



KERAJAAN MALAYSIA

**SURAT PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BIL. 1 TAHUN 2018**

**PANDUAN PENETAPAN TEMPOH MASA DALAM CARTA ALIR
BAGI myPortfolio: PANDUAN KERJA SEKTOR AWAM**

**UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN
PENGURUSAAN MALAYSIA (MAMPU)
JABATAN PERDANA MENTERI**

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
Tujuan	1
Latar Belakang	1
Keperluan	1
Pelaksanaan	2
Pemakaian	3
Tarikh Berkuat Kuasa	3
Pertanyaan	4
Senarai Lampiran	5

**SURAT PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BIL. 1 TAHUN 2018**

**PANDUAN PENETAPAN TEMPOH MASA DALAM CARTA ALIR
BAGI myPortfolio: PANDUAN KERJA SEKTOR AWAM**

TUJUAN

1. Surat Pekeliling ini bertujuan untuk memberikan panduan kepada agensi Kerajaan berkaitan penetapan tempoh masa dalam menyediakan carta alir bagi myPortfolio di bawah Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 4 Tahun 2018.

LATAR BELAKANG

2. Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri (JPM), telah menerbitkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 4 Tahun 2018 myPortfolio: Panduan Kerja Sektor Awam yang berkuat kuasa pada 12 Julai 2018. PKPA ini menggantikan PKPA Bil. 8 Tahun 1991 Panduan Mengenai Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja dan PKPA Bil. 11 Tahun 1991 Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Borang Tindakan Kerja. PKPA Bil. 4 Tahun 2018 tersebut merupakan panduan dalam menyediakan myPortfolio - dokumen rujukan yang mengandungi maklumat pewujudan sesuatu jawatan, fungsi, aktiviti, proses kerja dan sebagainya yang boleh dijadikan panduan dalam menjalankan tugas bagi sesuatu jawatan tersebut.

3. Mesyuarat Khas Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Perkhidmatan pada 16 Ogos 2018 bersetuju supaya salah satu komponen myPortfolio iaitu carta alir ditambah baik dengan meletakkan tempoh masa bagi setiap langkah dalam sesuatu proses kerja. Langkah ini diambil selaras dengan keputusan Mesyuarat Jemaah Menteri bertarikh 10 Ogos 2018 supaya penyediaan carta alir ditambah baik agar dapat mengesan peringkat atau proses yang boleh menyebabkan kelewatan sesuatu urusan.

KEPERLUAN

4. Kerajaan sentiasa memberi penekanan terhadap nilai-nilai kerja positif, ketelusan, integriti dan akauntabiliti dalam sistem pentadbiran negara. Inisiatif pelaksanaan panduan kerja melalui myPortfolio oleh MAMPU merupakan antara bukti kesungguhan Kerajaan bagi memastikan kecekapan pelaksanaan bidang tugas dan tanggungjawab agensi Kerajaan berteraskan nilai-nilai positif tersebut diamal dan dibudayakan.

5. Penambahbaikan komponen carta alir dalam myPortfolio dengan menetapkan tempoh masa dapat mempermudah proses kerja dan memastikan kepentasan bertindak agensi Kerajaan. Inisiatif ini dapat melicinkan lagi kecekapan tadbir urus agensi Kerajaan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan yang sentiasa mahukan tindakan yang tepat dan cepat.

6. Dengan adanya tempoh masa dalam carta alir, sesuatu kelewatan dapat dikenal pasti supaya langkah pencegahan dan pembetulan dapat diambil sewajarnya. Penetapan tempoh masa ini boleh menjadi panduan kepada penjawat awam dalam melaksanakan tugas dengan lebih cekap, menambah baik proses kerja, mengelak atau mengurangkan kesilapan dan kelewatan. Tempoh masa dalam carta alir juga akan memudahkan penyeliaan dan pemantauan oleh pegawai atasaran atas prestasi dan kecekapan pelaksanaan sesuatu proses kerja.

PELAKSANAAN

7. MAMPU sebagai peneraju perancangan pengurusan sektor awam telah menerbitkan beberapa pekeliling ke arah meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan pelanggan. Antaranya ialah Pekeliling Transformasi Pentadbiran Awam (PTPA) Bil. 1 Tahun 2018 Panduan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) berdasarkan MS ISO 9001: 2015 bagi Agensi Sektor Awam, PKPA Bil. 1 Tahun 2008: Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan serta PKPA Bil. 2 Tahun 2005 Garis Panduan Bagi Mewujudkan Petunjuk-Petunjuk Prestasi Utama Atau *Key Performance Indicators (KPI)* dan Melaksanakan Pengukuran Prestasi di Agensi Kerajaan. Ketigatiga pekeliling tersebut memberi penekanan terhadap tempoh masa sebagai salah satu bentuk pengukuran terhadap keberkesanan sasaran yang ditetapkan. Justeru, asas penetapan tempoh masa dalam carta alir bagi tujuan panduan kerja di bawah myPortfolio boleh berpandukan kepada pekeliling-pekeliling tersebut.

8. Secara umumnya, penetapan tempoh masa bagi langkah-langkah dalam sesuatu proses kerja hendaklah mengikut turutan berikut:

- i. Sediakan carta alir bagi sesuatu proses kerja;
- ii. Dapatkan tempoh masa bagi langkah-langkah dalam proses kerja dari sumber-sumber yang boleh digunakan. Tempoh masa tersebut boleh ditentukan dengan merujuk kepada mana-mana punca kuasa, undang-undang dan peraturan atau dokumen sedia ada. Contohnya, dengan merujuk kepada tempoh masa yang dinyatakan dalam Piagam Pelanggan; atau merujuk kepada sasaran prestasi berdasarkan tempoh masa yang ditetapkan dalam KPI; atau tempoh masa yang ditentukan bagi objektif kualiti dalam MS ISO;

- iii. Sekiranya tiada, kenal pasti kitaran tempoh masa sebenar atau yang bersesuaian bagi setiap langkah dalam proses kerja bagi menyempurnakan keseluruhan proses kerja tersebut dalam mencapai sasaran pencapaian masa yang ditetapkan; dan
- iv. Tempoh masa boleh ditetapkan mengikut kesesuaian, lazimnya dalam bentuk minit/jam/ hari/ minggu/ bulan. Contoh asas penetapan tempoh masa disertakan di **Lampiran 1**.

9. Dalam keadaan tertentu, khususnya proses yang melibatkan kepentingan awam seperti permohonan lesen, permohonan kad pengenalan dan seumpamanya, adalah digalakkan supaya carta alir yang mengandungi tempoh masa tersebut dipamerkan di tempat yang boleh dilihat oleh orang awam untuk pengetahuan dan faedah mereka. Hebahan ini juga boleh dibuat melalui platform laman sesawang dan saluran media sosial agensi. Selain memberi kefahaman kepada pelanggan, hebahan kepada awam dipercayai dapat meningkatkan komitmen warga sesebuah agensi Kerajaan untuk memberikan penyampaian perkhidmatan terbaik kepada pelanggan. Contoh carta alir untuk paparan awam adalah seperti di **Lampiran 2**.

10. Selaras dengan keperluan ini, agensi Kerajaan hendaklah menetapkan tempoh masa dalam carta alir bagi setiap langkah proses kerja. Ketua agensi juga hendaklah sentiasa mengkaji semula tempoh masa bagi proses kerja tersebut secara berterusan. Ini adalah bagi menyokong pelaksanaan myPortfolio yang berupaya menyumbang kepada pembudayaan kecemerlangan, penambahbaikan kualiti penyampaian perkhidmatan, peningkatan prestasi dan pemerkasaan akauntabiliti agensi Kerajaan.

PEMAKAIAN

11. Surat pekeliling ini terpakai kepada semua agensi Perkhidmatan Awam Persekutuan. Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, peruntukan pekeliling ini dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan.

TARIKH BERKUAT KUASA

12. Surat pekeliling ini berkuat kuasa mulai tarikh ia dikeluarkan dan terpakai hingga dibatalkan, melainkan jika terdapat arahan terkini atau perkembangan baharu yang memerlukannya dikaji semula.

PERTANYAAN

13. Sebarang pertanyaan berhubung surat pekeliling ini boleh dikemukakan kepada:

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU),
Jabatan Perdana Menteri,
Aras 6, Blok B2, Kompleks Jabatan Perdana Menteri,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya.

No. Telefon : 03 – 8000 8000

No. Faks. : 03 – 8000 8001

E-mel : webmaster@mampu.gov.my

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menjalankan amanah,



DR. ISMAIL BIN HJ. BAKAR

Ketua Setiausaha Negara

12 Oktober 2018

MAMPU.600-1/3/2 Jld. 3 (78)

Diedarkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Negeri
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
1	Contoh Asas Penetapan Tempoh Masa	7
2	Contoh Carta Alir Untuk Paparan Awam	9

Lampiran 1
Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
Bil. 1 Tahun 2018

CONTOH ASAS PENETAPAN TEMPOH MASA

LAMPIRAN 1

Contoh Aktiviti: Menyediakan Minit Mesyuarat

<u>TANGGUNGJAWAB</u>	<u>PROSES KERJA</u>	<u>TEMPOH MASA</u>
P/TP	Keluarkan arahan untuk sediakan minit mesyuarat.	5 minit
KPP/PP	Sediakan draf minit mesyuarat untuk semakan.	1 hari
KPP/PP	Dapatkan kelulusan.	1 hari
P/TP	Diluluskan?	2 hari
PP/PT	Edarkan minit mesyuarat.	1 hari
PT	Failkhan.	10 minit

```

graph LR
    M((MULA)) --> B1[ ]
    B1 --> B2[ ]
    B2 --> B3[ ]
    B3 --> B4[ ]
    B4 --> Ya{Ya}
    Ya --> B5[ ]
    B5 --> B6[ ]
    B6 --> B7[ ]
    B7 --> T((TAMAT))
    Ya --> T
    Ya --> Tidak{Tidak}
    Tidak --> B4
    subgraph "KPP/PP"
        B1
        B2
        B3
        Ya
    end
    subgraph "P/TP"
        B5
        B6
        B7
        T
    end

```

Contoh 1: Tempoh masa bagi setiap langkah dalam kitaran proses mengemukakan draf untuk kelulusan dibuat berbandukan ketetapan tempoh 3 hari bekerja mengikut PTPA Bil. 2 Tahun 2018.

2 Tahun 2018.

Contoh 2: Tempoh masa bagi setiap langkah dalam keseluruhan kitaran proses menyediakan minit mesyuarat dibuat berbandukan ketetapan tempoh 7 hari minit mesyuarat hendaklah diedarkan selepas mesyuarat mengikut PTPA Bil.

2 Tahun 2018.

Lampiran 2
Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
Bil. 1 Tahun 2018

CONTOH CARTA ALIR UNTUK PAPARAN AWAM

LAMPIRAN 2

Contoh Aktiviti: Memproses Permohonan Lesen Dalam Tempoh Satu (1) Jam

<u>TANGGUNGJAWAB</u>	<u>PROSES KERJA</u>	<u>TEMPOH MASA</u>
P/TP	Terima permohonan dan keluarkan arahan untuk memproses permohonan lesen.	3 minit
KPP/PP	Menyemak permohonan.	15 minit
KPP/PP	Buat pindaan	10 minit
P/TP	Dapatkan kelulusan.	10 minit
P/TP	Diluluskan?	10 minit
PP/PT	Terima bayaran.	10 minit
PT	Cetak lesen dan serah lesen.	10 minit
PT	Failkan.	2 minit
PT		<u>60 minit</u>

Contoh: Tempoh masa bagi setiap langkah dalam keseluruan kitaran proses memproses permohonan lesen adalah selaras dengan Piagam Pelangganan Jabatan memproses permohonan lesen dalam tempoh satu (1) jam (60 minit).