



GARIS PANDUAN

EKOSISTEM KONDUSIF SEKTOR AWAM

PERBADANAN KEMAJUAN TANAH ADAT MELAKA

KANDUNGAN

PERKARA	MS
DASAR EKSA PERTAM	1
VISI DAN MISI EKSA PERTAM	2
OBJEKTIF DAN SLOGAN EKSA PERTAM	3
LOGO EKSA PERTAM	4
CARTA ORGANISASI EKSA PERTAM	5
BAB 1 : TUJUAN	6
BAB 2 : PENGENALAN	7
BAB 3 : FAEDAH PELAKSANAAN EKSA	8
BAB 4 : PELAKSANAAN EKSA	10
BAB 5 : AUDIT DALAM EKSA	12
BAB 6 : INOVASI DAN AMALAN HIJAU	27
PENUTUP	28



DASAR

PERTAM beriltizam dan komited akan melaksanakan prinsip Ekosistem Kondusif Sektor Awam di tempat kerja. Dengan sokongan pengurusan atasan dan seluruh warga kerja, kami percaya prinsip seperti berikut boleh direalisasikan :-

- Memastikan pencapaian produktiviti yang tinggi.
- Memastikan produk dan perkhidmatan yang berkualiti tinggi.
- Meminimumkan kos dan memaksimumkan keuntungan.
- Memastikan perkhidmatan disampaikan tepat pada masanya.
- Menyediakan persekitaran kerja yang selamat dan kondusif.
- Melahirkan warga kerja yang bermoral dan beretika.

VISI

Memastikan PERTAM mencapai dan seterusnya mengekalkan pengiktirafan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) oleh MAMPU supaya sentiasa berada pada tahap cemerlang.

MISI

Mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif, berimej korporat serta menyemarakkan aktiviti berkaitan kreativiti dan inovasi termasuk pembudayaan amalan hijau yang berterusan di PERTAM.

OBJEKTIF

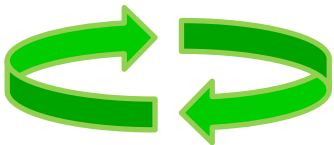
- Memastikan produk dan perkhidmatan yang diberi sentiasa memenuhi spesifikasi dan kepuasan pelanggan pada tahap **tidak kurang dari 80%**.
- Sentiasa meningkatkan mutu produk dan perkhidmatan dengan memastikan kurang daripada **10 aduan setahun**.
- Membudayakan EKSA yang menjurus kepada kerja berpasukan dengan mensasarkan keputusan audit dalaman kumpulan **melebihi purata 80%**.
- Mewujudkan persekitaran kerja yang sentiasa kondusif dengan kemalangan kecil di pejabat **kurang dari 5 kes dalam setahun**.

SLOGAN

“EKSA SENTIASA DIHATIKU”



DEFINISI BENTUK DAN WARNA LOGO



Anak panah dari hujung ke hujung melambangkan logo kitar semula. Ianya merupakan simbolik kepada **AMALAN HIJAU**, dimana ianya merangkumi aspek EKSA.



Mentol dan daun direka seolah – olah membentuk huruf 'K'. Simbol mentol, merupakan simbolik kepada idea untuk sentiasa berinovasi. **INOVASI** merupakan salah satu aspek EKSA. Daun pula menyokong aspek **AMALAN HIJAU**.



Dalam ciptaan logo EKSA ini dimuatkan juga logo jabatan. Secara tidak langsung satu logo ini sudah memadai untuk membawa nama PERTAM.

PERSEKITARAN KONDUSIF HASIL POSITIF →

PERSEKITARAN KONDUSIF, HASIL POSITIF ialah idea kepada Slogan EKSA PERTAM yang boleh dimuatkan dalam logo EKSA. Ini hanya merupakan cadangan sahaja.

Dalam penciptaan logo, setiap warna mempunyai maksud yang diiktiraf dan diterima pakai maksudnya secara antarabangsa (rujuk *The Psychology of Color in Logo Design: Huffington Post*). Hanya tiga warna utama sahaja digunakan dalam rekaan logo ini bagi mengekalkan kriteria EKSA iaitu persekitaran yang bukan sahaja kondusif tetapi berimej **KORPORAT**.



Warna biru melambangkan kekuatan / perpaduan dan kepercayaan (**TEAMWORK**)



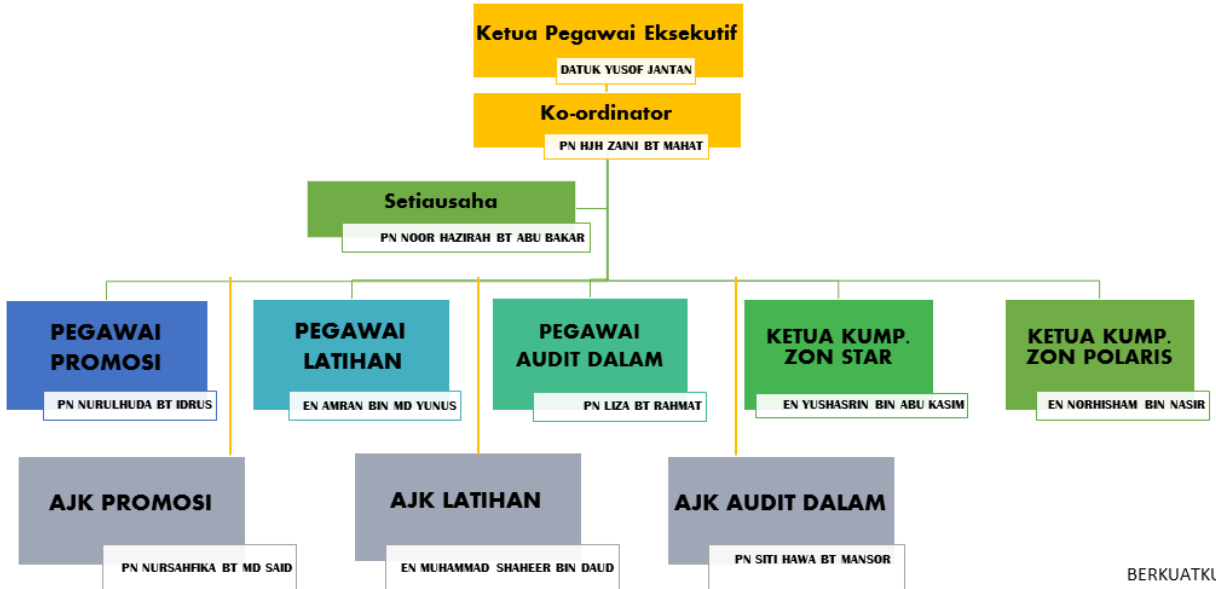
Warna hijau melambangkan ketenangan, kesihatan & alam sekitar. (**KONDUSIF & AMALAN HIJAU**)



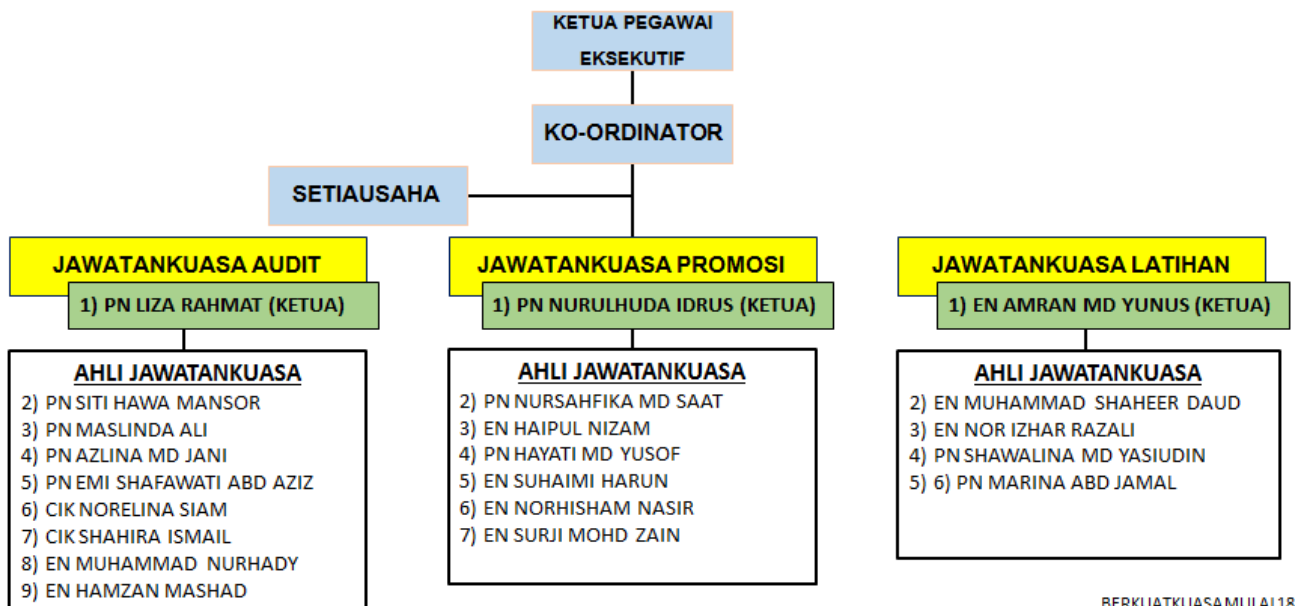
Warna kuning melambangkan optimistik dan telus. (**IMEJ KORPORAT**)

CARTA ORGANISASI

JAWATANKUASA INDUK EKOSISTEM KONDUSIF SEKTOR AWAM (EKSA) PERTAM



JAWATANKUASA KECIL EKOSISTEM KONDUSIF SEKTOR AWAM (EKSA) PERTAM



BAB 1

TUJUAN

Garis panduan ini merupakan satu rujukan utama kepada semua warga Perbadanan Kemajuan Tanah Adat Melaka (PERTAM) dalam melaksanakan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) di PERTAM amnya dan di zon Polaris dan zon Star khususnya .

Berbanding dengan 5S, EKSA mempunyai nilai tambah yang sesuai dengan peredaran masa iaitu elemen kreatif, inovatif, amalan hijau dan berimej korporat. Panduan ini memperjelaskan konsep EKSA, elemen-elemen baharu yang diperkenalkan, tindakan yang perlu diambil pada setiap peringkat pelaksanaan, kaedah pengauditan yang digunakan, kelayakan serta syarat-syarat yang perlu dipatuhi untuk mendapatkan pensijilan.



BAB 2

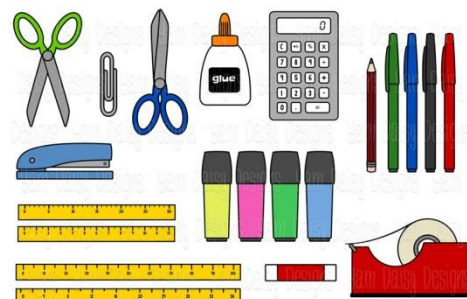
PENGENALAN

Pelbagai usaha telah dilakukan bagi mempertingkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan PERTAM termasuklah Manual Prosedur Kerja, Fail Meja, Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015, Piagam Pelanggan, Kumpulan Inovatif dan Kreatif dan sebagainya. Seiring dengan usaha-usaha ke arah transformasi perkhidmatan awam, pemantapan pengurusan persekitaran tempat kerja kearah meningkatkan imej dan profesionalisme organisasi perlu dilaksanakan.

EKSA yang telah diperkenalkan mulai tahun 2017 adalah penjenamaan semula Amalan 5S Sektor Awam. Ia merupakan salah satu inisiatif ke arah peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan kerajaan. Langkah penjenamaan semula ini sesuai dan seiring dengan perubahan dan kehendak semasa yang sentiasa menekankan peningkatan prestasi dan daya saing organisasi di samping menyemarakkan lagi budaya kreatif dan inovatif dalam kalangan jabatan/agensi sektor awam.

Komponen utama dalam pelaksanaan EKSA adalah berteraskan Amalan 5S (Sisih, Susun, Sapu, Seragam dan Sentiasa Amal) dan ditambah baik dengan penambahan beberapa elemen-elemen baharu iaitu:

- Imej Korporat
- Kreativiti dan Inovasi
- Amalan Hijau
- Persekitaran Kondusif
- Kepelbagaian Agensi



BAB 3

FAEDAH PELAKSANAAN EKSA

Antara faedah pelaksanaan EKSA adalah seperti berikut:

a) Peningkatan Produktiviti

Pelaksanaan EKSA membantu meningkatkan produktiviti di mana dokumen/bahan dapat dikesan dengan mudah dan cepat. Apabila masa untuk mengesan dokumen/bahan dapat dikurangkan, bilangan dokumen/bahan yang diproses dapat dipertingkatkan. Hasilnya lebih banyak tugas dan urusan dapat dilakukan dalam masa yang sama.

b) Peningkatan Tahap Pengurusan Penyelenggaraan

Dalam pelaksanaan EKSA, semua peralatan/mesin perlu diselenggara dengan baik, diletakkan di tempat yang ditetapkan dan sentiasa memastikan ia bersih daripada habuk dan kekotoran. Justeru itu, kos penyelenggaraan dan kerosakan dapat dikurangkan. Peralatan/mesin yang diselenggara dan disusun dengan baik mampu meningkatkan tahap keselamatan pekerja.

c) Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kepada Pelanggan

Pelaksanaan EKSA memastikan urusan di tempat kerja dapat dilaksanakan dengan lebih terurus, mudah, pantas dan selamat. Pelanggan akan merasa puas hati apabila diberi layanan yang mesra dan cepat bagi menyelesaikan urusan dengan lancar. Perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan luar khususnya melalui kaunter juga akan dapat disampaikan dengan lebih cekap dan berkesan.

d) Suasana Tempat Kerja

Pelaksanaan EKSA akan dapat mewujudkan suasana persekitaran tempat kerja yang bersih, kemas, ceria dan selamat. EKSA mengharuskan organisasi menyusun dokumen dan peralatan dengan kemas dan tersusun. Selain itu, ruang tempat kerja dapat digunakan secara optimum dan memperlihatkan imej korporat. Ini dapat meningkatkan imej organisasi di mata pelanggan.

e) Penjimatan Kos

Pelaksanaan EKSA menitikberatkan kaedah penyusunan barangan mengikut kriteria tertentu. Bagi barangan yang mempunyai tarikh luput, ia disusun mengikut kaedah “Masuk Dahulu, Keluar Dahulu” (First In, First Out FIFO). Kaedah ini akan memudahkan pekerja mengenalpasti dan menggunakan barang yang mempunyai tarikh luput yang lebih awal bagi mengelakkan pembaziran akibat pelupusan barangan yang tamat tempoh.

f) Peningkatan Kreativiti dan Inovasi

Aktiviti menyusun barangan/bahan yang digunakan di pejabat akan menggalakkan kreativiti dan inovasi dalam kalangan pekerja. Cara penyusunan yang kemas, teratur dan mudah diambil dengan cepat apabila diperlukan akan menggalakkan pekerja berfikir secara kreatif bagi menghasilkan idea menyusun dan menyimpan secara inovatif.

g) Peningkatan Tahap Keselamatan

Pelaksanaan EKSA akan meningkatkan tahap keselamatan persekitaran pejabat dan keselamatan secara keseluruhan. Arahan keselamatan dan ‘fire-drill’ merupakan perkara wajib dalam pelaksanaan EKSA.

h) Peningkatan Semangat Kerja Sepasukan

Pelaksanaan EKSA akan mewujudkan semangat kerjasama berpasukan dalam kalangan pekerja. Pelaksanaan ini hanya akan berjaya dengan penglibatan semua warga organisasi dalam melaksanakan setiap aktiviti secara berterusan. Ia akan mewujudkan satu budaya kerja berpasukan yang mantap dalam organisasi.

BAB 4

PELAKSANAAN EKSA

Pelaksanaan EKSA di PERTAM melibatkan perancangan yang rapi, pemantauan, penambahbaikan dan sentiasa amal yang berterusan. Kejayaan amalan ini adalah bergantung kepada penglibatan Pihak Pengurusan Atasan sebagai pendorong serta kerjasama dan komitmen semua warga organisasi. Pelaksanaan EKSA perlu melalui peringkat-peringkat seperti berikut:

1. Peringkat Pertama

Peringkat ini memerlukan PERTAM melakukan aktiviti-aktiviti seperti berikut:

- a) Menubuh Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA.
- b) Menyediakan carta perbatuan EKSA.
- c) Menyenarai peranan dan fungsi jawatankuasa. **(rujuk Lampiran A)**
- d) Mendapatkan sepenuhnya komitmen daripada Pihak Pengurusan Atasan terhadap pelaksanaan EKSA.

2. Peringkat Kedua

Peringkat ini memerlukan PERTAM melakukan aktiviti-aktiviti seperti berikut:

- a) Mempromosikan EKSA melalui poster, bunting dan sebagainya.
- b) Menghebahkan carta pelaksanaan EKSA, pelan kawasan dan senarai tugas serta tanggungjawab.
- c) Menerangkan objektif EKSA kepada pegawai dan kakitangan.
- d) Mewujudkan kumpulan EKSA mengikut zon masing-masing.



3. Peringkat Ketiga

Peringkat ini memerlukan PERTAM melakukan aktiviti-aktiviti seperti berikut:

- a) Menyediakan latihan.
- b) Melaksanakan gotong-royong.
- c) Mengenalpasti barang/dokumen yang tidak sesuai untuk digunakan lagi.
- d) Menyediakan jadual pembuangan dan pembersihan.
- e) Memastikan barang/dokumen yang telah disisih, sapu kemudiannya disusun dengan kemas dan teratur.
- f) Melabelkan barang/dokumen mengikut nombor atau warna yang bersesuaian.
- g) Menetapkan susunan barang/dokumen yang bersesuaian mengikut kaedah yang menampakkan kekemasan dan keseragaman.
- h) Menubuhkan pasukan audit dalam.
- i) Menyediakan pelan tindakan audit dalaman.
- j) Merancang dan melaksanakan aktiviti penambahbaikan.

4. Peringkat Keempat

Peringkat ini memerlukan PERTAM melakukan aktiviti-aktiviti seperti berikut:

- a) Membuat pelancaran dan perasmian EKSA sebagai tanda mula dan menyampaikan sokongan dan komitmen Pengurusan.
- b) Memberi pengiktirafan EKSA secara berkala kepada zon terbaik, tempat kerja terbaik dan sebagainya.
- c) Mendapatkan pensijilan daripada MAMPU.



BAB 5

AUDIT DALAM EKSA

Audit dalam EKSA perlu dilaksanakan secara sendiri oleh semua Bahagian/Unit di bawah PERTAM. Audit dalam ini perlu dijadualkan secara berkala bagi memastikan setiap Bahagian/Unit membuat penambahbaikan secara berterusan dalam memastikan EKSA sentiasa diamalkan dengan jayanya. Audit dalam hendaklah dilaksanakan oleh juruaudit yang dilantik oleh Jabatan/Agensi. Langkah yang terlibat adalah seperti berikut:

Langkah 1: Membentuk pasukan audit

- Jawatankuasa Pelaksana EKSA perlu mengenalpasti, melatih dan melantik juruaudit untuk melaksanakan aktiviti Audit Dalam EKSA.
- Jawatankuasa Pelaksana juga perlu menyediakan kriteria Audit Dalam EKSA dan menentukan kekerapan aktiviti Audit Dalam EKSA.

Langkah 2: Latihan Audit EKSA

- Pasukan Audit Dalam hendaklah diberi latihan untuk memastikan pengauditan EKSA dapat dijalankan dengan cekap dan berkesan.

Langkah 3: Mengaudit Prestasi EKSA

- Pasukan Audit Dalam EKSA akan menjalankan audit seperti yang dijadualkan.

Langkah 4: Mengumumkan Penemuan Audit

- Pengerusi Jawatankuasa Audit Dalam EKSA hendaklah melaporkan penemuan audit kepada Pengerusi/Ko-ordinator Jawatankuasa Induk/ Pelaksana EKSA.
- Penemuan hendaklah dimaklumkan kepada ketua dan semua warga Jabatan/Agensi.

BAB 6

STANDARD PENYERAGAMAN EKSA

1. Keperluan Sudut EKSA

- a) Sudut EKSA setiap zon perlu mengandungi perkara-perkara berikut:
 - i. Nama Zon
 - ii. Polisi, Objektif, Visi & Misi EKSA
 - iii. Carta Perbatuan (catatan: peringkat zon sahaja)
 - iv. Pelan Lantai (catatan: peringkat zon sahaja)
 - v. Carta Organisasi Induk (catatan: peringkat JK Pelaksana sahaja)
 - vi. Carta Organisasi Zon (catatan: peringkat zon sahaja)
 - vii. Rekod aktiviti (catatan: Pamerkan gambar sebelum & selepas pelaksanaan sesuatu aktiviti EKSA di zon tersebut serta lengkap bertarikh).
 - viii. Logo EKSA PERTAM
 - ix. Slogan EKSA PERTAM
 - x. Informasi berkaitan EKSA (catatan: untuk tujuan promosi. Informasi yang dipamer melibatkan makluman/gambar bagi aktiviti seperti gotong-royong, anugerah/penghargaan dan slot Buletin EKSA).

- a) Kaedah penyaluran penyampaian adalah secara fizikal dengan menggunakan ruang pejabat (seperti dinding/papan kenyataan) atau secara maya.
- b) Tarikh kemaskini Sudut EKSA dan lengkap ditandatangani oleh ketua zon, perlu dipamerkan.
- c) Bagi sub-zon yang berminat mengadakan sudut khas bagi mempamerkan aktiviti EKSA termasuk gambar sebelum & selepas, gotong-royong, anugerah, maka sudut tersebut perlu dinamakan sebagai Sudut Informasi EKSA.

2. Ruang Tempat Kerja / Pejabat

a) Peralatan Pejabat

- i. Alat tulis disusun dengan kemas dan selamat di atas meja/tray dalam laci.
- ii. Peralatan pejabat sentiasa berkeadaan baik, bersih dan sentiasa boleh digunakan dengan selamat.
- iii. Semua barang yang disimpan dalam ruang tertentu/laci bertanda atau berlabel.
- iv. Tatacara penggunaan peralatan dipamerkan dengan jelas dan mudah difahami.
- v. Arahan/Notis bagi memastikan peralatan disusun kemas dan dipamerkan di tempat bersesuaian.

b) Susun Atur Peralatan Pejabat

- i. Semua perabot dan peralatan pejabat tersusun kemas, berkeadaan baik serta tidak mengancam keselamatan dan kesihatan pekerja.
- ii. Kreativiti menyusun perabot dan peralatan adalah digalakkan supaya dapat mewujudkan suasana yang lebih selesa, ceria dan berimej korporat.
- iii. Teknik susunan peralatan boleh memendekkan masa memproses sesuatu kerja.

c) Hiasan Dalaman

- i. Hiasan yang bersesuaian dengan imej jabatan, mudah, jimat untuk diselenggarakan serta kedudukannya tidak mengancam keselamatan dan kesihatan pekerja.
- ii. Maklumat korporat boleh dipamerkan pada tempat bersesuaian tetapi tidak keterlaluan dari segi kuantiti dan sentiasa dikemaskini (contoh: Carta Organisasi, Piagam Pelanggan, Dasar Kualiti dan sebagainya).
- iii. Dinding yang kotor akibat kesan tampalan dibersihkan sebaiknya.
- iv. Penggunaan hiasan pokok bunga plastik dan pokok bunga hidup tidak digalakkan. Jika digunakan, penyelenggaraan diperlukan bagi mengelak habuk terperangkap dan kerosakan pada karpet serta kuantiti hiasan yang digunakan tidak keterlaluan.
- v. Hiasan seperti lanskap berkonsepkan water features dan akuarium dalam ruang pejabat tidak digalakkan. Jika masih digunakan, penyelenggaraan diperlukan bagi memastikan ia berfungsi.
- vi. Pastikan semua hiasan yang dibuat tidak berdebu, tidak kotor dan sentiasa berada dalam keadaan baik supaya tidak mencacatkan pemandangan.
- vii. Susunan hiasan sentiasa kemas, tersusun, menyenangkan pergerakan, dan tidak mengancam keselamatan pekerja.

d) Tanda Arah/Petunjuk/Peringatan

- i. Tanda peringatan yang sesuai diletakkan pada peralatan yang berisiko seperti AWAS pada plug yang terdedah / bahaya dan SILA PADAM LAMPU SELEPAS DIGUNAKAN pada plug lampu yang berkenaan.
- ii. Tanda nama pegawai perlu seragam dan diletakkan pada setiap partition dan bilik pegawai.
- iii. Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai.

e) Ruang Kerja Terperingkat

- i. Ruang kerja terperingkat ini merangkumi Bilik Server dan Kawasan Kerja Larangan.
- ii. Kawasan bilik ini perlu sentiasa kemas, tersusun, bersih, tidak berdebu dan selesa.
- iii. Sistem pengurusan ruang kerja terperingkat perlu diamalkan dengan memenuhi ciri-ciri keselamatan pengguna (tatacara yang ditetapkan dalam peraturan keselamatan).
- iv. Pegawai yang bertanggungjawab (pemilik/ownership) perlu dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik. Nama pegawai dan nombor untuk dihubungi hendaklah dipamerkan pada pintu masuk bilik berkenaan.

f) Ruang Kaunter

- i. Persekitaran kaunter sentiasa dilap supaya tidak berdebu, bersih dan disusun supaya kelihatan kemas.
- ii. Kaunter utama mempunyai sistem maklumbalas pelanggan, direktori pelanggan, borang/brosur berkaitan dan bahan bacaan untuk pelanggan.
- iii. Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai.
- iv. Peralatan pejabat dan kemudahan yang disediakan perlu sentiasa berkeadaan baik dan boleh digunakan dengan selamat.
- v. Maklumat korporat boleh dipamerkan tetapi tidak keterlaluan dari segi kuantiti dan sentiasa dikemaskini (contoh: carta organisasi, piagam pelanggan, pemberitahuan atau arahan yang perlu disampaikan kepada pelanggan).
- vi. Sekiranya perkhidmatan kaunter melibatkan borang-borang yang berkaitan, ianya perlulah disusun dengan teratur dan dilabelkan.
- vii. Sofa atau kerusi perlu disediakan di ruang menunggu untuk pelanggan.
- viii. Perkhidmatan yang diberi mempamerkan konsep mesra pelanggan.

g) Lantai

- i. Pastikan tong sampah disediakan, lantai selamat dan tidak licin, tiada kekotoran atau sampah-sarap serta tidak berlubang/pecah atau rosak.
- ii. Program pemantauan bagi memastikan jadual pembersihan dipatuhi.
- iii. Inisiatif/tindakan proaktif pembaikan sekiranya berlaku kerosakan direncanakan dengan segera, jika ada.

h) Dinding/Partition Pegawai/Bilik Pegawai

- i. Dinding bersih dari kekotoran dan dalam keadaan baik.
- ii. Hiasan yang disediakan adalah bersesuaian dan mempamerkan imej korporat.
- iii. Tanda nama dan jawatan perlu dipamerkan di ruang tempat kerja masing-masing termasuk bilik pegawai.
- iv. Segala dokumen yang dipamerkan hendaklah tersusun kemas dan teratur.
- v. Satu sudut mini di partition atau bilik pegawai dibenarkan untuk hiasan peribadi.
- vi. Ruangan pantri di partition atau bilik pegawai tidak dibenarkan.
- vii. Status pergerakan pegawai (sekiranya perlu) dipamerkan di hadapan di partition atau bilik pegawai.
- viii. Senarai aset alih kerajaan (Kew-PA 7) dipaparkan di partition atau bilik pegawai.

i) Siling

- i. Siling berada dalam keadaan yang bersih dan baik.
- ii. Label dan penunjuk arah yang bersesuaian disediakan.
- iii. Sekiranya berlaku kerosakan, inisiatif/tindakan proaktif untuk pembaikan segera perlu diambil.

j) Lampu dan soket

- i. Pelan lampu/suis dipamerkan dengan jelas dan mudah difahami.
- ii. Semua lampu perlu bersih, berfungsi dengan baik.
- iii. Semua soket elektrik perlu berfungsi dengan baik.
- iv. Sekiranya berlaku kerosakan, inisiatif/tindakan proaktif untuk pembaikan segera perlu diambil.



k) Meja

I. Di bahagian atas meja

- i. Satu (1) tray surat (jika ada) dan dilabelkan.
- ii. Telefon dan buku direktori (optional).
- iii. Fail-fail aktif/diari/organizer dan peralatan hendaklah disusun dengan kemas dan teratur pada setiap masa.
- iv. Fail disusun mengikut nombor siri/indeks yang ditetapkan.
- v. Rubber stamp yang aktif dilabelkan dan disenaraikan (tidak termasuk self-ink rubber stamp).



II. Di bahagian bawah / tepi meja

- i. Sediakan tempat khas untuk bagi bakul sampah.
- ii. Wayar/kabel (untuk ICT dan elektrik) perlu dikemaskan dengan menggunakan bahan-bahan yang sesuai seperti black tape/cable casing.
- iii. Kotak kitar semula boleh diwujudkan dan digunakan secara gunasama.

1) Laci (Meja/Almari)

- i. Susunan laci meja adalah seragam dan dilabelkan dengan kemas.
- ii. Sekiranya pegawai dibekalkan dengan meja jenis **3 laci**, penggunaan ruang laci boleh seperti berikut:
 - Laci paling atas dilabelkan **ALAT TULIS** dan dikhaskan penggunaannya kepada alat-alat tulis dan disusun kemas mengikut kreativiti pegawai.
 - Laci tengah dilabelkan **DOKUMEN** dan diguna bagi menempatkan dokumen-dokumen rasmi seperti diari, planner dan buku catatan.
 - Laci bawah dilabelkan **PERIBADI** dan diguna bagi menempatkan alatan/barang peribadi seperti beg tangan, dompet, telefon bimbit dan lain-lain.
- iii. Sekiranya pegawai dibekalkan dengan meja jenis **2 laci**, penggunaan ruang laci boleh seperti berikut:
 - Laci paling atas dilabelkan **ALAT TULIS** dan dikhaskan penggunaannya kepada alat-alat tulis dan disusun kemas mengikut kreativiti pegawai.
 - Laci kedua dilabelkan **PERIBADI** dan diguna bagi menempatkan alatan/barang peribadi seperti beg tangan, dompet, telefon bimbit dan lain-lain.



- iv. Perkara di atas tidak diguna pakai untuk keadaan seperti berikut:
- Bilangan laci meja kurang dari 2 atau lebih dari 3, maka keutamaan penyimpanan ialah kepada peralatan kegunaan harian pejabat seperti alat tulis (dilabel sebagai ALAT TULIS), buku catatan dan dokumen rasmi (dilabel sebagai DOKUMEN).
- v. Meja gunasama di bilik tertentu seperti bilik pemandu, atas faktor keselamatan dibenarkan untuk menggunakan laci bagi menyimpan barang peribadi dan semua laci yang ada pada meja tersebut perlu dilabelkan sebagai PERIBADI.
- vi. Barang-barang peribadi seperti beg tangan, payung perlu diletakkan di dalam laci/almari ruangan peribadi atau tempat yang bersesuaian dan disusun kemas.
- vii. Pegawai hendaklah patuh kepada laci yang telah dilabel iaitu barang yang berkaitan dengan urusan rasmi dan barang peribadi tidak boleh bercampur.
- viii. Almari pegawai mestilah dipastikan sentiasa berada di dalam keadaan kemas, tersusun dan bersih.

m) Kerusi

- i. Kerusi tetamu dan kerusi kerja hendaklah tersusun rapi ketika tidak digunakan.
- ii. Kot/selendang tidak boleh diletakkan di belakang kerusi.
- iii. Pastikan kerusi berada pada tahap selamat untuk diduduk, tidak bergoyang, selesa dan bersih.

n) Peti Sejuk

- i. Peti sejuk adalah berfungsi, bersih dan berada di dalam keadaan yang baik.
- ii. Bagi peti sejuk domestik di pantri, item-item yang disimpan berada dalam keadaan bersih, disusun kemas dan tidak bercampur aduk.

o) Pelabelan dan Lot Parkir

- i. Setiap peralatan yang gunasama dan mudah alih sahaja disediakan lot parkir yang bersesuaian (tidak perlu menggunakan tape untuk tujuan penanda parkir peralatan).
- ii. Pelabelan dan lot alatan haruslah seragam mengikut kesesuaian zon.

p) Komputer dan Pencetak

- i. Komputer serta peralatan IT yang berkaitan hendaklah sentiasa tidak berhabuk dan sedia untuk diguna.
- ii. Komputer disusun mengikut kesesuaian pegawai dan mematuhi ciri-ciri keselamatan contohnya skrin monitor tidak dapat dilihat secara terus atau membelakangkan pintu masuk (mengikut kesesuaian).
- iii. Pastikan komputer ditutup sebelum pulang (shut down).
- iv. Printer dan scanner haruslah tidak berhabuk dan boleh digunakan.
- v. Pastikan komputer / pencetak dalam keadaan sleep mode selepas 10 minit komputer tidak digunakan.

3. Ruang Umum

Ruang umum juga perlu diberi tumpuan dari aspek penjagaan kerana ruang ini sentiasa digunakan oleh semua kakitangan termasuk pelanggan PERTAM. Ruang umum yang dimaksudkan dan perkara yang perlu diberi penekanan adalah seperti berikut:

a) Bilik Mesyuarat/Bilik Perbincangan

Pastikan Bilik Mesyuarat/ Bilik Perbincangan berada dalam keadaan berikut:

- i. Lantai bersih, tidak berdebu dan tiada kekotoran.
- ii. Peralatan/kemudahan dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik.
- iii. Peralatan/kemudahan sentiasa bersih, tidak berhabuk dan disusun kemas ketika tidak digunakan.
- iv. Peralatan mempunyai sistem inventori dan penyelenggaraan.
- v. Maklumat berkaitan mesyuarat hendaklah dipamerkan di pintu masuk bilik mesyuarat. Contoh: Penggunaan papan tanda (slot in board).
- vi. Hiasan berbentuk korporat boleh menaikkan suasana bilik dan memerlukan penyelenggaraan secara berkala (contoh: gambar, maklumat pencapaian Kementerian/Bahagian, pernyataan kualiti, piagam pelanggan dan lain-lain).
- vii. White board (papan putih) hendaklah dibersihkan selepas mesyuarat selesai.
- viii. Pastikan pemadam dan marker pen berwarna merah, biru dan hitam diletakkan di tempat yang disediakan.
- ix. Jam dinding perlu diletak di tempat yang sesuai.
- x. Pastikan barang-barang elektronik seperti LCD Projektor, mikrofon dan power supply ditutup sebelum meninggalkan bilik mesyuarat.

- xi. Hidangan makanan berat (contoh: makanan berkuah) di bilik mesyuarat/bilik bincang sebolehnya, hendaklah dielakkan.
- xii. Pelan lantai dipamerkan dengan jelas.
- xiii. Etika penggunaan bilik mesyuarat perlu disediakan dan diletakkan di lokasi yang bersesuaian.
- xiv. Pegawai bertanggungjawab (pemilik/ownership) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik mesyuarat/bilik bincang (nama pegawai dan nombor untuk dihubungi).

b) Pantri

Kawasan pantri hendaklah berada dalam keadaan berikut:

- i. Lantai sentiasa bersih, kering dan tidak berbau.
- ii. Pantri hendaklah sentiasa bersih, kemas, tersusun dan bebas daripada sebarang serangga, makhluk perosak, kekotoran dan bau yang tidak menyenangkan.
- iii. Penggunaan pewangi udara bebas kimia digalakkan bagi menghindarkan bau yang tidak menyenangkan.
- iv. Tong sampah disediakan dan ditutup supaya tidak berbau.
- v. Semua peralatan/perabot dan perkakas disusun kemas dan teratur setelah digunakan.
- vi. Kabinet/rak dilabelkan dengan nama perkakas di luar pintu dengan seragam (mengikut kesesuaian).
- vii. Pinggan mangkuk/cawan/gelas tidak diletakkan di atas meja dan sinki selepas digunakan.
- viii. Pinggan/mangkuk yang masih basah hendaklah dilap dan disusun dengan teratur di dalam kabinet/rak.
- ix. Kain lap yang kotor dicuci dan disangkut kemas.
- x. Sinki mesti dalam keadaan bersih, tidak tersumbat dan tiada sisa makanan.
- xi. Bahan makanan seperti milo, nescafe, gula, susu, teh dan sebagainya hendaklah diletakkan dalam bekas bertutup (contoh: dimasukkan dalam bekas makanan) dan dilabelkan (mengikut kesesuaian)
- xii. Pastikan lampu dan pintu ditutup setelah digunakan.
- xiii. Satu sudut informasi disediakan untuk mempamerkan jadual tugasan, peraturan, pemakluman ataupun apa-apa arahan yang berkaitan.
- xiv. Pegawai bertanggungjawab (pemilik/ownership) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan pantri (nama pegawai dan nombor untuk dihubungi).

c) Tandas

Kawasan tandas hendaklah sentiasa berada dalam keadaan yang berikut:

- i. Permukaan lantai sentiasa bersih dan kering.
- ii. Senarai peralatan/kelengkapan yang perlu ada secukupnya dalam tandas: (Bekas sampah, Sanitary bin (untuk bilik air wanita), Pewangi, Cecair pencuci, Kertas tisu, dll).
- iii. Permukaan dinding keseluruhannya bersih termasuk dinding tiles dan pintu utama.
- iv. Siling di dalam keadaan yang sempurna, tiada kebocoran dan tidak bersawang.
- v. Semua lampu berfungsi dengan baik.
- vi. Pintu-pintu tandas berfungsi dengan sempurna, bersih, lengkap dengan penyangkut pakaian.
- vii. Mangkuk tandas berkeadaan sempurna dan boleh digunakan dengan selamat.
- viii. Mangkuk tandas bersih dan lengkap dengan pelapik serta flushing sistem berfungsi dengan sempurna.
- ix. Urinal bowl berkeadaan bersih dan flushing system berfungsi dengan sempurna.
- x. Sinki berkeadaan bersih, tidak tersumbat dan paip air berfungsi dengan sempurna.
- xi. Meja sinki dan cermin muka berkeadaan bersih dan kering.
- xii. Bekas sabun (soap dispenser) berfungsi dengan sempurna dan sentiasa ada sabun
- xiii. Kreativiti untuk menceriakan tandas adalah digalakkan.
- xiv. Persekitaran tandas tidak mengeluarkan bau yang kurang menyenangkan.
- xv. Sistem pengudaraan dalam tandas berada dalam keadaan yang baik.
- xvi. Jika tempat mengambil wuduk turut disediakan, pastikan ianya sentiasa bersih dan semua paip air berfungsi dengan baik.
- xvii. Tandas Orang Kurang Upaya (OKU) berada dalam keadaan yang bersih, baik dan berfungsi sepenuhnya.
- xviii. Senarai semak kerja-kerja penyelenggaraan pembersihan dipaparkan pada pintu bilik air.
- xix. Tandatangan pegawai bertanggungjawab (pemilik/ownership) bagi pengesahan kerja pembersihan yang telah dilaksanakan, perlu dibuat setiap hari.
- xx. Pegawai bertanggungjawab (pemilik/ownership) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan tandas (nama pegawai dan nombor untuk dihubungi).

d) Kaunter Khidmat Pelanggan/Ruang Menunggu

Kawasan kaunter khidmat pelanggan/ruang menunggu perlu sentiasa berada dalam keadaan berikut:

- i. Kaunter khidmat pelanggan sentiasa bersih, kemas dan tersusun.
- ii. Tempat duduk disediakan di ruang menunggu untuk kemudahan pelanggan/tetamu.
- iii. Peralatan/kemudahan/perabot di ruang menunggu disusun dengan teratur dan berada dalam keadaan baik.
- iv. Ruang menunggu tetamu perlu sentiasa bersih, kemas dan ceria.
- v. Kemudahan tanda arah/petunjuk dipamerkan dengan jelas di kawasan yang mudah dilihat.
- vi. Tong sampah yang bersesuaian dan mencukupi disediakan.
- vii. Kaunter utama perlu menyediakan perkara berikut: Sistem/borang maklumbalas pelanggan Direktori Pegawai Borang-borang/brosur berkaitan Bahan bacaan untuk pelanggan
- viii. Usaha-usaha delighting the customer seperti mewujudkan persekitaran yang kondusif dan kemudahan sokongan ada dilaksanakan.
- ix. Perkhidmatan yang diberi mempamerkan suasana mesra pelanggan.

e) Lobi Utama/Ruang hadapan

Kawasan lobi utama/ruang hadapan hendaklah sentiasa berada dalam keadaan berikut:

- i. Persekitaran lobi utama/ruang hadapan sentiasa bersih, kemas dan ceria.
- ii. Semua peralatan di lobi utama sentiasa disusun kemas dan berkeadaan baik.
- iii. Laluan umum bersih dan tidak dihalang dengan sebarang halangan seperti barang/peralatan yang boleh mengganggu ruang laluan.
- iv. Maklumat seperti pelan strategik/visi/misi/piagam pelanggan dan maklumat korporat lain sentiasa perlu dikemaskini dan dipaparkan di tempat yang mudah dilihat.
- v. Beberapa perkara berikut disediakan di lobi utama: Buku Kedatangan Pelawat Direktori pegawai Sudut Informasi untuk pelanggan Perhiasan yang bersesuaian dengan imej korporat.

f) Laluan Utama/Laluan Awam

Kawasan laluan utama/laluan awam hendaklah sentiasa berada dalam keadaan berikut:

- i. Lantai sentiasa berkeadaan baik, bersih dan tiada sisa buangan yang diletak di sepanjang laluan.
- ii. Hiasan seperti pokok bunga yang berada di sepanjang laluan (jika ada) disusun dengan kemas, bersih dan teratur supaya tidak menghalang laluan.
- iii. Peralatan yang diletak di laluan utama/umum hendaklah disusun dengan baik supaya tidak mengganggu laluan perjalanan.
- iv. Papan notis yang diletakkan di sepanjang laluan hendaklah sentiasa diselenggara dan dikemaskini maklumatnya.
- v. Pintu kecemasan tidak dihalang dan sentiasa ditutup.

4. Keselamatan Persekitaran

Langkah-langkah keselamatan berikut perlu diambil bagi menjamin suasana kerja yang selamat:

- a) Laluan utama tidak dihalang dengan barang-barang atau peralatan yang tidak diperlukan (contoh: pasu bunga, fire extinguisher, kotak-kotak dan sebagainya).
- b) Pintu rintangan api dan pintu kecemasan hendaklah sentiasa ditutup dan tidak dihalang.
- c) Pendawaian elektrik/telefon/kabel komputer dalam keadaan kemas, teratur dan tidak berserabut.
- d) Pendawaian tambahan boleh dibuat setelah mendapat kebenaran.
- e) Tiada aktiviti memasak dilakukan di mana-mana ruang.
- f) Tanda-tanda amaran keselamatan yang dipamerkan hendaklah jelas (contoh: DILARANG MEROKOK, tanda KELUAR dan AWAS).
- g) Tangga laluan kecemasan tidak dihalang (contoh: barang-barang prapelupusan).
- h) Aktiviti merokok tidak dibenarkan di persekitaran luaran dan dalaman pejabat (contoh: pantri, kafeteria, stor, tandas, bilik fail, bilik air, ruang tangga, ruang awam dan sebagainya).
- i) Alat pemadam api mestilah berfungsi, mempunyai jadual penyelenggaraan, berkeadaan bersih dan diletakkan di tempat yang sesuai dan mudah dicapai.

- k) Alat pemadam api yang memenuhi kriteria berikut:
 - i. Mempunyai sijil yang masih berkuatkuasa dari pihak Bomba.
 - ii. Prosedur operasi hendaklah diletakkan bersebelahan alat pemadam api dan digantung pada bracket yang dipasang di dinding.
- l) Sebarang peralatan yang didapati rosak hendaklah dilapor dan diselenggarakan dengan segera.
- m) Pelan Tindakan Kecemasan mengandungi:
 - i. Arahan Keselamatan.
 - ii. Latihan Pengungsian Bangunan (Fire-drill).
 - iii. Tanda amaran.
 - iv. Pelan Laluan Kecemasan dan tempat berkumpul.
- n) Peruntukan Arahan Keselamatan dipatuhi sepenuhnya.

5. Kawasan Persekitaran

a) Tempat Meletak Kenderaan

- i. Tempat meletak kenderaan yang sesuai untuk pekerja dan pelawat.
- ii. Tanda/Garisan antara lot-lot dan tunjuk arah laluan pelawat disediakan dengan jelas.
- iii. Kawasan persekitaran dalam keadaan baik dan bersih.
- iv. Kemudahan parkir untuk OKU disediakan.

b) Kawasan Persekitaran

- i. Lampu jalan berfungsi dan berkeadaan baik.
- ii. Jalan di kawasan persekitaran pejabat berkeadaan baik dan tidak berlubang/rosak.
- iii. Taman permainan dan peralatan di taman permainan dalam keadaan baik dan selamat untuk digunakan.
- iv. Sistem kawalan laluan keluar masuk yang mudah difahami dan dipatuhi, ada disediakan.
- v. Tanaman/pokok dijaga rapi dan tiada pokok rosak/mati di sekitar kawasan.
- vi. Kawasan padang (jika ada) bersih dan rumput tidak dibiarkan panjang.
- vii. Tong/bakul sampah yang disediakan bersesuaian dan mencukupi.
- viii. Kawasan/tong pengumpulan sampah bersih, tidak berbau dan diuruskan dengan baik.
- ix. Cat bangunan berada dalam keadaan baik dan bersih.
- x. Pili bomba tidak dihalang dan dalam keadaan baik.

c) Papan Tanda Jabatan/PapanTanda Arah/Petunjuk

- i. Diletakkan di lokasi penting seperti bilik *admin*, bilik ketua jabatan, tandas, pintu ke luar dan bilik mesyuarat.
- ii. Berada dalam keadaan baik, tidak berdebu dan sentiasa bersih.
- iii. Saiz yang sesuai dan senang difahami.
- iv. Mudah dilihat oleh orang ramai dan kedudukannya strategik.
- v. Berkonsepskan imej korporat Jabatan.

d) Media/Bahan Pameran

- i. Bahan media atau bahan pameran yang dipamerkan di papan notis atau papan kenyataan di seluruh jabatan/unit perlu berada dalam keadaan baik, tidak berdebu, bersih dan perlu sentiasa dikemaskini mengikut keadaan semasa.
- ii. Penampilan media/bahan pameran yang dipamerkan perlu berkualiti, berimej korporat, kemas dan teratur.
- iii. Penghasilan bahan pameran yang kreatif adalah digalakkan supaya dapat menarik perhatian pelanggan.

e) Stor/Tempat Penyimpanan

Merujuk kepada Pekeliling Perkhidmatan Bil.5 Tahun 2009:

- i. Pintu stor hendaklah mempunyai perkara-perkara seperti berikut :
 - a) Pelan lantai stor yang mudah dilihat dengan jelas dan difahami.
 - b) Borang permohonan stok.
 - c) Tanda amaran **DILARANG MASUK** dipamerkan dengan jelas.
 - d) Jadual waktu pengeluaran - dipamerkan di luar stor.
- ii. Stor sentiasa dalam keadaan bersih, tidak berdebu dan tersusun kemas.
- iii. Terdapat tanda/label/abjad bersesuaian bagi tiap-tiap bahan/komponen barangan (mengikut Tatacara Pengurusan Stor). Sistem rekod inventori disediakan adalah jelas dan teratur untuk memudahkan barang tersebut diambil/dicapai/dicari.
- iv. Tidak terdapat sampah/sisa/bahan yang tidak diperlukan, berada di dalam stor.
- v. Peralatan sokongan pengurusan stor dalam keadaan baik dan berfungsi (contoh: tangga dan troli).
- vi. Daya kreativiti boleh digunakan (tertakluk kepada peraturan dan garis panduan) dalam pengurusan, penjagaan dan penyelenggaraan stor tetapi mengekalkan unsur korporat.
- vii. Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai.

- ix. Semua barang/bahan dilabelkan dengan jelas dan kemas.
- x. Etika penggunaan dan peraturan pengambilan barang dari stor perlu ada, dipatuhi dan dipaparkan kepada warga kerja.
- xi. Barang-barang disusun dengan teratur supaya tidak menghalang kerja-kerja pemunggaan dan laluan kakitangan stor.
- xii. Barang-barang disusun mengikut pengeluaran secara Luput Dulu Keluar Dulu/First Expiry First Out (LDKD/FEFO) bagi barang yang mempunyai tarikh luput. Manakala bagi barang yang tiada tarikh luput atau barang-barang dengan tarikh luput yang sama aturan Masuk Dulu Keluar Dulu/First In First Out (MDKD/FIFO) digunakan.
- xiii. Penggunaan ruang stor hendaklah mengikut jenis dan ruang yang ada.
- xiv. Setiap kumpulan barang ditanda menggunakan abjad-abjad atau nombor atau kedua-duanya sekali.
- xv. Stok yang asalnya berada di dalam bekas, kotak, tin, peti dan sebagainya hendaklah kekal penyimpanannya dan hendaklah dilabel untuk mudah dilihat.
- xvi. Setiap bekas hendaklah mengandungi satu jenis stok barang yang sama.
- xvii. Bagi barang-barang yang tercerai hendaklah diletakkan di dalam bekas yang berukuran bersesuaian dan tidak boleh dibungkus tetapi hendaklah disusun dengan kemas.
- xviii. Pastikan bahan-bahan yang rosak tidak bercampur dengan bahan yang masih boleh digunakan.
- xix. Barang-barang berharga dan menarik hendaklah disimpan di tempat yang selamat dan dikawal oleh pegawai yang bertanggungjawab.
- xx. Pengeluaran barang dibuat sendiri oleh pegawai-pegawai yang diberi kuasa (pemesan/pegawai stor) dengan menggunakan borang Kew.PS-10 (stor utama) atau Kew.PS-11 (stor unit/bahagian).
- xxi. Kad petak (bin card) mestilah berada bersama-sama dengan barang. (mengikut kesesuaian).
- xxii. Penanda aras minima disediakan bagi semua barang di dalam stor.
- xxiii. Sistem pencegahan kebakaran disediakan (contoh: System Water Sprinkler dan Hose Reel).
- xxiv. Pencahayaan yang mencukupi.
- xxv. Tanda amaran seperti DILARANG MEROKOK dan MUDAH TERBAKAR dipamerkan dengan jelas.
- xxvi. Tangga dan troli hendaklah diletakkan di tempat mudah dicapai dan berparkir.

BAB 6

INOVASI DAN AMALAN HIJAU

Pelaksanaan EKSA adalah seiring dengan pelaksanaan inovasi dan amalan hijau di PERTAM. Semua warga PERTAM harus berusaha untuk membudayakan inovasi dan amalan hijau. Warga PERTAM boleh merujuk Garis Panduan Amalan Hijau yang telah diterbitkan oleh Jawatankuasa Induk Inovasi dan Amalan Hijau berkuatkuasa 1 Januari 2015. Garis panduan tersebut boleh dimuat turun di laman sesawang PERTAM.



PENUTUP

Secara umumnya warga PERTAM haruslah menjadikan EKSA sebagai usaha untuk mewujudkan persekitaran tempat kerja yang bersih, selamat dan kemas bagi meningkatkan produktiviti seharian. Amalan EKSA hendaklah diterapkan supaya menjadi sebahagian daripada budaya kerja cemerlang dan terus menyumbang kepada peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan dan peningkatah imej PERTAM.