



KERAJAAN NEGERI KELANTAN

**PEKELILING AM NEGERI KELANTAN
BILANGAN 1 TAHUN 2008**

**KOD ETIKA
ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM
NEGERI KELANTAN**

**BAHAGIAN SUMBER MANUSIA
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN
TAHUN 2008**



KERAJAAN NEGERI KELANTAN

**PEKELILING AM NEGERI KELANTAN
BILANGAN 1 TAHUN 2008**

**KOD ETIKA
ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM
NEGERI KELANTAN**

**BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN
TAHUN 2008**

**Cetakan Kedua
1 Januari 2013**

KANDUNGAN

PEKELILING AM NEGERI BILANGAN 1/2008 KOD ETIKA ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM NEGERI KELANTAN

1.	TUJUAN	1
2.	PENDAHULUAN / LATAR BELAKANG	1
3.	VISI	2
4.	MISI	2
5.	OBJEKTIF	2
6.	NILAI TERAS	2 - 3
7.	NILAI TATAKELAKUAN	4
	7.1. Nilai Tatakelakuan <i>'Ubudiyyah</i>	4 - 5
	7.2. Nilai Tatakelakuan <i>Mas'uliyah</i>	5 - 7
	7.3. Nilai Tatakelakuan <i>Itqan</i>	7 - 10
8.	ANTARA NILAI-NILAI MURNI UNTUK AMALAN ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM NEGERI KELANTAN	11 - 12
9.	SURAT AKU JANJI	13
10.	IKRAR ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM	13
11.	PEMAKAIAN	13

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN A	14 - 17
KONSEP PELAKSANAAN NILAI TERAS	
LAMPIRAN B	18 - 20
TATAKELAKUAN	
LAMPIRAN C	21 - 22
SURAT AKU JANJI	
LAMPIRAN D	23
IKRAR ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM NEGERI KELANTAN	

PEKELILING AM NEGERI BILANGAN 1/2008

KOD ETIKA ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM NEGERI KELANTAN

1. TUJUAN:

- 1.1. Pekeliling Am ini dikeluarkan bagi memaklumkan kepada Ketua-ketua Jabatan Kerajaan, Ketua-ketua Badan-badan Berkanun, Ketua-ketua Jajahan serta Pihak-pihak Berkuasa Tempatan berkenaan pemakaian Kod Etika Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan sebagaimana yang telah diputuskan oleh Kerajaan Negeri menerusi persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan Bil. 2/174/2008 (86) pada 23 Januari 2008.

2. PENDAHULUAN / LATAR BELAKANG

- 2.1 Pentadbiran Negeri telah menyediakan Kod Etika Anggota Perkhidmatan Awam Negeri sebagai satu garis panduan tatakelakuan untuk dipakai dan dipatuhi oleh semua Anggota Perkhidmatan Awam Negeri. Ianya hendaklah dihayati dan diamalkan dalam menjalankan tugas harian dan kehidupan di luar pejabat sepanjang perkhidmatan.

3. VISI

- 3.1 Untuk menjadikan Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan yang bermanfaat sepanjang masa.

4. MISI

- 4.1 Ke arah Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan yang beretika dan berakhlak mulia.

5. OBJEKTIF

- 5.1 Untuk melahirkan anggota perkhidmatan awam yang berpegang teguh dan menghayati ajaran agama.
- 5.2 Untuk melahirkan anggota perkhidmatan awam yang relevan kepada *stakeholders* dan pelanggan.
- 5.3 Untuk melahirkan anggota perkhidmatan awam yang beretika, berakhlak mulia dan berintegriti tinggi sepanjang masa.

6. NILAI TERAS

- 6.1 Nilai teras Kod Etika Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan terbahagi kepada tiga komponen nilai iaitu :

(i) 'Ubudiyah

Nilai ini merujuk kepada kedudukan manusia sebagai hamba Allah yang diciptakan semata-mata untuk beribadat kepadaNya. Ia memberi signifikan dari sudut sifat diri, tujuan hidup, dan juga cara menjalani kehidupan yang lahir dari pancaran iman dan aqidah yang jelas.

(ii) Mas'uliyah

Nilai ini merujuk kepada kebertanggung-jawaban (akauntabiliti), iaitu segala kerja (tanggungjawab) yang dilakukan di dunia ini akan dipersoalkan oleh Allah di hari pengadilan kelak. Nilai ini merupakan satu konsep khilafah (vicegerence) yang memikul amanah bagi memakmurkan bumi Allah melalui amalan yang berlandaskan syariat.

(iii) Itqan

Nilai ini merujuk kepada kualiti kerja yang boleh diterjemahkan sebagai ketekunan, komitmen dan kesungguhan kerja. Nilai ini akan membentuk peribadi yang berakhlak dan bermoral serta modal insan yang cemerlang dalam melaksanakan tugas.

6.2 Konsep pelaksanaan ketiga-tiga nilai teras ini, dijelaskan di Lampiran 'A'.

7. NILAI TATAKELAKUAN

7.1 Nilai tatakelakuan '*Ubudiyah*

(i) Ikhlas dan Niat Suci

Mempunyai niat melaksanakan tugas kepada Allah SWT untuk mencari rezeki yang halal dan mengharapkan keredhaanNya serta sentiasa berhati mulia dalam melaksanakan tugas tanpa mengharapkan balasan manusia dan menghakis sebarang unsur kepentingan diri sebagai asas pengisian amanah.

(ii) Bekerja Sebagai Ibadat

Sentiasa meyakini bahawa setiap tugas yang dilakukan adalah berupa ibadat dan berusaha untuk mendapatkan keredhaan Allah SWT.

(iii) Pengawasan Allah SWT

Menyedari bahawa segala gerak kerja yang dilakukan adalah sentiasa berada di bawah pengawasan Allah SWT.

(iv) Balasan dan Ganjaran

Menginsafi bahawa segala tugas dan amalan yang baik akan dibalas dengan

ganjaran manakala perbuatan yang buruk akan mendapat hukuman daripada Allah SWT.

(v) Mencapai Keredhaan Allah SWT

Sentiasa meyakini bahawa setiap tugas yang dilakukan adalah untuk mendapatkan keredhaan Allah SWT.

(vi) Bersyukur

Sentiasa menghargai nikmat dan rahmat Tuhan, gembira dapat melaksanakan tugas, kecenderungan melihat keadaan dengan lebih positif, redha dengan kedudukan dan pangkat, berbelanja dengan berhemah dan menggunakan segala nikmat dan pemberian Tuhan ke arah perkara yang diredhaiNya.

7.2 Nilai tatakelakuan '*Mas'uliyah*

(i) Amanah

Sentiasa menyedari hakikat bahawa tugas adalah amanah yang perlu dilaksanakan dengan sebaik mungkin, berusaha menghindar dengan rela hati kepentingan peribadi dari mengatasi kepentingan tugas dan memastikan tiada penyelewengan dalam tugas sama ada dari segi masa,

kuasa, sumber wang dan peralatan serta tenaga kerja.

(ii) Benar

Sentiasa jujur dalam melaksanakan tanggungjawab, bercakap benar dan menepati janji, cermat dan berhemat dalam membuat keputusan, berasaskan profesionalisme, patuh dan setia dalam melaksanakan tugas dan sentiasa bersedia menerima teguran dan nasihat.

(iii) Bertanggungjawab

Sentiasa menerima hakikat akauntabiliti akhir adalah terhadap Tuhan di samping pekerjaan dan majikan, melakukan tugas dengan kesedaran terhadap implikasi baik dan buruk (berwaspada dan jujur), bersedia berkhidmat dan menghulurkan bantuan pada bila-bila masa diperlukan, tidak mengkhianati kepentingan organisasi / institusi / awam dalam menjalankan tugas dan bersedia menjaga maruah agama, bangsa dan negara.

(iv) Berdisiplin

Sentiasa berdisiplin, mematuhi peraturan, memberi keutamaan mengikut kepentingan, mengamalkan cara bekerja yang kemas dan

terancang serta menyanjung tinggi masa dan janji.

(v) Kepatuhan

Sentiasa memberi kepatuhan yang tidak berbelah bahagi kepada organisasi selagi ianya tidak bercanggah dengan syariat Islam. Sentiasa menjaga imej serta bekerja dengan penuh rasa bangga sebagai penjawat awam.

(vii) Berbudi Pekerti Mulia dan Berprasangka Baik

Sentiasa mengamalkan tatakelakuan yang kaya dengan budi pekerti mulia. Teguh dengan amalan nilai-nilai murni dan tidak mementingkan diri sendiri serta sentiasa berprasangka baik dalam hubungan sesama individu semasa menjalankan tugas dan hidup bermasyarakat.

7.3 Nilai tatakelakuan *Itqan*

(i) Mahir

Sentiasa menunjukkan kemahiran, kecekapan, serta kepandaian dalam melaksanakan tugas yang dipertanggungjawabkan.

(ii) Tekun

Sentiasa berusaha bersungguh-sungguh untuk mencapai kesempurnaan dalam tugas dan hidup, mempertingkatkan pengetahuan, kemahiran dan pengalaman untuk membaiki taraf hidup dan berusaha gigih bagi meningkatkan kualiti dan produktiviti dalam perkhidmatan.

(iii) Komitmen

Sentiasa menunjukkan sikap melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan dengan penuh minat, perhatian, bertenaga, memberi sokongan serta keazaman / iltizam yang tinggi.

(iv) Cepat, Tepat dan Berkualiti

Sentiasa bersedia menjalankan sesuatu tugas yang diberikan itu dengan serta merta dan dapat menghasilkan output yang bermutu tinggi serta menepati kehendak *stakeholders* dan pelanggan.

(v) Kreatif

Sentiasa berusaha melalui pelbagai cara dan kaedah yang sesuai dalam bentuk yang mudah dan praktikal untuk menghasilkan kerja dan tugas yang lebih berkualiti.

(vi) Inovatif

Sentiasa bersedia melahirkan pemikiran yang positif dan terbuka serta bersedia menerima sebarang perubahan dan berusaha menguasainya melalui kaedah dan strategi yang berkesan untuk memberi perkhidmatan yang cemerlang.

(vii) Bekerjasama dan Bermuafakat

Sentiasa mengamalkan sikap tolong menolong, permuafakatan, bersikap sukarela menyertai aktiviti-aktiviti organisasi dan berkerja sebagai satu pasukan yang mantap bagi melahirkan suasana harmoni dan keseronokan bekerja. Sentiasa mengamalkan slogan 'muafakat membawa berkat'.

(viii) Berbudi Bahasa dan Berperibadi Mulia

Sentiasa mengamalkan tuturkata, kelakuan, sopan santun, tatatertib, akal, kebijaksanaan dan perbuatan kebajikan yang tercantum dalam kata-kata akhlak mulia dan merangkumi konsep nilai budi bahasa dan sentiasa memberi layanan dan perkhidmatan yang mesra, sopan dan ramah kepada pelanggan serta mengamalkan pergaulan yang akrab dan mesra sesama warga kerja dan masyarakat.

(ix) Bijaksana

Sentiasa berusaha melaksanakan tugas dan tanggungjawab secara bijaksana berpandukan ilmu, kemahiran dan tahap profesionalisme yang tinggi dengan pertimbangan yang teliti berasaskan fakta tertentu dengan mengambil kira kepentingan organisasi, perkhidmatan dan negara.

(x) Telus

Mewujudkan prosedur kerja dan melaksanakan tindakan yang telus, lengkap serta menyelesaikan kerja mengikut masa yang ditetapkan. Berusaha memaklumkan maklumat, tindakan dan keputusan yang telah diambil kepada pihak yang berhak selagi ianya tidak bercanggah dengan undang-undang, peraturan-peraturan dan arahan pentadbiran.

(xi) Adil

Sentiasa berusaha membuat pertimbangan yang saksama semasa membuat keputusan dalam setiap tindakan berasaskan undang-undang, peraturan-peraturan, arahan pentadbiran, keutamaan dan fakta yang lengkap dan tepat.

7.4. Nilai-nilai tatakelakuan ini dijelaskan di Lampiran 'B'.

8. ANTARA NILAI-NILAI MURNI UNTUK AMALAN ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM NEGERI KELANTAN

8.1 Berikut merupakan antara nilai-nilai murni yang perlu menjadi amalan, iaitu :

- Kepercayaan Kepada Tuhan
- Kesetiaan Kepada Negara dan Pemerintah
- Mematuhi Undang-Undang dan Peraturan
- Keikhlasan Diri
- Hormat Menghormati
- Kasih Sayang
- Semangat Kemasyarakatan
- Berpengetahuan
- Kebersihan Fizikal dan Mental
- Semangat Kejiranan
- Semangat Kerjasama
- Kesederhanaan
- Kesyukuran dan Keredhaan
- Berdaya Saing
- Menghargai Masa
- Semangat Hidup Bermasyarakat
- Menghulur dan Menerima Kemaafan
- Disiplin Diri
- Bertanggungjawab
- Beramanah
- Adil
- Tolong Menolong
- Bermuafakat

- Prihatin
- Sabar
- Bertimbang Rasa
- Toleransi
- Bersimpati
- Merendah Diri
- Bersungguh-sungguh
- Menghormati Hak Setiap Individu
- Menyayangi Diri, Keluarga, Jiran dan Masyarakat
- Suci Hati
- Berfikiran Positif
- Amalan Baik
- Sedia Berkorban Untuk Kebaikan Bersama
- Berkongsi Untung Nasib
- Benar
- Berani
- Murah Hati
- Yakin Diri
- Berpada-pada
- Berlemah Lembut
- Berterus Terang
- Bercita-cita Tinggi
- Tidak Mengambil Hak Orang Lain
- Mencintai Alam Semulajadi
- Tidak Benci Membenci
- Tiada Hasad Dengki
- Percaya Kepada Qada dan Qadar

9. SURAT AKU JANJI

- 9.1 Semua anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan mestilah sentiasa mematuhi dan menandatangani Surat Aku Janji mengikut Peraturan-Peraturan Pegawai Awam Negeri Kelantan (Kelakuan dan Tatatertib) 1996 sebagaimana di Lampiran 'C'.

10. IKRAR ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM

- 10.1 Ikrar anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan adalah sebagaimana di Lampiran 'D'.

11. PEMAKAIAN

- 11.1 Pekeliling ini adalah berkuatkuasa mulai pada 23hb. Januari 2008.

Sekian, dimaklumkan.



(DATO' HJ. MOHD AISERI BIN ALIAS)
Setiausaha Kerajaan
Negeri Kelantan

Bertarikh : 02 Rabiulawal 1429H
10 Mac 2008

KONSEP PELAKSANAAN NILAI TERAS

Konsep pelaksanaan nilai teras

Konsep ini adalah tentang bagaimana konsep-konsep nilai teras dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya konsep ini, diharapkan dapat membantu masyarakat untuk memahami dan mengamalkan nilai-nilai teras sebagai pedoman dalam berperilaku sehari-hari.

1. Konsep ini adalah tentang bagaimana konsep-konsep nilai teras dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

2. Konsep ini adalah tentang bagaimana konsep-konsep nilai teras dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

LAMPIRAN A

Konsep pelaksanaan nilai teras

Dalam kehidupan sehari-hari, kita sebagai manusia memiliki tanggung jawab yang besar terhadap diri kita sendiri, keluarga, masyarakat, dan bangsa. Oleh karena itu, kita perlu memiliki konsep-konsep nilai teras yang dapat membimbing kita dalam berperilaku sehari-hari. Konsep-konsep nilai teras ini adalah tentang bagaimana kita dapat mengamalkan nilai-nilai teras dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya konsep-konsep nilai teras ini, diharapkan dapat membantu masyarakat untuk memahami dan mengamalkan nilai-nilai teras sebagai pedoman dalam berperilaku sehari-hari.

KONSEP PELAKSANAAN NILAI TERAS

1. Konsep pelaksanaan nilai '*Ubudiyyah*

Konsep ini melahirkan prinsip-prinsip dalam pengurusan organisasi. Beberapa prinsip berikut adalah antara aplikasi konseptual pentadbiran. Ia boleh disebut sebagai prinsip-prinsip pengurusan Islam, iaitu:

- Konsep *Tauhidiyyah* iaitu meletakkan sebab, tujuan dan ketaatan kepada Allah S.W.T.;
- Konsep *Syura* (mesyuarat) iaitu meletakkan kemuafakatan sebagai prinsip; dan
- Konsep *al-Musawah* (kesamaan) iaitu kesamaan hak dan tanggungjawab disisi Allah S.W.T.

2. Konsep pelaksanaan nilai *Mas'uliyah*

Dalam konteks tanggungjawab ini, khususnya ia boleh dilihat dalam kaitan tugas manusia sebagai khalifah. Tugas ini boleh dikaitkan dengan tanggungjawab memakmurkan muka bumi dengan undang-undang Allah S.W.T. (Sarak). Tanggungjawab pula akan hancur jika tidak dikawal dengan Syarak. Di sinilah konsep *Mas'uliyah* memerlukan penggunaan kaedah-kaedah fiqah. Antara kaedah-kaedah fiqah yang asas dalam melaksanakan tanggungjawab ini ialah:

- (i) Setiap perkara berasaskan dengan niat

Kaedah yang pertama akan memastikan seseorang itu mempunyai niat yang betul, dengan nilai tatakelakuan '*Ubudiyah*'.

- (ii) Keyakinan tidak boleh dihalang oleh keraguan

Kaedah yang kedua akan membuatkan seseorang terus bertekad dengan kerja-kerjanya setelah meyakini, kebenaran kerja-kerja tersebut, walaupun dihasut dan ditohmah malah ditimbulkan keraguan oleh musuh.

- (iii) Kesukaran boleh membawa kemudahan

Kaedah ketiga akan menjadikan penjawat awam tidak menghadapi persoalan halangan, walaupun berdepan dengan sesuatu yang dalam keadaan biasa adalah haram. Ini berlaku bila keadaan memaksa (*darurah*).

- (iv) Kemudharatan hendaklah dihindarkan

Kaedah keempat akan menjadikan seseorang pentadbir itu berwaspada dengan sesuatu yang buruk dan selalu bertindak mengurangkan atau membasmi risiko. Mereka membuat pilihan yang tepat dalam keadaan yang penuh kritikal.

(v) Adat boleh menjadi Sandaran hukum

Kaedah kelima pula akan memastikan sesuatu yang telah menjadi tradisi yang baik dipatuhi dan diamalkan.

3. Konsep pelaksanaan *Itqan*

Konsep *Itqan* bukan sahaja merujuk kepada pencapaian (*performance*) fizikal tetapi juga memerlukan kemahiran, komitmen, keyakinan, tumpuan (*determination*) dan lain-lain yang merujuk kepada sifat hati.

Itqan memerlukan sifat-sifat lain untuk menyokong atau merealisasikan. Ini dapat dikaitkan dengan empat sifat yang wajib bagi Rasul iaitu:

<i>Sidiq</i>	(benar)
<i>Amanah</i>	(jujur)
<i>Tabligh</i>	(penyampai yang benar)
<i>Fatanah</i>	(bijaksana)

Jika seseorang penjawat awam memiliki sifat-sifat tersebut, beliau berpotensi tekun terhadap kerjanya. Dengan itu akan dapat mengelak sesuatu yang sebaliknya seperti sifat-sifat mustahil bagi Rasulullah s.a.w. iaitu bohong, khianat, menyorok dan tidak cekap. Dengan itu sifat-sifat tercela (*mazmumah*) dapat dihindarkan dalam pentadbiran dan kerajaan. Hasil dari asas-asas ini akan lahir sikap cemerlang dan hasil kerja yang bermutu tinggi. Dalam usaha ini konsep pengurusan

moden mencadangkan beberapa konsep yang banyak diguna pakai di seluruh dunia. Secara tradisi, ajaran Islam pula menekankan persoalan akhlak. Di antara yang boleh diingatkan di sini ialah seperti aspek-aspek:

- (i) Bekerja dengan azam yang kuat (*al-Nahl: 97*)
- (ii) Bekerja dengan ikhlas dan amanah (*al-Nisa': 58*)
- (iii) Bekerja dengan cekap dan bersungguh-sungguh (*al-Taubah: 105*)
- (iv) Bekerja dengan semangat gotong-royong (*al-Maidah: 2*)
- (v) Bekerja dengan matlamat kebahagiaan manusia sejagat (*al-Hujurat: 10*)

Tema dan falsafah '*Ubudiyah, Mas'uliyah* dan *Itqan* adalah tema dan falsafah hidup seorang muslim dalam merealisasikan aqidah, syariah dan akhlak dalam Islam. Ia berupa terjemahan amali Islam dalam kehidupan.

Tiga falsafah atau konsep ini menjadi kayu pengukur bagi menilai seorang penjawat awam. Ia menjadi parameter terhadap prestasi kerja. Ukurannya bersifat kualitatif. Ukuran ini adalah ukuran falsafah dan kebijaksanaan. Seorang pekerja akan merasakan "dosa tidak membuat kerja adalah lebih besar daripada dosa tersilap dalam membuat kerja".

TATAKELAKUAN

Tatakelakuan Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kakantan berkuatkuasanya terhadap orang-orang yang sebagai warga Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kakantan serta ada tugas-tugas dan tanggungjawab yang dipertanggungjawabkan dengan teliti dan berketetapan hati, serta ada di samping itu juga sebagai orang-orang yang berprestasi dan berkeadilan sebagai warga Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kakantan yang berintegritas tinggi dan berkeadilan serta berkeadilan. Tatakelakuan Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kakantan adalah seperti berikut:

1. Kawalannya

LAMPIRAN B

(i) Tidak mahu melakukan kesalahan yang bersepele dan mahu yang orang-orang sebagai orang-orang yang berprestasi.

(ii) Mahu jadi orang-orang yang berprestasi dan berkeadilan yang baik untuk masyarakat.

(iii) Mahu yang berprestasi dan berkeadilan dalam menghadapi cabaran dan tantangan.

TATAKELAKUAN

1. Tatakelakuan Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan menggariskan tingkah laku oleh seseorang warga Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan sama ada ianya pemimpin atau anggota yang dipimpin, cara berhubung dengan rakan sekerja dan pelanggan sama ada di kaunter atau melalui telefon. Dengan ini, imej dan reputasi mereka sebagai warga Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan yang berintegriti tinggi dan berwibawa sentiasa terpelihara. Tatakelakuan Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan adalah seperti berikut-

1.1. Ketua/Pemimpin

- (i) Layanan baik dan berbudi terhadap kakitangan bawahan;
- (ii) Sikap murah hati, sentiasa menunjuk ajar dan melayan orang bawahan sebagai seorang 'insan'.
- (iii) Ketua perlu mempunyai ketinggian budi bahasa dan nilai-nilai yang baik untuk diteladani; dan
- (iv) Ketua yang baik juga perlu adil dan saksama dalam membuat pertimbangan dan keputusan.

1.2. Orang yang dipimpin

Setiap warga Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan hendaklah pada bila-bila masa:-

- (i) Mematuhi arahan ketua; dan
- (ii) Sentiasa menepati masa selagi tidak bercanggah dengan hukum Syarak.

1.3. Rakan sekerja

- (i) Saling hormat-menghormati antara satu sama lain;
- (ii) Menunjukkan budi pekerti yang mulia, menggunakan bahasa yang halus dan bertimbang rasa;
- (iii) Mengamalkan sikap bantu membantu dan bermuafakat dalam melaksanakan tugas; dan
- (iv) Menerima nasihat, teguran, tunjuk ajar dengan hati yang terbuka.

1.4. Perkhidmatan kaunter

- (i) Menerima pelanggan dengan mesra dan semangat ingin memenuhi keperluan mereka;

- (ii) Memberi perkhidmatan yang cekap dan cepat;
- (iii) Melayani pelanggan dengan adil dan mengikut giliran yang sepatutnya; dan
- (iv) Melafazkan ucapan yang dapat melahirkan suasana yang baik dan pelanggan merasa diri mereka dihargai dan terus ingin berurusan seperti 'Terima Kasih', 'Jumpa Lagi' dan '*Assalamu'alaikum*'.

1.5. Perkhidmatan telefon

- (i) Bercakap dengan nada suara yang lembut, terang, jelas, sederhana, mesra dan bersedia membantu tanpa diminta;
- (ii) Elakkan daripada kedengaran bosan dan keletihan semasa melayan panggilan dan jangan sesekali membiarkan emosi mempengaruhi tugas; dan
- (iii) Jangan membiarkan pemanggil menunggu lebih dari setengah minit (30 saat) dan bersedia memohon maaf jika pemanggil menunggu lama.

JADUAL PERTAMA
[Perenggan 19(1)(c)]

SURAT AKU JANJI

Saya

No. Kad Pengenalan

Beralamat di

dengan ini sesungguhnya berjanji bahawa saya akan mematuhi Peruntukan Peraturan-Peraturan Pegawai Awam Negeri Kelantan (Kelakuan dan Tata tertib) 1996 dan Perintah-perintah Am, pekeliling dan surat pekeliling, peraturan dan arahan lain yang dikeluarkan dan dikuatkuasakan oleh kerajaan dari semasa ke semasa sepanjang tempoh perkhidmatan saya dengan kerajaan. Maka dengan itu saya berjanji, sebagaimana yang telah dikehendaki oleh peraturan 4 Peraturan-Peraturan Pegawai Awam Negeri Kelantan (Kelakuan dan Tata tertib) 1996 dan Peraturan-Peraturan Pegawai Awam Negeri Kelantan (Perlantikan, Kenaikan Pangkat dan Penamatan Perkhidmatan) 2009 bahawa saya-

- i) akan sentiasa berpegang teguh kepada ajaran agama;
- ii) akan sentiasa taat kepada Raja dan Negara
- iii) akan sentiasa melaksanakan tugas saya sebagai pegawai dengan cermat, bersungguh-sungguh, cekap, jujur, amanah, dan bertanggungjawab;
- iv) tidak akan membelakangkan tugas awam demi kepentingan peribadi saya;
- v) tidak akan berkelakuan dengan cara yang mungkin menyebabkan kepentingan peribadi saya bercanggah dengan tugas awam saya;
- vi) tidak akan berkelakuan dengan cara yang boleh menimbulkan syak yang munasabah bahawa saya telah membiarkan kepentingan peribadi saya bercanggah dengan tugas rasmi saya sehingga menjejaskan kegunaan saya sebagai pegawai awam;

- vii) tidak akan menggunakan kedudukan saya sebagai pegawai awam bagi faedah diri saya sendiri;
- viii) tidak akan berkelakuan dengan cara yang boleh memburukkan dan mencemarkan nama perkhidmatan saya;
- ix) tidak akan membawa atau cuba membawa sebarang bentuk pengaruh atau tekanan luar untuk menyokong atau memajukan tuntutan saya atau tuntutan pegawai awam lain berhubung dengan perkhidmatan awam; dan
- x) tidak akan ingkar perintah atau kelakuan dengan cara yang boleh ditafsir sebagai ingkar perintah.
- xi) akan mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan dalam Kod Etika Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan. (Pekeliling Am Negeri Kelantan, Bilangan 1 Tahun 2008).

Saya sesungguhnya faham bahawa jika saya disabitkan kerana telah melanggar Aku Janji ini, saya boleh dikenakan tindakan tatatertib mengikut Peraturan-Peraturan Pegawai Awam Negeri Kelantan (Kelakuan dan Tatatertib) 1996 dan Peraturan-Peraturan Pegawai Awam Negeri Kelantan (Perlantikan, Kenaikan Pangkat dan Penamatan Perkhidmatan) 2009.

.....
(Tandatangan Pegawai)

.....
(Jawatan Pegawai)

Di hadapan saya,

.....
(Tandatangan Ketua Jabatan)

.....
(Nama dan No. Kad Pengenalan Ketua Jabatan)

.....
(Tarikh)

.....
(Cop Rasmi Jabatan)

PERATURAN
ANGGOTA PERHIMPUNAN ANCAM
NEGERI KELANTAN

Peraturan Anggota Perhimpunan Ancam Negeri Kelantan
adalah sebagai berikut:

- 1. Berprestasi dalam segala hal.
- 2. Berusaha memajukan ilmu dan kebudayaan Negara.
- 3. Menjunjung tinggi nilai-nilai Pancasila.
- 4. Menghormati dan menjunjung tinggi hak-hak asasi manusia.
- 5. Menghormati dan menjunjung tinggi hak-hak masyarakat.
- 6. Menghormati dan menjunjung tinggi hak-hak individu.

LAMPIRAN D

Peraturan Anggota Perhimpunan Ancam Negeri Kelantan
adalah sebagai berikut:

- 1. Berprestasi dalam segala hal.
- 2. Berusaha memajukan ilmu dan kebudayaan Negara.
- 3. Menjunjung tinggi nilai-nilai Pancasila.
- 4. Menghormati dan menjunjung tinggi hak-hak asasi manusia.
- 5. Menghormati dan menjunjung tinggi hak-hak masyarakat.
- 6. Menghormati dan menjunjung tinggi hak-hak individu.

IKRAR ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM NEGERI KELANTAN

Kami, seluruh anggota Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan berjanji akan :

- Berpegang teguh kepada ajaran agama;
- Sentiasa mencurahkan taat setia kepada Raja dan Negara;
- Mematuhi hasrat dan cita-cita kerajaan;
- Berpegang kepada teras perkhidmatan cemerlang;
- Komited kepada pelaksanaan program kualiti;
- Melaksanakan kepimpinan melalui teladan;

Serta mengaku akan mencurahkan segala tenaga usaha kami ke arah :

- Melaksanakan tugas dengan teratur, berkesan dan berkualiti;
- Memberikan perkhidmatan dengan ikhlas dan cepat kepada pelanggan;
- Mengamalkan sifat-sifat amanah, hormat, bertanggungjawab dan positif;
- Berusaha mempertingkatkan martabat dan kecemerlangan Perkhidmatan Awam Negeri Kelantan, sepanjang masa.