

ARAHAN PERKHIDMATAN

- ❖ Jabatan dan Orang Ramai
- ❖ Perkara-Perkara Perkhidmatan
- ❖ Surat Menyurat
- ❖ Fail Memfail
- ❖ Memelihara dan Menyimpan Rekod Kerajaan



BAB SATU

JABATAN DAN ORANG RAMAI MENGEMASKAN PENTADBIRAN PEJABAT

1. Peranan Kerajaan dan Jabatan
 - Tanggungjawab mentadbir negara kepentingan rakyat
 - Menentukan tujuan-tujuan, objektif-objektif dan dasar-dasar yang sesuai untuk dicapai
 - Melaksanakan dasar yang ditetapkan



2. Perkara-perkara perlu diberi perhatian

- Menyediakan carta organisasi dan objektif Jabatan keseluruhannya lengkap dan bertulis
- Memberitahu kakitangan tentang objektif dan tanggungjawab
- Bimbingan dan latihan perlu kepada semua kakitangan
- Menyelaras semua aktiviti-aktiviti bahagian atau unit
- Menyediakan panduan kerja
- Pembahagian tugas yang saksama dan penurunan kuasa kepada pegawai mengikut tanggungjawab secara bertulis
- Menggalakan hubungan kakitangan yang baik
- Menentukan perhubungan yang baik dengan orang ramai



3. Menyemak semula Fungsi-Fungsi Jabatan

- Perlu semak fungsi dan objektif jabatan dari masa kesemasa
- Jika tidak seimbang dengan objektif kerajaan ianya perlu diubahsuai

4. Mengkaji semula Aktiviti-Aktiviti Jabatan

- Aktiviti-aktiviti yang tidak sesuai dihapuskan
- Setiap langkah untuk mencapai matlamat kerajaan
- Amalkan sistem maklumat dan kawalan yang berkesan
- Wujud satu sistem kerja yang baik langkah perbaiki
- Penyusunan semula Cawangan atau Unit
- Perubahan Sistem kerja (sistem dan borang)
- Perubahan pembahagian tugas
- Perubahan cara kawalan
- Meringkaskan kerja
- Pembekalan alat-alat pejabat yang sesuai

5. **Senarai Tugas**

- Ketua Jabatan hendaklah menyediakan senarai tugas secara bertulis kepada setiap kakitangan

6. **Nasihat Dari Jabatan Lain**

Untuk mengemaskini aktiviti jabatan, mungkin memerlukan bantuan dari jabatan luar

- JPM (MAMPU) – Berkaitan dengan sistem dan cara kerja
- JPA – Penyusunan semula jabatan akibat perubahan fungsi

7. **Melahirkan Semangat Satu Pasukan Dikalangan Semua kakitangan**

- Tanggungjawab ketua jabatan dan penyeliaan
- Melahirkan semangat berpasukan dengan tidak pilih kasih
- Tanggungjawab sama-sama dipikul
- Pembahagian tugas yang seimbang



8 Unit latihan perlu merangka latihan untuk kakitangan

- Mengenai bidang tugas dan cara kerja
- Latihan dalaman

9. Pusingan Kerja Antara kakitangan

- Memberi pengalaman baru
- Meningkatkan prestasi kerja
- Jangkamasa yang sesuai
- Bidang pengkhususan – perlu kaji kesesuaian
- Tidak terlalu lama menjalankan sesuatu tugas
- Kebolehan yang terpendap dapat dicuba dengan adanya pusingan kerja



HUBUNGAN DENGAN ORANG RAMAI

10. Hubungan Baik Dengan Orang Ramai Amat Perlu

- Kakitangan perlu diingatkan betapa pentingnya hubungan baik orang ramai yang datang berurusan
Jangan
- tunjuk pilih kasih – ikut giliran
- mengherdik atau mencaci orang daif atau kurang pengetahuan
- sikap angkuh dalam berurusan
Perlu Bersikap Adil/Saksama
- Gunakan budi bicara untuk memberi keutamaan kepada orang tua yang daif dan perempuan-perempuan yang hamil



11. Kemudahan Untuk Orang Ramai

Untuk hubungan yang lebih baik dengan orang ramai Jabatan perlu mengadakan kemudahan-kemudahan

- Kaunter tempat bertanya
- Menyediakan pegawai di kaunter
- Menyediakan tempat menulis
- Menyediakan tempat atau bilik menunggu
- Menyediakan tempat berartur.



BAB 2

A. Sistem Baru Penilaian Prestasi


- Sistem Penilaian Prestasi melibatkan proses penetapan SKT, penilaian pelakuan dan pencapaian pegawai dalam tempoh masa tertentu bagi mempertingkatkan kualiti dan produktiviti jabatan.
- Hasil penilaian ini membolehkan pihak pengurusan mengambil tindakan, pertimbangan dan keputusan berkaitan dgn. pengurusan dan kemajuan kerjaya PYD

IAITU

- Menentukan penempatan dan bidang kerjaya sesuai dengan potensi,kebolehan,keistimewaan serta kemajuan pegawai
- menentukan kesesuaian dan kelayakan untuk kenaikan pangkat,pemangkuan,pinjaman dan pertukaran sementara



IAITU

- Menentukan kelayakan atau kesesuaian untuk pergerakan dan anjakan gaji
 - menentukan penganugerahan khidmat cemerlang, pingat dan bintang kebesaran serta surat penghargaan
 - mengenalpasti keperluan latihan
 - memberi kaunseling dengan tujuan memperbaiki dan mempertingkatkan prestasi serta motivasi pegawai
- 

PRINSIP ASAS SPP

- Penilaian hendaklah dilaksanakan secara objektif, adil dan telus
- penilaian hendaklah diasaskan kepada penghasilan kerja dan tingkahlaku yang dipamerkan oleh PYD kearah pencapaian objektif jabatan yang ditetapkan
- menggalakkan persaingan positif



TUJUAN UTAMA SPP

- Membolehkan prestasi kerja dinilai dengan lebih sistematik dan meyakinkan
- membolehkan ketua perkhidmatan melaksanakan sistem penilaian prestasi mengikut kesesuaian perkhidmatan tertentu
- membolehkan SPP digunakan dalam pelbagai fungsi pengurusan sumber manusia

CIRI-CIRI SPP

- Penetapan SKT
- penilaian prestasi yang objektif, adil & telus
- pengiktirafan kegiatan dan sumbangan diluar tugas rasmi
- penetapan wajaran markah mengikut aspek penilaian prestasi yang bersesuaian dengan setiap kumpulan pegawai



Ciri-ciri SPP

- Pemakaian lima jenis borang LPPT mengikut kumpulan pegawai JPA(Prestasi) 1/2002;2/2002;3/2002;4/2002 dan 5/2002
- peranan Panel Pembangunan Sumber Manusia sebagai pihak yang memastikan penilaian dibuat dengan objektif,adil dan telus

Panduan Bagi Penilaian Yang Objektif, Adil dan Telus

- Penilaian dibuat secara berterusan berdasarkan pencapaian kerja sebenar PYD
- tidak dibuat secara tergesa-gesa atau dilakukan di saat akhir
- dibuat tanpa dipengaruhi tahun-tahun sebelumnya
- tidak dipengaruhi oleh faktor pilih kasih



Sambungan panduan

- Pegawai penilai tidak bersifat terlalu murah hati atau sebaliknya
- pegawai penilai tidak mengambil jalan mudah dengan memberi markah dalam lingkungan pertengahan
- penilaian dibuat dengan keyakinan bahawa PYD merupakan aset terpenting dan boleh dimajukan dari semasa kesemasa
- tidak memberi perhatian kepada perkara yang baru berlaku (positif atau negatif)



B. KENYATAAN PERKHIDMATAN

- Merupakan buku catatan pegawai yang mengandungi tarikh lantikan, pengesahan dalam jawatan, kemasukan dalam perjawatan berpencen, keputusan-keputusan peperiksaan, tindakan tatatertib, kenaikan pangkat, kursus-kursus yang dihadiri, cuti tidak bergaji, pinjaman perumahan ,dll yang dicatat beserta dengan rujukan kuasa.

C. SIJIL PERKHIDMATAN DAN SURAT TAKZIM

- Dikeluarkan bagi menghargai jasa dan sumbangan atas perkhidmatan seseorang pegawai
- Dikeluarkan apabila meninggalkan perkhidmatan atas sebab-sebab persaraan atau berhenti dengan rekod yang baik



D. PEWARTAAN

- Perlantikan dan kenaikan pangkat kumpulan Pengurusan dan Profesional
- Perlantikan mengikut undang-undang
- Pengosongan Jawatan tanpa cuti atau lain-lain sebab yang munasabah



BAB TIGA

SURAT MENYURAT



DEFINISI SURAT

Sejenis komunikasi bertulis
secara sehalu bagi
menyampaikan suatu pesanan
atau maklumat dari satu pihak
kepada pihak yang lain



KLASIFIKASI SURAT

- **TERBUKA** -Dokumen rasmi yang tidak diperingkatkan Rahsia Besar, Rahsia, Sulit dan Terhad
Contoh:-
Buku-buku jabatan bagi maksud arahan
- **TERHAD-** Dokumen rasmi, maklumat rasmi dan bahan rasmi selain daripada yang diperingkat rahsia besar, rahsia dan sulit tetapi berkehendakkan juga diberi satu tahap perlindungan keselamatan
Contoh:
Perintah-perintah dan arahan biasa jabatan



➤ **SULIT** - Dokumen rasmi, maklumat rasmi dan bahan rasmi yang jika didedahkan tanpa kebenaran walaupun tidak membahayakan keselamatan negara tetapi memudaratkan kepentingan atau martabat Malaysia atau menyebabkan kesusahan kepada pentadbiran atau menguntungkan sebuah kuasa asing.

Contoh

- Laporan-laporan risikan biasa
- Laporan Kenaikan Pangkat
- Kertas Soalan/Keputusan Peperiksaan
- Dokumen Tender
- Keputusan PPG

➤ **RAHSIA** - Dokumen rasmi, maklumat rasmi dan bahan-bahan rasmi yang jika didedahkan tanpa kebenaran akan membahayakan keselamatan negara, menyebabkan kerosakan besar kepada kepentingan dan martabat sesebuah kuasa asing

Contoh:

- Surat-surat antara jabatan mengenai perkara-perkara dasar yang penting
- Maklumat-maklumat penting mengenai pertubuhan subversif dan kegiatan-kegiatannya.
- Kertas untuk pertimbangan jemaah menteri

➤ RAHSIA BESAR

- Dokumen rasmi, maklumat rasmi dan bahan rasmi yang jika didedahkan tanpa kebenaran akan menyebabkan kerosakan besar kepada Malaysia

Contoh:-

- Maklumat-maklumat yang sangat penting mengenai perancangan gerakan dan penempatan barisan peperangan angkatan tentera jika berlaku peperangan
- Kertas Jemaah Menteri yang sangat penting mengenai dasar utama Kerajaan berkaitan perkara-perkara politik dan ekonomi

SURAT DAN MENGALAMAT SURAT

1. Surat Menyurat Hendaklah Jelas

- Terang maksud dan tidak mengelirukan

2. Surat di atas Kertas Rasmi Jabatan

- Muka pertama mempunyai logo, alamat rasmi jabatan
- Memberi surat itu suatu kuasa atau pandangan kepada penerima

3. Memula dan Mengakhiri Surat Rasmi

- 'Tuan' atau 'Puan', Y.B. Datuk dll
- 'Saya diarah marujuk kepada.....'
- 'Saya yang menurut perintah'



4. Rujukan dan Tajuk Surat

- Mempunyai rujukan fail
- Tajuk surat membayangkan isi kandungan surat

5. Perenggan Nombor Muka Surat dan Lampiran

- Perenggan surat hendaklah dinomborkan kecuali perenggan pertama
- Lampiran yang dirujuk mestilah sama disebut dalam surat

6. Surat Mesti Dihadkan Kepada Satu Perkara Sahaja

- Beberapa perkara mungkin tertinggal
- Penerima keliru maksud surat
- mungkin sukar dikesan

7. Mengalamat Surat Kepada Jabatan

- Alamatkan kepada ketua sesabuah Jabatan
- Atau kepada pegawai bertanggungjawab (up:.....)



8. Mengalamatkan Surat Kepada Orang Ramai/Firma/Badan Berkanun

- Tulis nama dan alamat yang tepat
- Letakkan Gelaran jika penerima mempunyai gelaran seperti Tun, Tan Sri, Datuk, Tuan Haji dll
- Nama Pegawai yang bertanggungjawab dalam firma berkenaan.

9. Mengalamatkan Surat Kepada Peguam

- Jika diarah oleh firma atau orang perseorangan
- Alamatkan kepada peguam berkenaan

10. Pengelasan Surat Ikut Pengelasan Fail

- Pengelasan surat mengikut fail
- Ketua jabatan menentukan pengelasan
- Rahsia kerajaan tidak bocor

11. Rekod Surat Keluar

- Rekod dalam kertas minit
- Buku rekod penghantaran surat



MENULIS MINIT


12. Penting Minit

- Minit ringkas antara pegawai
- Minit panjang jadikan sebagai kandungan

13. Semua perenggan tuliskan nombor kecuali perenggan pertama

- Tulis tangan hendaklah terang
- Minit panjang hendaklah ditaip
- Tulis ringkas nama jawatan dan tandatangan

14. Minit Untuk Mendapat Keputusan/Tindakan


- Tulis dengan ringkas
 - Surat-fail yang dirujuk hendaklah dicatatkan
 - Pendapat/keputusan penulis yang diperlukan hendaklah diberi
- 

MELAYANI SURAT-SURAT YANG DITERIMA

15. **Tiap-tiap Surat Memerlukan Perhatian Segera**

- Semua surat perlu diberi perhatian segera
- Kelewatan menjawab menunjukkan kelemahan jabatan
- Maklum kepada penulis tempoh masa akan menjawab surat tersebut

16. **Surat Patut Diberi Kepada Pegawai hari Diterima**

- Beri kepada pegawai berkenaan hari yang diterima
 - Ketua Jabatan membuat peraturan supaya pegawai yang diarah membuka surat dapat mengikut peratran
 - Surat untuk perhatian hantar terus kepada pegawai berkenaan
 - Surat hendaklah dicop terima dan rekod dalam sistem pendaftaran surat
- 

17. Tindakan Bahagian Pendaftaran Fail

- Memasukan segera surat dalam fail dan edar kepada pegawai

18. Membuka Sampul Kecil sebagai Tindakan Sementara

- Fail tidak dapat dikesan buka sampul kecil
- Jadikan sampul kecil sebagai kandungan apabila fail berkenaan dijumpai

19. Rekod Surat-surat Yang Diterima

- Rekod surat mengikut pengelasan yang tertentu
- Rekod Biasa/Sulit
- Bagi surat yang mengandungi wang/barang berharga rekod mengikut Arahan Perbendaharaan 71



BAB EMPAT

FAIL-MEMFAIL



SISTEM FAIL

DEFINISI

- Proses mengklasifikasi, meyusun dan menyelenggara fail-fail bagi memudahkan pengurusan apabila diperlukan

- JENIS KUMPULAN FAIL

- “Housekeeping”

Meliputi perkara-perkara seperti pentadbiran, perjawatan dan senarai kakitangan

“Operational”

Meliputi fungsi asas sesuatu organisasi, rekod pendapatan, data dan sebagainya

TARAF KESELAMATAN FAIL DAN WARNA FAIL

FAIL TERBUKA

- Putih

FAIL TERHAD

- Putih dan tercatat perkataan 'TERHAD'

FAIL SULIT

- Hijau dan tercatat perkataan "SULIT"

FAIL RAHSIA

- Merah Jambu Berpalang dan Tercatat "RAHSIA"

FAIL RAHSIA BESAR

- Kuning dan Berpalang Merah Serta Tercatat "RAHSIA BESAR"



PENGGKELASAN FAIL-FAIL

1. Perlu Pengelasan Fail Yang Sistemik
 - Menyimpan rekod kerajaan segala keputusan yang telah dicapai
 - Sebagai bahan bukti dalam penyisatan
 - Perlu wujud dan dipelihara dengan baik
2. Memberi Tajuk Fail
 - Tajuk yang sesuai dan ringkas
 - Surat yang dikeluarkan dan diterima dapat dimasukkan kedalam fail yang sama



3. Pengelasan Keselamatan Fail-Fail

- Ketua jabatan bertanggungjawab menentukan pengelasan keselamatan fail-fail
- Jenis Fail – Terbuka
Terhad, Sulit, Rahsia dan Rahsia Besar
- Pembukaan fail berasingan
- Apabila kurang penting, ketua jabatan boleh turun taraf fail

4. Memakai Kulit Fail Yang Sesuai

- Telah di reka oleh Arkib Negara
- Ruang tarikh di buka dan tarikh ditutup
- Memudahkan pemindahan ke Arkib



MENDAFTAR FAIL DAN MENYELENGGARA FAIL-FAIL

5. Pendaftaran Secara Nombor dan Abjad
 - Gunakan slip doket 89 dan 89A
 - Simpan rekod ikut nombor dan abjad
 - Tulis tarikh fail dibuka
6. Kertas Minit dan Surat-surat
 - Letakkan kertas minit bagi setiap fail yang dibuka
 - Kertas minit sebelah kiri dan surat sebelah kanan
7. Merekod Surat-Surat Di Kertas Minit
 - Semua surat keluar dan surat masuk dicatatkan di atas kertas minit
 - Surat keluar gunakan pen biru/hitam dan surat keluar pen merah
 - Kertas minit hendaklah diberi nombor turutan

8. Membuka Kulit Fail Baru Sebagai Sambungan
 - Apabila fail telah mempunyai kandungan dan lebih muatan
 - Perlu buka kulit fail baru
 - Hendaklah ditanda dengan “Jilid II”
 - Fail asal ditanda dengan “Jilid I”
 - Rekod dalam doket
 - Fail seterusnya “Jilid III”
9. Peringkat Tindakan Fail
 - Tindakan mengikut Keperluan ‘Segera’ ‘Tindakan Sertamerta’
 - Letakan tanda dan tanggalkan apabila selesai tindakan



PENGEDARAN FAIL-FAIL

10. Catatan Pengedaran Fail-Fail

- Bahagian pendaftaran fail hendaklah merkodkan dalam rekod nombor
- Tuliskan ringkasan gelaran jawatan pegawai dan tarikh
- Tindakan yang sama oleh pegawai kepada pegawai
- Memudahkan pergerakan fail
- Tindakan yang sama apabila fail dipindah ke Arkib

11. Tanggungjawab Pegawai Dalam Pergerakan Fail

- Mengelakan daripada fail 'hilang'
- Pergerakan fail dari seorang pegawai kepada pegawai lain hendaklah melalui pendaftaran fail, atau
- Bahagian pendaftaran hendaklah menyediakan borang perjalan fail. Borang akan dihantra kepada Bahagian Pendaftaran



12. Memulangkan Fail Ke Pendaftaran

- Fail selesai atau menunggu maklumat lanjut hendaklah dipulangkan ke pendaftaran
- Bagi belum selesai hendaklah bagi tarikh SDP
- Fail tidak wajar disimpan dalam alam almari atau laci pegawai berkenaan

13. Pengedaran Fail Yang Mempunyai Pengelasan Keselamatan

- Pengedaran fail pengelasan keselamatan hendaklah dihantar berlainan dari fail terbuka
- Pendaftaran sulit terus kepada pegawai berkenaan dan sebaliknya
- Fail pengelasan yang banyak menggunakan beg berkunci
- PAR hendaklah diberi tapisan keselamatan polis



SIMPANAN DALAM PERHATIAN

14. Buku SDP (Simpan Dalam Perhatian)
 - Fail-fail yang memerlukan maklumat lanjut
 - Tindakan akan diambil dalam jangka masa tertentu
 - Susun ditempat atau di rak-rak khas
 - Susun ikut tarikh kalender 1 hingga 31 hari.
 - Rekod dalam doket/pendaftaran fail
15. Buku SDP diperiksa Setiap Hari
 - Buku SDP hendaklah diperiksa setiap hari bekerja
 - Hantar ail tersebut apabila taikh tersebut sampai



MEMELIHARA DAN MENJAGA KESELAMATAN FAIL

16. Memelihara Fail Dari Keciciran

- Pemeliharaan kandungannya dari keciciran atau keliharaan
- Draf surat tidak perlu disimpan dalam fail
- Surat-surat, kertas minit dan kulit fail dijaga supaya tidak koyak
- Elkan dari serangga atau hujan atau banjir
- Berhubung dengan Arkib untuk nasihat tentang pemelihara fail

17. Memelihara Keselamatan Kandungan Fail

- Kandungan fail samada fail terbuka atau fail yang mempunyai taraf keselamatan, bukan untuk rujukan orang ramai
- Sentiasa terjaga dengan kawalan tertentu seperti yang disyaratkan dalam buku Panduan Keselamatan



18. Mengasingkan Fail-Fail Mati

- Asingkan fail-fail yang tiada dibuat rujukan
- Diletakan ditempat khas atau dalam bilik fail
- Hubungi Arkib Negara untuk buat pemindahan
- Ikut nasihat arkib Negara samada fail tersebut perlu disimpan atau dilupuskan



BAB LIMA

MEMELIHARA DAN MENYIMPAN REKOD KERAJAAN



REKOD KERAJAAN

Rekod-rekod kerajaan termasuk surat, dokumen, bahan bercetak, buku, peta, lukisan, gambar, mikrofilem, wayang gambar dan rakaman suara yang diterima dan dikeluarkan oleh mana-mana jabatan kerajaan dalam melaksana dan menunaikan urusan rasmi kerajaan



PENTINGNYA REKOD

- Sebagai Bahan Sejarah
- Proses Pentadbiran
- Sebagai Bahan Bukti
- Sebagai Rujukan
- Sebagai Bahan Penyelidikan/Kajian



TANGGUNGJAWAB MENJAGA REKOD

- Melantik Pegawai Rekod
- Rekod Dijaga Dan Menyimpan Dengan Baik
- Membuat Pemeriksaan/Kajian terhadap rekod
- Mengikut Peraturan Yang Ditetapkan Oleh Jabatan Arkib



KAEDAH MENGURUS REKOD

- Memelihara semua rekod yang kekal
- Memisah, memindahkan dan menghapuskan semua rekod tidak berguna
- Mengadakan jadual untuk menunjukkan tempoh penggunaan rekod
- Mengadakan alat kelengkapan yang sesuai untuk rekod
- Adakan satu buku peraturan sistem penyimpanan
- Menyelia dan melatih pengendali rekod
- Mengulangkaji sistem rekod dari masa kesemasa



MEMELIHARA REKOD

- Bilik simpan rekod mestilah:
 - Tidak lembab
 - Atap tidak bocor
 - Dinding tidak berlubang
 - Cukup Pusingan Udara
- Terhindar daripada bahaya danjir dan bahang matahari



Memelihara rekod samb.

- Jauhi daripada musuh rekod:
 - Serangga seperti lipas, anai-anai dan lain-lain serangga perosak.
- Bilik Simpanan rekod hendaklah di Vaccum
- Cahaya matahari secara terus
- Rekod-rekod patut disimpan atas rak-rak



Memelihara rekod samb.

- Rekod basah dikeringkan dengan dianginkan
- Rekod koyak di perbaiki/tampal
- Bilik simpanan disediakan pemadam api
- Bilik rekod tidak dijadikan tempat makan, merokok dan tempat menyimpan cecair mudah terbakar



TEMPOH MENYIMPAN BUKU AKAUN

- Lejar dan Rekod Khas, Daftar Pinjaman Hutang Awam
 - 20 Tahun Selepas Selesai Segala Urusan Penutupan Akaun
- Buku Hutang Tunai, Kad Akaun Perbelanjaan dan Hasil
 - 7 Tahun
- Baucer Pembayaran Rsit & Baucer Jernal
 - 7 Tahun
- Baucer Masuk Termasuk Resit Pendua
 - 3 Tahun
- Buku Wang Tunai Harian, Buku Bayaran Pos
 - 1 Tahun

PERATURAN UMUM

- Bilik Di Vaccum Seminggu Sekali
- Setiap 6 Bulan Tempat Penyimpanan Di Periksa
- Sebulan Sekali Racun Serengga Di Sembur Spt. D.D.T dll
- Penggunaan Para Logam Yang Jaraknya 6 Inchi Daripada Lantai
- Gam Cair dan Tape Cellulose tidak elok digunakan



SEMOGA BERJAYA

SEKIAN

TERIMA KASIH

