



## **SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG**

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri  
Paras 25, KOMTAR,  
10503 Pulau Pinang

Tel : 04-2615613  
Fax : 04-2618618

Ruj. Kami : PSUKPP/05/0755 KLT.2 (12 )

Tarikh : 30 Jamadilawal 1430  
25 Mei 2009

Semua Ketua Jabatan Negeri  
Semua Ketua Jabatan Badan Berkanun Negeri  
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

---

### **PEKELILING PENTADBIRAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG BIL. 4 TAHUN 2009**

---

#### **ANJAKAN PARADIGMA DAN MODENISASI PERKHIDMATAN AWAM NEGERI**

##### **TUJUAN**

1. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk memberi penjelasan kepada Ketua-ketua Jabatan dan Badan Berkanun Negeri serta Pihak Berkuasa Tempatan mengenai konsep Anjakan Paradigma dan Modenisasi Perkhidmatan Awam Negeri.

##### **LATAR BELAKANG**

2. Y.A.B Ketua Menteri berhasrat untuk menjadikan Negeri Pulau Pinang sebagai negeri bertaraf antarabangsa Bagi mencapai hasrat murni tersebut seluruh Perkhidmatan Awam Negeri Pulau Pinang perlu menterjemahkan gagasan Kerajaan Negeri menerusi transformasi dalam pemikiran dan perlakuan selaras dengan matlamat tersebut.

Di dalam usaha mewujudkan perkhidmatan awam negeri bertaraf antarabangsa, Pentadbiran ini merangka strategi dan perancangan perubahan minda anggota perkhidmatan awam negeri menerusi konsep Anjakan Paradigma dan Modenisasi Perkhidmatan Awam Negeri.

Dalam mengharungi cabaran-cabaran semasa, anggota perkhidmatan awam negeri perlu meningkatkan keupayaan supaya ia mempunyai daya saing dan kemampuan untuk berubah. Individu yang boleh berubah adalah individu yang menggabungkan kaedah pembelajaran secara berterusan di dalam persekitaran tempat kerja. Keupayaan ini berupa kualiti adaptif terpenting dan aspek fundamental dalam pembelajaran pula ialah kebolehan individu untuk melihat melalui mode mental yang baru ke arah satu anjakan paradigma.

## **OBJEKTIF**

3. Anjakan Paradigma dan Modenisasi Perkhidmatan Awam Negeri perlu diterapkan bagi mencapai objektif berikut :
  - a. Mewujudkan sebuah perkhidmatan awam negeri yang bertaraf antarabangsa;
  - b. Menjayakan segala perubahan dalam memastikan Pulau Pinang terus aman, maju dan makmur pada abad ke-21;
  - c. Meningkatkan mutu perkhidmatan pelanggan; dan
  - d. Melonjakkan Negeri Pulau Pinang sebagai negeri pertama menuju ke arah perkhidmatan awam bertaraf antarabangsa 'The First International Class Civil Service In The Country'.



## TAKRIF

### 4. Bagi maksud pemakaian pekeliling ini:

*Anjakan Paradigma* membawa maksud merubah kerangka pemikiran daripada satu lingkungan atau batasan kepada sesuatu yang baru (biasanya kepada yang lebih baik).

*Modenisasi Perkhidmatan Awam* membawa maksud rancangan pembaharuan untuk meningkatkan kualiti kerja dan perkhidmatan di sektor awam agar setanding dengan sektor swasta.

## PELAKSANAAN

5. Di dalam melaksanakan Anjakan Paradigma dan Modenisasi Perkhidmatan Awam di peringkat negeri, Pentadbiran ini telah mengenalpasti beberapa pendekatan berikut. Di antaranya adalah :

- Perkhidmatan Awam Negeri perlu lebih cekap, berkesan, responsif, luwes dan berani berubah yang melibatkan gabungjalin semua segmen perkhidmatan awam bermula dengan pimpinan atasan;
- Beralih daripada budaya output dan perbelanjaan atau kesan nyata semata-mata kepada mementingkan aspek outcome atau dampak keberhasilan secara holistik. Perkhidmatan Awam Negeri harus menganjak paradigma daripada menilai kejayaan yang berasaskan 'output' kepada kejayaan yang berasaskan 'outcome';
- Anjakan daripada birokrasi yang menyukarkan kepada birokrasi yang memudah cara (facilitate) dan menyenangkan rakyat;
- Memaksimumkan aplikasi produktiviti, kreativiti dan inovasi dalam melonjakkan kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan awam negeri dan bersifat lebih keterbukaan;
- Mengenalpasti kelemahan, kekurangan dan ketidakcekan sistem atau amalan sedia ada;
- Penggunaan secara menyeluruh sistem teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dalam urusan komunikasi seperti e-mel dan pengaksesan makluman seperti laman web;

- Mendapatkan pandangan dan maklum balas *stakeholders* terutama orang ramai dan pihak-pihak yang berkepentingan;
- Menilai semula tindakan dan langkah-langkah yang telah dijalankan di samping melakukan penambahbaikan;
- Memupuk dan melahirkan penjawat awam yang serba boleh (*versatile*) ke arah pemikiran bertaraf antarabangsa; dan
- Berupaya mencipta perbezaan (*to make a difference*), *re-branding* dan mencipta nilai (*to create value*) serta mendokong integriti sebagai asas.

#### PEMAKAIAN

6. Pekeliling ini pada keseluruhannya di panjangkan kepada semua Jabatan Negeri / Pihak Berkanun Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Pulau Pinang.

#### TARIKH KUATKUASA

7. Pekeliling ini berkuatkuasa mulai dari tarikh ianya dikeluarkan.

Sekian, terima kasih.

**"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"**

Saya yang menurut perintah,

  
(DATO' ZAINAL RAHIM BIN SEMAN)

s.k. Y.A.B. Ketua Menteri  
Pulau Pinang