



PENGUKUHAN INTEGRITI PERKHIDMATAN AWAM (PIPA)
JABATAN KEMAJUAN ISLAM MALAYSIA (JAKIM)

INTEGRITI MENJANA PERKHIDMATAN AWAM BERKUALITI

Oleh
Datuk Dr. Syed Othman Alhabshi
Pengerusi
Akademi Nilai Murni Malaysia
(ANIM)



KANDUNGAN

- Memahami istilah integriti
- Memahami kualiti
- Bolehkah integriti menjana kualiti perkhidmatan?
- Bagaimana integriti menjana kualiti perkhidmatan?

MEMAHAMI ISTILAH INTEGRITI

- Untuk memahami istilah integriti kita harus memahami dua konsep yang berkaitan:
 - Nilai
 - Etika



MEMAHAMI ISTILAH INTEGRITI (Samb)

- Nilai:
 - sesuatu yang kita berpegang teguh kepadanya
 - Kita jadikan ia panduan atau pandangan hidup
 - Kita sanggup mempertahankannya
 - Kita akan pastikan ia terus disanjung



MEMAHAMI ISTILAH INTEGRITI (Samb)

- Ada yang positif dan ada yang negatif
- Beberapa contoh nilai positif:
 - Bersih, cekap, amanah
 - Cemerlang, gemilang, terbilang
 - Ikhlas, jujur, benar
 - Rajin, tekun, konsisten (istiqamah)
 - Suka membantu, murah hati, dll



MEMAHAMI ISTILAH INTEGRITI (Samb)

- Beberapa contoh nilai negatif:
 - Kotor, selekeh, khianat
 - Malas, berpura-pura, curi tulang
 - Dengki, menipu, berbohong
 - Sombong, bongkak, SS, dll



MEMAHAMI ISTILAH INTEGRITI (Samb)

- Nilai sudah menjadi sifat individu apabila nilai tadi sudah disebatikan dalam diri kita sehingga ia menjadi tabiat kita.
- Bersih itu adalah nilai, tetapi bila sudah sebatu ia menjadikan individu itu pembersih atau bersifat bersih dan tabiatnya suka kepada kebersihan



MEMAHAMI ISTILAH INTEGRITI (Samb)

- Etika pula ialah kaedah yang digunakan untuk menentukan sesuatu perkara atau nilai itu baik atau tidak, betul atau salah dari kaca mata masyarakat, atau agama.
- Etika juga merupakan suatu kod bagi masyarakat, bukannya undang-undang tetapi lebih mirip kepada perkara-perkara yang dianggap betul dan baik dan diterima masyarakat.



MEMAHAMI ISTILAH INTEGRITI (Samb)

- Seseorang itu dianggap beretika jika ia mengikut atau mengamalkan kod etika yang diterima masyarakat itu.
- Yang menentukan kod etika ialah masyarakat sendiri. Bagi orang Islam, etika ini selaras pula dengan ajaran agamanya.



MEMAHAMI ISTILAH INTEGRITI (Samb)

- Etika dan nilai mempunyai kaitan yang amat rapat antara satu sama lain.
- Contoh (1): Mencuri tidak diterima dan dianggap jahat, maka sesiapa yang mencuri dianggap tidak beretika. Dalam hal ini, ia dimasukkan dalam undang-undang. Maka pencuri salah dari segi etika dan undang-undang.



MEMAHAMI ISTILAH INTEGRITI (Samb)

- Contoh (2): Masyarakat menganggap bercakap benar itu baik, diterima dan termasuk dalam kod etika yang baik. Maka sesiapa yang berbohong, tidak beretika.
- Bagaimana dengan berbohong, menipu, tidak amanah, dll?



MEMAHAMI ISTILAH INTEGRITI (Samb)

- Integriti adalah sifat individu yang baik, terpuji, berpengaruh, disanjung oleh masyarakat kerana ia beretika dalam segala hal, pada bila-bila masa dan di mana dia berada.



MEMAHAMI ISTILAH INTEGRITI (Samb)

- Apakah perbezaan antara seseorang yang berintegriti dengan seorang yang beretika?
- Orang yang beretika di pejabat tidak semestinya beretika juga di luar pejabat. Ia beretika tinggi di rumah, di luar rumah belum tahu



MEMAHAMI ISTILAH INTEGRITI (Samb)

- Orang yang berintegriti, keperibadiannya tidak terjejas walau di mana pun dia berada, pada bila-bila masa dan apa juga yang dilakukannya.
- Inilah yang amat diharapkan, kerana jika demikian, ia adalah sangat berpengaruh, menjadi idola dan contoh yang terbaik



MEMAHAMI KUALITI

- Kualiti sesuatu tugas itu diukur dari berbagai segi:
 - Produk yang dihasilkan
 - Jumlah masa yang diambil
 - Bilangan orang yang terbabit
 - Penjimatan bahan; barang mentah;
 - Kos yang dibelanjakan



MEMAHAMI KUALITI (Samb)

- Produk yang dihasilkan dilihat dari segi
 - Kesempurnaan sifat (spesifikasinya)
 - Kekemasan pembuatannya (tidak cacat)
 - Kecantikan dari segi rekabentuk;
 - Kecantikan dari segi warna
 - Kepadanan bahan dengan bentuk dan warna;
 - Ketahanannya; dll



MEMAHAMI KUALITI (Samb)

- Jumlah masa yang diambil
 - Adakah terlalu lama
 - Adakah menepati yang dijangkan
- Bilangan orang yang terbabit
 - Adakah terlalu ramai
 - Adakah mempunyai kemahiran yang diperlukan
 - Adakah mempunyai kecekapan



MEMAHAMI KUALITI (Samb)

- Penjimatan bahan; barang yang digunakan:
 - Terlalu banyak
 - Memadai dan tidak terbuang kerana kerosakan atau lain
- Kos terbabit:
 - Sesuai
 - Tidak ada pembaziran



BOLEHKAH INTEGRITI MENJANA KUALITI?

- Integriti ialah amanah yang meliputi segala perkara dari segi kelakuan; perbuatan; tabiat; tugas; dan segalanya.
- Sudah tentu orang yang berintegriti akan menjalankan tugas dengan cukup rapi; menjaga kualiti; menjimatkan masa; kos dan sebagainya.



BOLEHKAH INTEGRITI MENJANA KUALITI? (Samb)

- Apabila seseorang itu ada masalah integriti maka banyaklah kerenahnya dalam hidupnya; kelakuannya; tugasannya; dan sebagainya.
- Kepincangan berlaku kerana tidak ada integriti.



BAGAIMANA INTEGRITI MENJANA KUALITI PERKHIDMATAN?

- Orang yang mempunyai integriti
 - Menjaga kualiti kerjanya
 - Menjaga marwahnya
 - Bangga dengan hasil tangannya
 - Tidak mudah khianat orang lain
 - Menjaga amanahnya dalam serba perkara



BAGAIMANA INTEGRITI MENJANA KUALITI PERKHIDMATAN? (Samb)

- Bagaimana dengan orang yang tidak berintegriti:
 - Melaksanakan tugas tanpa mengikut prosedur dan peraturan
 - Sanggup melanggar undang-undang
 - Sanggup melambatkan kerja
 - Cuai dalam menjalankan tugas
 - dll



TERIMA KASIH

soalhabshi@gmail.com