



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

## PENGURUSAN DAN PENTADBIRAN AM



### BAHAGIAN I:

#### PENGURUSAN PENTADBIRAN AM:

1. TATACARA PERSURATAN
2. SKIM PERKHIDMATAN
3. AUDIT DALAMAN
4. PENILAIAN PRESTASI
5. KEHADIRAN KE MAJLIS RASMI NEGARA
6. AKTA RAHSIA RASMI
7. TEMPOH LATIHAN MINIMUM



## BAHAGIAN II

1. Perkhidmatan Kaunter
2. Manual Prosedur Kerja (MPK)
3. Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR)

Jabatan Perkhidmatan Awam, 2007

### STATISTIK SOALAN-SOALAN PENGURUSAN DAN PENTADBIRAN AM JUN 2005 – JUN 2010

- × SOALAN WAJIB:-
- × Penilaian prestasi 6 kali ( Dis 05, Jun & Dis 06, Jun & Dis 07, Dis 09)
- × Audit Dalaman 2 kali ( Jun 06, Dis 09)
- × TPOR sekali ( Dis 05)
- × MPK 3 kali ( Dis 05, Jun 08, Jun 10)
- × Fail Meja sekali ( Dis 07)
- × Majlis Rasmi 2 kali ( Jun & Dis 06)
- × Akta Rahsia Rasmi 6 kali (Jun & Dis 05, Dis 08, Jun & Dis 09, Jun 10)
- × Surat Menyurat 3 kali (Jun 09, Jun & Dis 10))
- × SK & SP 6 Kali (Dis 05, Dis 06, Dis 07, Jun & Dis 08, Dis 09 )
- × Skim Perkhidmatan 6 Kali (Dis 09, Jun 10)
- × Perkhidmatan Kaunter 3 Kali ( Jun 05, Jun 08, Jun 10)

**STATISTIK SOALAN-SOALAN**  
**PENGURUSAN DAN PENTADBIRAN AM JUN 2005 – JUN 2010**

- ✘ **SOALAN PILIHAN:-**
- ✘ Penilaian prestasi 8 kali ( Dis 05, Jun 06, Jun & Dis 07, Jun & Dis 08, Dis 09, Jun 10)
- ✘ Audit Dalaman 6 kali ( Jun 05, Dis 06, Dis 07, Dis 08, Jun & Dis 09)
- ✘ TPOR 6 kali ( Jun 05, Jun & Dis 06, Dis 08, Jun 09)
- ✘ MPK 4 kali ( Jun & Dis 07, Dis 08, Jun 09)
- ✘ Fail Meja 3 kali ( Dis 06, Jun 07, Dis 08)
- ✘ Majlis Rasmi 2 kali ( Jun & Dis 06)
- ✘ Akta Rahsia Rasmi ( SOALAN WAJIB)
- ✘ Surat Menyurat ( SOALAN WAJIB)
- ✘ SK & SP ( SOALAN WAJIB)
- ✘ Skim Perkhidmatan ( SOALAN WAJIB)
- ✘ Perkhidmatan Kaunter (SOALAN WAJIB)



**TATACARA**  
**PERSURATAN**



## TATACARA PERHUBUNGAN

Bil	Antara	Dengan	Jenis Persuratan
1	Jabatan (Dalaman)	Jabatan sendiri	Minit
2	Kementerian/ Jabatan	Orang Perseorangan (Jemputan)	Bersurat ( <i>Letter head</i> )
3	Kementerian/ Jabatan	Sektor Swasta	Bersurat ( <i>Letter head</i> )

Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan 5 / 1996:

Mana-mana memorandum yang dihantar melalui Faks hendaklah dimasukkan perkataan FAX pada rujukannya.

**NOTA:** Persuratan awal melalui Faks adalah dikira sah dan surat asal hanya adalah sebagai maklumat sahaja.



## TATACARA PERHUBUNGAN PERSURATAN DALAM SISTEM BERKEMENTERIAN

➤ Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri Bilangan 4 / 1985

Bil	Antara	Dengan	Jenis Persuratan
1	Setiausaha Tetap	Setiausaha Tetap	Bersurat ( <i>Letter head</i> )
2	Setiausaha Tetap	Jabatan yang bukan dalam Kementeriannya	Bersurat ( <i>Letter head</i> ) <i>DENGAN salinannya (s.k.) kepada Setiausaha Tetap Kementerian yang berkenaan</i>
3	Setiausaha Tetap	Jabatan dalam Kementerian yang sama	Memorandum (Memo)
4	Jabatan dalam satu Kementerian	Jabatan dalam Kementerian yang Lain	Memorandum (Memo) <i>DENGAN salinannya (s.k.) kepada Setiausaha Tetap Kementerian yang berkenaan</i>
5	Ketua Jabatan	Ketua Jabatan dalam Kementerian yang sama	Memorandum (Memo)



# SKIM PERKHIDMATAN



## SKIM PERKHIDMATAN

Satu dokumen yang mengandungi KETERANGAN JAWATAN serta perkara-perkara yang bersangkutan paut dengan KEPERLUAN JAWATAN yang berkenaan.

Skim Perkhidmatan mengandungi maklumat-maklumat seperti:

1. Nama Jawatan.
2. Bahagian.
3. Tanggagaji.
4. Kementerian / Jabatan
5. Syarat Kelayakan
6. Syarat-syarat lain
7. Tugas dan tanggungjawab
8. Tempoh percubaan dan penetapan jawatan.
9. Kursus / Latihan.

Skim Perkhidmatan akan jua memuatkan maklumat terperinci mengenai perkembangan jawatan tersebut (*career development*)



# AUDIT DALAMAN



## TUJUAN AUDIT DALAMAN

Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan :  
10/2003 berkuatkuasa pada 10 SEPTEMBER 2003.

**Memperkemaskan lagi Pengurusan  
Kewangan dan Organisasi  
Kementerian dan Jabatan Kerajaan**



## OBJEKTIF AUDIT DALAMAN

- Memastikan kawalan dalaman mencukupi ke atas Pengurusan Kewangan.
- Mencegah/mengawal pecah amanah, penyelewengan, penyalahgunaan, pembaziran serta pemborosan.
- Membantu dalam mentadbir / mengurus kewangan dan harta benda kerajaan.



## OBJEKTIF AUDIT DALAMAN

(SAMBUNGAN)

- Memastikan kelemahan-kelemahan dikesan lebih awal.
- Memastikan kelemahan-kelemahan perbelanjaan / pengutipan diperbaiki.
- Membantu Pegawai Pengawal untuk lebih bertanggungjawab.
- Memastikan Peraturan Kewangan, undang-undang, prosedur dan Surat Keliling difahami dan dipatuhi.



## **BIDANGTUGAS AUDIT** **DALAMAN**

- **KEMENTERIAN** - melapor terus kepada Setiausaha Tetap Kementerian berkenaan. Manakala di **JABATAN**, melapor terus kepada Ketua Jabatan.
- **Memeriksa, menilai serta membuat cadangan pbaikan.**
- **Menerima dan menyiasat aduan-aduan.**



## **BIDANGTUGAS AUDIT DALAMAN**

**(SAMBUNGAN)**

- **Menerima arahan Setiausaha Tetap atau Ketua Jabatan.**
- **Memantau tindakan-tindakan ke atas teguran dan cadangan Juruaudit Agung (Jabatan Audit).**
- **Memastikan Peraturan Kewangan, undang-undang, prosedur dan Surat Keliling difahami dan dipatuhi.**



(SAMBUNGAN)

## BIDANGTUGAS AUDIT DALAMAN

- Diberi kuasa oleh Setiausaha Tetap atau Ketua Jabatan.
- Pengauditan terhadap kepada Kementerian atau Jabatan sahaja.
- Bebas dalam melaksanakan peranan, tugas dan tanggungjawab yang meliputi :
  - a) Bebas dari dipengaruhi;
  - b) Bebas dari sekatan atau ugutan;
  - c) Bebas dari tekanan.



## AUDIT DALAMAN

### KUASA YANG DIBERIKAN KEPADA UNIT AUDIT DALAMAN

- Membuat penyiasatan dan mengakses dokumen atau rekod.
- Memanggil siapa sahaja bagi mendapatkan maklumat / keterangan.
- Mengadakan pemeriksaan mengejut.

PEGAWAI / KAKITANGAN YANG ENGGAN MEMBERIKAN  
KERJASAMA BOLEH DIAMBIL TINDAKAN TATATERTIB



# PENILAIAN PRESTASI



## SISTEM PENILAIAN PRESTASI KAKITANGAN PERKHIDMATAN AWAM

1. Diperkenalkan secara berperingkat pada 24 Mac 1988 bagi Bahagian I, II dan III dan pada 1 September 1988 bagi Bahagian IV dan V.
2. Sistem TERBUKA bagi menggantikan sistem laporan sulit sepertimana diperlukan di Peraturan 30 Penggal B Perintah-Perintah Am 1961 (Kelakuan Dan Tatatertib)



## SISTEM PENILAIAN PRESTASI KAKITANGAN PERKHIDMATAN AWAM

### TUJUAN:

1. Memperbaiki dan meningkatkan tahap produktiviti kerja dalam perkhidmatan awam
2. Memperbaiki prestasi dan keberkesanan pegawai dan kakitangan
3. Mengatur dan mengawasi perkembangan dan kemajuan pegawai/kakitangan
4. Membantu pengurusan dalam mengembangmajukan sesebuah organisasi



## SISTEM PENILAIAN PRESTASI KAKITANGAN PERKHIDMATAN AWAM

### Definisi

- a) **Pegawai Penilai** ialah *pegawai yang dipertanggungjawabkan atau diamanahkan oleh Ketua Jabatan atau pihak-pihak yang berkenaan untuk menjaga dan mengawasi pekerjaan dan kesejahteraan serta menilai prestasi pegawai/kakitangan yang di dalam bidang kuasa arahnya SECARA LANGSUNG.*
- b) **Pegawai Penilaian Semula** ialah *pegawai yang LEBIH KANAN daripada Pegawai Penilai dalam Kementerian/Jabatan berkenaan yang mempunyai hubungan secara langsung dalam pekerjaan dan pengawasan kakitangan yang dikendalikan oleh Pegawai Penilai.*



## SISTEM PENILAIAN PRESTASI KAKITANGAN PERKHIDMATAN AWAM

### Definisi (sambungan)

c) **Pegawai Yang Dinilai** ialah Pegawai/Kakitangan dalam satu-satu Kementerian/Jabatan, Bahagian/Seksyen atau kumpulan kerja yang terkandung di bawah pengawasan dan arahan Pegawai Penilaian secara langsung.

(Jika Pegawai Yang Dinilai **tidak bersetuju ke atas penilaian Pegawai Penilaian**, maka Pegawai tersebut bolehlah membuat permohonan secara bertulis untuk dinilai semula dengan menyatakan alasan-alasan yang konkrit dalam tempoh dua minggu dari tarikh ianya menandatangani Borang Penilaian Prestasinya.)

d) Laporan Prestasi secara rasmi ialah laporan yang dibuat secara rasmi mengenai prestasi Pegawai Yang Dinilai secara purata dan menyeluruh dalam satu tahun dengan menggunakan Borang Penilaian Rasmi yang telah ditetapkan.



## SISTEM PENILAIAN PRESTASI KAKITANGAN PERKHIDMATAN AWAM

### Tatacara Penilaian

#### Konsep Terbuka:

- Pegawai Yang Dinilai mengetahui akan kandungan laporan penilaian ke atasnya.
- Pegawai Yang Dinilai dikehendaki untuk menandatangani borang yang telah diisikan setelah berbincang.
- Setiap penilaian hanya akan diteliti semula oleh Pegawai Penilaian Semula, jika ianya tidak dipersetujui oleh Pegawai Yang Dinilai.



## **SISTEM PENILAIAN PRESTASI** **KAKITANGAN PERKHIDMATAN AWAM**

### **KONSEP SISTEM PENILAIAN PRESTASI SECARA TERBUKA:**

1. Perancangan kerja.
2. Penilaian tidak rasmi.
3. Penilaian secara rasmi.
4. Sokongan.
5. Temuduga.
6. Penggunaan maklumat yang ada dalam borang.



## **SISTEM PENILAIAN PRESTASI** **KAKITANGAN PERKHIDMATAN AWAM**

### **PENYELARASAN INSENTIF-INSENTIF DENGAN SISTEM PENILAIAN PRESTASI:**

1. Sokongan Pengurniaan Bintang-Bintang Kebesaran Dan Pingat-Pingat;
2. Penetapan Jawatan;
3. Kenaikan Pangkat;
4. Penyambungan Perkhidmatan Kontrak;
5. Pengambilan Semula Pegawai-pegawai;
6. Latihan Dalam Perkhidmatan Dalam Dan Luar Negeri;
7. Sekatan Kecekan;
8. EB-Khas;
9. Pembayaran Bonus;
10. Kenaikan Gaji Tahunan.



## **SISTEM PENILAIAN PRESTASI KAKITANGAN PERKHIDMATAN AWAM**

### **GRED PENILAIAN PRESTASI**

<b>GRED</b>	<b>TAHAP PENILAIAN</b>	<b>PERATUS (%)</b>
<b>A</b>	<b>CEMERLANG</b>	<b>91-100</b>
<b>B</b>	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>80-90</b>
<b>C</b>	<b>BAIK</b>	<b>66-79</b>
<b>D</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>50-65</b>
<b>E</b>	<b>MEMERLUKAN PEMBAIKAN</b>	<b>30-49</b>
<b>F</b>	<b>TIDAK MEMUASKAN</b>	<b>0-29</b>

Jabatan Perkhidmatan Awam, 2007

### **KEHADIRAN KE MAJLIS-MAJLIS RASMI NEGARA**

- SURAT KELILING JPM BIL: 11/ 1999
- TARIKH DIKUATKUASAKAN : 22 JULAI 1999
- SEMUA PEGAWAI DAN KAKITANGAN TERMASUK YANG TIDAK DIJEMPUT MESTI BERADA DALAM NEGERI BAGI SAMA-SAMA MENGAMBIL BAHAGIAN DAN MEMERIAHKAN MAJLIS-MAJLIS BERKENAAN

## SENARAI MAJLIS RASMI:

- MAJLIS-MAJLIS RASMI NEGARA
  - SAMBUTAN MAULUD NABI MUHAMMAD SAW
  - SAMBUTAN HARI KEPUTERAAN KDYMM SULTAN
  - SAMBUTAN HARI KEBANGSAAN NBD
  - MAJLIS-MAJLIS ADAT ISTIADAT DIRAJA ATAU MANA-MANA ISTIADAT DAN UPACARA YANG DI ISYTIHARKAN DARI SEMASA KESEMASA

## SENARAI MAJLIS RASMI:

- SAMBUTAN MEMPERINGATI NUZUL AL-QURAN
- SAMBUTAN AWAL TAHUN HIJRAH
- SAMBUTAN ISRAK MIKRAJ
- PERTANDINGAN MEMBACA AYAT-AYAT SUCI AL-QURAN PERINGKAT KEBANGSAAN

## KEHADIRAN KE MAJLIS-MAJLIS RASMI NEGARA

### ✘ ALASAN-ALASAN YANG MUNASABAH

- BERADA DILUAR NEGERI ATAS URUSAN RASMI/CUTI YANG TELAH DIBENARKAN LEBIH AWAL
- DIARAH UNTUK BERTUGAS DALAM NEGERI TERMASUK BERTUGAS DALAM PENYELENGGARAAN MAJLIS RASMI
- CUTI SAKIT YANG DISAHKAN OLEH DOKTOR
- KECEMASAN / KEUZURAN DILUAR DUGAAN

## KEHADIRAN KE MAJLIS-MAJLIS RASMI NEGARA

### ✘ TINDAKAN-TINDAKAN YANG BOLEH DIAMBIL

- TIDAK HADIR SEKALI  
*TEGURAN DAN INGATAN SECARA LISAN*
- TIDAK HADIR DUA KALI BERTURUT-TURUT  
*TEGURAN DAN INGATAN KERAS SECARA BERTULIS / DICATAT DALAM Record Service*
- TIDAK HADIR TIGA KALI ATAU LEBIH  
*DITURUNKAN TAHAP PRESTASI SETINGKAT*

## **AKTA RAHSIA RASMI**

**SURAT KELILING JPM BIL: 2/2000**

**TARIKH DIKUATKUASAKAN : 26 JANUARI 2000**

SEMUA PEGAWAI DAN KAKITANGAN KERAJAAN SEBAIK-BAIK SAHAJA MEMULAKAN PERKHIDMATANNYA, SEDANG BERKHIDMAT ATAU AKAN MENINGGALKAN PERKHIDMATAN KERAJAAN JIKA MEMEGANG ATAU MELAKSANAKAN MANAMANA JAWATAN YANG **MENGAWAL, MENYIMPAN, MENGURUS ATAU MEMPUNYAI KEBEBASAN (ACCESS)** KEPADA SEBARANG **BAHAN ATAU DOKUMEN TERKELAS** MENURUT PENGERTIAN BAB 5, AKTA RAHSIA RASMI (PENGAL 153) ADALAH **DIKEHENDAKI MENANDA TANGANI SIJIL PENGAKUAN AKTA RAHSIA RASMI YANG DISEDIAKAN OLEH JABATAN KESELAMATAN DALAM NEGERI**

## **AKTA RAHSIA RASMI**

JIKA BAB 5 AKTA RAHSIA RASMI DILANGGAR DAN JIKA SABIT KESALAHAN MAKA SESEORANG BOLEH DIJATUHKAN HUKUMAN IAITU HUKUMAN PENJARA TIDAK LEBIH DARI **DUA TAHUN** DAN JUGA **DENDA TIDAK LEBIH DARIPADA SEPULUH RIBU RINGGIT**

## **TEMPOH LATIHAN MINIMUM**

**SURAT KELILING JPM BIL: 3/2003**

**TARIKH DIKUATKUASAKAN : 21 JANUARI 2003**

SEMUA PEGAWAI/KAKITANGAN KERAJAAN SAMA ADA PERKHIDMATAN TETAP, SEBULAN KESEBULAN ATAUPUN OPEN VOTE HENDAKLAH MENJALANI LATIHAN YANG TERANCANG TIDAK KURANG DARIPADA  
**100 JAM**

## **TEMPOH LATIHAN MINIMUM**

### **DEFINASI LATIHAN**

SEMUA BENTUK AKTIBITI DAN PROGRAM PERKEMBANGAN DAN PENINGKATAN DALAM JABATAN ATAU DIAGENSI LATIHAN DALAM ATAU LUAR NEGERI SEPERTI:

ASSEMBLY, BEKERJA /LATIHAN / LAWATAN SAMBIL BELAJAR, BENGKEL, COLLOQUIUM, FORUM, KAUNSELING, KONVENSyen, LATIHAN SECARA ON-LINE, MUZAKARAH, MESYUARAT, PENEMPATAN, LATIHAN OLEH PEMBEKAL ALAT/ALAT JENTERA, SIMPOSIUM, TAKLIMAT DAN SEBAGAINYA YANG DIMAKSUDKAN BAGI PENINGKATAN KEUPAYAAN SUMBER MANUSIA



### Penyampai Taklimat:

Mohammad Sofian Basri  
Pegawai Pentadbir Tingkat Khas  
Jabatan Perkhidmatan Awam

[sofian.basri@psd.gov.bn](mailto:sofian.basri@psd.gov.bn)