



Price2S

Proactive | Reliable | Innovative | Creative | Enterprising

Smart Selangor

Smart Civil Servant



Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor



Price2S

Proactive | Reliable | Innovative | Creative | Enterprising

Smart Selangor

Smart Civil Servant



Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor

Naskah ini adalah diterbitkan oleh Cawangan Pengurusan Kaunseling dan Psikologi (CKPsi), Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor. Hak Cipta dan Cetakan Adalah Terpelihara. Sebarang bahagian daripada penerbitan ini tidak boleh diterbitkan semula melainkan mendapat keizinan bertulis daripada Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Pejabat Setiausaha Kerajaan negeri Selangor.

® Hak Cipta Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor

Cetakan Pertama 2019

Diterbitkan Oleh:
Cawangan Pengurusan Kaunseling dan Psikologi
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor
Aras 3, Bangunan SSAAS
40503 Shah Alam, Selangor Darul Ehsan
Tel : 03-55447193
Fax : 03-55447391

KANDUNGAN

4 PERUTUSAN YB SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR

5 KATA-KATA ALUAN TIMBALAN SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI (PENGURUSAN)

10 BAB 1 : PENGENALAN

Latar Belakang
Proses Pembangunan Nilai-Nilai PRICE2S
Pembangunan Kamus Tingkahlaku PRICE2S
Jawatankuasa Kerja dan Jawatankuasa Perunding

17 BAB 2 : KEPENTINGAN NILAI-NILAI PRICE2S

Kajian *Literature*
Kepentingan PRICE2S dalam Pembudayaan Amalan

20 BAB 3 : KONSEP DAN HURAIAN NILAI-NILAI PRICE2S

Proactive
Reliable
Innovative
Creative
Enterprising

32 BAB 4 : KAEDAH PELAKSANAAN

36 BAB 5 : PENUTUP

Perutusan

YB Setiausaha Kerajaan Negeri

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

السَّلَامُ عَلَيكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ



Pembudayaan nilai-nilai murni dalam Perkhidmatan Awam merupakan suatu usaha berterusan yang perlu dihayati oleh setiap warga kerja di Pentadbiran Kerajaan Negeri Selangor ini. Kita semua merupakan tonggak utama dalam menampilkan budaya kerja yang dinamik dan inovatif di samping memastikan nilai-nilai integriti sentiasa terpelihara. Sebagai ketua dalam perkhidmatan awam di Negeri Selangor, saya melihat pembudayaan nilai-nilai murni ini merupakan wadah paling bermakna dalam membentuk modal insan yang berkualiti dan dihormati.

Penerbitan Naskah ini bertepatan dengan usaha dalam menyahut cabaran dunia yang semakin kompleks di samping memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat. Saya percaya nilai-nilai PRICE2S akan menjadi elemen penting dalam membentuk identiti kita sebagai penjawat awam yang menjadi aset berharga dalam Pentadbiran Kerajaan Negeri Selangor.

Penerbitan Naskah PRICE2S ini diharapkan menjadi Amalan dalam Pelaksanaan Dasar dan Polisi Kerajaan Negeri bagi Menjadikan Penjawat Awam Negeri Selangor Diiktiraf sebagai "Berharga"

Saya menyeru agar semua Penjawat Awam di Negeri Selangor memanfaatkan secara optimum dengan menjadikan amalan secara berterusan dalam kehidupan dan kerjaya supaya objektif nilai-nilai ini dapat dicapai. Semoga penyampaian Perkhidmatan Kerajaan Negeri Selangor menjadi medium peningkatan produktiviti dan kualiti penyampaian perkhidmatan dalam mencapai Smart Sivil Servant yang akhirnya menyumbang kepada pencapaian Inisiatif Smart Selangor.

Sekian

YB Dato' Mohd Amin bin Ahmad Ahya

YB Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor

Sekapur Sireh

Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri (Pengurusan)

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

السَّلَامُ عَلَيكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ



Terlebih dahulu saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan kesyukuran ke hadrat Ilahi di atas penerbitan naskah PRICE2S ini. Penerbitan naskah ni bertujuan untuk memberi penerangan dan pelaksanaan Nilai-nilai PRICE2S dalam sektor Awam khususnya Negeri Selangor.

Dewasa ini, kita sering dikejutkan dengan pelbagai isu dan masalah kepincangan sosial. Kepincangan ini banyak disebabkan hilangnya nilai-nilai dan moral yang seharusnya menjadi amalan dalam kehidupan dan kerjaya setiap insan lebih-lebih lagi apabila ianya sebagai penjawat awam. Hilangnya nilai-nilai ini akan menjurus kepada ketidaksejahteraan dalam kehidupan yang akhirnya membawa kepada kepincangan dalam kehidupan seseorang.

Oleh sebab itu, **Kerajaan Negeri mengambil inisiatif menetapkan nilai-nilai PRICE2S yang merangkumi Proactive, Reliable, Innovative, Creative dan Enterprising yang akhirnya menjurus kepada 2S iaitu Smart Sivil Servant dan Smart Selangor.** Nilai-nilai ini kelak akan dibudayakan oleh setiap Penjawat Awam Negeri Selangor.

Pengamalan Nilai-nilai PRICE2S ini mampu menjadikan Penjawat Awam sebagai sesuatu yang “Berharga” dan memberi implikasi besar dalam Penyampaian Perkhidmatan Sektor Awam Khususnya Kerajaan Negeri Selangor

Adalah menjadi harapan saya agar naskah ini dapat membantu Pengurus-pengurus Sumber Manusia dengan sokongan Ketua Jabatan dapat merangka dasar dan polisi dalam menyampaikan perkhidmatan terbaik sebagai Penjawat Awam Negeri Selangor yang disegani. Akhirnya saya merakamkan penghargaan dan terima kasih kepada semua yang terlibat dalam penyediaan naskah ini iaitu Cawangan Pengurusan Kaunseling dan Psikologi Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Akademi PKNS, Pengurus-pengurus Sumber Manusia Jabatan/Agensi yang bertungkus lumus dalam Bengkel Kajian nilai-nilai Amalan PRICE2S. Mudah-mudahan segala usaha murni ini beroleh rahmat dan keberkatan daripada Ilahi.

Sekian,

Haji Zamani Ahmad bin Haji Mansor

Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor (Pengurusan)

**Semoga dengan Adanya
Nilai-nilai PRICE2S ini
semua Penjawat Awam
Negeri Selangor Terdorong
untuk lebih Bermotivasi
ke arah menyumbang
Inisiatif Merancak Ekonomi
dan Memberdaya Rakyat
Negeri Selangor Melalui
Perkhidmatan Awam yang
Cekap, Berdaya Saing dan
Berintegriti”**



YAB Tuan Amirudin bin Shari
Dato' Menteri Besar Selangor



Penerbitan Naskah **PRICE2S ini diharapkan menjadi Amalan dalam Pelaksanaan Dasar dan Polisi Kerajaan Negeri bagi Menjadikan Penjawat Awam Negeri Selangor Diiktiraf sebagai “Berharga”**

YB Dato' Mohd Amin bin Ahmad Ahya
Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor

Pengamalan Nilai-nilai
PRICE2S ini mampu
menjadikan Penjawat Awam
sebagai sesuatu yang
“Berharga” dan memberi
implikasi besar dalam
Penyampaian Perkhidmatan
Sektor Awam Khususnya
Kerajaan Negeri Selangor



Haji Zamani Ahmad bin Haji Mansor
Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri (Pengurusan)



Penerbitan Naskah **PRICE2S** ini amat bertepatan dengan Matlamat Pengurusan Sumber Manusia dalam membentuk Modal Insan yang “Berharga” dan mempunyai nilai-nilai yang mampu mendorong Prestasi Cemerlang

Tuan Muhammad Yasir bin Yahya
Setiausaha Bahagian (Pengurusan Sumber Manusia)

BAB 1 : PENGENALAN

Nilai-nilai Penjawat Awam “**Berharga**” telah dilontarkan secara idea oleh YB Dato’ Mohd Amin bin Ahmad Ahya, YB Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor pada 29 Januari 2018 semasa Perhimpunan Bulanan Jabatan dan Agensi di bawah Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor bertempat di Auditorium Dewan Jubli Perak, Bangunan Sultan Abdul Aziz Shah, Shah Alam. Nilai-nilai ini secara dasarnya menjadi medium dalam menuju hasrat Kerajaan Negeri Selangor sebagai Negeri Maju dengan nilai utama yang ingin dicapai iaitu “**SMART CIVIL SERVANTS**” dan “**SMART SELANGOR**”.

Berdasarkan idea yang dilontarkan oleh YB Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor, nilai-nilai ini telah dikaji dan diputuskan dengan nama **PRICE2S** yang memberikan maksud Penjawat Awam Negeri Selangor yang “Berharga” seperti berikut:

P - PROACTIVE: Nilai ini sebagai mana yang selalu disebut-sebut oleh Pihak Pengurusan Tertinggi Negeri Selangor, Penjawat Awam di Negeri Selangor ini bagaikan bidalan yang disebut dalam hikayat lama iaitu “*Belum dipanggil sudah datang, Belum disuruh sudah pergi, Belum diminta sudah diberi, Belum ditanya sudah jawab*”. Inilah nilai proaktif yang perlu disematkan dalam setiap Penjawat Awam di Negeri Selangor. Seharusnya sentiasa selangkah di hadapan, pragmatik dalam setiap tindakan serta mahir menilai kemahuan dan kehendak stakeholders. “*We anticipate the demands not to react to them.*” Penjawat awam yang proaktif adalah individu yang menjadi perintis kepada sesuatu perubahan yang besar;

R - RELIABLE: Seperti yang sering diutarakan berkenaan dengan tanggapan masyarakat terhadap nilai-nilai integriti di kalangan penjawat awam, memenangi hati rakyat untuk menaruh kepercayaan kepada Perkhidmatan Awam adalah satu tugas yang amat penting. Nilai kebolehpercayaan (reliability) perlulah ditanam dengan sifat amanah kepada pekerjaan dengan mengelakkan diri daripada budaya rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa. Seperti kata pepatah Inggeris, “*integrity is doing the right thing when no one is watching*”. Selain itu, nilai “reliability” ini juga perlulah diterjemahkan dengan melaksanakan tugas dengan penuh komited, berdedikasi dan mampu menyelesaikan masalah (troubleshooter). Maka rakyat tanpa ragu-ragu menaruh sepenuh kepercayaan bahawa penjawat awam mampu memberikan perkhidmatan yang efisien di samping boleh menyelesaikan sebarang masalah tanpa sebarang konflik yang berpanjangan;

I - INNOVATIVE: Melalui nilai ini, diharapkan Penjawat Awam di Negeri Selangor berani mencipta dan berusaha menambah baik sesuatu yang sedia ada atau ‘established’. Sikap inovatif ini perlulah ditanam dalam setiap hati penjawat awam tidak kira dari pihak pengurusan atasan sehinggalah ke peringkat kakitangan kumpulan sokongan dalam membudayakan perkhidmatan awam yang cemerlang, Penjawat Awam juga disarankan untuk sentiasa meningkatkan mutu perkhidmatan sedia ada dengan memberikan nilai tambah yang tinggi. Pada hari ini, rakyat mengharap semua urusan mereka dapat dipermudahkan (convenient) dan semuanya dapat dilaksanakan dengan pantas dan efisien;

C - CREATIVE: Menurut laporan World Economic Forum pada tahun 2016 iaitu “the future of jobs” menyatakan bahawa di antara tahun 2015 dan 2020, kemahiran yang sangat diperlukan oleh pekerja adalah kreativiti. Dalam jangka masa lima tahun, dengan bertambahnya produk-produk baharu, teknologi baharu dan budaya kerja yang lebih maju, pekerja khususnya penjawat awam Negeri Selangor perlu lebih cekap dalam mengadaptasi diri dengan perubahan yang mendatang. Robot dan mesin mungkin melakukan kerja dengan lebih pantas namun kreativiti manusia masih tetap diperlukan. Oleh sebab itu seharusnya seluruh penjawat awam di Negeri Selangor ini sentiasa berfikir di luar kotak dan bekerja di luar rutin dalam memberikan perkhidmatan. Tiada istilah ragu-ragu untuk melontarkan idea-idea kreatif dan bernas bagi merekayasa penambahbaikan mutu penawaran perkhidmatan awam; dan

E - ENTERPRISING: Perkhidmatan Awam merupakan suatu organisasi besar yang tidak mengejar keuntungan. Segala hasil mahsul yang diperoleh akan dikembalikan semula kepada rakyat dalam bentuk perkhidmatan, bantuan dan pembangunan infrastruktur. Namun bagaimanakah penjawat awam menyampaikannya kepada rakyat, sudah tentu Penjawat Awam di Negeri Selangor ini memasarkan reka cipta dan rekayasa daripada hasil inovasi dan kreativiti ini untuk digunakan oleh rakyat mahu pun Penjawat Awam di negeri-negeri lain. Bukanlah keuntungan yang dicari sekiranya inovasi ini diguna pakai namun legasi yang ditinggalkan dan pengiktirafan yang diperoleh mampu menaikkan nama jabatan di peringkat kebangsaan mahu pun di peringkat antarabangsa.

Akhirnya, selepas kelima-lima nilai ini berjaya ditanamkan dalam diri masing-masing dan seterusnya dilaksanakan dengan penuh komited, sudah tentu akan lahirlah “smart civil service” yang “berharga” (prized) sehingga menjadi tonggak Kerajaan Negeri Selangor dalam menyampaikan perkhidmatan yang efisien dan berintegriti tinggi. Huruf “s” yang membawa maksud “smart” bererti kita mampu memenuhi ekspektasi stakeholders dengan penyampaian sistem yang lebih mudah, pantas dan berkesan. Penjawat Awam juga diharapkan akan mampu memperoleh kepercayaan rakyat untuk memberikan perkhidmatan yang efisien dan mesra di samping menunjukkan nilai-nilai integriti yang tinggi. Selain itu, inovasi yang dilahirkan daripada pemikiran kreatif warga kerja Negeri Selangor dapat dijadikan model yang boleh dicontohi oleh negeri-negeri lain dengan mengguna pakai reka cipta dan rekayasa yang kita hasilkan.

Latar Belakang

Inisiatif Smart Selangor (SS) merupakan satu kerangka pelan tindakan yang menggabungkan pelbagai usaha untuk menjadikan Negeri Selangor sebagai Negeri Maju menjelang 2025. Terdapat 12 domain yang dipilih dalam konteks SS.



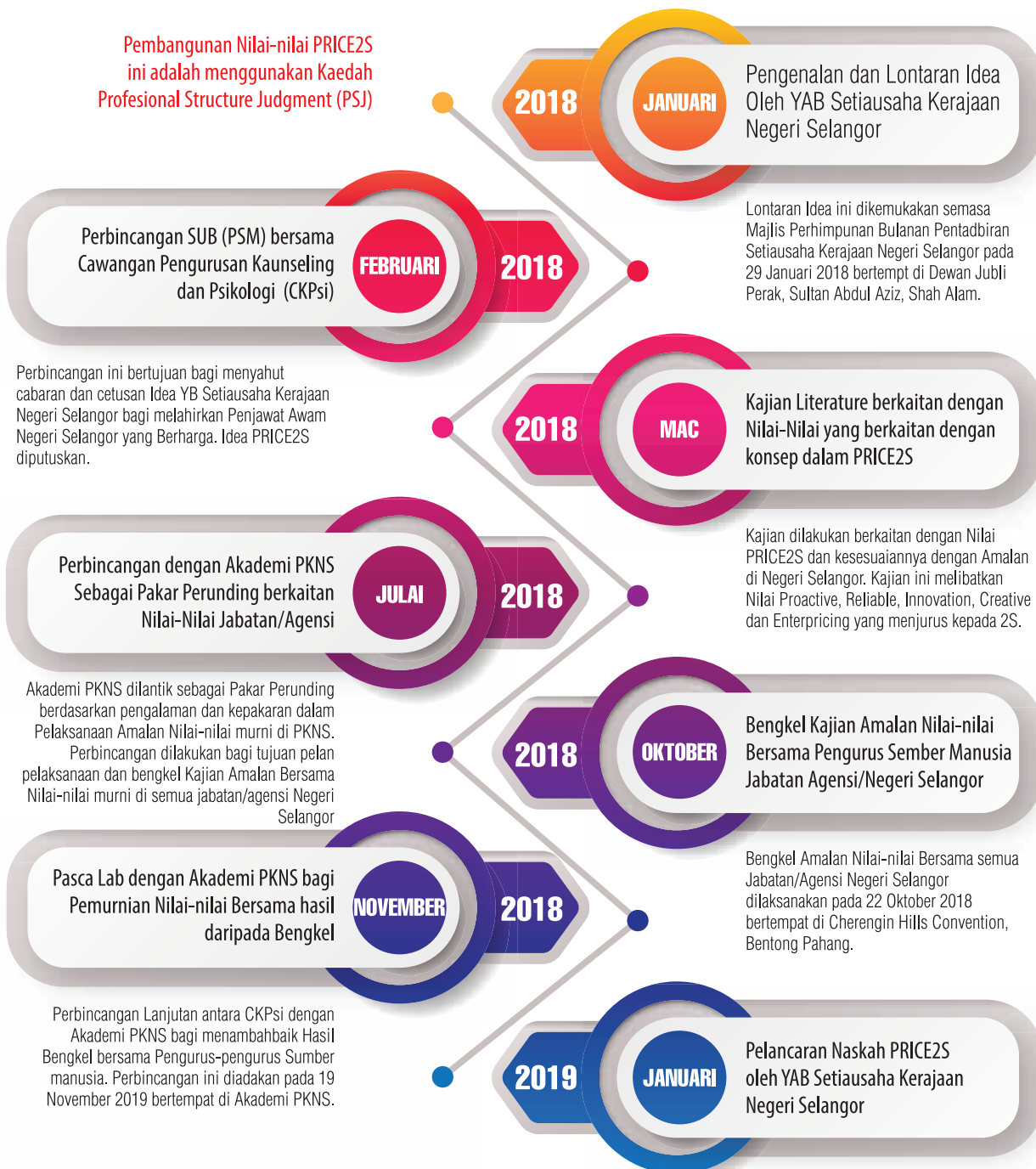
Konsep SS akan menyediakan Kemampanan (Sustainability), Keterkaitan (Connectivity), Inovasi (Innovation) dan Perpaduan Sosial (Social Unity) yang menjadikan Selangor negeri pilihan sebagai tempat tinggal, bekerja dan riadah untuk Rakyat, Industri dan Kerajaan.

Penjawat awam Negeri Selangor merupakan nadi dan penggerak bagi menjayakan misi dan visi SS. Oleh yang demikian, terdapat keperluan untuk memperkasakan nilai yang telah dikenalpasti melalui Nilai PRICE2S sebagai dasar dalam segala tindakan.

Nilai PRICE2S ini akan mendukung penyampaian perkhidmatan kepada rakyat Negeri Selangor. Hasilnya Nilai PRICE2S akan mewujudkan keseragaman dalam menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti. Ia juga akan menjadi penanda aras kepuasan rakyat terhadap perkhidmatan yang diberikan dalam rangkaian yang semakin mencabar serta kompleks.

Naskah ini diharap akan membantu setiap Jabatan dan Agensi Negeri Selangor dalam mengembleng usaha dan bersama-sama menjayakan Nilai PRICE2S. Peranan semua termasuk Ketua Jabatan, Ketua Bahagian serta warga perkhidmatan Awam Negeri Selangor adalah penting dalam membina, membudayakan dan menjadikan Nilai PRICE2S sebagai nadi pencapaian yang cemerlang.

Proses Pembangunan Nilai-Nilai PRICE2S



Majlis Pelancaran diadakan pada 29 Januari 2019 yang disempurnakan oleh YAB Dato Menteri Besar Selangor sempena Majlis Perhimpunan Bulanan Jabatan dan Agensi Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor bertempat di Dewan Jubli Perak Bangunan Abdul Aziz Shah, Shah Alam Selangor

Pembangunan Kamus Tingkah Laku PRICE2S

Satu bengkel bersama Bahagian Sumber Manusia Agensi Negeri Selangor telah diadakan dalam mendapatkan pandangan dan rumusan Nilai PRICE2S. Seramai 34 orang peserta hadir dalam bengkel sepanjang dua hari dan satu malam mulai 22 hingga 23 Oktober 2018 di Cheringin Resort, Janda Baik, Pahang Darul Makmur. Bengkel ini juga sebagai kaedah penyelarasan Pengamalan Nilai-nilai nilai sedia ada di Jabatan agar ianya tidak tersasar daripada Nilai PRICE2S. Kaedah Bengkel ini dilaksanakan adalah melalui Professional Structure Judgment (PSJ) yang memahami keperluan Nilai PRICE2S dan menyumbang idea terutama berhubung amalan nilai-nilai sedia ada di Jabatan dan Agensi masing-masing yang akhirnya dilaksanakan di agensi masing-masing. Antara aktiviti yang telah dijalankan semasa bengkel termasuk sesi percambahan minda, pembentangan kumpulan dan bersilang pandangan antara pasukan dalam mencapai rumusan bengkel.

Peserta dipecahkan mengikut tema perbincangan dan berbincang melangkaui agensi masing-masing bagi mendengar pandangan serta mencari titik temu Nilai PRICE2S yang dihasratkan. Pelan tindakan secara aras tinggi juga telah dicadangkan termasuk penggunaan media sosial yang semakin mendapat tempat di kalangan penjawat awam dan pelanggan. Bengkel ini juga menjadi titik tolak untuk membantu menjayakan pelaksanaan Nilai PRICE2S di peringkat agensi masing-masing kelak.

Rumusan bengkel telah digarap dan disusun semula untuk menjadikan dokumen tersebut sebagai sumber yang akan membantu pelaksanaan PRICE2S. Selain itu, Bengkel juga mencadangkan penubuhan Jawatan Kuasa yang sesuai untuk memastikan pelaksanaan yang lancar serta diterima di semua peringkat. Di peringkat agensi, Nilai Bersama yang sedia ada akan diperkasakan dengan menerima pakai falsafah Nilai PRICE2S secara menyeluruh. Ini memerlukan tindakan di pelbagai peringkat untuk bersama-sama mendukung hasrat PRICE2S dinaungi oleh Nilai Bersama setiap agensi.

Jawatan Kuasa Kerja Nilai-nilai PRICE2S

Penasihat Projek

Tuan Haji Zamani Ahmad
bin Haji Mansor

Pengarah Projek 1

Tuan Muhammad Yasir
bin Yahya

Pengarah Projek 2

Encik Nazrul Shukri bin Ali

Ketua Projek

Encik Rinatho bin Nunchi

Ahli

Encik Mohamad Faiz bin
Muhammed Yosuf

Puan Liyana Azira binti
Mohammad Azmi

Puan Lina Syuhaida binti
Embong

Encik Daniyal bin Mat Jusoh

Puan Siti Syazwani binti
Abdul Latib

Puan Faridah binti Abdul
Jalil@Abbas

Encik Ahmad Edzuan bin
Shamsuddin

Puan Nur Mala binti Mansur

Puan Shara Zuliana binti
Shafiee

Encik Mohd Azreen bin
Ariffin

Puan Nur Syahirah binti
Sarwan

Puan Amalina binti
Abdullah

Urus Setia

Encik Nur Azizi bin
Laila Murat

Puan Faridah binti Rozali

Puan Norsuhada binti
Mokhtar

Puan Nur Erniana binti
Mohamad Azizan

Encik Muhammad Ashraf
bin Mohamad Munir

Jawatan Kuasa Perunding Pembangunan Nilai-nilai PRICE2S

Encik Idris bin Ishak Akademi PKNS	Enck Sulaiman bin Husin Akademi PKNS
Encik Mohamad Fairol bin Saliken Akademi PKNS	Puan Nur Mala binti Mansur Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor
Puan Roza Azilla binti Mohamad Razali Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor	Puan Siti Nawwar binti Najib Perbendaharaan Negeri Selangor
Puan Nor Azurah binti Nasir Pejabat Daerah dan Tanah Hulu Langat	Puan Aslynda binti Mohd Dahlan Pejabat Daerah dan Tanah Petaling
Encik Mohd Zary Affendi bin Mohd Arif Pejabat Daerah dan Tanah Kuala Selangor	Encik Nor Hylmee Azram bin Md Zain@Md Nordin Pejabat Daerah dan Tanah Gombak
Puan Dewi Dirwana binti Munasir Pejabat Daerah dan Tanah Hulu Selangor	Encik Abdul Rahman bin Abdul Rahim Pejabat Daerah dan Tanah Sabak Bernam
Encik Noridin bin Sapan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang	Encik Zulkifli bin Osman Pejabat Daerah dan Tanah Klang
Encik Rosly bin Ahmad Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Negeri Selangor	Puan Nurul Asyikin binti Noridin Pejabat Tanah dan Galian Negeri Selangor
Puan Nur binti Sapran @ Shahrar Jabatan Perhutanan Negeri Selangor	Puan Noor Lidyawati binti Salehuddin Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Selangor
Encik Mohd Azmi bin Idris Jabatan Pengairan dan Saliran Negeri Selangor	Puan Norhaniza binti Sulaiman Jabatan Agama Islam Negeri Selangor (JAIS)
Encik Syawal bin Samin Jabatan Perkhidmatan Veterinar Negeri Selangor	Encik Victor a/I Henry @ Hendrick Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Selangor
Encik Mohd Fauzi Aziz bin Maamor Majlis Bandaraya Shah Alam	Encik Mohd Sunny bin Samsudin Majlis Bandaraya Petaling Jaya
Encik Mohd Nuramein bin Md Noor Majlis Perbandaran Klang	Encik Mohamad Yusuf bin Sulaiman Majlis Perbandaran Ampang Jaya
Encik Mohd Reyza bin Mazlan Majlis Bandaraya Subang Jaya	Puan Zulaina binti Abu Talib Majlis Perbandaran Selayang
Encik Hidayat Hilmy bin Tawfik Hilmy Majlis Perbandaran Kajang	Puan Nuriel'Izmie binti Muhamad Rusly Majlis Perbandaran Sepang
Puan Nurfadhilah binti Jalaludin Majlis Daerah Kuala Langat	Encik Amlie bin Ismail Majlis Daerah Kuala Selangor
Encik Mohd Norazif bin Ahmad Tamsis Majlis Daerah Hulu Selangor	Puan Hajah Rosmah binti Haji Ihsan Majlis Daerah Sabak Bernam
Encik Mohd Zahirudin bin Ahmad Perbadanan Kemajuan Negeri Selangor	Puan Noor Azreena binti Abdul Aziz Perbadanan Kemajuan Pertanian Selangor
Encik Mohd Tahir bin Ab Talib Lembaga Urus Air Selangor	Encik Mohamed Fadzli bin Mohd Fauzi Perbadanan Perpustakaan Awam Negeri Selangor
Encik Norakmal Azraf bin Awaluddin Jabatan Mufti Negeri Selangor	Puan Normaliza binti Md Rayis Lembaga Perumahan dan Hartanah Negeri Selangor
Encik Mohammad Nor bin Sapar @ Saptan Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor	

BAB 2 :KEPENTINGAN NILAI-NILAI BERSAMA

Kepentingan Nilai-Nilai Bersama (Price2s)

Nilai-nilai Bersama (PRICE2S) yang diamalkan bersama dalam kehidupan dan kerjaya seharusnya ada dalam diri setiap individu. Penerapan nilai murni dapat mempengaruhi diri setiap individu menjadi seorang yang berbudi bahasa. Persoalannya, apakah kepentingan penerapan nilai-nilai murni dalam kehidupan kita. Antara kepentingan mengamalkan nilai-nilai murni dalam kehidupan termasuklah mengeratkan perpaduan. Pada peringkat Perkhidmatan Awam, khususnya dalam sektor awam Negeri Selangor, ianya akan menjadikan asas dalam pencapaian perkhidmatan yang seimbang. Hal ini kerana setiap penjawat awam saling menghormati, menyayangi sesama dan bertoleransi dalam kehidupan dan kerjaya. Kita haruslah menghormati adat, kepercayaan dan pegangan rakan sekerja dan pelanggan tanpa ada buruk sangka. Oleh itu, nilai murni hormat menghormati yang menjadi budaya dan darah daging dapat mengeratkan hubungan silaturahim dalam kalangan setiap pengamal nilai-nilai ini yang akhirnya menjadi wadah kepada pencapaian kecemerlangan dalam Perkhidmatan Awam Negeri Selangor.

Selain itu, kepentingan mengamalkan nilai-nilai bersama PRICE2S ini dalam penyampaian perkhidmatan awam secara tidak langsung mampu merencanakan perkembangan ekonomi Negeri Selangor. Hal ini kerana setiap penjawat awam yang mengamalkan nilai-nilai bersama khususnya PRICE2S ini akan membawa kepada sikap tekun dalam bekerja dengan bersungguh-sungguh untuk mencapai hasrat dan matlamat Jabatan/Agensi yang telah ditetapkan. Kesannya secara umum akan membawa kepada pertumbuhan ekonomi negeri seperti dalam bidang perindustrian, pentadbiran kerajaan dan perniagaan. Selain merencanakan perkembangan ekonomi Negeri Selangor, nilai bersama ini dapat mengekalkan kestabilan pentadbiran dalam Negeri Selangor yang juga akhirnya membawa kepada “berharga”nya Penjawat Awam Negeri Selangor dan sudah semestinya impaknya kepada hasrat kerajaan dalam Inisiatif Smart Selangor (SS).

Kajian Literature Berhubung Nilai-Nilai Bersama

Umumnya, Konsep Nilai Bersama telah mula dikaji dan diperkenalkan pada tahun 1980'an berdasarkan definisi Budaya Korporat (Cadbury, 1983; Posner et al., 1985; Schein, 1985; Amsa, 1986; Deshpande dan Parasuraman, 1986; Stubbart, 1988; Chatman dan Cha, 2003). Nilai Bersama perlu dilihat sebagai "nilai organisasi yang dibangunkan secara berstruktur yang akan memberikan perbezaan ketara dalam kehidupan pekerja, termasuk prestasi organisasi" (Posner et al., 1985 m/s 293). Definisi ini merujuk kepada kepentingan nilai bersama yang dilihat dapat menyelaraskan keperluan kakitangan dan kehendak serta objektif organisasi. Keperluan untuk menyelaras keseluruhan kerangka perniagaan termasuk hubungan dengan pemegang taruh yang lain seperti hubungan antara ibu pejabat dan anak syarikat (Nohria dan Goshal, 1994; Chu, 2001), pemain dikalangan rangkaian perkhidmatan (Lai, 2009), atau pelanggan (O'Driscoll et al., 2000; Thomas dan Doak, 2000).

Cadangan untuk pelarasan antara pemain dengan memberikan fokus kepada Nilai Bersama tidak hanya khusus kepada sains pengurusan tetapi diperlukan dikalangan Penjawat Awam yang mana dirujuk sebagai nilai awam (public value) (Smith, 2004; Jos, 2006). Porter dan Kramer (2011, m/s 66) mendefinisikan Nilai Bersama seperti berikut: Konsep Nilai Bersama boleh didefinisikan sebagai polisi dan peraturan yang memperkasakan keupayaan bersaing sesebuah syarikat, di masa yang sama memacu pembangunan ekonomi dan sosial di persekitaran syarikat itu beroperasi. [...]. Nilai didefinisikan sebagai faedah berpaksikan kos, bukan hanya faedah semata-mata. Definisi ini diadaptasi sebagai perspektif korporat dan digunakan sebagai konsep nilai bersama dalam perniagaan dan perhubungan masyarakat (Jones, 1983). Nilai bersama dinyatakan awalnya oleh Sink (1991) dalam perniagaan dan masyarakat yang memberi fokus kepada pembangunan tempatan: Pembangunan atau peningkatan nilai bersama [...] adalah teras utama dalam polisi keusahawanan (Sink, 1991, m/s 1179).

Dalam konteks nilai organisasi, pelarasan pelbagai pemain dalam pembangunan tempatan melalui Nilai Bersama dijangka meningkatkan prestasi organisasi (Sink, 1991; Nienhaus dan Brauksiepe, 1997; Zhang et al., 2009) dan membantu menyelesaikan konflik (Mathur et al., 2008; Morse dan Mcnamara, 2009). Definisi oleh Porter dan Kramer menekankan dua (2) perkara utama tentang strategi Nilai Bersama dilaksanakan melalui polisi dan prosedur kerja. Pertama, ianya mesti mewujudkan nilai daya saing syarikat, perkara penting yang telah disentuh oleh kajian sebelumnya tentang strategi dan kelestarian perniagaan (Sharma dan Vredenburg, 1998; Hart dan Milstein, 2003; Porter dan Kramer, 2006; Esty dan Winston, 2009). Kedua, Nilai Bersama hendaklah mewujudkan nilai untuk masyarakat di mana syarikat beroperasi berdasarkan kajian ke atas prestasi sosial korporat (Sethi, 1975; Wood, 1991; Clarkson, 1995; Logsdon and Yuthas, 1997) dan pembabitian antara masyarakat dan korporat (Lynn and Chess, 1994; Hess et al., 2002; Nelson, 2006). Walaubagaimanapun, Porter dan Kramer menambah perkara penting iaitu: nilai di kaca mata sosial yang diwujudkan selari dengan kos.

Peringkat seterusnya Nilai Bersama telah ditambah iaitu semangat kedermawanan (philanthropy) yang menekankan keberkesanan dan kecekapan pelaburan kepada kesan sosial (Porter dan Kramer, 2006). Persoalan utama adalah bagaimana untuk mewujudkan kesan sosial dengan setiap pelaburan (Porter dan Kramer, 2002; Kramer, 2005). Antara faktor lain dalam strategi Nilai Bersama ialah “dipacu oleh data, jelas berkait dengan kesan yang ingin ditimbulkan, saling berkait dengan sasaran semua pemegang taruh; dipantau dengan ukuran yang jelas” (Porter dan Kramer, 2011, p. 76 - penambahan). Kepentingan untuk pengoperasian Nilai Bersama melalui pengukuran dan penanda aras telah dikaji dalam Kajian Kes Halcrow Group (Pearce, 2008) serta penerbitan terkini dalam strategi tanggungjawab korporat (Werther dan Chandler, 2005; Maltz et al., 2011). Berdasarkan perbincangan di atas, beberapa asas strategi Nilai Bersama boleh diringkaskan seperti berikut:

- Merujuk kepada polisi korporat dan / atau prosedur operasi;
- Membina daya saing organisasi;
- Memperbaiki keadaan sosial persekitaran;
- Menjadi pemacu jelas kepada projek strategik yang selari dengan pelaburan; dan
- Menggunakan pengukuran dan pemantauan yang jelas berdasarkan keperluan pemegang taruh.

Porter dan Kramer (2011, m/s 67) menggariskan tiga (3) perbezaan untuk mewujudkan Nilai Bersama: “melahirkan semula produk dan perkhidmatan; merangka semula produktiviti dalam rantaian perkhidmatan; dan membina sistem sokongan (eko-sistem) dalam persekitaran organisasi”.

BAB 3 :KONSEP DAN HURAIAN NILAI-NILAI PRICE2S

Nilai PRICE2S merupakan garapan pandangan, hasrat dan aspirasi yang melangkaui kebiasaan. Ia merangkumi cara berfikir dan pemikiran, menghayati serta cara bertindak dan berperilaku yang dapat memuaskan kehendak pelanggan dan pemegang taruh.

Selaras dengan hasrat Nilai PRICE2S, terdapat lima (5) nilai utama yang telah dikenal pasti dan dijadikan sebagai nilai utama dalam memastikan penghayatan dan pengamalan di pelbagai peringkat Jabatan dan Agensi Negeri Selangor iaitu:

- i. *Proactive*
- ii. *Reliable*
- iii. *Innovative*
- iv. *Creative*
- v. *Enterprising*

Penerangan tentang setiap nilai dalam PRICE2S ini diharap dalam membantu pemahaman dan pelaksanaan di pelbagai peringkat perkhidmatan Negeri Selangor. Naskah ini dibangunkan untuk menyelaraskan tindakan dan pelaksanaan PRICE2S untuk dihayati dan diamalkan. Pendekatan Nilai PRICE2S menjadi penyambung kepada Nilai Bersama yang telah diwujudkan di setiap Jabatan/ Agensi. Semangat Nilai PRICE2S perlu diterapkan seiring dengan Nilai Bersama sedia ada di Jabatan / Agensi. Oleh yang demikian, usaha perlu diselaraskan demi mencapai hasrat Pihak Pengurusan Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor yang murni.

Konsep “Smart Civil Services”

Konsep SS yang didukung oleh PRICE2S akan mewujudkan suasana yang kondusif serta sesuai demi membina perkhidmatan perjawatan awam yang cemerlang.

Antara ciri-ciri modal insan dalam konteks “Smart Civil Service” yang dikenal pasti termasuk:

- a. Penyampaian yang cekap di pelbagai peringkat : Memastikan birokrasi pada tahap yang minima serta memudahkan proses berkaitan pelanggan dan penyampaian maklumat.
- b. Memberikan nilai tambah kepada proses sedia ada: Mewujudkan kecemerlangan operasi (operational excellence) dengan meningkatkan nilai pada setiap proses yang dilaksanakan.
- c. Berkesan dalam memastikan penyelesaian yang menyeluruh: Menyemak dan mengemaskini proses agar bertujuan untuk memastikan penyelesaian yang cepat dan berkesan.
- d. Bersikap fleksibel dalam memastikan perkhidmatan yang cemerlang: Mewujudkan suasana yang menggalakkan penyelesaian yang mudah dan diterima oleh pemegang taruh.
- e. Berpaksikan teknologi dalam penyampaian perkhidmatan: Mewujudkan capaian yang terbuka kepada pemegang taruh (Stakeholders) supaya perkhidmatan yang lebih menyeluruh serta berorientasikan penyelesaian.

Huraian Nilai-Nilai Price2s

Proactive

Definisi:

Merangka atau melakukan sesuatu tindakan jauh lebih awal daripada berlakunya sesuatu perkara yang sememangnya memerlukan tindakan yang demikian (Kamus Dewan Bahasa Edisi Keempat).

Berikut ialah ciri-ciri yang sesuai dalam nilai ini:

- a.** Memulakan tindakan dengan pantas dan cekap: Mengambil tindakan dengan kadar pantas dalam memberikan perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan. Serta cekap sebagai penjawat awam yang berkaliber dalam pelaksanaan penyampaian mengikut garis panduan dan polisi sedia ada;
- b.** Menjadi individu pemula dalam pelbagai tindakan: Bersikap pemula atau pencetus tindakan dengan berani serta komited. Juga memberikan penyelesaian secara berterusan dan memberi impak kepada pelanggan;
- c.** Sumber inspirasi sebagai pencetus tindakan kepada orang sekitar: Menyebarkan semangat positif dalam memberikan penyampaian yang menyeluruh kepada pelanggan. Peka kepada persekitaran yang mencabar dan kompleks terutama dalam memberikan perkhidmatan yang cemerlang;
- d.** Sikap kebertanggungjawaban (accountability) dalam melaksanakan tugas: Mengambil sikap bertanggungjawab terhadap tindakan dengan mengambil kira risiko dan kesan terhadap tugas. Penyelesaian yang dapat memberi keyakinan yang penuh kepada pelanggan; dan
- e.** Berpandangan terbuka, mempunyai visi yang melangkaui masa: Mempunyai sikap terbuka serta visi yang melangkaui jangkaan pelanggan pada setiap masa. Bersikap toleransi dalam mencapai penyelesaian secara menyeluruh.

Amalan Positif dan Negatif

AMALAN POSITIF	AMALAN NEGATIF
<p>Pantas dalam melakukan sebarang tindakan</p> <ul style="list-style-type: none">• Mengambil tindakan dengan kadar segera mengikut garis panduan dan polisi sedia ada.• Memulakan langkah awal dalam sebarang tindakan.	<p>Sikap suka bertangguh</p> <ul style="list-style-type: none">• Menunggu arahan dari pelanggan atau pihak atasan.• Mengendalikan isu-isu pelanggan secara sambil lewa atau lambat.
<p>Komited dengan tugas</p> <ul style="list-style-type: none">• Melaksanakan tugas dengan sepenuh hati.• Mengambil berat tentang tugas yang dilaksanakan.	<p>Melaksanakan tugas sambil lewa</p> <ul style="list-style-type: none">• Melaksanakan tugas secara sambil lewa.• Mengambil ringan tugas yang diberikan.
<p>Cekap dalam bidang masing-masing</p> <ul style="list-style-type: none">• Melaksanakan tugas dengan cekap mengikut bidang masing-masing.• Mempunyai pengetahuan yang terkini terhadap tugas yang dilaksanakan.	<p>Tidak kompeten</p> <ul style="list-style-type: none">• Melaksanakan tugas dengan memerlukan bantuan sepanjang masa daripada anggota lain.• Mempunyai pengetahuan yang rendah terhadap tugas yang dilaksanakan.
<p>Segera melaksanakan tindakan</p> <ul style="list-style-type: none">• Melaksanakan tugas dengan segera tanpa menunggu arahan.• Mengambil sikap proaktif dalam semua tindakan.	<p>Beranggapan tugas adalah bebanan</p> <ul style="list-style-type: none">• Menganggap semua tugas sebagai bebanan.• Mempunyai sikap melewat-lewatkan dalam melaksanakan tugas.
<p>Bersemangat dan berdedikasi</p> <ul style="list-style-type: none">• Melaksanakan tugas dengan semangat yang tinggi.• Mempunyai sikap berdedikasi dalam pelaksanaan tugas.	<p>Berfikiran jumud dan tidak kreatif</p> <ul style="list-style-type: none">• Mempunyai pemikiran yang jumud dalam melaksanakan tugas.• Melaksanakan tugas tanpa mencari penyelesaian yang baru.

Reliable

Definisi:

Sifat yang boleh dipercayai atau diyakini (Kamus Dewan Bahasa Edisi Keempat).

Berikut ialah ciri-ciri yang sesuai dalam nilai ini:

- a.** Mempunyai integriti yang tinggi: Bersikap dengan integriti yang tinggi pada setiap tindakan. Berfikiran melangkaui jangkaan demi memelihara keutuhan perkhidmatan awam Negeri Selangor;
- b.** Bertindak sebagai pemudah cara dalam melaksanakan tugas: Mengambil pendekatan sebagai pemudah cara dalam mencari penyelesaian kepada pelanggan. Sentiasa mencari titik temu yang sesuai dalam pelaksanaan jangka panjang;
- c.** Memberi maklumat yang tepat dan lengkap: Sentiasa menyampaikan maklumat yang tepat serta lengkap kepada pelanggan dan pemegang taruh. Juga memastikan penyampaian maklumat yang menyeluruh kepada anggota lain dalam mencapai perkhidmatan yang cemerlang;
- d.** Mengamalkan sikap efisien (berkesan) dalam melaksanakan sebarang tugas: Memastikan penyelesaian yang berkesan kepada pelanggan. Mencari jalan dalam memperbaiki proses kerja serta meningkatkan kualiti tugas; dan
- e.** Mempunyai pengetahuan tentang tugas yang dilaksanakan: Berpengetahuan tinggi dalam melaksanakan tugas mengikut bidang masing-masing. Sentiasa mempelajari teknik-teknik/proses terkini dalam melaksanakan penyelesaian untuk pelanggan.

Amalan Positif dan Negatif

AMALAN POSITIF

Bersikap jujur dan amanah dengan tugas

- Melaksanakan tugas dengan jujur dan amanah.
- Memastikan ketelusan dalam melaksanakan tugas.

Berlaku adil dalam setiap tindakan

- Mengambil tindakan secara adil penyampaian tugas.
- Mengutamakan kepentingan bersama dalam menjalankan tugas.

Memenuhi janji dan menepati masa

- Melaksanakan tugas dalam tempoh masa yang ditetapkan.
- Memastikan janji dipenuhi mengikut piagam pelanggan.

Mempunyai sahsiah keperibadian yang mulia

- Melaksanakan tugas dengan sahsiah keperibadian yang tinggi.
- Menjadi "role model" dengan sahsiah yang terpuji.

Bersikap empati kepada pelanggan

- Melaksanakan tugas dengan mengambil kira keadaan pelanggan.
- Menunjukkan sikap mengambil berat kepada pelanggan.

AMALAN NEGATIF

Pecah amanah dan tidak mempunyai integriti

- Melaksanakan tugas tidak mengikut bidang kuasa yang diberikan.
- Menerima atau meminta rasuah dalam melaksanakan tugas.

Hanya melaksanakan tugas yang mempunyai kepentingan individu

- Bersikap tidak adil kepada pelanggan.
- Mementingkan diri sendiri dalam pelaksanaan tugas.

Bersikap hipokrit

- Melaksanakan tugas yang mempunyai kepentingan diri.
- Gagal memenuhi kehendak pelanggan seperti yang termaktub dalam piagam pelanggan.

Terlibat dengan salah laku

- Melaksanakan tugas dengan mengharapkan balasan dari pelanggan.
- Mempunyai sahsiah diri yang mencurigakan.

Sombong terhadap pelanggan

- Melaksanakan tugas mengikut kehendak sendiri.
- Tidak mengambil kira keadaan pelanggan dalam melaksanakan penyelesaian.

Innovative

Definisi:

Bersifat sesuatu yang baru diperkenalkan seperti kaedah, sistem dan sebagainya (Kamus Dewan Bahasa Edisi Keempat).

Berikut ialah ciri-ciri yang sesuai dalam nilai ini:

- a.** Sentiasa mencari penyelesaian yang unik: Menggunakan daya pemikiran inovatif dalam mencari penyelesaian yang unik dalam setiap isu atau cabaran yang ditemui. Sentiasa mencabar proses sedia ada dalam penyelesaian;
- b.** Berfikiran tersusun serta mencabar kebiasaan: Memiliki proses pemikiran yang berstruktur serta tersusun dalam mencari penyelesaian isu pelanggan. Bersikap suka mencuba sesuatu yang berbeza dalam menjalankan tugas biasa;
- c.** Berusaha untuk melangkaui sasaran yang ditetapkan: Sentiasa mencari penyelesaian yang melangkaui jangkaan atau sasaran yang telah ditetapkan melalui piagam pelanggan. Dijadikan sebagai penanda aras dalam mencapai yang lebih baik;
- d.** Menyediakan penyelesaian yang menyeluruh: Bersikap mencari penyelesaian yang menyeluruh bagi memuaskan kehendak pelanggan. Sentiasa mengambil risiko terancang dalam penyelesaian; dan
- e.** Mempunyai ciri-ciri berlainan dari kebiasaan: Penyelesaian yang unik dari kebiasaan yang akan memberikan impak positif kepada pelanggan. Meningkatkan kepercayaan pemegang taruh terhadap keupayaan dan kebolehan Penjawat Awam Negeri.

Amalan Positif dan Negatif

AMALAN POSITIF

Sentiasa berfikiran di luar kotak dengan mencari idea baru

- Melaksanakan tugas dengan berfikiran di luar kotak untuk mencari idea yang baru.
- Berbeza penyelesaian mengikut keperluan pelanggan.

Sentiasa mencabar paradigma

- Melaksanakan tugas dengan mencabar pemikiran sedia ada.
- Percaya terhadap penambahbaikan sepanjang proses penyelesaian.

Mencari kaedah penyelesaian untuk memudahkan proses kerja

- Melaksanakan tugas dengan mencari kaedah berkesan dan unik.
- Mewujudkan kaedah penyelesaian yang efektif dan dapat memberi impak kepada pelanggan.

Berfikiran positif

- Melaksanakan tugas dengan berfikiran positif dalam menangani isu pelanggan.
- Bersikap positif dalam keadaan yang mencabar.

Mengoptimumkan sumber yang dibekalkan

- Melaksanakan tugas dengan menggunakan sumber dengan cekap.
- Mengelakkan penyalahgunaan sumber di setiap proses kerja.

AMALAN NEGATIF

Menyekat pemikiran baharu

- Melaksanakan tugas tanpa menimbang peluang untuk menambah baik proses kerja.
- Tidak serius untuk mencari penyelesaian yang baru.

Berasa selesa dengan keadaan sedia ada

- Melaksanakan tugas tanpa memikirkan penambahbaikan.
- Kurang gemar terhadap perubahan proses.

Mencari alasan untuk tidak mencari penyelesaian yang baru

- Melaksanakan tugas dengan hanya mengikut proses biasa.
- Tidak meninggalkan kesan positif kepada pelanggan kerana proses terlalu rumit.

Berfikiran negatif

- Melaksanakan tugas secara negatif bila berhadapan dengan isu pelanggan.
- Bersikap negatif dalam menangani isu pelanggan.

Melakukan pembaziran

- Melaksanakan tugas dengan pembaziran di setiap proses kerja.
- Berlaku banyak ketirisan sumber di setiap proses kerja.

Creative

Definisi:

Mempunyai kebolehan mencipta, menghasilkan, dan mengembangkan sesuatu idea baru dan asli (Kamus Dewan Bahasa Edisi Keempat).

Berikut ialah ciri-ciri yang sesuai dalam nilai ini:

- a.** Berfikiran terbuka: Mempunyai fikiran terbuka untuk mencuba penyelesaian yang memberi impak kepada pelanggan dan pemegang taruh;
- b.** Bersikap ingin tahu untuk menambahbaik proses: Mempunyai sikap ingin tahu yang tinggi semasa melaksanakan tugas. Cenderung kepada penyelesaian yang berbeza mengikut kehendak pelanggan serta mempunyai kualiti yang tinggi;
- c.** Sangat komited dalam melaksanakan tugas: Mempunyai semangat tinggi dalam menyelesaikan isu pelanggan. Sentiasa bertenaga dalam rangkaian penyelesaian isu pelanggan;
- d.** Peka terhadap persekitaran: Mengambil kira keadaan persekitaran dalam membina penyelesaian pelanggan. Cekap mengubahsuai strategi dan pelan tindakan mengikut kehendak pelanggan; dan
- e.** Berani mengambil tindakan yang berlainan dalam penyelesaian masalah: Mempunyai jati diri tinggi dan berkeyakinan dalam mencari penyelesaian yang berbeza bagi setiap pelanggan. Cenderung dalam memenuhi keperluan tugas untuk menjadikan lebih mencabar.

Amalan Positif dan Negatif

AMALAN POSITIF

Membina suasana mencambah idea

- Melaksanakan tugas dalam suasana yang mencambah idea.
- Bersikap terbuka mencari penyelesaian yang baharu.

Kebebasan mengemukakan idea

- Melaksanakan tugas dengan diberikan kebebasan mengemukakan idea baru.
- Sikap bebas mencambah idea menjadi asas dalam proses kerja.

Berkonsepkan penyelesaian masalah yang menyeluruh

- Melaksanakan tugas dengan menganalisis isu pelanggan secara menyeluruh.
- Berfikir sebagai satu pasukan dalam menyelesaikan isu pelanggan.

Mengiktiraf sumbangan anggota lain yang memberikan pendapat yang membantu penyelesaian

- Mengiktiraf sumbangan pasukan lain dalam melaksanakan tugas.
- Sentiasa menyokong persekitaran yang kondusif untuk mengiktiraf sumbangan anggota lain.

Menyediakan persekitaran yang kondusif untuk menggalakkan percambahan idea

- Membina persekitaran yang menyokong percambahan idea di setiap proses kerja.
- Bersikap saling menyumbang cadangan bernas semasa proses percambahan idea.

AMALAN NEGATIF

Tiada suasana percambahan idea

- Melaksanakan tugas tanpa mencabar proses sedia ada.
- Tidak gemar mencambah idea dalam proses kerja.

Berfikiran tertutup dan jumud

- Melaksanakan tugas tanpa bebas mengemukakan pandangan baru.
- Jumud dalam mencari proses kerja yang lebih baik.

Tiada fokus untuk mencari penyelesaian masalah

- Melaksanakan secara tidak fokus menyelesaikan isu pelanggan.
- Cenderung menjalankan tugas secara bersendirian.

Tidak menghargai sumbangan anggota dalam menyelesaikan masalah

- Melaksanakan tugas tanpa mengiktiraf sumbangan anggota lain.
- Membolot pengiktirafan walaupun sepatutnya dimiliki oleh anggota lain.

Bersikap berdiam diri (defensive) dalam menyumbang idea

- Memikirkan hanya diri sendiri dalam penyelesaian menyeluruh.
- Tidak cenderung untuk menyertai sesi percambahan idea.

Enterprising

Definisi:

Yang berkaitan dengan keusahawanan atau kegiatan kemahiran usahawan (Kamus Dewan Bahasa Edisi Keempat).

Berikut ialah ciri-ciri yang sesuai dalam nilai ini:

- a.** Yakin dengan diri sendiri serta produk dan perkhidmatan yang disediakan: Mempunyai keyakinan tinggi terhadap perkhidmatan yang telah dibangunkan. Sentiasa menyokong keperluan agensi dalam mencapai kesinambungan produk dan perkhidmatan;
- b.** Mempunyai tenaga positif dalam melaksanakan promosi produk dan perkhidmatan: Menunjukkan sikap positif semasa mempromosi produk dan perkhidmatan. Bersikap berani dalam mempromosi produk sedia ada;
- c.** Berfikiran optimis dalam mempromosi produk dan perkhidmatan: Menunjukkan sikap yang optimis tentang produk dan perkhidmatan yang bakal ditawarkan kepada agensi lain;
- d.** Berani dalam melontarkan idea yang bernas: Menunjukkan sikap berani dalam melontarkan idea yang bernas. Membantu anggota lain dalam menyuburkan semangat untuk mempromosi produk dan perkhidmatan sedia ada; dan
- e.** Sentiasa berpandangan jauh dalam memastikan kejayaan produk dan perkhidmatan: Mempunyai pandangan jauh semasa membangunkan penyelesaian produk dan perkhidmatan. Menanda aras dengan produk dan perkhidmatan di pasaran bagi memenuhi kehendak pelanggan.

Amalan Positif dan Negatif

AMALAN POSITIF

Sentiasa yakin diri

- Mempunyai keyakinan diri tentang produk dan perkhidmatan yang dibangunkan.
- Memastikan proses pembangunan produk dan perkhidmatan yang cekap.

Memikirkan keseluruhan penyelesaian secara teratur

- Melaksanakan program pembangunan produk dan perkhidmatan yang tersusun dan berstruktur.
- Menggunakan pandangan pelanggan dan pemegang taruh dalam mencapai matlamat produk dan perkhidmatan.

Pantas mempelajari teknik mempromosi produk dan perkhidmatan

- Mempelajari teknik promosi dengan pantas.
- Mempraktikkan pembelajaran semasa mempromosi produk dan perkhidmatan.

Gemar berkongsi ilmu yang bermanfaat

- Mempunyai sikap cenderung untuk berkongsi ilmu kejayaan.
- Meningkatkan kemahiran dalam berkongsi ilmu.

Sentiasa mencari peluang dan ruang untuk mempromosi produk dan perkhidmatan

- Membina ruang dan peluang untuk mempromosi produk dan perkhidmatan.
- Sentiasa membina jaringan yang tepat untuk tujuan perkongsian maklumat.

AMALAN NEGATIF

Malas dan tidak yakin

- Mempunyai keyakinan diri yang rendah.
- Kurang yakin terhadap produk dan perkhidmatan yang dibangunkan.

Bertindak secara terburu-buru

- Melaksanakan program pembangunan produk dan perkhidmatan yang tidak terancang.
- Kurang peka terhadap pandangan pelanggan dan pemegang taruh semasa proses pembangunan produk dan perkhidmatan.

Lemah dalam mempelajari teknik baharu

- Mengambil sikap tunggu dan lihat dalam proses pembelajaran promosi.
- Kurang mempraktikkan ilmu yang dipelajari.

Bersikap pentingkan diri dan tidak berkongsi ilmu

- Mempunyai sikap tidak cenderung untuk berkongsi ilmu yang berguna.
- Mementingkan pembelajaran individu sahaja.

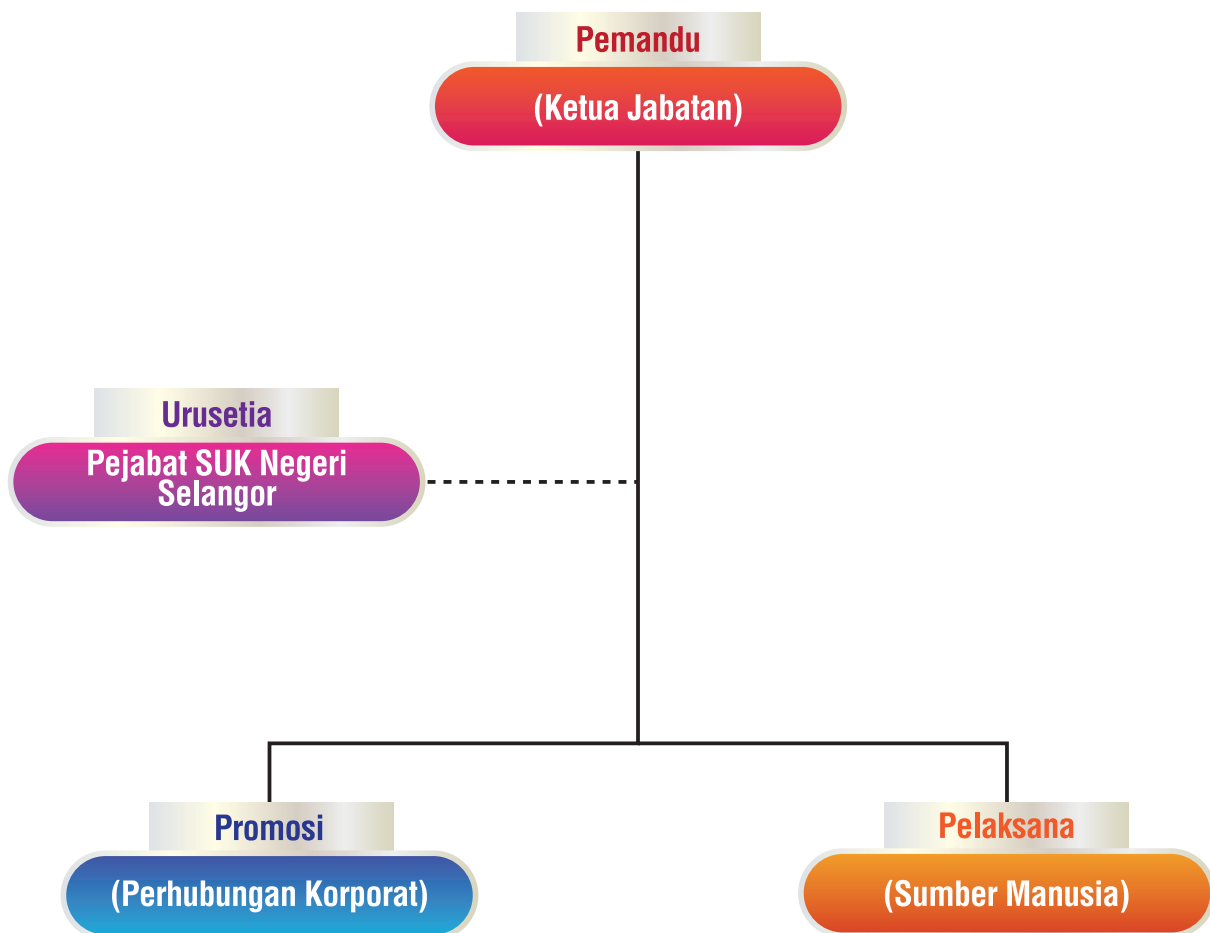
Bersikap selesa dan tidak meningkatkan kemahiran diri

- Mempunyai sikap cepat selesa dengan pencapaian sedia ada.
- Jaringan yang kurang memberangsangkan untuk berkongsi ilmu.

BAB 4 : KAEDAH PELAKSANAAN

Strategi Pelaksanaan PRICE2S

- a. Dalam memastikan kejayaan pelaksanaan PRICE2S dikalangan Penjawat Awam Negeri Selangor, struktur berikut akan diterapkan di peringkat semua jabatan dan agensi dengan sokongan Urus setia di peringkat P entadbiran Kerajaan Negeri Selangor:-



Carta 1- Carta Pelaksanaan PRICE2S di peringkat Jabatan dan Agensi

Peranan dan Fungsi Jawatankuasa

PEMACU	FUNGSI	CADANGAN
Pemandu	<ul style="list-style-type: none">• Memacu Jabatan/Agensi dalam memastikan pelaksanaan PRICE2S di peringkat Jabatan/Agensi masing-masing.• Menyalurkan maklumat dari JK Induk PRICE2S kepada kumpulan sasaran.	<ul style="list-style-type: none">• Ketua Jabatan / Agensi
Promosi	<ul style="list-style-type: none">• Melakukan aktiviti promosi termasuk laman sosial mengikut kerangka yang telah ditetapkan.• Mengumpulkan maklum balas bagi memastikan capaian yang menyeluruh di Jabatan/Agensi.• Mengemaskini maklumat di peringkat Jabatan/Agensi.	<ul style="list-style-type: none">• Bahagian Komunikasi Korporat Jabatan / Agensi
Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">• Membantu pelaksanaan di peringkat Jabatan/Agensi.• Bertindak sebagai pemangkin di peringkat Jabatan/Agensi masing-masing.• Menyertai perbincangan di peringkat induk dalam melaksanakan inisiatif PRICE2S.	<ul style="list-style-type: none">• Bahagian Khidmat Pengurusan / Modal Insan

Carta Perbatuan Pelaksanaan

Pelaksanaan Nilai-nilai PRICE2S dirangka sehingga tahun 2021 untuk menerapkan budaya kerja yang cemerlang. Berikut adalah cadangan pelaksanaan di peringkat Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor, Jabatan dan Agensi.

Fasa	Program	2019				2020				2021			
		ST1	ST2	ST3	ST4	ST5	ST6	ST7	ST8	ST9	ST10	ST11	ST12
Pengenalan	1.1 Penyediaan Pekeliling	X											
	1.2 Pelancaran Dalam Perhimpunan Bulanan	X											
	1.3 Taklimat/Roadshow		X	X	X	X		X					
Pembangunan /Latihan	2.1 Kursus Train-the Trainer	X				X		X					
	2.2 Latihan di Jabatan/ Agensi		X		X		X		X				
	2.3 Semakan Keberkesanan Latihan												
Forum / Promosi	3.1 Program Santai PRICE2S			X			X			X			
	3.2 Promosi Kepada Pemegang Taruh												
Penilaian/ Penghargaan	4.1 Kaji Selidik PRICE2S												
	4.2 Anugerah PRICE2S												
Tindakan Berterusan	5.1 Program Kesedaran	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	5.2 Buletin/Naskah Bulanan		X		X		X		X		X		X
	5.3 Program Kuiz		X		X		X		X		X		X

Jadual Pelan Perbatuan PRICE2S

*ST=Suku Tahun

Pelan Tindakan

Terdapat dua pendekatan yang akan memastikan penerapan Nilai PRICE2S di setiap Jabatan dan Agensi iaitu Latihan dan Bukan Latihan. Pelan pelaksanaan aras tinggi memastikan perancangan, pelaksanaan dan pemantauan secara sistematik dilakukan untuk memastikan kejayaan penerapan Nilai PRICE2S.

a) Latihan

Urus Setia PRICE2S di peringkat Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor akan menyusun jadual latihan bagi mengukuhkan pemahaman PRICE2S di kalangan kumpulan sasaran yang bersesuaian. Ini merupakan usaha bersama dalam mencapai hasrat PRICE2S dalam jangka masa panjang.

b) Bukan Latihan

Dalam menyokong penyampaian PRICE2S di pelbagai peringkat, pendekatan bukan latihan juga penting. Antara pendekatan bukan latihan termasuk taklimat, promosi, kaji selidik dan aktiviti sampingan PRICE2S.

Pelaksanaan

Surat Pekeliling Perkhidmatan dan Garis Panduan Pelaksanaan yang lebih terperinci akan dikeluarkan secara berasingan daripada naskah ini.

BAB 5 :PENUTUP

Kesimpulan

Ketua-ketua jabatan dan agensi bertanggungjawab memastikan pembudayaan Nilai PRICE2S dapat diutamakan serta dilaksanakan termasuk agensi di bawah seliaan masing-masing. Semoga naskah ini dapat dijadikan panduan kepada semua dalam usaha meningkatkan lagi kesedaran, penghayatan dan pengukuhan Nilai-nilai PRICE2S.

Pertanyaan

Sebarang pertanyaan berkaitan dengan Naskah ini, boleh merujuk kepada:

Setiausaha Bahagian

Bahagian Pengurusan Sumber Manusia

Tingkat 3, Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah

40503 SHAH ALAM

Selangor Darul Ehsan

Tel : 03 - 55447193

Faks : 03 - 55447391



**Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
Tingkat 3, Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
40503 SHAH ALAM
Selangor Darul Ehsan**

ISBN 978-983-41232-1-5



9 789834 123215