahmad (INTAN)	..	3
<b>BAB 1 - BUDAYA KERJA CEMERLANG</b>		
(i) Nilai-nilai Budaya Kerja Cemerlang	..	31
(ii) Nilai-nilai Murni Dalam Masyarakat	..	37
(iii) Budaya Kerja Cemerlang dan Pengurusan Kualiti	..	47
(iv) Budaya Kerja Cemerlang dan Sektor Pertanian	..	59
(v) Gerakan Budaya Kerja Cemerlang dan Perkhidmatan Berkualiti	..	65
(vi) Budaya Kerja Cemerlang Ke Arah Perkhidmatan Yang Berkualiti	..	81
(vii) Gerakan Budaya Kerja Cemerlang: Strategi Peningkatan Produktiviti dan Kualiti	..	95
(viii) Budaya Q Perkhidmatan Awam	..	121