



# GARIS PANDUAN EKSA

EKOSISTEM KONDUSIF SEKTOR AWAM  
KEMENTERIAN DALAM NEGERI

Versi 2.0



# K A N D U N G A N

3	Dasar EKSA
4	Visi & Misi EKSA KDN
5	Objektif EKSA
6	Carta Organisasi EKSA <ul style="list-style-type: none"><li>· Carta Organisasi Jawatankuasa Induk EKSA</li><li>· Carta Organisasi Jawatankuasa Pelaksana EKSA</li><li>· Carta Organisasi Zon EKSA</li></ul>
9	Bab 1 : Tujuan EKSA
10	Bab 2 : Pengenalan EKSA
11	Bab 3 : Faedah Pelaksanaan EKSA
13	Bab 4 : Pelaksanaan EKSA
15	Bab 5 : Audit Dalam EKSA
16	Bab 6 : Standard Penyeragaman EKSA KDN
35	Penutup



**Amalan EKSA merupakan peransang transformasi dan inovasi dalam menyediakan perkhidmatan yang cemerlang bagi memenuhi keperluan pelanggan**

**KETUA SETIAUSAHA  
KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
MALAYSIA**



## FALSAFAH EKSA KEMENTERIAN

---

**Semua Barang Ada Tempatnya,  
Semua Tempat Ada Barangnya**

## VISI EKSA KEMENTERIAN

---

**Sentiasa membudayakan amalan eksa dengan  
membudayakan inovasi, kreativiti, go green, tempat kondusif  
dan berimej korporat**

## MISI EKSA KEMENTERIAN

---

**Menerusi amalan eksa, KDN beriltizam untuk  
mewujudkan suasana kerja yang kondusif dan ceria,  
meningkatkan produktiviti dan mutu perkhidmatan  
secara berterusan dan meningkatkan kecekapan  
melalui disiplin kerja yang cemerlang**

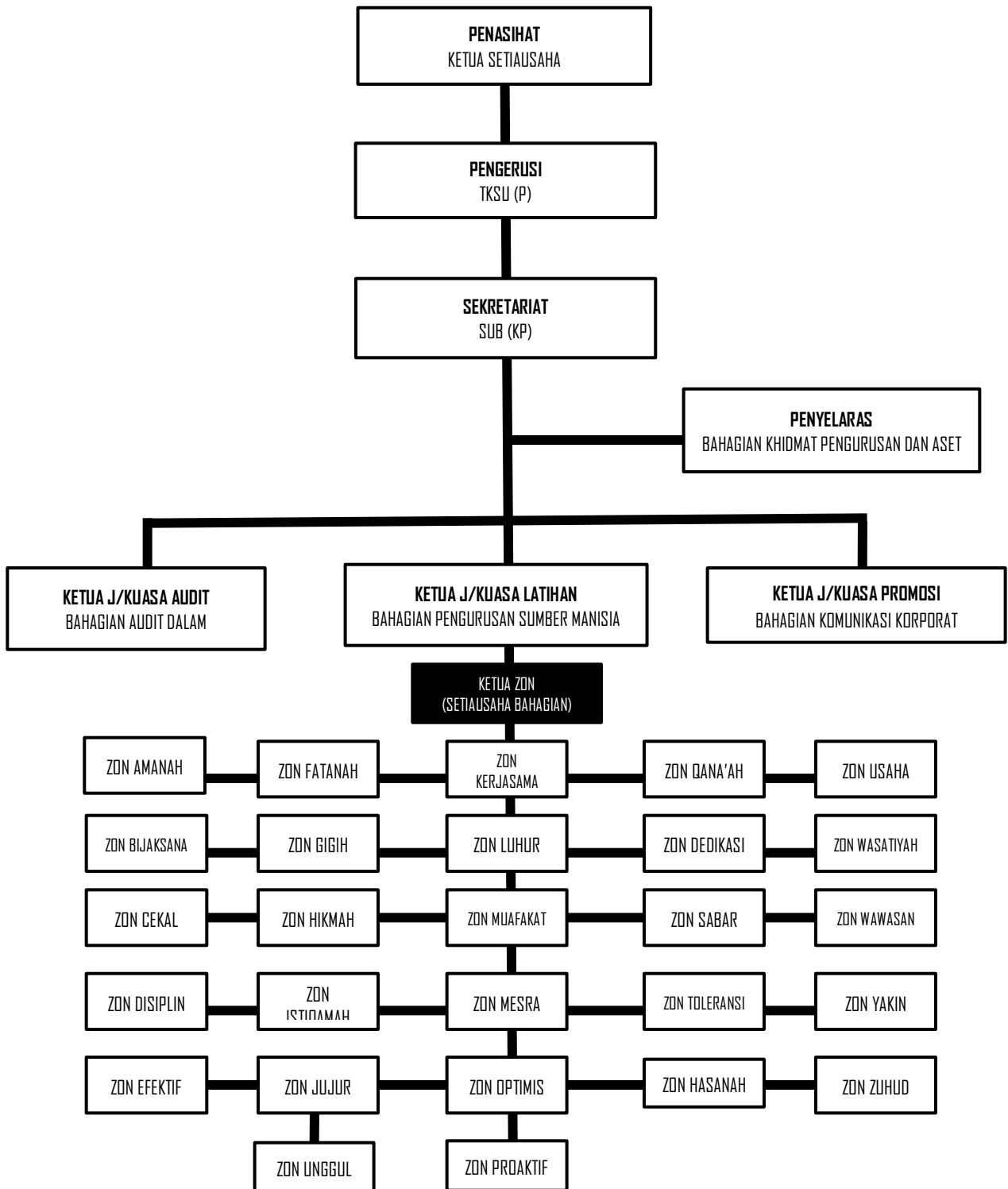


**KDN akan terus menerajui sektor keselamatan dalam negeri dengan menerapkan amalan-amalan kerja terbaik, sentiasa melakukan penambahbaikan dan bekerja secara cekap, kolektif serta sistematik bagi mencapai objektif-objektif seperti berikut:**

- ▶ **Membudayakan inovasi dan penambahbaikan;**
- ▶ **Penyampaian perkhidmatan yang Cepat, Tepat, Integriti (CTI) dan Produktif, Kreatif dan Inovatif (PCI);**
- ▶ **Produktiviti Kementerian dipertingkatkan secara berterusan;**
- ▶ **Persekitaran tempat kerja yang kondusif, bersih, selamat dan selesa; dan**
- ▶ **Warga kerja yang berintegriti.**

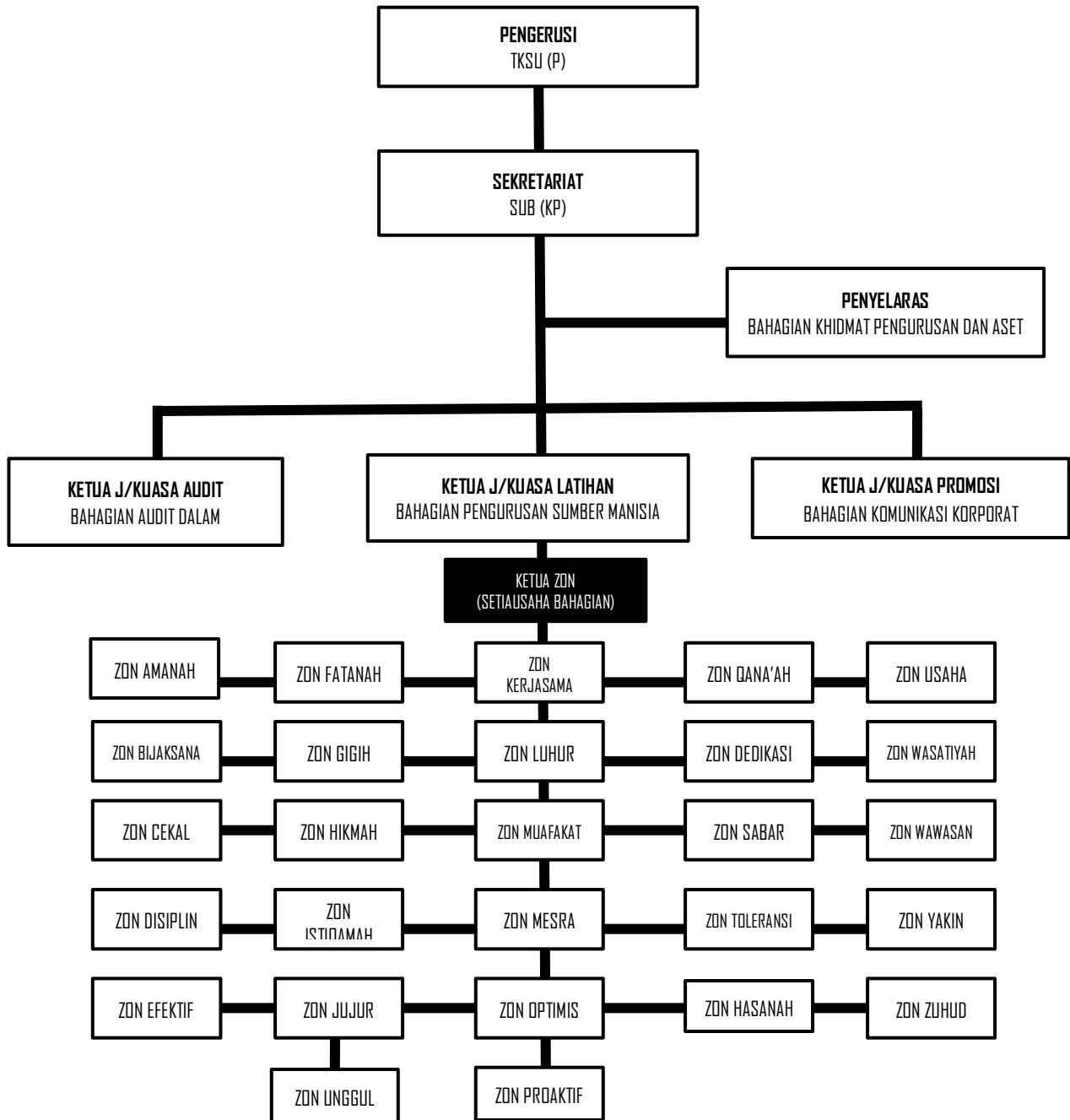


## JAWATANKUASA INDUK EKSA KDN



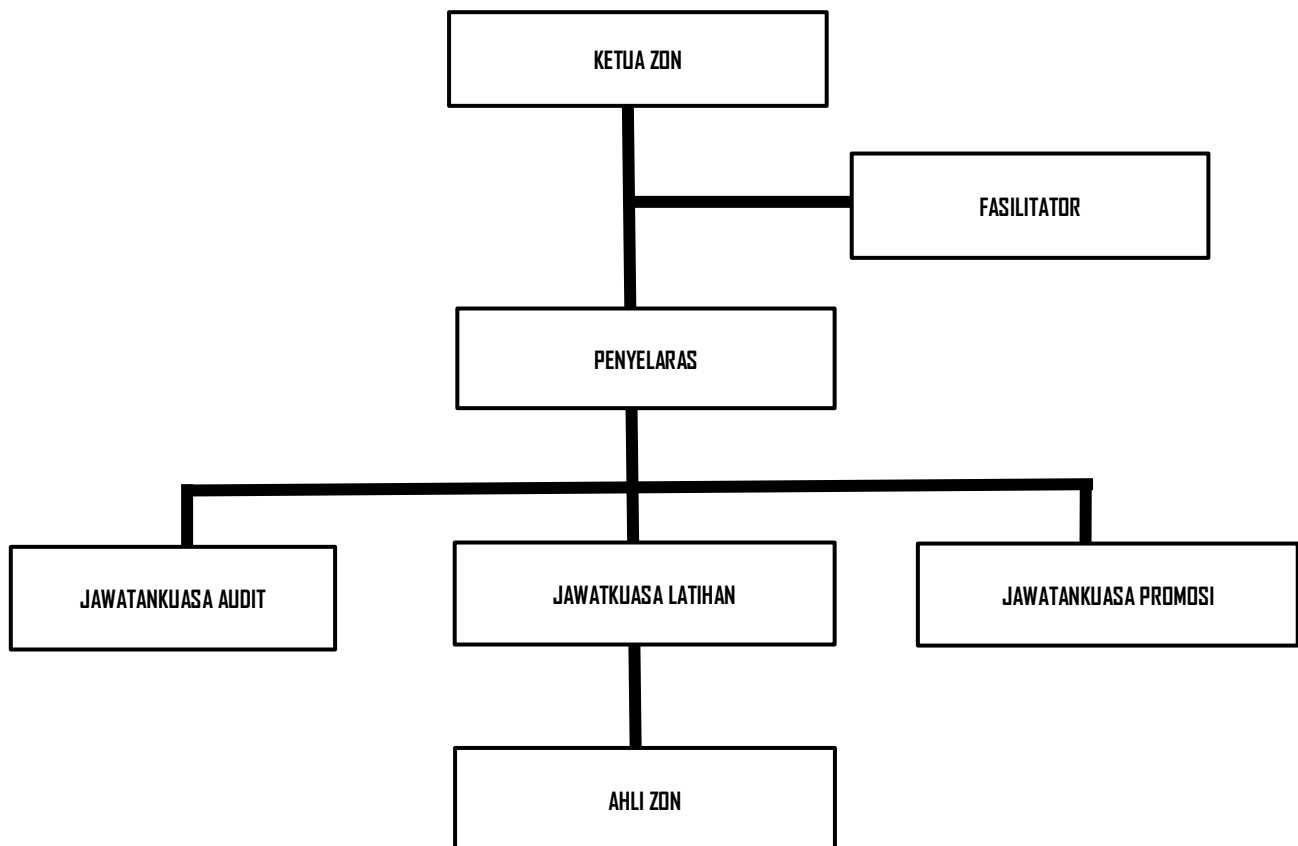


## JAWATANKUASA PELAKSANA EKSA KDN





## JAWATANKUASA KERJA EKSA KDN (PERINGKAT ZON)





# **BAB 1**

## **TUJUAN**

Buku panduan ini dihasilkan untuk membantu seluruh warga Kementerian Dalam Negeri (KDN) dalam menyokong usaha pelaksanaan EKSA untuk mewujudkan persekitaran kerja kondusif yang berimej korporat, kreatif dan berinovasi dengan penerapan amalan hijau dapat dilaksanakan sebagaimana hasrat YBhg. Datuk Seri Dr. Ketua Setiausaha Negara. Panduan ini memperjelaskan konsep EKSA, elemen-elemen baharu yang diperkenalkan, tindakan yang perlu diambil pada setiap peringkat pelaksanaan, kaedah pengauditan yang diguna pakai, kelayakan serta syarat-syarat yang perlu dipatuhi untuk mendapatkan pensijilan.

## **BAB 2**

# **PENGENALAN EKSA**

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

EKSA yang telah diperkenalkan mulai Januari 2014 adalah penjenamaan semula Amalan 5S Sektor Awam 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; dan
- Keperlbagaian 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 teratur, 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 dokumen/bahan. Penyusunan dokumen/ bahan ditempatnya dengan teratur dan berlabel dapat mengelakkan berlakunya kemalangan di tempat kerja.

**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 KDN melibatkan perancangan yang rapi, pemantauan, penambahbaikan dan konsep 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 KDN melakukan aktiviti-aktiviti seperti berikut:

- a) Menubuhkan Jawatankuasa Pelaksanaan EKSA.
- b) Menyediakan carta perbatuan EKSA.
- c) Menyenaraikan peranan dan fungsi jawatankuasa. **(rujuk Lampiran A)**
- d) Mendapatkan sepenuhnya komitmen daripada Pihak Pengurusan Tertinggi terhadap pelaksanaan EKSA. Contohnya penglibatan Pengurusan Tertinggi semasa hari gotong-royong, hari pengauditan EKSA dll.

### 2. Peringkat Kedua

Peringkat ini memerlukan KDN melakukan aktiviti-aktiviti seperti berikut:

- a) Mempromosi EKSA melalui poster, *bunting*, media elektronik dan media sosial 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 KDN melakukan aktiviti-aktiviti seperti berikut:

- a) Menyediakan latihan.
- b) Melaksanakan gotong-royong.
- c) Mengenal pasti peralatan/dokumen yang tidak sesuai untuk digunakan lagi.
- d) Menyelaras dan memantau jadual pembuangan dan pembersihan.
- e) Memastikan peralatan/dokumen yang telah disisih, sapu kemudiannya disusun dengan kemas dan teratur.
- f) Melabelkan peralatan/dokumen mengikut nombor atau warna yang bersesuaian.
- g) Menetapkan susunan peralatan/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 KDN melakukan aktiviti-aktiviti seperti berikut:

- a) Membuat pelancaran dan perasmian EKSA sebagai tanda mula dan menyampaikan sokongan dan komitmen pihak Pengurusan Tertinggi.
- 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 KDN. 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**
  - o Jawatankuasa Pelaksana EKSA perlu mengenalpasti, melatih dan melantik juruaudit untuk melaksanakan aktiviti Audit Dalam EKSA.
  - o Jawatankuasa Pelaksana juga perlu menyediakan kriteria Audit Dalam EKSA dan menentukan kekerapan aktiviti Audit Dalam EKSA.
- **Langkah 2: Latihan Audit EKSA**
  - o Pasukan Audit Dalam hendaklah diberi latihan untuk memastikan pengauditan EKSA dapat dijalankan dengan cekap dan berkesan.
- **Langkah 3: Mengaudit Prestasi EKSA**
  - o Pasukan Audit Dalam EKSA akan menjalankan audit seperti yang dijadualkan oleh Jawatankuasa Audit Peringkat Induk.
- **Langkah 4: Melaporkan Penemuan Audit**
  - o Jawatankuasa Audit EKSA hendaklah melaporkan penemuan audit kepada Jawatankuasa Kerja EKSA KDN dan seterusnya kepada Jawatankuasa Induk EKSA KDN.
  - o Penemuan hendaklah dimaklumkan kepada warga KDN.

# BAB 6

# STANDARD PENYERAGAMAN EKSA KDN

## 1.0 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 peringkat Induk dan zon
  - 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 KDN
  - ix. Informasi berkaitan EKSA (catatan: untuk tujuan promosi. Informasi yang dipamer melibatkan makluman/gambar bagi aktiviti seperti gotong-royong dan anugerah/penghargaan).
  - x. Tarikh di Sudut EKSA perlu dikemaskini dan dipamerkan.
  
- b) Kaedah penyaluran penyampaian adalah secara fizikal dengan menggunakan ruang pejabat (seperti dinding/papan kenyataan) atau secara maya.
  
- 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.



## 2.0 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, kemas dan sentiasa boleh digunakan dengan selamat.
- iii. Semua peralatan gunasama yang diletakkan di ruang tertentu perlu dilabel/ditanda.
- iv. Tatacara penggunaan peralatan gunasama 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 korporat, 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 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 bahagian, 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.
- ix. Mempamerkan etika berpakaian bagi pelanggan yang berurusan di premis KDN.

**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, jawatan, nombor telefon dan status pergerakan pegawai 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. Senarai aset alih kerajaan (Kew-PA 7) dikemaskini dan 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
  - Satu (1) *tray* surat (jika ada) dan dilabelkan.
  - Satu (1) sudut barangan peribadi yang minima (jika ada).
  - Telefon dan buku direktori (jika ada).
  - Fail-fail aktif/diari/*organizer* dan peralatan hendaklah disusun dengan kemas dan teratur.
  - *Rubber stamp* yang aktif dilabelkan dan disenaraikan (tidak termasuk *self-ink rubber stamp*).
- ii. Di bahagian bawah/tepi meja
  - Sediakan tempat khas yang bertanda bagi bakul sampah.
  - Wayar/kabel (untuk ICT dan elektrik) perlu dikemaskan dengan menggunakan bahan-bahan yang sesuai seperti *black tape/cable casing*.
  - Hanya dua (2) pasang kasut dibenarkan di bawah meja masing- masing.

#### l) 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 RASMI 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 RASMI).
- 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 perlu diletakkan di dalam laci/almari ruangan peribadi atau tempat yang bersesuaian dan disusun kemas.
- vii. 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 disangkut di belakang kerusi.
- iii. Pastikan kerusi berada pada tahap selamat untuk diduduk, selesa dan bersih.

**n) 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.
- iii. Pastikan komputer ditutup sebelum pulang (*shut down*).
- iv. *Printer* dan *scanner* haruslah tidak berhabuk dan boleh digunakan.
- v. *Wallpaper* memaparkan Logo EKSA KDN.

**3.0 Ruang Umum**

Ruang umum juga perlu diberi tumpuan dari aspek penjagaan kerana ruang ini sentiasa digunakan oleh semua kakitangan termasuk pelanggan KDN. 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 (Kew-PA 7) yang dikemaskini.
- i. Maklumat berkaitan mesyuarat hendaklah dipamerkan di pintu masuk bilik mesyuarat.
- 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 peralatan elektronik seperti LCD Projektor, mikrofon dan *power supply* ditutup sebelum meninggalkan bilik mesyuarat.
- xi. Pelan lantai dipamerkan dengan jelas.
- xii. Etika penggunaan bilik mesyuarat perlu disediakan dan diletakkan di lokasi yang bersesuaian.
- xiii. Pegawai bertanggungjawab (*person incharge*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik mesyuarat/bilik bincang (nama pegawai dan nombor untuk dihubungi)

**b) Bilik Latihan**

Bilik Latihan yang merangkumi Auditorium dan semua Bilik Seminar perlu berada dalam keadaan berikut:

- i. Lantai bersih, tidak berdebu dan tiada kekotoran.
- ii. Peralatan/kemudahan bersih, tidak berhabuk, berada dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik.
- iii. Kemudahan tanda arah/keterangan petunjuk yang disediakan mencukupi, informatif dan efektif.
- iv. Pegawai bertanggungjawab (*person incharge*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik latihan (nama pegawai dan nombor untuk dihubungi).

**c) Surau/Bilik Solat**

Perkara-perkara berikut perlu dilaksanakan untuk menjadikan surau/bilik solat tempat yang selesa untuk beribadat:

- i. Semua peralatan/kemudahan (contoh: kemudahan tempat berwuduk) perlu berada dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik.
- ii. Lantai sentiasa bersih untuk keselesaan dan keselamatan ramai.
- iii. Telekung, kain pelekat dan sejadah hendaklah disusun, dilipat atau digantung dengan kemas.



- iv. Pintu masuk hendaklah dilabelkan dengan perkataan Surau/Bilik Solat.
- v. Almari/kabinet/rak/penyidai adalah dibenarkan mengikut keperluan.
- vi. Buku-buku bacaan agama hendaklah disusun kemas di dalam almari/kabinet/rak yang disediakan.
- vii. Penanda arah kiblat hendaklah ditandakan di siling surau/bilik solat dengan jelas.
- viii. Selipar/kasut hendaklah tersusun rapi.
- ix. Jadual waktu solat dipamerkan di ruang yang disediakan.
- x. Cermin muka disediakan untuk kemudahan orang ramai.
- xi. Penggunaan pewangi (*air freshener*) digalakkan untuk mendapatkan suasana yang sentiasa segar.
- xiii. Tanda amaran larangan tidur di dalam surau/bilik solat dipaparkan di dalam bilik tersebut.
- xiv. Pegawai bertanggungjawab (*person incharge*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan surau/bilik solat (nama pegawai dan nombor telefon).

#### d) 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 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. Sinki mesti dalam keadaan bersih, tidak tersumbat dan tiada sisa makanan.
- x. Bahan makanan seperti milo, nescafe, gula, susu, teh dan sebagainya hendaklah diletakkan dalam bekas bertutup (contoh: dimasukkan dalam bekas makanan) dan dilabelkan jenis dan tarikh tamat tempoh (mengikut kesesuaian)
- xii. Pastikan peralatan elektrik, lampu dan pintu ditutup setelah digunakan.
- xiii. Pegawai bertanggungjawab (*person incharge*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan pantri (nama pegawai dan nombor untuk dihubungi)

#### e) 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
- 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 system* 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).

**f) 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 Bahagian
  - 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.

**g) 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. Mempamerkan etika berpakaian bagi pelanggan yang berurusan di premis KDN.
- vi. Beberapa perkara berikut disediakan di lobi utama:
  - Buku Daftar Pelawat
  - Direktori KDN
  - Sudut Informasi untuk pelanggan
  - Perhiasan yang bersesuaian dengan imej korporat

#### **h) 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.

#### 4.0 Keselamatan Persekitaran

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

- a) Laluan utama tidak dihalang dengan barang/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 kontraktor yang telah dilantik.
- 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 pra pelupusan).
- h) Aktiviti merokok tidak dibenarkan di persekitaran luaran dan dalaman pejabat (contoh: pantri, kafeteria, stor, 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.
- j) Alat pemadam api yang memenuhi kriteria berikut:
  - Mempunyai sijil yang masih berkuatkuasa dari pihak Bomba.
  - Prosedur operasi hendaklah diletakkan bersebelahan alat pemadam api.
  - Digantung pada *bracket* yang dipasang di dinding.
- k) Sebarang peralatan yang didapati rosak hendaklah dilapor dan diselenggarakan dengan segera.
- l) Pelan Tindakan Kecemasan mengandungi:
  - i. Arahan Keselamatan.
  - ii. Latihan Pengungsian Bangunan (*Fire-drill*).

- iii. Tanda amaran.
- iv. Pelan Laluan Kecemasan dan tempat berkumpul.
- m) Peruntukan Arahan Keselamatan dipatuhi sepenuhnya.

## 5.0 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.
- v. Kenderaan perlu diparkir secara mengundur (*reversed parking*).

### 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) Sudut / Pondok Pengawal**

- i. Tempat pengawal berada dalam keadaan baik dan bersih.
- ii. Perkhidmatan yang diberi mempamerkan suasana mesra pelanggan (sopan, mesra dan sedia membantu).

**d) Papan Tanda Jabatan/Papan Tanda Arah/Petunjuk.**

- i. Diletakkan di lokasi penting seperti bilik *admin*, bilik ketua jabatan, tandas, pintu keluar 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. Berkonsepkan imej korporat Jabatan.

**e) 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.

**f) Stor Utama/Tempat Penyimpanan**

Merujuk kepada Pekeliling Perkhidmatan Bil.5 Tahun 2009:

- i. Pintu stor hendaklah mempunyai perkara-perkara seperti berikut :



- Pelan lantai stor yang mudah dilihat dengan jelas dan difahami
  - Borang permohonan stok
  - Tanda amaran DILARANG MASUK dipamerkan dengan jelas
  - 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).
  - iv. Sistem rekod inventori disediakan adalah jelas dan teratur untuk memudahkan barang tersebut diambil/dicapai/dicari.
  - v. Tidak terdapat sampah/sisa/bahan yang tidak diperlukan, berada di dalam stor.
  - vi. Peralatan sokongan pengurusan stor dalam keadaan baik dan berfungsi (contoh: tangga dan troli).
  - vii. Daya kreativiti boleh digunakan (tertakluk kepada peraturan dan garis panduan) dalam pengurusan, penjagaan dan penyelenggaraan stor tetapi mengekalkan unsur korporat.
  - viii. 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. Setiap para melintang diberikan satu huruf dan setiap jalur kotak diberikan satu nombor (contoh: botol *liquid paper* terletak di Seksyen B, rak Nombor 2, para B dan kotak nombor 2. Oleh itu, lokasi botol *liquid paper* ialah di B-2B2).
- xvi. Stok yang asalnya berada di dalam bekas, kotak, tin, peti dan sebagainya hendaklah kekal penyimpanannya dan hendaklah dilabel untuk mudah dilihat.
- xvii. Setiap bekas hendaklah mengandungi satu jenis stok barang yang sama.
- xviii. Bagi barang-barang yang tercerai hendaklah diletakkan di dalam bekas yang berukuran bersesuaian dan tidak boleh dibungkus tetapi hendaklah disusun dengan kemas.
- xix. Pastikan bahan-bahan yang rosak tidak bercampur dengan bahan yang masih boleh digunakan.
- xx. Barang-barang berharga dan menarik hendaklah disimpan di tempat yang selamat dan dikawal oleh pegawai yang bertanggungjawab.
- xxi. 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).
- xxii. Kad petak (*bin card*) mestilah berada bersama-sama dengan barang.
- xxiii. Penanda aras minima disediakan bagi semua barang di dalam stor.
- xxiv. Sistem pencegahan kebakaran disediakan (contoh: *System Water Sprinkler dan Hose Reel*).
- xxv. Pencahayaan yang mencukupi.
- xxvi. Tanda amaran seperti DILARANG MEROKOK dan MUDAH TERBAKAR dipamerkan dengan jelas.
- xxvii. Tangga dan troli hendaklah diletakkan di tempat mudah dicapai dan berparkir.

## **PENUTUP**

Warga KDN haruslah menjadikan EKSA sebagai usaha untuk mewujudkan persekitaran tempat kerja yang bersih, kemas dan selamat yang dapat meningkatkan produktiviti kerja. EKSA hendaklah diterapkan agar menjadi sebahagian daripada budaya kerja cemerlang dan terus menyumbang kepada peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan dan peningkatan imej KDN.