



## KERAJAAN MALAYSIA

---

### PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 5 TAHUN 2007

---

#### PANDUAN PENGURUSAN PEJABAT

#### TUJUAN

1. Pekeliling Perkhidmatan ini bertujuan menguatkuasakan pemakaian **Panduan Pengurusan Pejabat** seperti di **Lampiran A** (selepas ini disebut **Panduan ini** sahaja) bagi menggantikan Arahan Perkhidmatan yang sedang berkuat kuasa. Pekeliling Perkhidmatan ini diharap dapat membantu agensi awam melaksanakan urusan pentadbiran pejabat dengan lebih cekap, teratur dan berkesan. Pekeliling Perkhidmatan dan Panduan ini hendaklah dibaca bersekali.

#### LATAR BELAKANG

2. Arahan Perkhidmatan (AP) yang diguna pakai sekarang telah dikeluarkan pada 1 Mac 1974. Secara amnya AP digunakan sebagai panduan dalam urusan pentadbiran sesuatu pejabat yang meliputi aspek urusan pentadbiran, dokumen, barang kelengkapan jabatan, perhubungan dan perkara berkaitan dengan perkhidmatan. Selaras dengan perkembangan semasa dalam perkhidmatan awam, AP yang sedia ada wajar diperkemaskan supaya ianya sentiasa relevan dan dapat

dijadikan panduan kepada agensi awam terutama dalam menguruskan perkara mengenai urusan pentadbiran harian sesebuah jabatan atau pejabat.

## **PANDUAN PENGURUSAN PEJABAT**

3. **Panduan Pengurusan Pejabat** telah digubal berasaskan AP dan ditambah baik dengan mengambil kira kemajuan bidang teknologi maklumat dan multimedia di samping mengekalkan kaedah pelaksanaan tugas secara tradisional terutamanya di pejabat jabatan/ agensi yang kecil di peringkat negeri, daerah, Pihak Berkuasa Berkanun atau Pihak Berkuasa Tempatan.

4. Dalam penggunaan Panduan ini, rujukan hendaklah dibuat kepada pekeliling, surat pekeliling atau peraturan lain yang berkuat kuasa dari semasa ke semasa dari segi prosedur dan tatacara pelaksanaan yang lebih terperinci. Senarai pekeliling, surat pekeliling dan peraturan yang berkuat kuasa berkaitan dengan Panduan ini adalah seperti di **Lampiran B**.

5. Panduan ini telah digubal meliputi aspek asas dan prinsip yang penting sahaja. Peruntukan secara umum digunakan dalam Panduan ini bagi memberi ruang untuk perubahan bakal berlaku serta menggalakkan inovasi dan kreativiti di kalangan agensi awam. Mana-mana agensi yang diberi kuasa boleh mengeluarkan pekeliling, surat pekeliling atau peraturan lain yang bertujuan untuk melaksana dan menjelaskan sesuatu perkara dalam Panduan ini.

## **TARIKH KUAT KUASA**

6. Pekeliling Perkhidmatan ini dikuatkuasakan mulai tarikh ianya dikeluarkan.

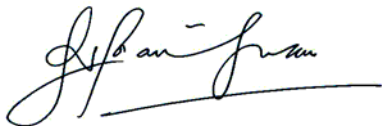
## **PEMAKAIAN**

7. Semua Perkhidmatan Awam Kerajaan Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan Pihak Berkuasa Tempatan hendaklah menerima pakai Pekeliling Perkhidmatan ini supaya pejabat di pelbagai agensi dapat diuruskan dengan lebih cekap, teratur dan berkesan.

## **PEMBATALAN**

8. AP dibatalkan mulai tarikh kuat kuasa Pekeliling Perkhidmatan ini.

## **“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**



**(TAN SRI ISMAIL ADAM)**  
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam  
Malaysia

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM  
MALAYSIA  
PUTRAJAYA.

30 April 2007

Semua Ketua Setiausaha Kementerian  
Semua Ketua Jabatan Persekutuan  
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri  
Semua Pihak Berkuasa Berkanun  
Semua Pihak Berkuasa Tempatan



**KERAJAAN MALAYSIA**

**PANDUAN  
PENGURUSAN PEJABAT**

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM  
MALAYSIA**

**2007**

## KANDUNGAN

<b>BAHAGIAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
<b>I</b>	<b><u>PENGURUSAN AM PEJABAT</u></b>	<b>1</b>
	Peranan Kerajaan	1
	Tanggungjawab Ketua Jabatan	1
	Menyemak Semula Fungsi Jabatan	3
	Menilai Semula Aktiviti Jabatan	3
	Undang-undang Dan Peraturan	3
	Senarai Tugas	3
	Kemudahan Komunikasi	4
	Perhimpunan Bulanan	8
	Ruang Pejabat	8
	Kebersihan Pejabat	8
	Pencegahan Kebakaran	9
	Khidmat Nasihat	10
	Penyelarasan Dan Pemantauan	11
	Program Kebajikan	11
<b>II</b>	<b><u>PENTADBIRAN SUMBER MANUSIA</u></b>	<b>12</b>
	Rekod Perkhidmatan Pegawai	12
	Maklumat Dalam Rekod Perkhidmatan	12
	Penyelenggaraan Rekod Perkhidmatan	14
	Rekod Kehadiran	15
	Penilaian Prestasi	16
	Pemupukan Budaya Kerja Positif	17
	Pembangunan Modal Insan	18

<b>BAHAGIAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
	<b>Sijil Penghargaan</b>	<b>19</b>
	<b>Pewartaan</b>	<b>20</b>
	<b>Pengurusan Maklumat Sumber Manusia Secara Elektronik</b>	<b>22</b>
<b>III</b>	<b><u>KEPERIBADIAN DAN KETERAMPILAN</u></b>	<b>24</b>
	<b>Keperibadian</b>	<b>24</b>
	<b>Tatakelakuan</b>	<b>29</b>
	<b>Pakaian</b>	<b>30</b>
	<b>Tanda Nama</b>	<b>30</b>
<b>IV</b>	<b><u>PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN</u></b>	<b>31</b>
	<b>Mengutamakan Pelanggan</b>	<b>31</b>
	<b>Kemudahan Pelanggan</b>	<b>31</b>
	<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>32</b>
	<b>Pengurusan Aduan Awam</b>	<b>33</b>
	<b>Pengurusan Media</b>	<b>34</b>
<b>V</b>	<b><u>SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN</u></b>	<b>35</b>
	<b>Perkhidmatan Kaunter</b>	<b>35</b>
	<b>Perkhidmatan Telefon Berkualiti</b>	<b>37</b>
	<b>Sistem Dan Prosedur Kerja</b>	<b>38</b>
	<b>Manual Prosedur Kerja Dan Fail Meja</b>	<b>39</b>
	<b>Borang Permohonan</b>	<b>40</b>
	<b>Lesen Dan Permit</b>	<b>41</b>
	<b>Pungutan Hasil</b>	<b>41</b>

<b>BAHAGIAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
<b>VI</b>	<b><u>URUSAN SURAT KERAJAAN</u></b>	<b>43</b>
	Pendahuluan	43
	Penyediaan	43
	Pendaftaran Dan Pengedaran	47
	Pengurusan Surat Terperingkat	48
<b>VII</b>	<b><u>PENGURUSAN FAIL</u></b>	<b>49</b>
	Kepentingan Pengurusan Fail	49
	Pengkelasan Fail	49
	Pengkelasan Perkara Dan Pengkodan	50
	Prosedur Pengurusan	50
	Sistem Pengurusan Dokumen Dan Rekod Elektronik	53
	Pembangunan Sistem Aplikasi Berkomputer	53
	Pelupusan Fail	53
<b>VIII</b>	<b><u>PENYELENGGARAAN, PEMELIHARAAN DAN PELUPUSAN REKOD AWAM</u></b>	<b>54</b>
	Pendahuluan	54
	Tanggungjawab Ketua Jabatan Dan Ketua Agensi	54
	Penyelenggaraan Dan Pemeliharaan Rekod Awam	55
	Pembaikan Kecil	55
	Bilik Rekod	56
	Penyediaan Jadual Pelupusan Rekod (JPR)	56
	Program Rekod Penting	56
	Pelan Tindakan Bencana	57

<b>BAHAGIAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
<b>IX</b>	<b><u>PENGURUSAN KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI</u></b>	<b>58</b>
	<b><u>MAKLUMAT</u></b>	
	Pendahuluan	58
	Pelan Strategik Teknologi Maklumat	59
	Perolehan Perkakasan Dan Perisian	59
	Rangka Dan Keselamatan Teknologi Maklumat	59
	Penggunaan Perkhidmatan	60
	Internet	60
	Emel	61
	Perisian	62
	Pembangunan Sistem Aplikasi	62
	Laman Web Jabatan	63
<b>X</b>	<b><u>INVENTORI DAN BEKALAN PEJABAT</u></b>	<b>64</b>
	Pendahuluan	64
	Perolehan	65
	Kawalan Penggunaan	67
	Penyimpanan	68
	Penyelenggaraan	68
	Pemeriksaan	69
	Pelupusan	70
	Hapus Kira	70