



**TEKS UCAPAN  
KETUA PENGARAH KEBAJIKAN MASYAARKAT  
DI MAJLIS PERHIMPUNAN BULANAN DAN APRESIASI JKM  
2016**

**DI PLPP, BANGI**

**26 Julai 2016 (SELASA)**

**Bismillahirrahmanirrahim.**

**Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan Salam Sejahtera.**

- 1) Yg. Berusaha Tn. Hj. Mohd Fazari bin Mohd Salleh, TKP (Strategik)
- 2) Pn. Noormah Binti Dato' Hj. Abd. Rauf, TKP (Operasi)
- 3) Pengarah-Pengarah Bahagian,
- 4) Pengarah-Pengarah JKM Negeri,
- 5) Pegawai Kebajikan Masyarakat Daerah dan Institusi,
- 6) Mantan Ketua Pengarah dan Pegawai Kanan JKM dan seterusnya warga JKM yang dihormati sekalian.

Alhamdulillah dipanjatkan berbanyak syukur kehadiran Allah SWT kerana dengan limpah perkenan dan izinNya, dapat kita bersama-sama pada hari ini berkumpul dalam **Majlis Perhimpunan Bulanan Dan Apresiasi JKM 2016 (kali yang ke 2)**. Terlebih dahulu saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan **Selamat Hari Raya Aidilfitri Maaf Zahir dan Batin kepada semua yang hadir terutamanya warga kerja JKM**. Saya amat gembira melihat saudara saudari semua di sini dalam keadaan sihat dan ceria.

Terima kasih kepada Bahagian Pengurusan, Bahagian Dasar dan Hubungan Antarabangsa, Bahagian Kanak-kanak dan Bahagian Perintah Khidmat Masyarakat yang menjadi urus setia perhimpunan pada kali ini.

**Tuan-Tuan dan Puan-Puan,**

Masa berlalu begitu pantas sekali kerana tanpa kita sedari, kita kini telah berada di pertengahan tahun 2016. Banyak

yang telah kita laksanakan dan banyak juga lagi usaha-usaha yang perlu dilaksanakan untuk memenuhi keperluan/sasaran tugas KPI (penanda aras) yang ditetapkan dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada perkhidmatan JKM.

Tahun 2015 telah meletakkan penanda aras yang baik bagi kecemerlangan JKM baik di peringkat kebangsaan, antarabangsa mahu pun di peringkat Jabatan, justeru untuk mencapai matlamat dan sasaran tahun 2016 ini, marilah kita

terus mendokong dan mempertingkatkan tekad serta azam untuk berusaha dengan lebih gigih, disiplin yang tinggi, berintegriti dan amanah dalam satu pasukan yang kuat sepertimana yang telah diassimilasikan (digarap) dan dibudayakan oleh kita di JKM iaitu # **Standing Together**.

**Tuan-Tuan dan Puan-Puan sekalian.**

Saya ingin berkongsi beberapa program dan inisiatif baharu yang telah kita laksanakan di JKM dengan tuan-tuan dan puan-puan semua iaitu seperti berikut:

### **1) Sambutan Hari Pekerja 2016**

Setiap tahun negara meraikan **Hari Pekerja** sebagai satu manifestasi penghargaan kerajaan terhadap sumbangan warga pekerja dalam menjayakan agenda pembangunan negara. Tema Sambutan Hari Pekerja bagi tahun 2016

adalah “**PEKERJA BERKEMAHIRAN PENGGERAK EKONOMI**”. Selaras dengan tema tersebut, JKM telah melaksanakan inisiatif membangunkan kemahiran warga kerja JKM serta mereka yang terlibat dalam perkhidmatan berkaitan menerusi NOSS atau Standard Kemahiran Pekerjaan Kebangsaan (***National Occupational Skills Standard***). Di bawah sektor penjagaan dan perkhidmatan komuniti telah melibatkan sebanyak 7 subsektor iaitu :

- 1) Penjagaan Kanak-kanak
- 2) Penjagaan Orang Kurang Upaya



- 3) Pemulihan Dalam Komuniti
- 4) Penjagaan Warga Emas
- 5) Kebajikan Sosial
- 6) Perkhidmatan Komuniti
- 7) Pekerja Domestik.

NOSS ini telah dibangunkan bagi mempertingkatkan mutu dan kemahiran pegawai serta mereka yang terlibat dalam industri dalam melaksanakan tugas serta

perkhidmatan yang berkualiti menerusi perancangan strategik yang jitu. Justeru saya mengharapkan warga JKM terus meningkatkan profesionalisme dan iltizam dengan pemikiran dinamik dan berinovatif selaras dengan transformasi penyampaian perkhidmatan kebajikan yang telah dirancang.

Saya juga ingin berkongsi dengan inisiatif baharu yang dapat mengubah landskap budaya kerja warga JKM yang lebih berdaya saing dan dinamik iaitu :

## **2) Inisiatif “MIRACLE”**

### ***i) Mystery Shopping***

Pemantuan dan lawatan tanpa dimaklumkan kepada PKMD dan ketua institusi melalui kaedah pemerhatian, panggilan telefon, temubual, semakan dokumen dan pemantauan secara maya.

## ii) Inspektorat

Makluman secara bertulis ke PKMD / Institusi sebelum lawatan diadakan. Melalui inspektorat ini ianya dapat membina satu standard kualiti perkhidmatan, sebagai pelengkap (*compliment*) kepada sistem kawalan dalaman dan audit sedia ada, menanam budaya siap siaga disamping tidak melupakan memberikan penghargaan dan pengiktirafan kepada amalan-amalan terbaik. Pendekatan inspektorat adalah memberi fokus

**kepada memperbaiki kelemahan dan bukannya untuk mencari kesalahan.**

***iii) Revisit, Inspect and Correct (RiCo)***

Pemantuan berterusan melalui lawatan, pemeriksaan dan membuat pembetulan bagi memantapkan lagi sistem perkhidmatan.

#### iv) **Audit**

Mekanisme ***check and balance*** yang memberi fokus kepada keberkesanan tadbir urus, kecekapan dan keberkesanan operasi Jabatan melalui pematuhan kepada dasar, peraturan dan SOP. Selain itu juga, mekanisme ini menilai risiko dan integriti sistem kawalan dalaman dan sekaligus memantapkan proses penyampaian perkhidmatan. Program / aktiviti perlu dilaksanakan dengan berhemah dan sumber diurus

dengan cekap dan berkesan tanpa mengeneipkan aspek integriti tinggi.

**v) *See To Care (C2C)***

Merupakan inisiatif program turun padang yang bersesuaian dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1/2015 bertarikh 1 Oktober 2015. Dilaksanakan oleh Jawatankuasa Pelaksana Program Turun Padang yang dipengerusikan oleh KPKM, ahli-ahli

terdiri daripada Pengarah Pengurusan dan Pengarah-Pengarah Bahagian berkaitan dan diurus setiakan oleh Bahagian Kawalan Standard. Melalui **C2C**, ianya merupakan platform bagi menyuarakan pandangan daripada pelbagai peringkat dan lapisan yang sekaligus isu di peringkat akar umbi dapat difahami seterusnya penambahbaikan dapat dilaksanakan dengan cepat dan berkesan oleh pengurusan tertinggi Jabatan. Pendekatan penting dalam **C2C** ini adalah dokumentasi kepada setiap pandangan, isu dan penambahbaikan



yang telah diambil untuk dijadikan rujukan di masa-masa akan datang.

**vi) Listen**

Mendengar adalah satu cara terbaik dalam mempertingkatkan kekuatan organisasi selain bermuhasabah serta responsif terhadap isu-isu yang diutarakan. Melalui **Listen** ini, komen, maklumbalas, aduan, pandangan, laporan malahan pujian dan

penghargaan perlu diambil berat dengan mengambil kira tahap perkhidmatan yang disampaikan dan seterusnya memberi penambahbaikan kepada isu-isu yang dibawa demi kebaikan organisasi.

#### ***vii) Engagement***

*Keterlibatan komitmen* dengan semua pihak sama ada organisasi, pengurusan tertinggi, kakitangan pelbagai peringkat, sukarelawan, PSK, Badan Korporat dan klien.

***Engagement*** boleh dalam pelbagai bentuk seperti

jalinan kerjasama, program turun padang, perjumpaan, konferens, mesyuarat dan sebagainya.

Menerusi Inisiatif **MIRACLE** ini menggariskan kepada 4 tindakan iaitu :

- i) Tindakan **serta merta** (Quick Win) – Pembedulan dibuat dalam tempoh 14 hari.
- ii) Tindakan **jangkamasa pendek** – tindakan pembedulan dalam tempoh 3 bulan.

- iii) Tindakan **jangkamasa sederhana** – Pelan tindakan dalam tempoh masa 3 hingga 6 bulan
- iv) Tindakan **jangkamasa panjang** – Perancangan dan tindakan melebihi 6 bulan.

Rumusannya, inisiatif **MIRACLE** menitikberatkan kecemerlangan keberhasilan menerusi **amalan terbaik dalam perkhidmatan, penanda aras (KPI), wow factor dan role model.**

### **3) Rang Undang-undang Kanak-kanak (Pindaan) 2016.**

Rang Undang-undang Kanak (Pindaan) 2015 yang telah diluluskan di Parlimen pada 4 Mei 2016 telah diwartakan semalam iaitu 25 Julai 2016. Dengan pewartaan ini nama RUU KK ini telah menjadi Akta Kanak-kanak (Pindaan) **2016** dan pihak Kementerian bercadang untuk menguatkuasakan Akta dalam masa terdekat dimana tarikhnya masih belum dimaklumkan kepada pihak JKM lagi. Selaras dengan itu, semua pegawai di peringkat

institusi, daerah mahupun negeri perlu bersedia sekiranya Akta ini dikuatkuasakan bila-bila masa sahaja dari sekarang. Persediaan rapi yang telah dan sedang dibuat dari masa ke semasa perlu dimantapkan lagi bagi memastikan perlaksanaannya berjalan lancar seperti yang diharapkan. Saya juga mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah kepada pasukan RUUKK dan ini merupakan kejayaan kita semua.

#### 4) Projek Rintis *Diversión*

Satu projek rintis *Diversión* akan dilaksanakan oleh KPWK M dengan kerjasama agensi lain yang berkaitan di bawah peruntukan kewangan UNICEF. Elemen *Diversión* atau suatu proses pengalihan kanak-kanak yang terlibat dengan jenayah daripada memasuki sistem perundangan telah tidak dimasukkan di dalam Rang Undang-undang Kanak (Pindaan) 2015. Pilot projek bagi program ini akan dijalankan di beberapa daerah yang sedang dikenalpasti

oleh KPWKM. Diharapkan pegawai yang terlibat dapat memberi kerjasama dalam menjayakan projek ini.

### **5) Portal JKM berwajah baharu dan go-live.**

Portal JKM kini telah berwajah baharu dan go-live mulai 16 Jun 2016. Ciri-ciri yang ditampilkan pada portal JKM yang baharu adalah pada nilai-nilai estetika antara muka, berinformasi serta mesra pengguna selain mengintegrasikan kesemua portal-portal JKMN dalam satu portal. Ianya selari dengan arahan MAMPU untuk



merasionalisasikan semua portal JKM Negeri dibawah satu portal utama.

## 6) **1Serve**

**1Malaysia Customer Service of Civil Servants** atau **1Serve** merupakan transformasi perkhidmatan kaunter kerajaan yang sebelum ini mengamalkan konsep satu (1) kaunter untuk satu (1) perkhidmatan kepada (1)

kaunter pelbagai perkhidmatan. Sehubungan dengan itu, prinsip utama pelaksanaan adalah untuk memberi perkhidmatan berimpak tinggi, meminimumkan kos, gerak kerja yang pantas dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui sistem penyampaian petugas barisan hadapan (*front liner*) yang berkesan dalam sektor awam menerusi jaringan kerjasama strategik dengan agensi swasta khususnya dalam bidang latihan dan perkongsian amalan-amalan terbaik.

Inisiatif **1Serve** ini akan memberikan perkhidmatan pantas kepada klien jabatan yang berurusan di kaunter. Pada masakini, ekspektasi masyarakat begitu tinggi terhadap perkhidmatan Jabatan. Sejalan dengan itu, JKM harus memberikan perhatian yang penting dalam implementasi inisiatif ini. Menyedari impak 1Serve ini, JKM memperluaskan ke 7 lokasi iaitu di JKMWPKL, PKMD Klang, Gombak, Hulu Langat, Timur Laut, Seremban dan PKMB Sibul.

## 7) **Perkhidmatan *Respite Care***

Pihak Jabatan telah memperkenalkan satu perkhidmatan baharu iaitu perkhidmatan Respite Care mulai tahun ini. Sebagai perintis, Perkhidmatan Respite Care ini dilaksanakan di Rumah Seri Kenangan Cheras dan telah mula beroperasi pada 30 Mac 2016.

Respite Care adalah perkhidmatan alternatif kepada waris/ penjaga untuk menempatkan secara sementara Warga Emas dalam jagaannya di institusi bagi suatu tempoh tertentu, disebabkan tuntutan tugas di luar kawasan atau negara, atau apa-apa sebab yang memerlukan Warga Emas ditempatkan di institusi dengan jaminan keselamatan.

Perkhidmatan *Respite Care* merangkumi jagaan dan perlindungan kepada Warga Emas di samping

pengurusan dan penyediaan keperluan asas seperti makanan, kesihatan dan tempat tinggal di institusi.

**8) *Record Of Discussions (RoD) On The Project On Successful Ageing: Community Based Programmes And Social Support System In Malaysia***

Di peringkat Antarabangsa pula, untuk makluman semua hadirin pada 25 Jun 2015 Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), dan *Japan International Cooperation Agency* (JICA) telah menandatangani

*Record Of Discussions On The Project On Successful Ageing: Community Based Programmes And Social Support System In Malaysia* bagi tempoh dua tahun.

Dalam tempoh ini, kepakaran dari Jepun berkaitan warga emas akan dikongsikan dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat melalui seminar, latihan dan perbincangan. Seramai lebih kurang 32 orang pegawai JKM akan dilatih secara **hands-on** dan dijadikan pakar rujuk berhubung isu-isu warga emas. Pada bulan

Ogos 2016 nanti, seramai 18 orang pegawai JKM akan mengikuti latihan di Jepun serta Thailand bagi fasa pertama program ini.

## **9) Program Khalifah Junior**

Program Khalifah Junior merupakan satu inisiatif baru Bahagian Kanak-Kanak (BKK). Program ini bertujuan :



- 1) untuk menggilap potensi diri dan kreativiti kanak-kanak di dalam pelbagai bidang di institusi kanak-kanak.
- 2) supaya kanak-kanak boleh dijadikan contoh kepada kanak-kanak yang lain di institusi.
- 3) ianya dapat memantapkan fahaman agama kanak-kanak melalui aktiviti hafazan, azan, pidato, bercerita kisah-kisah nabi dan kuiz minda.

Program ini akan dilaksanakan pada 5 hingga 7 Ogos 2016 akan datang yang melibatkan seramai 190 orang kanak-kanak daripada 40 buah institusi kanak-kanak seluruh negara.

## 10) ***Deinstitutionalisation (DI)***

Pelaksanaan Program ***Deinstitutionalisation*** atau DI adalah program untuk menggantikan penempatan kanak-kanak di institusi kepada penempatan kanak-kanak berasaskan keluarga dalam komuniti terutama

bagi kanak-kanak yang dalam cadangan dimasukkan ke institusi JKM atau yang sedang berada di dalam insitusi JKM. Jagaan berasaskan keluarga adalah lebih baik berbanding institusi kerana mempunyai elemen *personal care* yang lebih kondusif untuk perkembangan dan pembangunan kanak-kanak.

Sehingga Jun 2016 seramai 279 kanak-kanak di dalam institusi dan komuniti telah ditempatkan kepada

ibubapa pelihara, Orang Yang Layak dan Sesuai serta di NGO.

**Tuan-Tuan dan Puan-Puan sekalian,**

Besarliah harapan saya agar majlis hari ini secara tidak langsung terus memekarkan semangat kerja berpasukan di organisasi kita ini. Kerja berpasukan mempunyai banyak kelebihan kerana ia saling bergantung dari segi keupayaan, kepakaran, kemahiran dan pengetahuan serta komitmen

terhadap prestasi pasukan dan bersedia melaksanakan tugas secara bersama.

Sebelum saya mengakhiri ucapan pada pagi ini, sekali lagi saya ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada pegawai dan kakitangan Bahagian Pengurusan, Bahagian DSA, Bahagian Kanak-kanak dan CSO yang menjadi setia perhimpunan pada kali ini.

Sekian. Wabilahi-taufik-wahidayah, wasalamualaikum-warahmatulahiwaraktuh.