

PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA
*Membudayakan
Teknologi Maklumat*

**PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA**
*Membudayakan
Teknologi Maklumat*

(Pembaharuan dan Kemajuan Dalam
Perkhidmatan Awam Malaysia 1997)

Kerajaan Malaysia
1997

PUSTAKA PERDANA



1005191

Perpustakaan Negara Malaysia Data Pengkatalogan-dalam-Penerbitan

Perkhidmatan awam di Malaysia: membudayakan teknologi maklumat:
(pembaharuan dan kemajuan dalam perkhidmatan awam 1997).
ISBN 983-9827-06-05

1. Civil service--Malaysia. 2. Information technology--Malaysia.

I. Malaysia. Jabatan Perdana Menteri. Unit Pemodenan Tadbiran Malaysia.
352.6309595

Diterbitkan oleh:

Unit Pemodenan Tadbiran Malaysia (MAMPU)

Jabatan Perdana Menteri

Tingkat 4, Wisma PKNS

Jalan Raja Laut

50527 Kuala Lumpur.

Hakcipta Pencetak (H)

PERCETAKAN NASIONAL MALAYSIA BERHAD

Semua Hak Terpelihara. Tiada mana-mana bahagian jua daripada penerbitan ini boleh diterbitkan semula atau disimpan di dalam bentuk yang boleh diperolehi semula atau disiarkan dalam sebarang bentuk dengan apa jua cara elektronik, mekanikal, fotokopi, rakaman dan/atau sebaliknya tanpa mendapat izin daripada Percetakan Nasional Malaysia Berhad (Pencetak kepada Kerajaan Malaysia yang dilantik).



DICETAK OLEH

PERCETAKAN NASIONAL MALAYSIA BERHAD,
CAWANGAN KUALA LUMPUR

1998

KANDUNGAN

Muka Surat

KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	ix
KETUA SETIAUSAHA NEGARA	xi
PENDAHULUAN	3
BAHAGIAN I – KE ARAH PERKHIDMATAN ELEKTRONIK	15
Koridor Raya Multimedia (MSC)	15
Aplikasi Perdana MSC	16
Dokumen Aplikasi Perdana	33
Jentera Pelaksanaan	34
Undang-undang Siber	36
Langkah-langkah Awal Ke Arah Pelaksanaan Kerajaan Elektronik	39
Gerbang CSL (<i>CSL Gateway</i>)	47
Masalah Milenium Tahun 2000	51
BAHAGIAN II – PELAKSANAAN MS ISO 9000	57
Konsep ISO 9000	57
Objektif Pelaksanaan MS ISO 9000	60
Langkah-langkah Pelaksanaan MS ISO 9000	61

	<i>Muka Surat</i>
Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 1997	68
Perkhidmatan Perundingan MS ISO 9000	71
Pencapaian Pelaksanaan MS ISO 9000	72
BAHAGIAN III – KEMAJUAN PROGRAM PEMBAHARUAN	77
Menyediakan Perkhidmatan Yang Berorientasikan Pelanggan	79
Pengurusan Kualiti Menyeluruh	79
Piagam Pelanggan	104
Perkhidmatan Kaunter	111
Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK)	117
Inovasi	130
Memperbaiki Sistem dan Prosedur Kerja	143
Memudahkan Proses Kerja	143
Memperkemaskan Sistem Pengurusan Rekod	150
Memperkukuhkan Hubungan Kerjasama Sektor Awam- Swasta	155
Persyarikatan Malaysia	155
Penswastaan	164

Memperkemaskan Struktur Organisasi dan Pengurusan Sumber Manusia	171
Penyesuaian Saiz Perkhidmatan Awam	171
Pengurusan Sumber Manusia	180
Mempertingkatkan Akauntabiliti Sektor Awam	201
Mempertingkatkan Keutuhan Pengurusan Kerajaan	201
Memperkemaskan Pengurusan Kewangan	210
Mempertingkatkan Pengukuran Produktiviti	219
Memperkukuhkan Pengendalian Pengaduan Awam	230
 BAHAGIAN IV – AGENDA TAHUN 1998	 239