TOGETHER WE TRANSFORM

Buletin MCS

MAMPU

MAJLIS ANUGERAH INOVASI SETIAUSAHA PERSEKUTUAN SARAWAK 2010



JULAI 2010 - JUN 2011

Isi kandungan

Dari Pena Ketua Editor	1
Sidang Editor	1
Sekapur Sirih	2
Seulas Pinang	3
Minggu Inovasi Agensi Persekutuan Sarawak 2010	4
Anugerah Laman Web Setiausaha Persekutuan Sarawak (ALWSUPS) 2010	5
Anugerah Inovasi dan Kreativiti Setiausaha Persekutuan Sarawak (AIKSUPS) 2010	6 - 7
Lawatan Kualiti dan Inovasi ke Agensi Persekutuan Sarawak	8
Mystery Shopping	9
Program Organisasi Cemerlang (POC)	10
Seminar ICT *Technology Update*	11
Seminar Amalan 5S Sektor Awam	12
Seminar Mesra Pelanggan Siri 5	13
Program *Outreach*	14
Program Kerajaan Bersama Rakyat	15
Karnival Jalur Lebar 1Malaysia	16
Perhimpunan Hari Perkhidmatan Awam 2010	17
Penilaian *Star Rating* ke Atas MCS	18
Amalan 5S	19
Perisian Sumber Terbuka/ *Open Source Software*	20 - 21
MyGovernment: Portal Rasmi Kerajaan Malaysia	22
Gerbang SMS Kerajaan Malaysia	23
Mercu Kejayaan MCS – 2 Tahun Berturut-turut Bergelar Juara dalam Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) MAMPU	24
Mercu Kejayaan MCS – Tempat Ketiga dalam Anugerah Inovasi Peringkat Jabatan Perdana Menteri (AIJPM) 2010	25
Lawatan YBhg. Dato' Ketua Pengarah ke Pejabat MCS	26
Sudut Ilmiah – *Benefits of Smiling (Have You Smiled Today ?)*	27
Sudut Ilmiah – *Inside Apple From Steve Jobs Down To The Janitor: How America's Most Successful – And Most Secretive – Big Company Really Works*	28 - 29
Aktiviti Dalaman MCS – Perhimpunan Bulanan MCS, Perhimpunan Bulanan MAMPU, *Pillow Talk, Knowledge Sharing*, Majlis Sambutan Hari Lahir dan Majlis Perpisahan Warga MCS	30 - 31
Aktiviti Kelab k-MASURI MCS	32
Warga Baru dan Penganugerahan	33

Sidang Editor

Penasihat
Mohd Shahabuddin bin Omar

Ketua Editor
Azizah binti Mohamad Bee

Penolong Editor
Jane Kiung Ming Yen
Fairoul Ashmey bin Pauzan

Wakil Seksyen/ Ahli-ahli
Cornelia Wong Chui
Angeline Choo Mei Li
Timothy Alexander
Lavinia Clarissa Jusueb
Stevincent Freddy Baru
Azrianie binti Assahari
Refazila binti Mohamad Redzuan
Fara Wahida binti Sunary

Dari Pena Ketua Editor

Bismillahirahmanirrahim, Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam 1Malaysia.

Salam hormat dari sidang editor buat semua pembaca Buletin MCS. Penerbitan Buletin MCS pada kali ini diharap dapat merealisasikan matlamatnya untuk memberi penerangan dan menyebarkan maklumat kepada agensi dan orang awam terhadap program-program utama MCS. Selain itu, dimuatkan juga beberapa topik berbentuk ilmiah yang diharap mampu menyalurkan informasi yang berguna kepada para pembaca. Akhir kata, saya ingin merakamkan ucapan setinggi-tinggi penghargaan kepada warga MCS yang bersama-sama mencetuskan idea untuk buletin ini. Diharapkan usaha ini akan berterusan pada masa akan datang.

Sekian, terima kasih.

Azizah binti Mohamad Bee
Timbalan Pengarah (ICT)
MAMPU Cawangan Sarawak



Sidang editor mengalu-alukan pandangan bagi tujuan penambahbaikan dan sumbangan penulisan/ artikel/ gambar dan lain-lain yang bersesuaian untuk keluaran akan datang.
Sila hantarkan pertanyaan/ maklum balas anda kepada kami di:
buletinmcs@mampu.gov.my

Sekapur Sirih



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Salam Kegemilangan dan Salam 1Malaysia: " Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan ". Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan inayah-Nya jua kita bertemu lagi menerusi Buletin MCS edisi kali ini.

Tahun 2011 merupakan tahun bagi permulaan pelaksanaan agenda transformasi negara yang telah dibentangkan oleh Kerajaan pada tahun 2010 yang lepas. Program Transformasi Kerajaan, Gagasan 1Malaysia: " Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan ", Model Baru Ekonomi dan RMKe-10 telah dirangka bagi membantu merealisasikan aspirasi Kerajaan ke arah negara yang berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020.

Apa yang membanggakan kita, MAMPU telah diberi kepercayaan untuk sama-sama terlibat dalam agenda transformasi negara ini dan sebagai agensi peneraju transformasi perkhidmatan awam. Dengan harapan dan kepercayaan yang diberikan ini, kita perlu menyemarakkan lagi usaha-usaha transformasi perkhidmatan awam dalam membantu merealisasikan aspirasi Kerajaan. Sesungguhnya, ini merupakan satu amanah besar yang perlu dipikul dan direalisasikan oleh semua warga MAMPU.

Tahun 2011 merupakan tahun di mana kita perlu mempertingkatkan momentum untuk melaksanakan segala agenda transformasi ini. Budaya kerja berprestasi tinggi yang berteraskan nilai-nilai murni hendaklah dijadikan sebagai tunjang kepada agenda transformasi negara. Nilai-nilai murni seperti memberi layanan dengan senyuman, bersopan-santun dan berbudi bahasa merupakan antara usaha yang dilaksanakan ke arah memberikan perkhidmatan yang cemerlang oleh Kerajaan dalam perkhidmatan awam.

Adalah menjadi tanggungjawab kita semua untuk melipat gandakan usaha yang sedang dilaksanakan sekarang ke arah menyemarakkan lagi agenda transformasi negara. *Together We Transform.*

Sekian, terima kasih.

Dato' Mohamad Zabidi Zainal
Ketua Pengarah MAMPU

Seulas Pinang



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, dan Salam Kegemilangan. Alhamdulillah, terlebih dahulu marilah kita memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah inayah-Nya Buletin MCS terbitan kali ini berjaya diterbitkan.

Paparan Buletin MCS pada kali ini diharap akan dapat memberikan lebih banyak informasi kepada para pembaca terhadap usaha-usaha yang telah dilaksanakan oleh MCS dalam meningkatkan dan mengukuhkan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan. Ini adalah penting untuk memastikan perkhidmatan awam memberi perkhidmatan yang terbaik dan menjangkaui ekspektasi dan kehendak rakyat serta *stakeholders*.

Aktiviti atau program seperti *handholding*, *mystery shopping*, penerbitan, khidmat runding, ceramah/ khidmat nasihat serta inovasi akan dipergiatkan sebagai usaha untuk merubah dan meningkatkan tahap perkhidmatan awam ke arah yang lebih cemerlang.

Di samping itu, MCS turut melaksanakan program-program bagi memperkasakan organisasinya seperti melaksanakan MS ISO 9001:2008, Amalan 5S, KIK, penarafan *'Star Rating'*, pelaksanaan *Open Source Software* (OSS) dan sistem kewangan yang mantap.

Akhir bicara, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi terima kasih kepada semua pihak yang terus komited menyokong dan memberikan kerjasama kepada MCS selama ini. Semoga tahun 2011 ini akan menjadi tahun yang cemerlang dan terbilang bagi kita semua.

Wassalam.

Mohd Shahabuddin bin Omar
Pengarah
MAMPU Cawangan Sarawak

Minggu Inovasi Agensi Persekutuan Sarawak 2010

Pejabat Setiausaha Persekutuan Sarawak (SUPS) dengan kerjasama MAMPU, INTAN dan MPC Sarawak telah menyahut seruan Kerajaan supaya menggantikan Hari Kualiti dengan Sambutan Hari Inovasi seperti yang terkandung dalam Panduan Peningkatan Budaya Inovasi Dalam Perkhidmatan Awam. Di Sarawak, Minggu Inovasi Agensi Persekutuan Sarawak telah diadakan dari 8 hingga 10 Disember 2010. Antara objektif utama program ini dianjurkan adalah untuk:

1. Meningkatkan kesedaran mengenai kepentingan kreativiti dan inovasi dalam penyampaian perkhidmatan;
2. Berkongsi pengalaman dan idea dalam penghasilan inovasi; dan
3. Mengetengahkan serta mengiktiraf keberhasilan inovasi terutamanya di jabatan/ agensi Kerajaan.

Beberapa aktiviti telah dirangka khas untuk menjayakan program ini. Antaranya adalah:

1. Pameran Minggu Inovasi Persekutuan Sarawak yang telah diadakan di Lobi Bangunan Sultan Iskandar dari 8 hingga 10 Disember 2010;
2. Seminar Inovasi Agensi Persekutuan Sarawak yang telah diadakan di Auditorium, Tingkat 17, Bangunan Sultan Iskandar pada pada 10 Disember 2010; dan
3. Majlis Anugerah Inovasi Setiausaha Persekutuan Sarawak yang telah berlangsung di Colosseum 1, Hotel Pullman, Kuching pada 10 Disember 2010.









Anugerah Laman Web Setiausaha Persekutuan Sarawak (ALWSUPS) 2010

ALWSUPS telah diadakan pada 10 Disember 2010 selaras dengan hasrat Kerajaan untuk meningkatkan pembangunan laman web yang interaktif, terbaik, informatif, berinovasi dan sebagai saluran alternatif bagi penyebaran maklumat kepada orang ramai. Pemberian anugerah ini merupakan pengiktirafan dan penghargaan khusus kepada agensi-agensi persekutuan negeri Sarawak yang telah membangunkan laman web yang berkualiti, berinformasi dan sentiasa dikemas kini.





Tempat Pertama
Jabatan Kesihatan Negeri Sarawak





Tempat Kedua
Jabatan Tenaga Kerja Sarawak





Tempat Ketiga
Lembaga Lada Malaysia



Anugerah Inovasi dan Kreativiti Setiausaha Persekutuan Sarawak (AIKSUPS) 2010

Pengenalan AIKSUPS adalah sejajar dengan perubahan persekitaran yang berbeza serta kehendak pelanggan dan *stakeholders* yang semakin meningkat. Usaha ini dapat memperkenalkan dan mengubah cara kerja yang lebih cekap, efektif serta relevan, selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2006 iaitu **"Garis Panduan Bagi Melaksanakan Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam "** .

Tahun 2010 merupakan tahun ketiga AIKSUPS dianjurkan di negeri Sarawak. Anugerah ini merupakan pengiktirafan dan penghargaan terhadap agensi persekutuan di negeri Sarawak yang telah menghasilkan inovasi yang diperkenalkan bagi meningkatkan kualiti dan produktiviti organisasi. Anugerah ini dibahagikan kepada dua (2) kategori, iaitu Kategori Pengurusan dan Kategori Teknikal.

Kategori Pengurusan

Tempat Pertama
Ibu Pejabat Pelajaran Sarawak

Projek
Portal Pendidikan: engkabang.net

Portal ini menyediakan *platform* bagi guru-guru yang mengajar semua mata pelajaran di peringkat UPSR, PMR, SPM dan STPM di Sarawak.



Tempat Kedua
Jabatan Akauntan Negara Cawangan Miri

Projek
Sistem Verifikasi Tandatangan (SVT)

Penggunaan SVT *(web-based)* telah menghasilkan penjimatan masa dan kos bagi proses kelulusan baucar bayaran.



Tempat Ketiga
SMK St Patrick, Mukah

Projek

eRSM – Rekod Sahsiah Murid

Sistem ini telah memudahkan pemantauan serta tindakan selanjutnya diambil ke atas masalah disiplin para pelajar SMK St Patrick.



Anugerah Inovasi dan Kreativiti Setiausaha Persekutuan Sarawak (AIKSUPS) 2010

Kategori Teknikal



Tempat Pertama
GIATMARA Batang Sadong

Projek
ISS-ONE-TOOL Special Clam Piston Ring

Inovasi ini telah memudahkan dan menjimatkan masa kerja pemasangan piston, meningkatkan produktiviti pengguna (tidak menggunakan tenaga yang banyak) serta mengurangkan kos memiliki alat pemasangan piston.

Tempat Kedua
Universiti Teknologi Mara (UiTM) Sarawak

Projek
AGRO-*Pine*

Alat ini membolehkan pemotongan tangkai nanas yang tepat agar dapat mengurangkan jumlah kerosakan buah, mengelakkan kecederaan tangan serta masalah kesihatan lain semasa proses penuaian dan menjimatkan masa tuaian.









Tempat Ketiga
Universiti Teknologi Mara (UiTM) Sarawak

Projek
SMAKS-Smart Multi-Accessories Knapsack Sprayer

Peralatan penyembur ini telah mengurangkan risiko dari aspek kesihatan, keselamatan dan kebajikan, membolehkan penyemburan yang lebih cekap, mengurangkan kos dan masa untuk penyelenggaraan ladang dan merupakan inovasi ke arah *"Green Technology"*.

Lawatan Kualiti dan Inovasi ke Agensi Persekutuan Sarawak

Lawatan Kualiti dan Inovasi merupakan lawatan yang dilakukan ke atas agensi-agensi persekutuan di negeri Sarawak bagi:

1. Memantau tahap dan kesan pelaksanaan PKPA agensi persekutuan di negeri Sarawak;
2. Mengesan sejauh mana sistem penyampaian perkhidmatan awam adalah cekap, berkesan, responsif serta memuaskan hati pelanggan dari aspek perkhidmatan kaunter, pengurusan kewangan, pengurusan projek, pengurusan ICT dan inovasi, komitmen pengurusan atasan terhadap penambahbaikan berterusan, latihan serta penambahbaikan proses dan prosedur kerja; dan
3. Mengenal pasti isu dan masalah yang wujud di agensi berkenaan dalam memberi perkhidmatannya.



Antara lawatan-lawatan yang telah diadakan adalah seperti berikut:

1. Lawatan Kualiti dan Inovasi ke Hospital Serian pada 3 Ogos 2010;
2. Lawatan Kualiti dan Inovasi ke Kolej Jururawat Masyarakat Serian pada 3 Ogos 2010;
3. Lawatan Inspektorat ICT ke Jabatan Alam Sekitar, Kuching pada 19 Januari 2011; dan
4. Lawatan Kualiti dan Inovasi ke Jabatan Pelajaran Negeri Sarawak pada 8 Mac 2011.







Mystery Shopping

Mystery Shopping merupakan satu mekanisma yang digunakan untuk memantau agensi -agensi Kerajaan agar sentiasa dalam keadaan "sedia" dan memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan. Skop lawatan *Mystery Shopping* adalah meliputi aspek-aspek yang berkaitan dengan kualiti perkhidmatan kaunter yang diberikan kepada pelanggan agensi-agensi persekutuan di negeri Sarawak seperti mana yang telah digariskan dalam **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008** mengenai **Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan.**

Secara amnya, Pasukan *Mystery Shopping* MCS mendapati semua agensi persekutuan di Sarawak yang terpilih telah memberi tahap perkhidmatan yang memuaskan dan memenuhi standard kualiti dari perspektif pelanggan. Pihak pengurusan serta semua kakitangan agensi terutamanya petugas kaunter telah memberi komitmen yang tinggi dalam menyampaikan perkhidmatan yang terbaik, responsif, cekap dan berkesan kepada pelanggan mereka.

Hasil daripada lawatan *Mystery Shopping* ini, beberapa penemuan dan cadangan penambahbaikan telah dikemukakan kepada agensi yang dilawati agar agensi-agensi ini dapat meningkatkan lagi kualiti penyampaian perkhidmatan.

Agensi-agensi yang telah dilawati oleh MCS adalah seperti berikut:

Jabatan Persekutuan di Kuching
1. Poliklinik Jalan Masjid dan Klinik Pergigian Kerajaan Jalan Masjid
2. Hospital Umum Sarawak – Jabatan Pesakit Luar
3. Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Bangunan Tun Datuk Patinggi Tuanku Haji Bujang
4. Jabatan Imigresen Negeri Sarawak di Bangunan Sultan Iskandar
5. Jabatan Pengangkutan Jalan Negeri Sarawak, Batu 12
6. Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) Cawangan Kuching
Pejabat Cawangan Persekutuan di Sibu
1. Klinik Pakar, Hospital Sibu
2. Klinik Kesihatan dan Klinik Pergigian Jalan Oya, Sibu
3. Pejabat Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) Sibu
4. Jabatan Imigresen Bahagian Sibu
5. Jabatan Pengangkutan Jalan Cawangan Sibu
6. Jabatan Pendaftaran Negara Bahagian Sibu
Jabatan Persekutuan di Kuching dan Serian
1. Klinik Kesihatan Ibu dan Kanak-kanak Malaysia Jaya
2. Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO)
3. Lembaga Tabung Haji
4. Jabatan Kebajikan Masyarakat Serian
5. Jabatan Pendaftaran Negara Daerah Serian
6. Lembaga Hasil Dalam Negeri Cawangan Kuching



Program Organisasi Cemerlang (POC)



Program Organisasi Cemerlang (POC) adalah satu program *handholding* MCS untuk membantu agensi-agensi Kerajaan dalam meningkatkan kecekapan, ketelusan, keberkesanan sistem penyampaian Kerajaan serta memenuhi harapan dan kehendak rakyat dan pelanggan.

Objektif POC adalah untuk:

1. Memberikan khidmat rundingan yang ditawarkan oleh MCS ke arah transformasi agensi-agensi Kerajaan;
2. Mempertingkatkan dan merapatkan hubungan di antara MCS dengan agensi-agensi Kerajaan; dan
3. Menyelami dan memahami isu-isu dan permasalahan yang berlaku di peringkat agensi Kerajaan dan cara-cara untuk menambah baik keadaan sedia ada.



Lawatan Pemantauan Pelaksanaan Amalan 5S di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Bintulu

Seminar ICT *Technology Update*



Seminar ICT *Technology Update* diadakan bertujuan untuk berkongsi maklumat tentang teknologi ICT yang terkini kepada agensi-agensi Kerajaan di negeri Sarawak. Selain itu, seminar ini juga bertujuan untuk membantu agensi-agensi Kerajaan dalam meningkatkan pengurusan pentadbiran Kerajaan yang lebih efisien dan moden.

Antara seminar ICT *Technology Update* yang telah diadakan pada Julai 2010 hingga Jun 2011 adalah seperti berikut:

1. Seminar ICT *Technology Update* Siri 2/2010 ("Pembudayaan Pengukuhan Keselamatan ICT Sektor Awam") pada 14 Oktober 2010.
   - Taklimat *Information Security Management Systems* (ISMS)
   - Taklimat Dasar Keselamatan ICT (DKICT) Sektor Awam
   - Taklimat Surat Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2009: Garis Panduan Penilaian Tahap Keselamatan Rangkaian dan Sistem ICT (SPA) Sektor Awam
   - Taklimat Pengalaman Pelaksanaan *Security Posture Assessment* (SPA)
   - Taklimat Kesedaran Pengurusan Kesinambungan Perkhidmatan (PKP) Agensi Sektor Awam

2. Seminar ICT *Technology Update* Siri 3/2010 ("Pemantapan Laman Web / Portal Kerajaan dalam Meningkatkan Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan") pada 13 Disember 2010.
   - Taklimat *MyGovXchange*: *Gateway to Electronic Submission and Electronic Payment*
   - Taklimat *MyGovernment Portal*: *Way Forward Single Window Government Gateway*
   - Taklimat *Social Media*: *A New Service Delivery Channel for Government*

3. Seminar ICT *Technology Update* Siri 1/2011 ("Pemantapan ICT Dalam Meningkatkan Penyampaian Perkhidmatan Sektor Awam") pada 24 Mei 2011.
   - Pelaksanaan 1Gov*Net
   - *Green ICT*
   - *Cloud Computing*



Seminar Amalan 5S Sektor Awam

Sejajar dengan hasrat dan inisiatif transformasi perkhidmatan awam dalam meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan Kerajaan, pelbagai usaha dijalankan dalam memantapkan pengurusan pejabat antaranya ialah melalui Amalan 5S. Amalan 5S merupakan satu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan dan mengekalkan persekitaran yang berkualiti dalam organisasi.

MCS telah mengadakan Seminar Amalan 5S Sektor Awam di Negeri Sarawak pada 19 Ogos 2010 bertempat di Auditorium, Bangunan Sultan Iskandar, Kuching. Seramai 235 peserta dari pelbagai Agensi Persekutuan di Sarawak telah menghadiri seminar tersebut.





Peserta dan tetamu jemputan yang hadir



Sesi Perkongsian Pembudayaan Amalan 5S Tabung Baitulmal Sarawak

Seminar Mesra Pelanggan Siri 5





Kerajaan sentiasa memberi perhatian untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan. Pengurusan pelanggan perlu dimantapkan bagi meningkatkan jalinan hubungan organisasi dengan pelanggan dan seterusnya memenuhi kehendak serta ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat.

Sehubungan dengan itu, Kerajaan telah memperkenalkan beberapa inisiatif baru seperti yang disarankan dalam **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan** dan **Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU** bertarikh 17 Disember 2010 – **Usaha-usaha Memantapkan Amalan Senyuman dalam Penyampaian Perkhidmatan Sektor Awam** bagi memastikan perkhidmatan terbaik disampaikan kepada pelanggan secara konsisten dan sejajar dengan pendekatan "***Delighting The Customer***".

Seminar ini merupakan anjuran bersama INTAN Sarawak dan MCS yang bertujuan:

1. Menjelaskan peranan petugas barisan hadapan dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti;
2. Meningkatkan komitmen, penghayatan serta amalan senyum dalam memberi perkhidmatan; dan
3. Menyuburkan nilai murni yang membawa kepada pembinaan petugas yang berintegriti dan berakhlak mulia.



Program *Outreach*

MCS menjalankan Program *Outreach* kepada agensi persekutuan dan negeri di Hotel Kingwood Sibu pada 12 Oktober 2010. Fokus utama Program *Outreach* ini adalah untuk:

1. Meningkatkan kesedaran dan mengukuhkan kefahaman peserta terhadap usaha-usaha yang dilaksanakan oleh Kerajaan dalam meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan Sektor Awam;
2. Meningkatkan pengetahuan peserta mengenai peranan dan fungsi MAMPU sebagai peneraju kecemerlangan pemodenan pentadbiran perkhidmatan awam; dan
3. Mendapatkan maklum balas daripada peserta mengenai usaha-usaha penambahbaikan yang dilaksanakan oleh Kerajaan.

Program ini dilaksanakan selama satu (1) hari dan pengisian program ini adalah seperti berikut:

1. Taklimat **"Peningkatan Budaya Inovasi Dalam Perkhidmatan Awam dan Panduan Kumpulan Inovatif dan Kreatif"**;
2. Taklimat **"Panduan Amalan 5S Sektor Awam"**; dan
3. Pameran mengenai penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan.







Mengagumi seseorang bererti berkeinginan menjadi sama seperti orang yang dikagumi; merasa irihati terhadap seseorang bererti berkehendak untuk menyingkirkannya.
~ PIERRE REVEERDY ~

Program Kerajaan Bersama Rakyat



Sejiwa Senada

Program Sejiwa Senada adalah selaras dengan Gagasan 1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan, merupakan satu *platform* bagi agensi-agensi Kerajaan di Sarawak menyampaikan maklumat terkini kepada rakyat. Ia juga bertujuan untuk memaklumkan rakyat mengenai inisiatif-inisiatif inovasi dan kreativiti serta penambahbaikan yang telah dilakukan oleh agensi Kerajaan dalam meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan. Di dalam program ini, rakyat juga berpeluang mendapatkan perkhidmatan-perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi-agensi Kerajaan.

Program Sejiwa Senada yang turut disertai oleh MCS ialah di:

- **Betong pada 23-25 Julai 2010**
- **Sarikei pada 6-8 Ogos 2010**
- **Sri Aman pada 25-27 Februari 2011**
- **Serian pada 18-20 Mac 2011**
- **Kuching Selatan pada 25-27 Mac 2011**
- **Kuching Utara pada 1-3 April 2011**





Karnival Jalur Lebar 1Malaysia



MAMPU telah menyertai pameran Karnival Jalur Lebar 1Malaysia anjuran Kerajaan Negeri Sarawak di Padang Merdeka, Kuching pada 30 hingga 31 Oktober 2010. Antara perkhidmatan yang diwar-warkan oleh MAMPU sempena karnival tersebut ialah MySMS, MyGovernment Portal, MyID, eRating dan sebagainya. Selain daripada MAMPU, karnival ini turut disertai oleh agensi-agensi Kerajaan Negeri Sarawak, syarikat pembekal peralatan/ perisian komputer dan syarikat-syarikat telekomunikasi.

Beberapa program menarik juga diadakan semasa karnival tersebut berlangsung seperti *online games workshop* (*Fifa Online 2*, *Star Craft 2 etc*), *anime showcase*, *cosmic*, *cosplay* & *console game* (*PS2*, *Nintendo*, *Wii*), Konsert Jalur Lebar 1Malaysia dan Kembara Jalur Lebar.



Booth MAMPU telah dilawati oleh YAB Pehin Sri Haji Abdul Taib Mahmud, Ketua Menteri Sarawak



Gambar Liputan Akhbar New Sunday Tribune (31 Oktober 2010)

Perhimpunan Hari Perkhidmatan Awam 2010

Perhimpunan Hari Perkhidmatan Awam Peringkat Negeri Sarawak telah diadakan di Borneo Convention Centre, Kuching pada 6 Disember 2010. Perhimpunan ini telah dihadiri oleh 3,600 pegawai Persekutuan dan Negeri. Pada masa yang sama, MCS telah mengadakan pameran berkenaan Sistem Penarafan Bintang (*Star Rating*) dengan tujuan memberi publisiti dan maklumat yang meluas mengenai penilaian *Star Rating.*







Kunjungan YAB Pehin Sri Haji Abdul Taib Mahmud, Ketua Menteri Sarawak ke Pameran Penarafan Bintang (Star Rating) MAMPU sempena Hari Perkhidmatan Awam 2010





Memberi penerangan tentang Star Rating kepada para pengunjung

Penilaian *Star Rating* dilaksanakan berdasarkan saranan YAB Perdana Menteri dalam Mesyuarat Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKMKPK) pada 1 Disember 2006 supaya *Star Rating* diperkenalkan kepada semua agensi Sektor Awam. Pada 8 Februari 2007, Mesyuarat Panel Pentadbiran Awam (PANEL) telah memutuskan supaya Sistem *Star Rating* (SSR) dilaksanakan bagi menggredkan tahap prestasi kecemerlangan agensi-agensi Kerajaan ke arah meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.

Mulai tahun 2008, penilaian *Star Rating* ini telah dilaksanakan di peringkat Agensi Pusat dan Jabatan-jabatan Utama di bawah Ketua Perkhidmatan termasuk MAMPU. Penilaian ke atas agensi lain dibuat oleh MAMPU manakala MAMPU pula dinilai oleh Panel Penilai Bebas. Penilaian ke atas MAMPU dan MCS telah dibuat sebanyak 2 kali, iaitu pada tahun 2008 dan 2010. Daripada kedua-dua penilaian tersebut, MAMPU secara keseluruhannya telah berjaya memperolehi tahap prestasi **CEMERLANG**, iaitu 5 bintang.

Evolusi Kriteria Penilaian *Star Rating*

Tahun 2007

1. Kepimpinan dan Pengurusan Organisasi
2. Pengurusan Sumber Manusia
3. Perkhidmatan Pelanggan
4. Pengurusan Kewangan
5. Pengurusan Projek

Tahun 2008

Pengurusan
1. Pengurusan Organisasi
2. Pengurusan Kewangan
3. Pengurusan Sumber Manusia
4. Pengurusan Projek Pembangunan
5. Pengurusan ICT

Perkhidmatan Teras
1. Penggubalan Dasar/ Program
2. Pelaksanaan Dasar/ Program
3. Pemantauan Dasar/ Program
4. Keberkesanan Dasar/ Program

Pengurusan Pelanggan
1. Piagam Pelanggan
2. Pengurusan Aduan
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan
4. Usaha-usaha Promosi

Tahun 2010

Pengurusan
1. Pengurusan Organisasi
2. Pengurusan Kewangan
3. Pengurusan Sumber Manusia
4. Pengurusan Projek Pembangunan
5. Pengurusan ICT

Perkhidmatan Teras
1. Penggubalan Dasar/ Program
2. Pelaksanaan Dasar/ Program
3. Pemantauan Dasar/ Program
4. Keberkesanan Dasar/ Program

Pengurusan Pelanggan
1. Perancangan Pengurusan Pelanggan
2. Piagam Pelanggan
3. Usaha-usaha *Delighting The Customers*
4. Pengurusan Aduan
5. Kepuasan Pelanggan
6. Usaha-usaha Promosi





Sesi Bergambar Warga MCS bersama Panel Penilai Bebas SSR



Amalan 5S telah dipraktikkan di MCS sejak tahun 2008 bagi menyahut saranan Ketua Pengarah MAMPU supaya mengamalkan amalan-amalan baik yang boleh dicontohi oleh Agensi Kerajaan yang lain. Penubuhan tiga (3) kumpulan 5S iaitu **MAWAR, ORKID** dan **TERATAI** dengan kawasan-kawasan tanggungjawab masing-masing ternyata telah membawa perubahan yang besar kepada persekitaran kerja di MCS. Usaha yang giat telah dijalankan dari tahun ke tahun bagi memastikan bahawa Amalan 5S sentiasa diamalkan dan dipertingkatkan di MCS. Usaha MCS nyata tidak sia-sia apabila berjaya dipersijilkan dengan Sijil Amalan 5S pada 8 Disember 2010 oleh MAMPU Ibu Pejabat berdasarkan kepada kriteria penilaian yang telah ditetapkan seperti berikut:



KOMPONEN A : PERANCANGAN DAN PENUBUHAN JAWATANKUASA

- A1 Dasar 5S
- A2 Carta Agensi 5S
- A3 Peta Kawasan Kerja Kumpulan 5S
- A4 Rekod Aktiviti 5S
- A5 Minit Mesyuarat/ Rekod Perbincangan
- A6 Garis Panduan 5S di Agensi
- A7 Audit Dalam
- A8 Pengiktirafan

KOMPONEN B: RUANG TEMPAT KERJA DAN PERALATAN

- B1 Kumpulan Pelaksana 5S
- B2 Sudut 5S
- B3 Lantai
- B4 Susun Atur Peralatan
- B5 Keadaan Peralatan
- B6 Pendawaian
- B7 Lampu
- B8 Susunan fail
- B9 Perhiasan
- B10 Pelabelan
- B11 Keadaan Persekitaran Dalaman
- B12 Ruang Menunggu
- B13 Bilik Mesyuarat
- B14 Bilik Latihan
- B15 Kaunter
- B16 Stor
- B17 Bilik Cetak (Sekiranya ada)

KOMPONEN C: PERSEKITARAN TEMPAT KERJA DAN KEMUDAHAN

- C1 Pantri
- C2 Surau/ Bilik Solat
- C3 Laluan Utama/ Koridor
- C4 Bilik Tahanan (Sekiranya ada)
- C5 Papan Tanda
- C6 Tandas
- C7 Tempat Meletak Kereta (Bagi Agensi yang Mempunyai Ruang Parkir)
- C8 Kawasan Sekitar

Pelaksanaan sistem kerajaan elektronik dan penggunaan ICT dalam sektor awam secara meluas memerlukan pelaburan kewangan yang agak besar. Dengan itu, satu pendekatan yang diambil oleh MAMPU bagi mengurangkan kos pelaksanaan adalah dengan memperkenalkan dan mempergiat penggunaan perisian *open source software* (OSS).

Bengkel Pelaksanaan *Open Source Software* (OSS) Sabah dan Sarawak

Bengkel Pelaksanaan OSS ini telah diadakan di INTAN Kampus Sabah pada 24-25 Jun 2010. Objektif bengkel ini adalah untuk memberi kesedaran kepada semua agensi kerajaan di Sabah dan Sarawak tentang penggunaan OSS, terutamanya agensi yang belum menggunakan produk *open source* dan agensi yang hanya menggunakan OSS di peringkat infrastruktur.



Ucapan Perasmian oleh YBhg. Dato' Dr. Nor Aliah binti Mohd Zahri, Timbalan Ketua Pengarah (ICT) MAMPU

Kursus *Open Office*

Kursus *Open Office* dengan kerjasama INTAN Sarawak telah dan akan dilaksanakan pada tarikh seperti berikut:

1. *OpenOffice Writer*- 14 hingga 17 Mac 2011
2. *OpenOffice Calc* – 11 hingga 14 April 2011
3. *OpenOffice Impress* – 26 hingga 29 September 2011





Beberapa sistem yang dibangunkan dengan menggunakan perisian terbuka, iaitu PHP & MySQL turut digunakan di MCS.

Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Secara Elektronik (e-RATING)

Sistem ini dibangunkan oleh MAMPU Ibu Pejabat dan telah diperluaskan penggunaannya ke Cawangan Sabah dan Sarawak. Di MCS, sistem ini telah diletakkan di ruang menunggu pejabat MCS yang dilengkapi dengan kemudahan *Touch Screen Monitor* untuk memudahkan pelanggan memberi maklum balas secara atas talian bagi perkhidmatan yang ditawarkan oleh MCS. Laporan Penilaian yang dijana melalui sistem ini dilaporkan ke MAMPU Ibu Pejabat.



Sistem MyMeeting

Sistem ini telah dibangunkan oleh OSCC, MAMPU khas untuk menguruskan mesyuarat di agensi. MAMPU merupakan agensi perintis bagi sistem ini sebelum ianya diperluaskan untuk kegunaan Agensi Kerajaan yang lain termasuklah MCS sendiri. Agensi Kerajaan yang menggunakan sistem ini boleh mengubahsuainya mengikut keperluan agensi memandangkan kod bagi sistem ini boleh dimuat turun secara percuma.



MCS turut membangunkan beberapa sistem dengan menggunakan perisian sumber terbuka bagi kegunaan warga MCS dalam tugasan harian. Antaranya adalah seperti berikut:

Sistem Maklumat Pengurusan Peralatan Pejabat (SMPPP)

Sistem ini telah dibangunkan bagi membantu Unit Peralatan Pejabat negeri dalam pengurusan peralatan pejabat Agensi Kerajaan Negeri Sarawak secara elektronik. Sistem ini telah diguna pakai sejak tahun 2007 dengan penambahbaikan dibuat dari masa ke semasa.





Sistem Perkongsian Idea (ISS)

Sistem ini telah diguna pakai di MCS sebagai salah satu *platform* untuk mendapatkan cadangan/ idea baru yang boleh diketengahkan dalam meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan MCS di samping memupuk budaya inovatif di kalangan warga MCS. Antara aktiviti yang dihasilkan melalui sistem ini ialah Sesi *Pillow Talk* .

Sistem Maklumat Pengurusan Tuntutan Perjalanan (e-CLAIM)

Sistem ini dibangunkan sebagai projek KIK RENTAP MCS 2010 bagi membantu warga MCS menguruskan tuntutan perjalanan. Sistem ini telah menggabungkan proses kerja yang bermula dari pengeluaran Borang Keluar Stesen sehinggalah terhasilnya Borang Tuntutan Perjalanan. Sistem ini memudahkan pengguna kerana kadar elaun mengikut kelayakan telah ditetapkan di dalam sistem. Kiraan secara automatik terhadap tuntutan yang dibuat oleh pengguna secara tidak langsung telah memendekkan tempoh masa penyediaan tuntutan perjalanan di kalangan warga MCS.



MyGovernment: Portal Rasmi Kerajaan Malaysia



Portal Perkhidmatan Awam yang juga dikenali sebagai **MyGovernment** merupakan inisiatif yang diterajui oleh MAMPU. Sebagai gerbang utama Kerajaan, portal ini membolehkan rakyat berinteraksi dengan agensi-agensi Kerajaan dan mendapatkan perkhidmatan serta maklumat Kerajaan melalui Internet.



URL **www.malaysia.gov.my** menjadi pintu utama perkhidmatan siber Kerajaan Malaysia yang mudah diingati. Portal ini membolehkan rakyat mengakses pelbagai perkhidmatan seperti:

- **Ø perkhidmatan dalam talian**
- **Ø muat turun borang**
- **Ø direktori Kerajaan**
- **Ø pengumuman tender**
- **Ø pengumuman jawatan kosong**
- **Ø saluran undian rakyat**
- **Ø maklum balas**
- **Ø pertanyaan**
- **Ø aduan direktori Kerajaan**

Gerbang SMS Kerajaan Malaysia



MySMS adalah satu inisiatif untuk mempelbagaikan saluran penyampaian perkhidmatan bagi membolehkan orang ramai mendapatkan perkhidmatan Kerajaan melalui SMS dengan mudah dan ringkas melalui satu nombor tunggal.

Sejajar dengan perkembangan teknologi masa kini, orang ramai akan dapat berurusan dengan pelbagai agensi Kerajaan melalui SMS selain daripada saluran perkhidmatan sedia ada seperti berurusan melalui kaunter, telefon, Internet dan sebagainya.

Kerajaan telah memperkenalkan satu nombor SMS, iaitu 15888 untuk orang ramai mendapatkan perkhidmatan SMS yang disediakan oleh mana-mana agensi Kerajaan. Berbanding sebelum ini agensi-agensi Kerajaan menyediakan perkhidmatan SMS melalui pelbagai nombor yang berbeza. Langkah ini memudahkan orang ramai untuk mengingati nombor dan dapat mengelakkan kekeliruan.

Antara jenis-jenis perkhidmatan yang ditawarkan menerusi SMS termasuklah:

- SMS Maklumat atas permintaan *Information on Demand*;
- SMS Dokumen atas permintaan *Document On Demand*;
- SMS Hebahan SMS *Broadcast* - Penghantaran SMS hebahan dari agensi Kerajaan kepada orang ramai;
- SMS Aduan - Penghantaran SMS aduan dari orang ramai kepada agensi Kerajaan; dan
- Perkhidmatan SMS Komuniti seperti OneJPJ yang menawarkan perkhidmatan makluman kepada ahli mengenai tarikh luput lesen memandu dan cukai jalan.



my SMS 15888 1

Nombor Untuk Perkhidmatan Kerajaan

Perkhidmatan Kerajaan Di Telefon Bimbit Anda

Mercu Kejayaan MCS

2 Tahun Berturut-turut Bergelar Juara dalam Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) MAMPU



Konvensyen ini telah diadakan mulai tahun 2007. Kesemua bahagian-bahagian di MAMPU termasuklah Cawangan Sabah dan Sarawak turut menyertai konvensyen ini. MCS berjaya memenangi tempat pertama pada tahun 2009. MCS yang diwakili oleh Kumpulan RENTAP dengan membawa tajuk projek **"Proses Penyediaan Anggaran Peralatan Pejabat Kerajaan Negeri Sarawak Mengambil Masa Yang Lama"** telah berjaya menewaskan kumpulan-kumpulan yang lain. Modul Anggaran di dalam Sistem Maklumat Pengurusan Peralatan Pejabat (SMPPP) merupakan hasil daripada projek ini. Tahun 2010, sekali lagi Kumpulan RENTAP MCS menjuarai KIK MAMPU dengan tajuk projek yang dipertandingkan adalah **"Proses Penyediaan Tuntutan Perjalanan Yang Lambat"**. Projek ini telah menghasilkan satu lagi sistem yang diguna pakai di MCS, iaitu Sistem e-CLAIM.



Sistem Maklumat Pengurusan Peralatan Pejabat (SMPPP): Modul Anggaran

Modul ini digunapakai oleh Unit Peralatan Pejabat Kerajaan Negeri untuk menguruskan proses anggaran tahunan yang diadakan setiap tahun dengan memuat naik Borang Permohonan Anggaran Tahunan yang diterima secara *softcopy* daripada Agensi-agensi Kerajaan Negeri Sarawak.



Sistem Maklumat Pengurusan Tuntutan Perjalanan (e-CLAIM)

Sistem ini dibangunkan khusus untuk membantu warga MCS dalam proses penyediaan tuntutan perjalanan. Sistem ini akan diperluaskan ke MAMPU Ibu Pejabat dan Cawangan Sabah. Antara modul-modul utama sistem ini adalah:

1. Modul Penyelenggaraan;
2. Modul Permohonan;
3. Modul Kelulusan; dan
4. Modul Semakan.

Tempat Ketiga dalam Anugerah Inovasi Peringkat Jabatan Perdana Menteri (AIJPM) 2010

Anugerah ini telah diperkenalkan mulai 2009 sebagai anugerah yang mengiktiraf penghasilan inovasi yang benar-benar signifikan dan berimpak tinggi di Jabatan/ Agensi Jabatan Perdana Menteri (JPM). Pewujudan AIJPM ini membolehkan Kerajaan memberi pengiktirafan kepada inovasi yang dilakukan oleh Jabatan/ Agensi JPM khasnya dalam meningkatkan/ menghasilkan proses/ prosedur kerja yang lebih efisien. Anugerah ini terbuka kepada semua Jabatan/ Agensi di bawah JPM. MCS turut menyertai anugerah ini dengan mempertandingkan **"Sistem Maklumat Pengurusan Peralatan Pejabat (SMPPP)".** Sistem ini digunapakai oleh Unit Pejabat Kerajaan Negeri. MCS menguruskan 5,356 unit peralatan pejabat di 290 Agensi Kerajaan Negeri Sarawak.

Modul utama sistem ini adalah:

1. Modul Anggaran;
2. Modul Perolehan;
3. Modul Penyelenggaraan;
4. Modul Sewaan;
5. Modul Pelupusan; dan
6. Modul Kewangan.





Tuah menyebelahi MCS apabila projek ini berjaya mendapat tempat ketiga. MAMPU turut menjuarai anugerah ini di bawah tajuk ***36 Hour OSS WebDev Contest***. Anugerah ini telah disampaikan oleh YAB Perdana Menteri semasa Majlis Anugerah Kecemerlangan Jabatan Perdana Menteri 2010 bertempat di Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya (PICC) pada 22 Mac 2011.



Success isn't permanent and failure isn't fatal
~ MIKE DITKA~

Lawatan YBhg. Dato' Ketua Pengarah ke Pejabat MCS



YBhg. Dato' Mohamad Zabidi Zainal, Ketua Pengarah MAMPU dan YBrs. Dr. Mazlan Yusoff, Timbalan Ketua Pengarah (PT) MAMPU telah mengadakan lawatan ke pejabat MCS pada 28 Februari 2011.







Kehidupan adalah pergantian di antara susah dan senang, naik dan turun. Mana yang tertentu buat kita, tidaklah dapat dipindahkan kepada orang lain dan yang tertentu bagi orang lain tidaklah berpindah kepada kita.
~ HAMKA ~

BENEFITS OF SMILING (HAVE YOU SMILED TODAY?)

Smiling is one of the best ways to express your happiness (...or else). Do you know the various benefits of smiling?

Smiling is a form of exercise

- **Smiling is actually a form of facial exercise. Many people say that a person who always smiles look younger than their actual age. When you frequently exercise your face (by smiling), you indirectly improve your health.**

Smiling makes people around you feel good

- **Yes, it's true! Smiling makes people around you feel more comfortable. Even is you don't know someone, smiling at him/her usually garners you a smile in return (except if that person really doesn't have a heart!). Smiling at your friends makes them react positively to you. Smiling on dates, in meetings or when making a presentation will make you more confident and likeable.**

Smiling changes your mood

- **Are you in a bad mood? All you have to do is smile in order to change your bad mood to a good one. Yes, just smile! How does one do that? Simple: do things you enjoy. For example, playing games, shopping, surfing the Internet, watching a funny movie, et cetera. (Important: make sure your form of enjoyment is legal!)**

Smiling decreases your stress level

- **Everyone has their own set of problems. If a problem persists, it definitely increases your stress level. When you are feelings stressed, make sure you take time to cool down first before taking any action as a stressed condition usually almost always has negative impacts on a person's actions. Even though it is extremely difficult to control yourself, you have to make an effort to first reduce your stress level to ensure your subsequent action/ decision is relevant.**

There are actually many more benefits of smiling, but the above is based on my own experiences. The most important thing to remember is to smile from your heart and naturally, not force yourself to do so. Some people may say you are crazy for smiling for (seemingly) no reason at all. To avoid being called "crazy", then smile depending on the situation you are facing. Whatever the reason and the way you smile, just ensure it gives you and others happiness.

Now you know the benefits of smiling, so start smiling now =)

Source: http://hubpages.com/hub/Benefit-of-smile-Did-you-smile-today

Inisiatif Jawatankuasa Budaya Organisasi, Jawatankuasa Kegemilangan dan Inovasi MAMPU

Sudut Ilmiah

Inside Apple

From Steve Jobs Down To The Janitor: How America's Most Successful – And Most Secretive – Big Company Really Works

Apple doesn't often fail, and when it does, it isn't a pretty sight at 1 Infinite Loop. In the summer of 2008, when Apple launched the first version of its iPhone that worked on third-generation mobile networks, it also debuted MobileMe, an e-mail system that was supposed to provide the seamless synchronization features that corporate users love about their BlackBerry smartphones. MobileMe was a dud. Users complained about lost e-mails, and syncing was spotty at best. Though reviewers gushed over the new iPhone, they panned the MobileMe service.

Steve Jobs doesn't tolerate duds. Shortly after the launch event, he summoned the MobileMe team. Jobs walked in, clad in his trademark black mock turtleneck and blue jeans, clasped his hands together, and asked a simple question: "Can anyone tell me what MobileMe is supposed to do?" Having received a satisfactory answer, he continued, "So why doesn't it do that?"

For the next half-hour Jobs berated the group. "You've tarnished Apple's reputation," he told them. "You should hate each other for having let each other down."

Jobs' handling of the MobileMe debacle offers a rare glimpse of how Apple really operates. To Apple's legion of admirers, the company is like a tech version of Wonka's factory, an enigmatic but enchanting place that produces wonderful items they can't get enough of. That characterization is true, but Apple is also a brutal place, where accountability is strictly enforced, decisions are swift, and communication is articulated clearly from the top.

How does Apple do it? How does a company with more than 50,000 employees and with annual revenue approaching $100 billion grow 60% a year? How does it churn our hit after hit?

Former Appleites paint a picture of a company that time and again thumbs its nose at modern corporate conventions in ways that let it behave more like a cutting-edge startup than the consumer-electronics behemoth it is.

Whether Apple's startup ways are sustainable or the result of the sheer will of Steve Jobs is the great unknown in explaining how Apple works. The creative process at Apple is one of constantly preparing someone for a presentation to Jobs. He's a corporate dictator who makes every critical and seemingly oodles of noncritical calls.

But just as Jobs sees everything going on at the company, he's not blind to the fact that things will be radically different without him at the top.

These days he's especially focused on institutionalizing his ways of doing business. His mission: to turn the traits that people most closely associate with Jobs – the attention to detail, the secrecy, the constant feedback – into processes that can ensure Apple's excellence far into the future.

Jobs often teaches in parables. One such lesson could be called the "Difference Between the Janitor and the Vice President", and it's a sermon Jobs delivers every time an executive reaches the VP level. Jobs imagines his garbage regularly not being emptied in his office, and when he asks the janitor why, he gets an excuse: The locks have been changed, and the janitor doesn't have a key. This is an acceptable excuse coming from someone who empties trash bins for a living. The janitor gets to explain why something went wrong. Senior people do not. Jobs says, "Somewhere between the janitor and the CEO, reasons stop mattering. That Rubicon is crossed when you become a VP."

Jobs indoctrinates a culture of responsibility by hosting a series of weekly meetings that are the metronome that sets the beat for the entire company. On Mondays he meets with his executive management team to discuss results and strategy as well as to review nearly every important project in the company. On Wednesdays he holds a marketing and communications meeting. Simplicity breeds clarity.

At Apple there is never any confusion as to who is responsible for what. Apple calls it "DRI" or directly responsible individual. Often the DRI's name will appear on an agenda for a meeting, so everybody knows who is responsible.

Simplicity is also key to Apple's organizational structure. The org chart is deceptively straightforward, with none of the dotted-line or matrixed responsibilities popular elsewhere in the corporate world. There aren't any committees at Apple, the concept of general management is frowned on, and only one person, the chief financial officer, has a "P&L," or responsibility for costs and expenses that lead to profits or losses. The result is a command-and-control structure where ideas are shared at the top – if not below.

Therefore Apple is able to move nimbly, despite its size. "Constant course correction" is how one former executive refers to the approach.

One of Apple's greatest strengths is its ability to focus on just a few things at a time, an entrepreneurial trait difficult to imagine at a corporation with a market value of $320 billion. Saying no at Apple is as important as saying yes.

Jobs himself is the glue that holds this unique approach together. Yet his methods have produced an organization that mirrors his thoughts when – and this is important – Jobs isn't specifically involved. Says one former insider: "You can ask anyone in the company what Steve wants and you'll get an answer, even if 90% of them have never met Steve."

Apple is now 35 years old, an extremely mature company by Silicon Valley standards, and there's a grownup atmosphere at headquarters. The vibe is the opposite of the jocularity that Google – with its wear-your-pyjamas-to-work day and all-you-can-eat cafeterias – has fostered.

Yet Apple also consciously tries to behave like a startup, most notably by putting small teams on crucial projects. Insiders say the notion of scarce resources has less to do with money than it does with finding enough people to perform critical tasks.

Specialization is the norm at Apple, and as a result, Apple employees aren't exposed to functions outside their area of expertise. Jobs sees such specialization as a process of having best-in-class employees in every role, and he has no patience for building managers for the sake of managing.

Such rigidity – coupled with the threat of being called on the carpet by Jobs – would seem to make Apple an impossibly difficult workplace, yet recruiters say turnover at Apple is exceedingly low. A headhunter who has worked extensively with Apple to hire engineers says, "People join and stay because they believe in the mission of the company, even if they aren't personally happy."

For years Steve Jobs was uninterested in Apple's human resources department. Then, three years ago, just before his second medical leave, he hired Joel Podolny, dean of the Yale School of Management, to head something called Apple University. When he joined Apple, typically, he vanished from sight. No one even seemed to notice when he was named vice president of human resources a couple of years later.

It turns out that Podolny has been busy working on a project that speaks directly to the delicate topic of life at Apple after Jobs. At Jobs' instruction, Podolny hired a team of business professors to write a series of internal case studies about significant decisions in Apple's recent history. It's exactly the sort of thing the major business schools do, except Apple's case studies are for an Apple-only audience. The goal is to expose the next layer of management to the executive team's thought processes.

All this raises the question of whether Jobs has adequately prepared Apple for the day he isn't around anymore. According to one person who knows Jobs, he acknowledges his dictatorial powers but insists he's not the only one who can wield them. "Single-cell organisms aren't interesting," he told this person. "Apple is a complex, multicellular organism."

Those who believe Apple can't survive Jobs' departure – and there are many – would call this wishful thinking. Apple may be a multicellular organism, but its life source is Jobs. For now this is all in the realm of opinion. Jobs himself believes he has set Apple on a course to survive in his absence. He even is ensuring that his teachings are being collected, curated and preserved so that future generations of Apple's leaders can consult and interpret them.

~ Excerpt from "Inside Apple – From Steve Jobs Down To The Janitor: How America's Most Successful – And Most Secretive – Big Company Really Works" by Adam Lashinsky, Fortune Magazine, Vol. 163, Number 7, May 23 2011

Perhimpunan Bulanan MCS





Perhimpunan Bulanan MCS diadakan pada setiap bulan. Tema perhimpunan bulanan sentiasa menegaskan kepentingan amalan budaya kerja berkualiti di samping tema-tema khusus seperti integriti, belanja berhemah, kerja berpasukan, transformasi diri dan sebagainya.

Perhimpunan Bulanan MAMPU

Penggunaan *Video Conferencing* (VC) antara MAMPU Putrajaya, MAMPU Sabah dan Sarawak telah mula dilaksanakan semasa Perhimpunan Bulanan MAMPU bulan Januari 2011. Ini membolehkan warga MAMPU Sabah dan Sarawak turut mengikuti perhimpunan bulanan MAMPU secara langsung.



Warga MCS Mengikuti *Video Conferencing* (VC) di Bilik Mesyuarat MCS Semasa Perhimpunan Bulanan MAMPU yang pertama pada 5 Januari 2011

Pillow Talk



Di peringkat MCS, *pillow talk* dijadikan sebagai satu *platform* untuk MCS membincangkan cadangan penambahbaikan di pejabat serta mewujudkan hubungan harmoni antara warga MCS. Perhubungan baik akan mewujudkan suasana positif dan bermotivasi dalam menjalankan tugas.

Kegagalan bukan bererti kehancuran,
tetapi jadikanlah kegagalan itu sebagai
batu loncatan menuju kejayaan
demi kejayaan.
~ DANEIL WEBSTER ~

Knowledge Sharing

Sesi *Knowledge Sharing* diadakan pada setiap Hari Isnin (*English Day*), Hari Rabu (Mutiara Kata) dan Hari Jumaat (Pekeliling). Program ini secara tidak langsung membantu meningkatkan tahap pengucapan awam serta pengetahuan warga MCS.





Majlis Sambutan Hari Lahir

Sambutan Hari Lahir Warga MCS diadakan dengan harapan agar warga tersebut dimurahkan rezeki, ditingkatkan iman dan bertambah keberkatan umur.

Majlis Perpisahan Warga MCS

Majlis Perpisahan ini diadakan dengan tujuan untuk meraikan serta menghargai jasa warga MCS yang telah banyak membantu dan memberi sumbangan kepada MCS.







Sambutan Hari Perayaan di MCS merupakan acara tradisi yang diamalkan dengan tujuan untuk meraikan serta mengeratkan hubungan di kalangan warga MCS. Majlis Ramah Tamah Aidilfitri MCS telah diadakan pada 7 Oktober 2010. Antara tetamu yang hadir bagi memeriahkan majlis ini ialah Setiausaha Persekutuan Sarawak (SUPS), warga Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Warisan Sarawak, wakil MAMPU Putrajaya dan bekas warga MCS. Manakala sambutan Tahun Baru Cina pula diadakan pada 10 Februari 2011.





Program Corporate Social Responsibility (CSR) ini telah diperkenalkan kepada warga MCS dengan tujuan untuk menyemarakkan penghayatan nilai-nilai murni di kalangan warga MCS dan seterusnya melahirkan keprihatinan warga MCS terhadap tanggungjawab sosial dan pembangunan masyarakat di negara ini. Pada 14 September 2010, MCS dan Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Sarawak telah mengadakan lawatan ke atas keluarga yang kurang upaya bagi menghulurkan bantuan yang boleh meringankan beban mereka.





Selain itu juga, MCS dengan kerjasama PERKIM telah mengadakan Majlis Ibadah Korban di beberapa kawasan di sekitar Kuching dan Sri Aman, iaitu di Masjid Darul Iman, Tebedu pada 18 November 2010 dan Surau Darul Iman, Kampung Melango Baru, Saratok pada 20 November 2010.

Selamat Datang

Asnidar binti Arabi
Pembantu Tadbir (KEW) (W22)

Tarikh Lapor Diri di MCS:
11 Oktober 2010





Dayang Hasmah binti Awang Ahmad

Setiausaha Pejabat (N28)

Tarikh Lapor Diri di MCS:
16 November 2010

Siti Rohani binti Ahmat
Penolong Pengarah (PTD) (M41)

Tarikh Lapor Diri di MCS:
6 Januari 2011





Rosni binti Waini
Pembantu Tadbir (P/O) (N22)

Tarikh Lapor Diri di MCS:
1 Mac 2011

Sekalung Tahniah



Darjah Yang Amat Mulia Bintang Sarawak
"BENTARA BINTANG SARAWAK (BBS)"
11 September 2010



Bagus bin Gapor

Nicholas Bansa Garit

Anugerah Perkhidmatan Cemerlang 2010





Timothy Alexander

Hamdiah binti Mohd. Bujang

Anugerah Khidmat Cemerlang MAMPU 2010





Azlina binti Annuar

Normi binti Bunyuh

SENTIASALAH MEMBERI LAYANAN DENGAN SENYUMAN

★★★★★★★★★★

"Senyuman merupakan permulaan bagi mewujudkan hubungan yang positif antara penjawat awam dan pelanggan di dalam memberikan perkhidmatan. Ia boleh menyampaikan mesej kemesraan dan keceriaan. Amalan senyum semasa menyampaikan perkhidmatan bertujuan untuk memastikan setiap perkhidmatan yang diberikan memberi kepuasan dan kesan positif yang mendalam kepada pelanggan. Dengan itu, warga MCS perlu sentiasa memberi layanan dengan senyuman."

★★★★★★★★★★



★★★★★★★★★

" Think about how special a smile is
it costs nothing, but has the power to enrich all who receive it
a smile brings inspiration to the discouraged,
cheer to the sad,
and warmth to the troubled
it creates goodwill and a feeling of friendship
a smile only takes a moment,
but its memory can last forever,
so share some smiles."

★★★★★★★★★



Tingkat 5, Bangunan Sultan Iskandar
Jalan Simpang Tiga
93300 Kuching, Sarawak
Tel:082-257991
Faks:082-429722
http://www.mampu.gov.my