



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA



PELAN STRATEGIK 2026-2030

PUSAT KECEMERLANGAN PANDU CITRA
PERKHIDMATAN AWAM



PELAN STRATEGIK 2026 – 2030

PUSAT KECEMERLANGAN PANDU CITRA
PERKHIDMATAN AWAM





© Hak Cipta Terpelihara 2026 oleh Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).

Tidak dibenarkan mengeluarkan ulang mana-mana bahagian daripada kandungan buku ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa cara pun sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanikal, rakaman atau lain-lain sebelum mendapat izin bertulis daripada Pengarah, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).

 Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)
Jalan Bukit Kiara
50480 Kuala Lumpur, Malaysia

 Laman web: <http://www.intanbk.intan.my>
 Tel: (603) - 2084 7777 (Talian Utama)
 Faks: (603) - 2096 1403 / (603) - 2084 7471



Data Pengkatalogan-dalam-Penerbitan
Perpustakaan Negara Malaysia
Rekod katalog untuk buku ini boleh didapati
dari Perpustakaan Negara Malaysia
eISBN 978-967-2167-67-9

Kandungan

Bil.	Perkara	Muka surat
1.	Sekapur Sirih Seuntai Bicara Ketua Setiausaha Negara	iv
2.	Seulas Pinang Semanis Kata Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam	v
3.	Setitis Tinta Secangkir Madah Pengarah INTAN	vi
4.	Retrospektif Pusat Kecemerlangan Pandu Citra Perkhidmatan Awam	1
5.	Carta Organisasi	3
6.	Direktori Pemandu Citra Profesional Perkhidmatan Awam	5
7.	Visi dan Misi	14
8.	Sejarah dan Pengertian	15
9.	Pelaksanaan Pandu Citra oleh INTAN	16
10.	Analisis SWOT	19
11.	Teras Strategik	21
12.	Mekanisme Pemantauan	34
13.	Pelan Tindakan	37
14.	Sekalung Penghargaan	47

*Sekapur Sirih,
Seuntai Bicara*



Ketua Setiausaha Negara

Perkhidmatan awam Malaysia kini berada di persimpangan kritikal dalam mendepani pelbagai tuntutan dan cabaran baharu yang semakin kompleks. Perubahan landskap sosioekonomi, kemajuan teknologi, serta ekspektasi rakyat yang semakin tinggi menuntut pendekatan kepimpinan yang lebih berkesan, inklusif, dan berorientasikan masa hadapan.

Dalam konteks ini, pembudayaan pandu citra muncul sebagai salah satu teras strategik yang mampu memperkukuh daya saing organisasi, meningkatkan kompetensi modal insan, serta memantapkan tadbir urus perkhidmatan awam secara menyeluruh.

Saya menyambut baik inisiatif Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) dalam merangka Pelan Strategik Pusat Kecemerlangan Pandu Citra Perkhidmatan Awam 2026 – 2030, yang berperanan sebagai dokumen rujukan nasional untuk membudayakan pandu citra secara sistematik dan terancang. Pelan ini selari dengan Agenda Reformasi Perkhidmatan Awam (ARPA) dalam memperkukuh pengetahuan, kemahiran, dan keupayaan baharu dalam kalangan pegawai awam.

Kejayaan pelaksanaan pelan ini memerlukan kesepaduan usaha dan komitmen berterusan daripada semua kementerian, jabatan, agensi, serta rakan strategik termasuk organisasi bukan kerajaan dan pengamal pandu citra.

Saya merakamkan penghargaan kepada INTAN atas inisiatif ini. Semoga pelaksanaannya terus memperkasakan institusi perkhidmatan awam agar mampu memberikan perkhidmatan terbaik kepada negara dan rakyat.

TAN SRI SHAMSUL AZRI BIN ABU BAKAR

Sekilas Pinang, Semanis Kata

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum W.B.T.

Salam Sejahtera, Salam Perpaduan dan Salam Malaysia MADANI.

Alhamdulillah dan setinggi tahniah saya ucapkan kepada INTAN atas daya usaha menerbitkan buku Pelan Strategik Pusat Kecemerlangan Pandu Citra Perkhidmatan Awam 2026-2030 ini. Saya percaya usaha ini telah mengambil masa, wang dan tenaga yang bukan sedikit daripada pelbagai pihak.

Sesungguhnya penerbitan buku ini penting dalam membudayakan pandu citra dalam perkhidmatan awam bagi memperkukuh nilai profesionalisme, integriti dan budaya kerja berprestasi tinggi. Buku ini secara ringkas menggariskan tiga teras utama, tujuh strategi dan 26 program yang akan memandu pelaksanaan ekosistem pandu citra di dalam perkhidmatan awam.

Ini kerana salah satu daripada tujuh cabaran utama perkhidmatan awam Malaysia ketika ini ialah kekurangan kompetensi para pegawai awam. Kekurangan pegawai awam yang kompeten akan menyebabkan kepimpinan agensi awam menjadi kurang berkesan dan seterusnya tidak berupaya menyampaikan perkhidmatan yang memenuhi harapan para pelanggan. Untuk itu, di sinilah peranan INTAN untuk membangunkan warga kerja sektor awam yang kompeten melalui pembangunan pelan strategik pandu citra yang tersusun.

Pembangunan pelan strategik pandu citra ini sebenarnya menyokong Dasar Pembangunan Perkhidmatan Awam yang dilancarkan oleh pucuk pimpinan negara pada tahun 2025 yang lalu. Kesepaduan pembudayaan pandu citra dan dasar ini saya percaya akan memperkukuh kompetensi kepimpinan, memperkaya budaya pembelajaran berterusan dan memastikan pegawai awam dilengkapi dengan keupayaan yang relevan untuk mendepani cabaran global dan lokal.

Syabas saya ucapkan kepada pasukan penyedia pelan strategik yang diterajui oleh INTAN dalam menghasilkan pelan strategik ini. Sesungguhnya, penghasilan pelan ini pastinya akan mengukuhkan lagi INTAN sebagai pusat latihan perkhidmatan awam dihormati dan disegani di dunia.

Saya yakin dengan pelan strategik ini akan mencapai matlamat yang digariskan seterusnya berupaya melahirkan pegawai awam yang kompeten dan terbilang. Insya-Allah dengan penerbitan Pelan Strategik Pusat Kecemerlangan Pandu Citra Perkhidmatan Awam ini akan menambahkan lagi kecemerlangan institusi keramat ini. Tahniah, INTAN!



TAN SRI WAN AHMAD DAHLAN BIN HAJI ABDUL AZIZ

*Setitis Tinta,
Secangkir Madah*



Pengarah INTAN

Penerapan budaya pandu citra merupakan salah satu cabaran utama yang perlu ditelusuri dan digalas oleh INTAN dalam membentuk minda pegawai awam yang berfokuskan solusi serta meningkatkan potensi diri dalam mencapai matlamat. Sebagai Pusat Kecemerlangan Pandu Citra Perkhidmatan Awam, banyak usaha yang perlu digerakkan oleh INTAN bagi membudayakan pandu citra dalam ranah perkhidmatan awam. Oleh itu, hala tuju Pelan Strategik Pusat Kecemerlangan Pandu Citra Perkhidmatan Awam bagi tempoh 2026 hingga 2030 telah dirangka secara holistik dengan mengambil kira kekuatan dan peluang yang boleh dicapai dalam tempoh lima (5) tahun.

Kejayaan pelaksanaan pelan strategik ini bukan sahaja ditentukan oleh agensi perkhidmatan awam, tetapi turut melibatkan organisasi bukan kerajaan yang membudayakan pandu citra. Bersandarkan kepada tiga (3) teras utama dan 26 program, diharapkan agar pelan strategik ini menjadi panduan kepada pelaksanaan serta pemantauan program pandu citra dalam perkhidmatan awam khususnya.

Bagi menjayakan pelaksanaan INTAN sebagai Pusat Kecemerlangan Pandu Citra Perkhidmatan Awam, semua pihak terlibat perlu berkolaborasi dan memberikan komitmen yang tinggi demi memupuk budaya pandu citra dalam perkhidmatan awam. Kita perlu mengakui bahawa perubahan memerlukan masa dan kesabaran, namun dengan usaha bersama, kita akan dapat melihat hasil yang memberangsangkan dalam meningkatkan profesionalisme, kualiti perkhidmatan, dan kepuasan pelanggan. Melalui budaya pandu citra yang kukuh, INTAN dan organisasi bukan kerajaan dapat memainkan peranan yang penting dalam membentuk pemimpin yang berdaya saing, membina kerjasama yang erat, dan memacu inovasi ke arah masa depan yang lebih cerah. Saya percaya dengan komitmen dan usaha yang gigih, kita dapat merealisasikan visi dan misi untuk mencapai kecemerlangan dalam perkhidmatan awam. Teruslah berinovasi, berlatih, dan memperbaiki diri, demi kemajuan bersama.

Selamat maju jaya!

DATUK DR. MOHD ZABRI BIN YUSOFF

RETROSPEKTIF PUSAT KECEMERLANGAN PANDU CITRA PERKHIDMATAN AWAM

Pandu Citra merupakan satu kaedah pembangunan potensi diri yang masih jarang dalam kalangan pegawai awam berbanding pementoran, kaunseling dan konsultasi. Bidang pandu citra mula mengalami perkembangan di Malaysia sejak tahun 2000 khususnya dalam bidang perkhidmatan untuk meningkatkan prestasi sesebuah organisasi. Menyedari akan kepentingannya, INTAN telah mengorak langkah menyiapiagakan kumpulan pertama pegawai INTAN yang dikenal pasti untuk mempelajari ilmu kemahiran pandu citra dan menghadiri kursus pentauliahkan sebagai pemandu citra profesional.

Pada peringkat permulaan, seramai 19 orang pegawai INTAN telah ditauliahkan sebagai pemandu citra profesional menerusi Program *Certified Professional Coach* (CPC) anjuran Teamcoach International (TCI), salah sebuah Badan Akreditasi Pandu Citra yang diiktiraf di peringkat antarabangsa. Bagi memastikan kemahiran tersebut dibudayakan dalam perkhidmatan awam dan selaras dengan peranan INTAN sebagai institusi pembelajaran sektor awam yang unggul, INTAN telah membangunkan kurikulum, iaitu Kursus *Coaching for Leaders* (CFL). Kursus ini ditawarkan kepada pegawai awam gred 5 sehingga JUSA C.

Pembudayaan pandu citra perlu diperluaskan kepada semua lapisan pegawai awam tanpa mengira gred. Berdasarkan kepentingan tersebut, Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam pada 22 Mac 2021 telah melancarkan INTAN sebagai Pusat Kecemerlangan Pandu Citra Perkhidmatan Awam. Dengan ini, INTAN perlu memainkan peranan dalam melaksanakan program pandu citra bagi memperkenalkan dan membudayakan pandu citra dalam kalangan pegawai awam.

TRAJEKTORI PANDU CITRA @ INTAN



CARTA ORGANISASI



DATUK DR. MOHD ZABRI BIN YUSOFF
PENGARAH INTAN
(JUSA A)



ENCIK RUSLI BIN HARUN
TIMBALAN PENGARAH KANAN INTAN
(JUSA B)

PUSAT PEMBANGUNAN KEJURULATIHAN DAN PENGAJIAN LANJUTAN



ABKARI BIN ABDULLAH
KETUA PUSAT
(JUSA C)

NURUL SHUHAIRAH BINTI MUKHTAR
TIMBALAN KETUA PUSAT
(M12/M13/M14)



SUB-PUSAT PEMBANGUNAN KEJURULATIHAN



MOHAMAD AZAM BIN MAHAMUD
PERUNDING LATIHAN
KANAN
(M12/M13)



HAFEZ BIN ABDUL AZIZ
PERUNDING LATIHAN
KANAN
(M12/M13)



DR. SITI AZURA BINTI KHALID
PERUNDING LATIHAN
KANAN
(M12/M13)



YUSNITA ELINDA BINTI YUSOFF
PERUNDING LATIHAN
KANAN
(M12/M13)



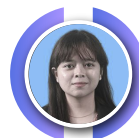
ALENA A/P AROKIASAMY
PERUNDING LATIHAN
(M10)



HELMY AKMAL BIN ZULQURNAIN
PERUNDING LATIHAN
(M9/M10)



SITI HAWA BINTI MOHAMAD
PENOLONG PERUNDING
LATIHAN
(N6/N7)

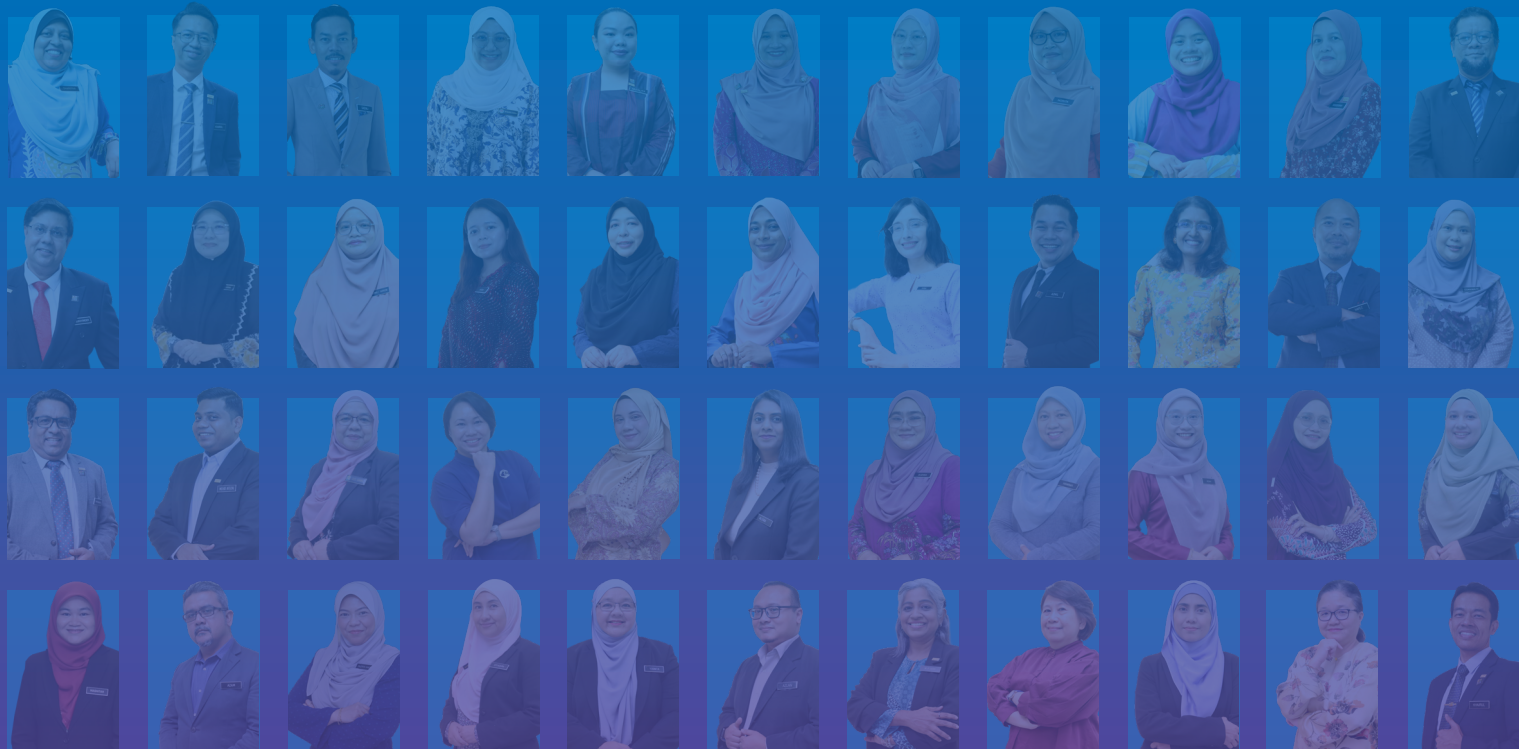


AVONLYNDRA ANAK AMIAT
PENOLONG PERUNDING
LATIHAN
(N5/N6/N7)



YANTI AFIZAH BINTI ABDUL LATIB
SETIAUSAHA KURSUS
(N1/N2/N2)





Direktori Pemandu Citra Profesional



PEMANDU CITRA PROFESIONAL



**NURUL SHUHAIRAH
BINTI MUKHTAR**
INTAN Bukit Kiara



LAI SWEI SIEN
INTAN Bukit Kiara



LAI SHEVREN
INTAN Bukit Kiara



**MOHAMAD AZAM
BIN MAHAMUD**
INTAN Bukit Kiara



**FAZRIN NAZMI BINTI
ZAINOL ABDIN**
INTAN Bukit Kiara



**DR. SITI AZURA BINTI
KHALID**
INTAN Bukit Kiara



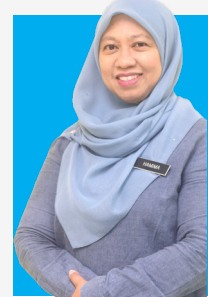
**YUSNITA ELINDA
BINTI YUSOFF**
INTAN Bukit Kiara



**MOHD AZLAN BIN
MOHD RADZI**
Kementerian Pertahanan



**SUZANA BINTI
IBRAHIM**
Kementerian Pelaburan,
Perdagangan dan Industri



**HAMIMA MADONA
BINTI HUSSAIN**
INTAN Bukit Kiara



**SITI NOOR AISAH
BINTI MD. ALI**
Kementerian Kerja Raya



**YUHANIS BINTI
MOHD AMIN**
Jabatan Perhutanan,
Kuala Lumpur



**NUR HIDAYATUL
PATHI BINTI
ABDULLAH**
INTAN Bukit Kiara



**MOHD AFDZAL BIN
ZAINAL ALAM**
INTAN Bukit Kiara



**SITI HAWA BINTI
MOHAMAD**
INTAN Bukit Kiara

PEMANDU CITRA PROFESIONAL



**KATHLEEN MUJAN
NANDONG**
INTAN Bukit Kiara



**FARAH SHAZWANI
BINTI MOHD TAIB**
INTAN Bukit Kiara



ALENA AROKIASAMY
INTAN Bukit Kiara



DR. RINA HAIGES
INTAN Bukit Kiara



AZMIL BIN ABRAR
INTAN Bukit Kiara



**DR. KATHERINE
ANNE A/P FRANCIS**
INTAN Bukit Kiara



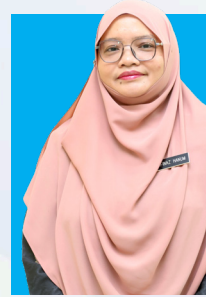
**HAFEZ BIN ABDUL
AZIZ**
INTAN Bukit Kiara



**TS. ESMAWATY BINTI
MOHAMAD**
INTAN Bukit Kiara



**ZARINA BINTI ALI@
HASSAN**
INTAN Bukit Kiara



**SAFINAZ HANUM
BINTI AHMAD
ANUAR**
INTAN Bukit Kiara



**AVONLYNDRA ANAK
AMIAT**
INTAN Bukit Kiara



**NORASHIKIN BINTI
JOHAR**
INTAN Kampus Wilayah
Selatan



**AIDIL HASINAH BINTI
ABU BAKAR**
INTAN Kampus Wilayah
Selatan



**RUZANA BINTI
RUSLAN**
INTAN Kampus Wilayah
Selatan



**EDMUND ANAK
ANJA**
INTAN Kampus Sarawak

PEMANDU CITRA PROFESIONAL



KHAIRUL ANWAR BIN SHARKAWI

INTAN Kampus Sarawak



MELLISA CLARICE LEE

INTAN Kampus Sabah



AHMAD FIKRI BIN AHMAD

INTAN Kampus Wilayah Timur



SHARIFAH RATINA BINTI SYED ABDUL RAHMAN

Jabatan Perdana Menteri



MAZMEN BINTI ABDUL HAMID

Kementerian Pelaburan, Perdagangan dan Industri



MASHITAH BINTI AHMAD SABRI

Kementerian Perpaduan Negara



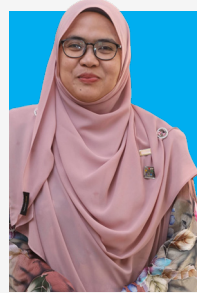
MD FAIZAL BIN KATIMON

Kementerian Sumber Manusia



ZULFALILLA BINTI SALIM

Kementerian Sumber Manusia



AZIAN FATILAH BINTI MIA

Kementerian Pembangunan dan Koperasi



HERDIANSAH BIN ABDUL KARIM

Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian



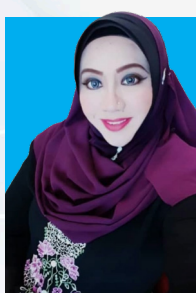
JULIANA BINTI RAZID

Jabatan Perdana Menteri



MOHD ZAINUDDIN BIN MOHD NOOR

Jabatan Perdana Menteri



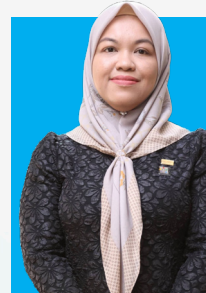
AZIBA BINTI RASHIDI

Jabatan Perdana Menteri



MEJAR NIK IZWAN ISKANDAR BIN NIK MOHD. ZAABA

Angkatan Tentera Malaysia



MEJAR NUR ALFA MAZLIN BINTI MASDAN

Angkatan Tentera Malaysia



PEMANDU CITRA PROFESIONAL



**NUR ILYANI
SYUHADA BINTI
NASRI**

Suruhanjaya Perkhidmatan
Awam Malaysia



**ROSNITA BINTI
ABDUL KAHAR**

Kementerian Kewangan
Malaysia



**SHAIFULFAZLEE BIN
MOHAMAD**

Jabatan Ketua Menteri
Melaka



**SYARIFAH HASNIZA
BINTI SYED HASSAN
ALMASHOOR**

Pusat Perubatan Universiti
Malaya



**ZAHARUDDIN IZHAM
BIN ZULKIPLI**

Kementerian Komunikasi



CHIA ZI SHENG

Kementerian Kesihatan
Malaysia



**DR. FARLYANA ALIA
BINTI AZIZAN**

Pejabat Kesihatan
Pergigian Daerah Kuantan



**DR. GRIDHARI NATH
GINGGAIAH**

Hospital Tapah



**DR. HAIROLIYANA
BINTI BASMU**

Hospital Umum Sarawak



**DR. IZETY SHEZLINDA
BINTI NORAN**

Hospital Melaka



LIANA BINTI ADNAN

Institut Kanser Negara



**MAIZURAH BINTI
ABDUL RASHID**

Kementerian Kesihatan
Malaysia



**MOHD FAUZI BIN
AHMAD**

Jabatan Kesihatan Negeri
Perak



**NIK ROZILAN BINTI
YA'ACOB**

Jabatan Kesihatan
Negeri Johor
Kementerian Kesihatan
Malaysia



**ROSALIND BINTI
RASHIDIN**

Bahagian Dasar dan
Hubungan Antarabangsa
Kementerian Kesihatan
Malaysia

PEMANDU CITRA PROFESIONAL



**DR. MOHAMMAD
KHAIROL ANUAR BIN
YUSOP**
Hospital Putrajaya



**MOHD. SAALI BIN
SAAD**
Kementerian Kesihatan
Malaysia



**DR. NAJATUL
TAQIRAH BINTI
KAMARUZAMAN**
Hospital Permai, Johor



**NAZIALITA GEYNNA
MAHARAN**
Hospital Raja Permaisuri
Bainun, Perak



**DR. NOR AIN
SYAFIQAH BINTI
SHOLEHUDIN**
Klinik Kesihatan Taman
Medan



**NOR HANISAH BINTI
ZAINI**
Kementerian Kesihatan
Malaysia



**DR. NORITA BINTI
SHAMSUDIN**
Kementerian Kesihatan
Malaysia



**DR. NUR AAINAA
BINTI HAMZAH**
Klinik Kesihatan Sentul,
Kuala Lumpur



**RODIYAH BINTI
HASHIM**
Hospital Sultan Abdul
Halim, Kedah



ROSDI BIN MD DIN
Jabatan Kesihatan Negeri
Melaka



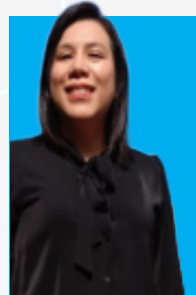
**ROSLAN BIN AHMAD
TAJUDDIN**
Jabatan Kesihatan Negeri
Kelantan



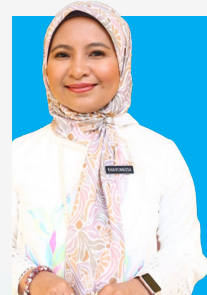
**DR. SARAVANAN S.R.
SUNDARAMURTHY**
Kementerian Kesihatan
Malaysia



**DR. VIKNESWARA A/L
SOORIANARAYANAN**
Hospital Bentong, Pahang



**DR. AFIZATULHANA
BINTI AHMAD**
Pejabat Kesihatan Daerah
Petaling



**NUR KHAIRUNNISSA
BINTI AZEMI**
INTAN Bukit Kiara



PEMANDU CITRA PROFESIONAL



**HALIDA BINTI
BURKHAN**

INTAN Bukit Kiara



ASIAH BINTI MAZLAN

Jabatan Perkhidmatan
Awam Malaysia



**RANJINI
SIVAGANABALAN**

Hospital Shah Alam



**NURSYAFIQ BIN ALI
SHIBRAMULISI**

Pejabat Kesihatan
Pergigian Daerah Perak
Tengah



**DATUK DR. ABD
KAHAR BIN ABD ASIS**

Jabatan Kesihatan Negeri
Sabah



**DR. CHERN PHEI
MING**

Hospital Rehabilitasi
Cheras



**DEWI MAYANG
SARI BINTI
KAMARUZAMAN**

Pejabat Pergigian Daerah
Seremban



**MUHAMMAD SHAUQI
BIN ABDUL KADIR**

Hospital Tuanku Fauziah



**NIK NOR AINI BINTI
NIK ABDUL AZIZ**

Hospital Pakar Sultanah
Fatimah Muar



**MUHAMMAD YUSOF
BIN SIBERT**

Jabatan Kesihatan Wilayah
Persekutuan Kuala Lumpur
dan Putrajaya



**DR. SIVANANDARAJAH
SATGUNAM PONNIAH**

Hospital Slim River
Kementerian Kesihatan
Malaysia



**SYED SATAHKATULAH
BIN MOHAMED
KALIK**

Hospital Sungai Buloh



**SYAFI'AH BINTI
BAKARUDDIN**

Pejabat Kesihatan Wilayah
Persekutuan Putrajaya



**WAN MUHAMMAD
FAIZUDDIN BIN W MOHD
FAUZI**

Hospital Sultanah Nur Zahirah



**MITHALI BINTI
ABDULLAH @
JACQUILINE SAPEN**

Hospital Sultan Abdul
Halim



PEMANDU CITRA PROFESIONAL



**KHAIRUL ANUAR BIN
ABDULLAH**

Pejabat Kesihatan
Daerah Jasin



**MUHAMMAD ASZAM
BIN GAMBARIS@
WATIMIN**

Pejabat Setiausaha
Kerajaan Negeri Sembilan



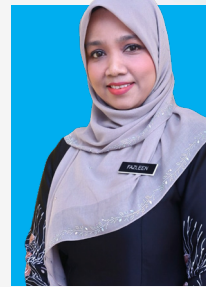
**MUHD JAUZI BIN
JOHARI**

Pejabat Setiausaha
Kerajaan Negeri Sembilan



**AISYAH BINTI MOHD
ABU BAKAR**

Pusat Pergigian Kanak-
kanak dan Institut Latihan
Kementerian Kesihatan
Malaysia (Pergigian)



**FAZLEEN EMIZA
BINTI KHAIRUL
IKRAM**

Jabatan Komunikasi
Korporat, HCTM



**MUSAROPA BINTI
SAPIHIS**

Institut Latihan
Kementerian Kesihatan
Malaysia Kuching



**NAZWIN AZMIRA
BINTI NAFIKUDIN**

Pejabat Pengarah, HCTM
Kementerian Pendidikan
Tinggi



**NORZURINA BINTI
TAHIR**

Bahagian Pengurusan
Latihan
Kementerian Kesihatan
Malaysia



TENAGA PENGAJAR PANDU CITRA PROFESIONAL



**NURUL SHUHAIRAH
BINTI MUKHTAR**
INTAN Bukit Kiara



**MOHAMAD AZAM
BIN MAHAMUD**
INTAN Bukit Kiara



**FAZRIN NAZMI BINTI
ZAINOL ABIDIN**
INTAN Bukit Kiara



**MD FAIZAL BIN
KATIMON**
Kementerian Sumber
Manusia



**YUSNITA ELINDA
BINTI YUSOFF**
INTAN Bukit Kiara



**DR. SITI AZURA BINTI
KHALID**
INTAN Bukit Kiara



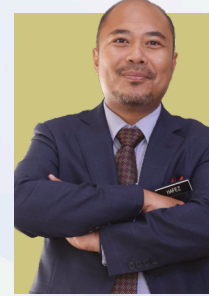
**MOHD AZLAN BIN
MOHD RADZI**
Kementerian Pertahanan



**SITI HAWA BINTI
MOHAMAD**
INTAN Bukit Kiara



**SUZANA BINTI
IBRAHIM**
Kementerian Pelaburan,
Perdagangan dan Industri



**HAFEZ BIN ABDUL
AZIZ**
INTAN Bukit Kiara



**KHAIRUL ANWAR BIN
SHARKAWI**
INTAN Kampus Sarawak



**MOHD AFDZAL BIN
ZAINAL ALAM**
INTAN Bukit Kiara



**ALENA A/P
AROKIASAMY**
INTAN Bukit Kiara

VISI DAN MISI



VISI

INTAN Peneraju
Kecemerlangan
Pandu Citra
Sektor Awam
Ke Arah Modal
Insan Yang
Unggul

Memperkukuh
Inisiatif Pandu
Citra Secara
Berstruktur Dan
Inklusif Bagi
Pembangunan
Kendiri Yang
Progresif Dalam
Sektor Awam



MISI

INTAN

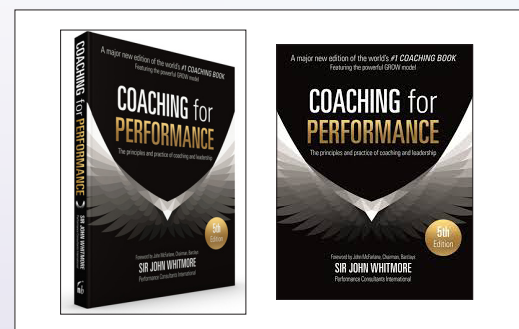


SEJARAH DAN PENGERTIAN

Asal usul perkataan *coach* adalah pergerakan dari titik A ke titik B dengan pantas menaiki *coach* iaitu pedati kuda, yang memerlukan bantuan pemandu pedati kuda yang cekap dan mahir untuk mengawalinya. Kiasannya adalah jika individu hendak bergerak atau maju dengan cepat, maka pemandu citra merupakan medium untuk menggerakannya¹. Daripada makna perkataan ini, *coach* atau jurulatih merujuk kepada individu yang berkemahiran untuk membawa atau mengembangkan potensi individu lain daripada satu titik kehidupan kepada satu titik kehidupan yang lebih baik.

Dalam erti kata lain, pemandu citra merupakan satu transformasi yang membolehkan individu melalui proses kesedaran (awareness), penemuan (discovery) dan pembangunan (growth). Menurut Sir John Whitmore, *"coaching is unlocking people's potential to maximise their own performance. It is helping them to learn rather than teaching them."*² Pemandu citra membolehkan individu mengenal pasti keupayaan serta menjana idea kreatif dalam mencapai apa jua matlamat yang disasarkan. Pemandu citra juga membolehkan individu menyedari potensi yang ada pada diri sendiri (self-awareness) menerusi kemahuan untuk melaksanakan sesuatu tindakan. Pendekatan pemandu citra sesuai diaplikasikan di semua peringkat dan tidak terhad kepada pegawai yang berprestasi tinggi sahaja. Proses pemandu citra lebih berfokus kepada penyelesaian (solution-focused) di mana sesi perbincangan tidak melihat kepada isu, sebaliknya menerokai penyelesaian yang boleh diambil dalam mencapai matlamat yang ditetapkan.

Pemandu citra dan pementoran merupakan dua (2) aspek pembangunan sendiri yang berbeza. Pemandu citra memberi fokus kepada agenda permata citra manakala pementoran lebih tertumpu kepada perkongsian pengalaman dan bimbingan kepada mentee. Dalam pemandu citra, pemandu citra tidak memberikan idea dan bimbingan kepada individu yang dibimbing (coachee), sebaliknya individu tersebut sendiri yang menentukan tindakan yang perlu diambil berdasarkan matlamat yang ingin dicapai dalam jangka masa tertentu. Pemandu citra tidak memfokuskan untuk memberi nasihat dan tidak juga mengadili keputusan individu yang dibimbing itu sama ada baik atau buruk. Perbezaannya boleh dilihat menerusi Rajah 1.



¹ Apakah Coaching?, coachingacademy.com.my
² <https://www.coachingcultureatwork.com/sir-john-whitmore>



Rajah 1: Perbezaan antara pementoran dan pemanducitraan

PELAKSANAAN PANDU CITRA OLEH INTAN

Sejak Pandu Citra mula diperkenalkan oleh INTAN pada tahun 2019, pelbagai inisiatif telah dibangunkan dan dilaksanakan. Berlandaskan Kerangka Pembangunan Pandu Citra usaha ini disusun mengikut empat (4) fasa seperti berikut:

Fasa 1 - Kesedaran

INTAN telah melaksanakan program promosi secara meluas bagi memastikan maklumat awal mengenai pandu citra difahami dengan jelas dan menarik minat pegawai awam untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pandu citra. Program tersebut termasuklah Jerayawara Pandu Citra, Audio Siar Pandu Citra, Sesi Libat Urus Panduan Pelaksanaan Pandu Citra, Pandu Citra kepada Penerima HLP, Webinar Pandu Citra, INTAN *Coaching Circle* (ICC) *Talk Series* dan *Coaching for Future Leaders* (CFL). Bagi tujuan ini, INTAN telah melibatkan ramai penceramah luar negara yang bertaraf *master coach* dengan kerjasama Institusi Pandu Citra di peringkat antarabangsa iaitu *International Association of Coaching* (IAC) dan *International Coaching Federation* (ICF).

Fasa 2 - Pembelajaran

Pada fasa ini, INTAN telah membangunkan Kursus *Coaching for Leaders* (CFL) khusus kepada semua pegawai gred 5 hingga JUSA C. Menerusi kursus ini, peserta berpeluang mempelajari kemahiran pandu citra dan mempraktikkan kemahiran tersebut menerusi aktiviti praktikum sepanjang kursus dilaksanakan.

Fasa 3 - Pengamalan

Pada fasa ini pegawai awam mula mengaplikasikan kemahiran pandu citra yang telah dipelajari. Terdapat juga peserta Kursus CFL yang meneruskan latihan ke peringkat pentauliah sebagai Pemandu Citra Profesional. Selain itu, khidmat sesi pandu citra juga disediakan secara percuma kepada semua pegawai awam bagi membolehkan permata citra mengenal pasti potensi diri. Menerusi sesi ini, pemandu citra akan dapat mengaplikasikan kemahiran tersebut secara berterusan. Sehingga kini, INTAN telah melahirkan 98 pemandu citra profesional yang terdiri daripada pelbagai gred dan skim perkhidmatan berlainan agensi dan jabatan.

Fasa 4 - Pembudayaan

Fasa terakhir ini bertujuan menjadikan pandu citra sebagai satu budaya dan cara kerja dalam kalangan pegawai awam. Pada peringkat ini, pandu citra tidak lagi dilihat sekadar kemahiran, sebaliknya menjadi pemikiran, nilai dan pendekatan kerja yang dinormalisasikan merentas agensi. Pemimpin secara semula jadi mengintegrasikan elemen kepercayaan dan pemerkasaan secara konsisten dalam setiap interaksi dan tindakan, sekali gus meningkatkan penglibatan, keupayaan sendiri dan kebertanggungjawaban dalam kalangan pegawai dan kakitangan. Kesannya, sektor awam memperoleh manfaat daripada persekitaran kerja yang lebih terbuka, kolaboratif dan berorientasikan pertumbuhan yang berterusan.



Rajah 2: Kerangka Pembangunan Pandu Citra

Majlis

PENTAULIAHAN CERTIFIED PROFESSIONAL COACH (CPC) 2023

31 Januari 2024 (Rabu)

09:00 - 1300

Auditorium PNTA, Kinta



ANALISIS SWOT

Bagi memastikan hala tuju Pelan Strategik Pandu Citra Perkhidmatan Awam dirancang secara tuntas dan berasaskan keperluan sebenar, analisis persekitaran telah dilaksanakan menggunakan kerangka SWOT. Analisis ini menilai kekuatan dalaman, mengenal pasti kelemahan yang wujud, meneroka peluang dalam landskap perkhidmatan awam serta meneliti ancaman yang boleh menjejaskan keberkesanan pelaksanaan. Dapatan ini menjadi asas penting dalam pembentukan teras strategik dan pelan tindakan yang lebih responsif dan terarah bagi memperkukuh amalan pandu citra dalam perkhidmatan awam.



Kekuatan (Strengths)

1. Mandat INTAN sebagai Pusat Kecemerlangan Pandu Citra Perkhidmatan Awam.
2. Reputasi kukuh INTAN sebagai institusi latihan awam yang berpengalaman dalam pembangunan kepimpinan dan kompetensi penjawat awam.
3. Mempunyai keupayaan membangunkan kandungan digital dan sistem latihan yang menyokong peluasan serta kebolehcapaian amalan pandu citra.
4. Mempunyai kumpulan pemandu citra profesional yang dapat menyokong pelaksanaan program secara berterusan.



Kelemahan (Weaknesses)

1. Tahap adaptasi pandu citra di kementerian dan agensi masih rendah, menyebabkan pembangunan ekosistem belum meluas secara seimbang.
2. Ketiadaan garis panduan menyebabkan pendekatan pelaksanaan yang berbeza-beza dan bergantung kepada tafsiran individu atau organisasi.
3. Mekanisme tadbir urus, penyelarasan dan pemantauan pelaksanaan belum dibangunkan secara sistematik.
4. Kekangan peruntukan dan sumber manusia khusus untuk pembangunan ekosistem pandu citra secara menyeluruh.



Peluang (Opportunities)

1. Berkolaboratif dengan badan akreditasi antrabangsa seperti International Coaching Association (IAC) dan International Coaching Federation (ICF).
2. Dasar pembangunan modal insan yang melibatkan pandu citra melalui Teras Keberhasilan Reformasi 2, Agenda Reformasi Perkhidmatan Awam.
3. Perkembangan teknologi pembelajaran dan platform digital membolehkan peluasan akses serta kepelbagaian kaedah penyampaian pandu citra.
4. Penyeragaman amalan pandu citra merentas kementerian dan agensi sejajar transformasi sektor awam.



Ancaman (Threats)

1. Risiko kekeliruan atau salah tafsir dalam kalangan kementerian dan agensi sekiranya pelaksanaan pandu citra tidak disokong oleh garis panduan atau rujukan rasmi.
2. Komitmen kementerian dan agensi yang tidak konsisten boleh menghalang peluasan dan keberkesanan pembudayaan pandu citra.
3. Perubahan keutamaan dasar Kerajaan boleh menjejaskan kesinambungan dan tumpuan terhadap pelaksanaan amalan pandu citra.



5th International Coaching Conference Kuala Lumpur pada 9-10 Mei 2023,
Berjaya Times Square Hotel Kuala Lumpur



International Leadership and Coaching Conference pada 21-22 Mei 2025,
Hotel Royale Chulan Kuala Lumpur

TERAS STRATEGIK

Bagi memperkukuh peranan INTAN dalam pandu citra serta meningkatkan pemahaman pegawai awam mengenai faedahnya, tumpuan akan diberikan kepada inisiatif di bawah tiga teras yang telah digariskan dalam Pelan Strategik Pusat Kecemerlangan Pandu Citra Perkhidmatan Awam. Inisiatif ini akan menggerakkan INTAN sebagai peneraju utama pandu citra dalam perkhidmatan awam yang diiktiraf oleh semua pegawai awam. Keseluruhan teras dan inisiatif ini dapat dirumuskan seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 3.

PELAN STRATEGIK PUSAT KECEMERLANGAN PANDU CITRA PERKHIDMATAN AWAM 2026-2030

TERAS > 03		STRATEGI > 07	PROGRAM > 26
		STRATEGI	PROGRAM
TERAS 01	Meningkatkan kompetensi pegawai awam melalui aktiviti kesedaran, kefahaman dan penerimaan pandu citra untuk membentuk sektor awam yang lebih berdaya saing.	1	7
TERAS 02	Memantapkan amalan pandu citra melalui latihan bagi memperkukuh kompetensi pegawai awam dan pemandu citra sektor awam dalam meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan.	3	13
TERAS 03	Memperkasakan kolaborasi bersama pemegang taruh pandu citra sektor awam dan swasta untuk memastikan pelaksanaan pandu citra yang menyeluruh.	3	6

Rajah 3: Ikhtisar Pelan Strategik Pusat Kecemerlangan Pandu Citra Perkhidmatan Awam 2026-2030



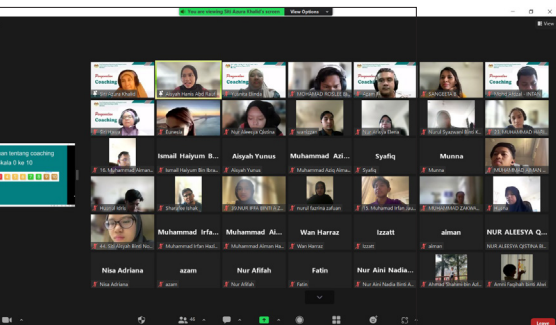
Teras 1

Meningkatkan kompetensi pegawai awam melalui aktiviti kesedaran, kefahaman dan penerimaan pandu citra untuk membentuk sektor awam yang lebih berdaya saing.



Teras 1

Meningkatkan kompetensi pegawai awam melalui aktiviti kesedaran, kefahaman dan penerimaan pandu citra untuk membentuk sektor awam yang lebih berdaya saing.



Teras ini memfokuskan pembangunan kompetensi pegawai awam melalui pengukuhan kesedaran, kefahaman, dan penerimaan terhadap pandu citra. Pendekatan ini diyakini dapat memupuk amalan berasaskan nilai, kemahiran interpersonal yang berkesan, serta kepimpinan sendiri, seterusnya memperkukuh daya saing sektor awam dalam menghadapi cabaran perkhidmatan masa kini.

Selaras dengan visi INTAN sebagai peneraju kecemerlangan pandu citra sektor awam, dan misi memperkukuh inisiatif pandu citra secara berstruktur serta inklusif, Teras 1 dilaksanakan melalui strategi menyebarkan pendekatan pandu citra menerusi aktiviti promosi yang berkesan. Strategi ini memperkukuh peranan INTAN sebagai Pusat Kecemerlangan Pandu Citra Perkhidmatan Awam, bukan sahaja sebagai penyedia latihan tetapi juga sebagai peneraju dalam membentuk naratif dan budaya kerja berasaskan pandu citra di seluruh sektor awam.

Bagi mencapai strategi ini, beberapa program utama telah dirancang. Program tersebut merangkumi penyediaan panduan pelaksanaan pandu citra sebagai rujukan rasmi, pelaksanaan jerayawara pandu citra di pelbagai lokasi, serta penghasilan bahan promosi bercetak dan digital bagi memastikan penyampaian mesej secara meluas. Selain itu, penghasilan video dan audio siar pandu citra yang menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses oleh pelbagai lapisan pegawai awam memberi impak positif dalam menyebarkan kefahaman pandu citra. Penulisan oleh pemandu citra profesional di akhbar, media sosial, atau jurnal INTAN pula berperanan memperkukuh kredibiliti dan menyebarkan pengetahuan secara konsisten.

Minggu Pandu Citra, sebagai acara kemuncak, merupakan platform menyeluruh untuk menghimpunkan pelbagai aktiviti promosi, perkongsian amalan terbaik, dan pengiktirafan pencapaian. Pelaksanaan bersepadu semua program ini diunjurkan dapat meningkatkan pemahaman, penerimaan, dan penghayatan pandu citra dalam kalangan pegawai awam, seterusnya melahirkan modal insan sektor awam yang kompeten, berintegriti, dan berprestasi tinggi.



Coaching?

Satu perkataan yang ada di minda anda

mentoring

MOTIVATION

Communication

Tunjuk Ajar

PANDUAN

BIMBINGAN

BIMBING

mentoring

MOTIVATION

Mengajar

Communication

Bimbingan

7. June 4th

Thank you

- Insulin
- metabol & synth

reader

PANDUAN

Tanjuk

Handwritten: Handwritten

Bimbingan

Thylen L0714

BIMBINGAN

BIMBING

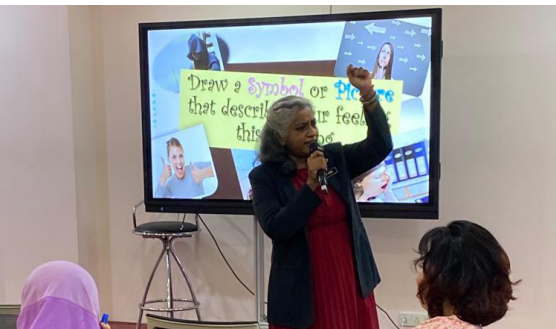
Teras 2

Memantapkan amalan pandu citra melalui latihan bagi memperkukuh kompetensi pegawai awam dan pemandu citra sektor awam dalam meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan.



Teras 2

Memantapkan amalan pandu citra melalui latihan bagi memperkukuh kompetensi pegawai awam dan pemandu citra sektor awam dalam meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan.



Teras ini memberi fokus kepada pemantapan amalan pandu citra melalui pelaksanaan latihan yang berstruktur dan berterusan bagi memperkukuh kompetensi pegawai awam serta pemandu citra sektor awam. Pendekatan ini bertujuan memastikan peningkatan kualiti dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan, di samping memperkukuh budaya kepimpinan berasaskan pandu citra dalam sektor awam.

Bagi mencapai matlamat ini, tiga strategi utama telah dirancang. Strategi pertama memberi penekanan kepada pelaksanaan latihan secara berterusan bagi meningkatkan kefahaman pegawai awam terhadap amalan pandu citra. Antara program yang dilaksanakan termasuk pengenalan pandu citra kepada penerima HLP, penganjuran Kursus CFL, sesi pengenalan pandu citra kepada pihak pengurusan tertinggi sektor awam, Program Pandu Citra *Future Leaders*, siri program INTAN CITRA (Coaching, Integrity, Transformation, Reflection, Accountability), webinar pandu citra melalui INTAN *Coaching Circle*, dan pembangunan modul pandu citra di e-Pembelajaran Sektor Awam (EPSA).

Strategi kedua memfokus kepada peningkatan pengamalan pandu citra dalam kalangan pegawai awam bagi menyokong penerapan budaya kepimpinan berasaskan pandu citra. Antara inisiatif yang dilaksanakan termasuk pelaporan inisiatif Duta Pandu Citra dan Program Pembangunan Kepimpinan Pandu Citra yang bertujuan membentuk pemimpin sektor awam berkeupayaan tinggi dalam mempraktikkan prinsip pandu citra.

Strategi ketiga bertujuan memperkukuh kompetensi pemandu citra sektor awam bagi memastikan penyampaian pandu citra yang berkualiti dan beretika. Program di bawah strategi ini merangkumi pelaksanaan *Training of Trainers* (TOT) bagi tenaga pengajar pandu citra profesional dalam kalangan pegawai INTAN yang telah ditauliahkan sebagai Pemandu Citra Profesional. Ia turut merangkumi sesi pandu citra, penganjuran program pengukuhan kompetensi seperti mentoring dan sesi *meet and greet*, serta penerbitan Kamus Kompetensi Pemandu Citra sebagai dokumen rujukan rasmi.

Pelaksanaan bersepadu di bawah Teras 2 ini dijangka dapat meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan etika dalam kalangan pegawai awam serta pemandu citra, seterusnya memperkukuh kualiti penyampaian perkhidmatan sektor awam secara menyeluruh.



LIVE *Coaching*



Teras 3

Memperkasakan kolaborasi bersama pemegang taruh pandu citra sektor awam dan swasta untuk memastikan pelaksanaan pandu citra yang menyeluruh.



Teras 3

Memperkasakan kolaborasi bersama pemegang taruh pandu citra sektor awam dan swasta untuk memastikan pelaksanaan pandu citra yang menyeluruh.



Pelaksanaan pandu citra yang konsisten dan berimpak tinggi tidak berlaku secara kebetulan. Ia memerlukan asas tadbir urus yang kukuh, sistem pemantauan yang aktif, serta repositori pengetahuan yang terurus dan mudah diakses. Teras ini menumpukan usaha memperkukuh struktur pelaksanaan pandu citra agar setiap inisiatif yang dilaksanakan selari dengan hala tuju strategik, dapat dipantau secara berterusan dan disokong oleh bukti amalan terbaik yang boleh dirujuk serta ditambah baik dari semasa ke semasa.

Teras ini digerakkan melalui tiga strategi utama. Pertama, membina jaringan kolaboratif bersama pengamal pandu citra dari sektor awam dan swasta melalui program seperti INTAN Coaching Circle dan penganjuran seminar bertaraf serantau. Pendekatan ini bukan sahaja memperluas horizon amalan pandu citra dalam perkhidmatan awam, malah menggalakkan perkongsian ilmu, kaedah, dan pengalaman rentas sektor.

Strategi kedua memberi tumpuan kepada penglibatan yang lebih aktif oleh pegawai sumber manusia sebagai rakan pelaksana utama. Sesi konsultasi yang dirancang secara berkala serta penyediaan pelaporan kepada jawatankuasa kerja pandu citra bertujuan memastikan proses pemantauan lebih inklusif, sistematik, dan sejajar dengan keperluan organisasi masing-masing.

Strategi ketiga menekankan peningkatan kecekapan tadbir urus melalui penyelarasan mesyuarat jawatankuasa kerja, pemprosesan permohonan sesi pandu citra secara efisien, serta penggunaan data secara lebih strategik. Hab Kepakaran INTAN (Portal Experthub) akan menjadi sistem utama untuk

merekod dan menilai pelaksanaan sesi panduan citra. Data yang dikumpulkan melalui sistem ini membolehkan pihak pengurusan memantau perkembangan pelaksanaan dengan lebih teratur serta membuat keputusan yang tepat bagi menyokong usaha penambahbaikan berterusan.

Secara keseluruhan, Teras 3 memfokuskan kepentingan tadbir urus yang tersusun agar peluasan amalan panduan citra tidak menjadi usaha jangka pendek atau sukar dinilai. Melalui strategi yang jelas, penglibatan pelbagai pihak dan pengurusan data yang teratur, teras ini memperkukuh usaha membentuk amalan panduan citra yang berkualiti, mampan dan diyakini oleh perkhidmatan awam.





MEKANISME PEMANTAUAN

Kejayaan pelan strategik bergantung kepada pelaksanaan yang berkesan serta disokong oleh mekanisme kawalan yang teratur dan sistematik. Mekanisme ini membolehkan prestasi serta keberkesanan setiap program diukur secara objektif, disesuaikan dengan keperluan semasa, di samping mengenal pasti kekuatan dan kelemahan untuk tujuan penambahbaikan. Bagi memastikan perkara tersebut dilaksanakan secara konsisten, Jawatankuasa Kerja Pandu Citra INTAN akan berperanan sebagai platform tadbir urus dan pemantauan utama.



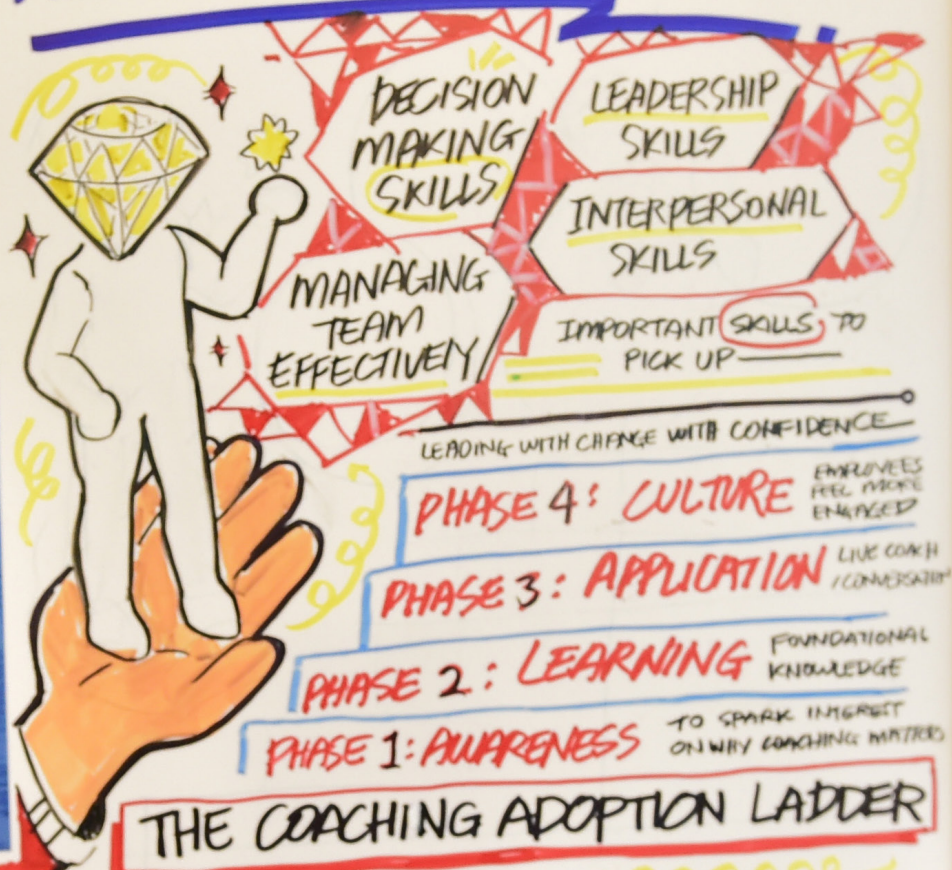
JAWATANKUASA KERJA PANDU CITRA INTAN

PENGERUSI	Pengarah INTAN
TIMBALAN PENERUSI (PENERUSI GANTI)	Timbalan Pengarah Kanan (Pembangunan Kompetensi)
AHLI TETAP	1. Pengarah Bahagian Perkhidmatan (PBK)/ Wakil tetap yang dilantik oleh PBK 2. Pengarah Bahagian Pengurusan Psikologi (PBPs)/ Wakil tetap yang dilantik oleh PBPs 3. Timbalan Pengarah (Penilaian dan Potensi) 4. Ketua Pusat Pembangunan Kejurulatihan dan Pengajian Lanjutan (KP PKPL) 5. Timbalan Ketua Pusat Pembangunan Kejurulatihan dan Pengajian Lanjutan (TKP PKPL) 6. Pengarah Kampus Wilayah Selatan (PW IKWAS) 7. Pengarah Kampus Wilayah Utara (PW INTURA) 8. Pengarah Kampus Wilayah Timur (PW INTIM) 9. Pengarah Kampus Sabah (PW INSABAH) 10. Pengarah Kampus Sarawak (PW INSARA) 11. Pendaftar INTAN
AHLI JEMPUTAN (MENGIKUT KEPERLUAN DAN JEMPUTAN RASMI)	1. Wakil Bahagian Pembangunan Modal Insan JPA 2. Wakil Badan Akreditasi Pandu Citra 3. Wakil Pemandu Citra Profesional 4. Wakil lain yang difikirkan perlu dan bersesuaian oleh Jawatankuasa
URUS SETIA	Pusat Pembangunan Kejurulatihan dan Pengajian Lanjutan
KEKERAPAN BERSIDANG	Sekurang-kurangnya satu kali setahun



Nurul Shuhairah
Binti Mukhtar
National Institute of Public
Administration (INTAN)

NAVIGATING THE FUTURE OF WORK: INTAN'S COACHING INITIATIVES FOR BUILDING HIGH PERFORMING PUBLIC SECTOR TEAMS



2025
INTERNATIONAL
LEADERSHIP AND
COACHING CONFERENCE
Kuala Lumpur, Malaysia
15-22 MAY

**THE FUTURE
OF WORK**

**COACHING FOR
A HUMAN-CENTRIC
WORLD**

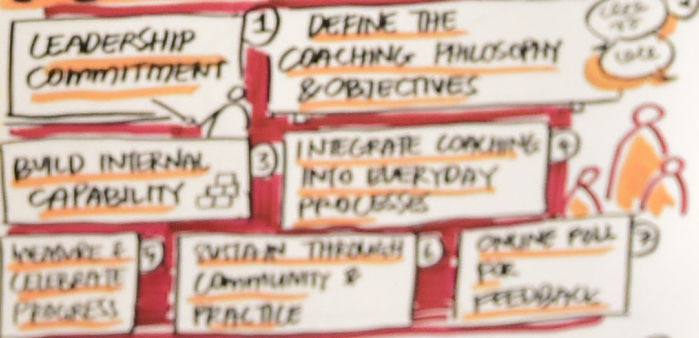
21 & 22 MAY 2025, HOTEL ROYALE CHULAN DAMANSARA

TO SHAPE OUR CIVIL
SERVANTS TO BE
AS BRILLIANT AS
A DIAMOND

ESTABLISHING
COACHING
CULTURE



7 SIMPLE STEPS TO REACH OUR GOALS



3 KEY AREAS

OWNERSHIP EMBODIMENT ADVOCACY

Pelan Tindakan



TERAS 1: MENINGKATKAN KOMPETENSI PEGAWAI AWAM MELALUI AKTIVITI KESEDARAN, KEFAHAMAN DAN PENERIMAAN PANDU CITRA UNTUK MEMBENTUK SEKTOR AWAM YANG LEBIH BERDAYA SAING

STRATEGI 1: MENYEBAR LUAS PENDEKATAN PANDU CITRA MELALUI AKTIVITI PROMOSI SELARAS DENGAN PERANAN INTAN SEBAGAI PUSAT KECEMERLANGAN PANDU CITRA SEKTOR AWAM

BIL.	PROGRAM	INDIKATOR	SASARAN	TEMPOH	TANGGUNGJAWAB
1.	Penyediaan Dokumen Dasar Pandu Citra	Bilangan dokumen	1	2025	PKPL
2.	Jerayawara Pandu Citra	Bilangan program	4 kali setahun	2026 - 2030	PKPL
3.	Penyediaan bahan promosi bercetak dan digital	Peratus bahan promosi	100%	2026 - 2030	PKPL
4.	Video pemanducitraan	Bilangan video	2 video	2026 - 2030 2027 – 1 video 2029 – 1 video	PKPL
5.	Audio Siar Pandu Citra	Bilangan audio siar	4 audio siar setahun	2026 - 2030	PKPL
6.	Penulisan pandu citra oleh pemandu citra perkhidmatan awam di akhbar, media sosial, atau jurnal terbitan INTAN	Bilangan penulisan	2 penulisan	2026 - 2030 2027 – 1 penulisan 2029 – 1 penulisan	PKPL
7.	Minggu Pandu Citra	Bilangan program	1 kali setahun	2026 - 2030	PKPL

TERAS 2: MEMANTAPKAN AMALAN PANDU CITRA MELALUI LATIHAN BAGI MEMPERKUKUH KOMPETENSI PEGAWAI AWAM DAN PEMANDU CITRA SEKTOR AWAM DALAM MENINGKATKAN PRESTASI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

STRATEGI 1: MELAKSANAKAN LATIHAN SECARA BERTERUSAN UNTUK MENINGKATKAN KEFAHAMAN PEGAWAI AWAM TERHADAP AMALAN PANDU CITRA

BIL.	PROGRAM	INDIKATOR	SASARAN	TEMPOH	TANGGUNGJAWAB
1.	Pengenalan pandu citra kepada penerima HLP, pegawai Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), dan Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM)	Bilangan sesi	1 sesi setahun	2026 - 2030	PKPL
2.	Kursus CFL	Bilangan kursus	5 kali setahun	2026 - 2030	PKPL
3.	Pengenalan pandu citra kepada pihak pengurusan tertinggi sektor awam	Bilangan sesi	5 kali	2026 – 2030 2026 – 1 sesi 2027 – 1 sesi 2028 – 1 sesi 2029 – 1 sesi 2030 – 1 sesi	PKPL
4.	Pengenalan Pandu Citra <i>Future Leaders</i>	Bilangan sesi	1 kali setahun	2026 - 2030	PKPL
5.	INTAN CITRA Series (Coaching, Integrity, Transformation, Reflection, Accountability)	Bilangan program	1 kali setahun	2026 - 2030	PKPL
6.	INTAN <i>Coaching Circle</i> – Webinar Pandu Citra	Bilangan webinar	6 kali setahun	2026 - 2030	PKPL
7.	EPSA Pandu Citra	Bilangan modul	2 modul	2026 – 2030 2027 – 1 modul 2029 – 1 modul	PKPL

STRATEGI 2: MENINGKATKAN PENGAMALAN PANDU CITRA DALAM KALANGAN PEGAWAI AWAM BAGI MENYOKONG PENERAPAN BUDAYA KEPIMPINAN BERASASKAN PANDU CITRA

BIL.	PROGRAM	INDIKATOR	SASARAN	TEMPOH	TANGGUNGJAWAB
1.	Pelaporan inisiatif Duta Pandu Citra	Bilangan pelaporan	3 laporan setahun	2026 - 2030	PKPL
2.	Program Pembangunan Kepimpinan Pandu Citra	Bilangan program	4 kali setahun	2026 - 2030	PKPL

STRATEGI 3: MEMPERKUKUH KOMPETENSI PEMANDU CITRA SEKTOR AWAM UNTUK MEMASTIKAN PENYAMPAIAN PANDU CITRA YANG BERKUALITI DAN BERETIKA

BIL.	PROGRAM	INDIKATOR	SASARAN	TEMPOH	TANGGUNGJAWAB
1.	<i>Training of Trainers</i> (TOT) - Tenaga Pengajar Pandu Citra Profesional	Bilangan program	3 sesi	2026 – 2030 2026 – 1 sesi 2028 – 1 sesi 2030 – 1 sesi	PKPL
2.	Sesi pandu citra	Bilangan sesi	500 sesi	2026 – 2030 2026 – 100 sesi 2027 – 100 sesi 2028 – 100 sesi 2029 – 100 sesi 2030 – 100 sesi	PKPL
3.	Pengukuhan Pemandu Citra Sektor Awam, yang merangkumi: • <i>mentoring</i> • <i>meet & greet</i>	Bilangan program	3 program	2026 – 2030 2026 – 1 program 2028 – 1 program 2030 – 1 program	PKPL
4.	Penerbitan Kamus Kompetensi Pemandu Citra	Bilangan penerbitan	1 kamus	2026 – 2030 2027 - 1	PKPL

TERAS 3: MEMPERKASAKAN KOLABORASI BERSAMA PEMEGANG TARUH PANDU CITRA SEKTOR AWAM DAN SWASTA UNTUK MEMASTIKAN PELAKSANAAN PANDU CITRA YANG MENYELURUH

STRATEGI 1: MEMPERLUAS JARINGAN DAN MEMPERKUKUH PLATFORM PELAKSANAAN PANDU CITRA

BIL.	PROGRAM	INDIKATOR	SASARAN	TEMPOH	TANGGUNGJAWAB
1.	INTAN Coaching Circle – Networking Luncheon	Bilangan program	1 kali setahun	2026 – 2030	PKPL
2.	Seminar Antarabangsa Pandu Citra peringkat ASEAN	Bilangan penganjuran	1 kali penganjuran	2026 – 2030 2029 – 1 Seminar	PKPL

STRATEGI 2: MENGOPTIMUMKAN PERANAN PENGURUS SUMBER MANUSIA DALAM PELAKSANAAN DAN PEMANTAUAN PANDU CITRA

BIL.	PROGRAM	INDIKATOR	SASARAN	TEMPOH	TANGGUNGJAWAB
1.	Sesi libat urus bersama pengurusan sumber manusia kementerian/ agensi/ jabatan	Bilangan libat urus	5 kali	2026 – 2030 2026 – 1 sesi 2027 – 1 sesi 2028 – 1 sesi 2029 – 1 sesi 2030 – 1 sesi	PKPL

STRATEGI 3: MENINGKATKAN KECEKAPAN TADBIR URUS BAGI MENYOKONG PELAKSANAAN PANDU CITRA SECARA SISTEMATIK DAN BERIMPAK

BIL.	PROGRAM	INDIKATOR	SASARAN	TEMPOH	TANGGUNGJAWAB
1.	Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Pandu Citra	Kekerapan mesyuarat	1 kali setahun	2026 - 2030	PKPL
2.	Pelaporan status pelaksanaan program pandu citra kementerian/ agensi/ jabatan	Bilangan pembentangan	1 kali pembentangan setahun	2026 - 2030	PKPL
3.	Pengurusan pandu citra melalui Platform ExpertHub	Peratus permohonan yang diproses	100%	2026 – 2030	PKPL



Sekalung Penghargaan



Sekalung Penghargaan dan Terima Kasih

YBhg. Datuk Dr. Mohd Zabri bin Yusoff

Pengarah INTAN

YBrs. Encik Rusli bin Harun

Timbalan Pengarah Kanan INTAN (Pembangunan Kompetensi) INTAN

YBrs. Dr. Wan Baharudin bin Wan Mahmood

Timbalan Pengarah INTAN (Penilaian Program dan Potensi) INTAN

Encik Abkari bin Abdullah

Ketua Pusat Pembangunan Kejurulatihan dan Pengajian Lanjutan

Unit Percetakan dan Penerbitan

serta semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung
dalam penerbitan buku Pelan Strategik 2026-2030 Pusat Kecemerlangan
Pandu Citra Perkhidmatan Awam ini.



 Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)
Kampus Utama INTAN Bukit Kiara
Jalan Bukit Kiara
50480 Kuala Lumpur

 03-2084 7777  03-2092 1403

 www.intanbk.intan.my



e ISBN 978-967-2167-67-9



9 789672 167679