



**KERAJAAN MALAYSIA**

**SURAT PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM  
BIL. 1 TAHUN 2019**

**PENYERAGAMAN LOKASI DAN REKA BENTUK PAUTAN BORANG ADUAN  
DAN MAKLUM BALAS DALAM LAMAN WEB AGENSI SEKTOR AWAM**

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

## KANDUNGAN

<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
Tujuan	1
Latar Belakang	1
Keperluan	2
Pelaksanaan	2
Pemakaian	3
Tarikh Berkuat Kuasa	3
Pertanyaan	4
Lampiran A	5

**SURAT PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM  
BIL. 1 TAHUN 2019**

**PENYERAGAMAN LOKASI DAN REKA BENTUK PAUTAN BORANG ADUAN DAN  
MAKLUM BALAS DALAM LAMAN WEB AGENSI SEKTOR AWAM**

---

**TUJUAN**

1. Surat Pekeliling ini bertujuan untuk memberikan panduan kepada agensi sektor awam berkaitan penyeragaman lokasi dan reka bentuk pautan borang aduan dan maklum balas dalam laman web agensi.

**LATAR BELAKANG**

2. Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri (JPM), telah mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 2015: Pengurusan Laman Web Agensi Sektor Awam, yang menjelaskan bahawa laman web rasmi agensi merupakan saluran utama bagi agensi sektor awam untuk menyampaikan maklumat dan perkhidmatan kepada rakyat dan komuniti. Salah satu ciri kefungsiannya laman web adalah menyediakan kemudahan kepada pengguna untuk mengemukakan aduan, maklum balas, komen, pertanyaan dan cadangan kepada agensi.

3. Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) Bilangan 1 Tahun 2018 pada 8 November 2018 telah membincangkan mengenai cadangan Penyeragaman Lokasi Dan Reka Bentuk Pautan Borang Aduan Dan Maklum Balas Dalam Laman Web Agensi Kerajaan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA). Mesyuarat JKTPA bersetuju supaya lokasi pautan borang aduan dan maklum balas diletakkan di penjuru kanan sebelah atas laman web agensi kerajaan serta menggunakan reka bentuk yang seragam.

**KEPERLUAN**

4. Kerajaan sentiasa memberi penekanan terhadap nilai-nilai kerja responsif, ketelusan dan keterbukaan dalam sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan.

Inisiatif pelaksanaan panduan penyeragaman lokasi dan pautan borang aduan dan maklum balas dalam laman web agensi merupakan antara bukti kesungguhan Kerajaan bagi memastikan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan kepada rakyat sentiasa berada pada tahap terbaik.

5. Lokasi dan reka bentuk pautan borang aduan dan maklum balas sedia ada dalam laman web agensi sektor awam adalah pelbagai dan berbeza di antara satu sama lain dan sukar dicari. Keadaan ini boleh menyebabkan kekeliruan kepada rakyat dan memerlukan masa untuk mencari kedudukan borang aduan dan maklum balas di dalam sesuatu laman web agensi terlibat.

6. Oleh yang demikian, langkah penyeragaman lokasi dan reka bentuk pautan ini dilaksanakan supaya dapat memberi kemudahan kepada rakyat menyalurkan maklumat kepada Kerajaan dengan mudah dan cepat. Ini adalah kerana borang aduan dan maklum balas merupakan saluran utama rakyat mengemukakan aduan dan maklum balas kepada agensi Kerajaan. Inisiatif ini juga dapat melancarkan lagi kecekapan tadbir urus agensi Kerajaan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan yang sentiasa mahukan tindakan yang tepat dan cepat.

## **PELAKSANAAN**

7. Lokasi pautan borang aduan dan maklum balas agensi Kerajaan Malaysia hendaklah diletakkan di penjuru kanan sebelah atas halaman utama laman web agensi Kerajaan (rujuk **Lampiran A: Rajah 1**).

8. Reka bentuk hendaklah seragam yang mempunyai pautan dan kemudahan fungsi carian (rujuk **Lampiran A: Rajah 2 dan 3**). Jenis dan saiz tulisan perlulah sesuai dengan reka bentuk laman web agensi. Empat (4) pautan yang perlu ada dan seragam adalah seperti berikut:

- a. Soalan Lazim;
- b. Hubungi Kami;
- c. Aduan dan Maklum Balas; dan
- d. Peta Laman.

9. Bagi pautan 'Hubungi Kami' maklumat yang perlu ada adalah Alamat dan Nombor Telefon rasmi agensi sahaja.

10. Pelaksanaan penyeragaman lokasi dan reka bentuk pautan borang aduan dan maklum balas hendaklah dilaksanakan dalam tempoh satu (1) bulan daripada tarikh surat pekeliling ini dikeluarkan. Agensi Kerajaan perlulah mengambil tindakan yang sewajarnya bagi memastikan pelaksanaan inisiatif ini sejajar dengan keperluan pihak pemegang taruh.

#### **PEMAKAIAN**

11. Surat pekeliling ini terpakai kepada semua agensi sektor awam.

#### **TARIKH BERKUAT KUASA**

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

## **PERTANYAAN**

13. Sebarang pertanyaan mengenai 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. Faksimili : 03-8888 3721

Emel : [webmaster@mampu.gov.my](mailto:webmaster@mampu.gov.my)

Laman Web : [www.mampu.gov.my](http://www.mampu.gov.my)

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**

Saya yang menjalankan amanah,



**DR. ISMAIL BIN HJ. BAKAR**  
Ketua Setiausaha Negara

18/4/ 2019

**MAMPU.600-1/4/1 ( 5 )**

Diedarkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian

Semua Ketua Jabatan Persekutuan

Semua Setiausaha Kerajaan Negeri

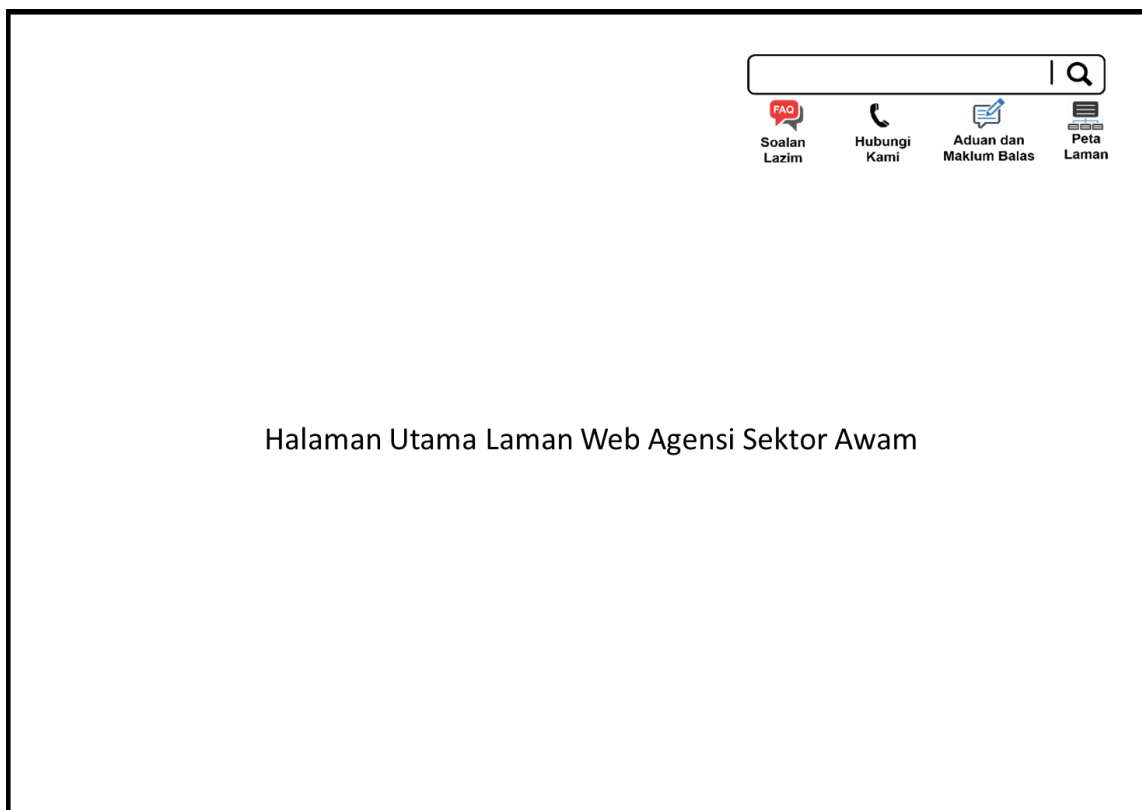
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri

Semua Pihak Berkuasa Tempatan

**Lampiran A**  
**Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam**  
**Bilangan 1 Tahun 2019**

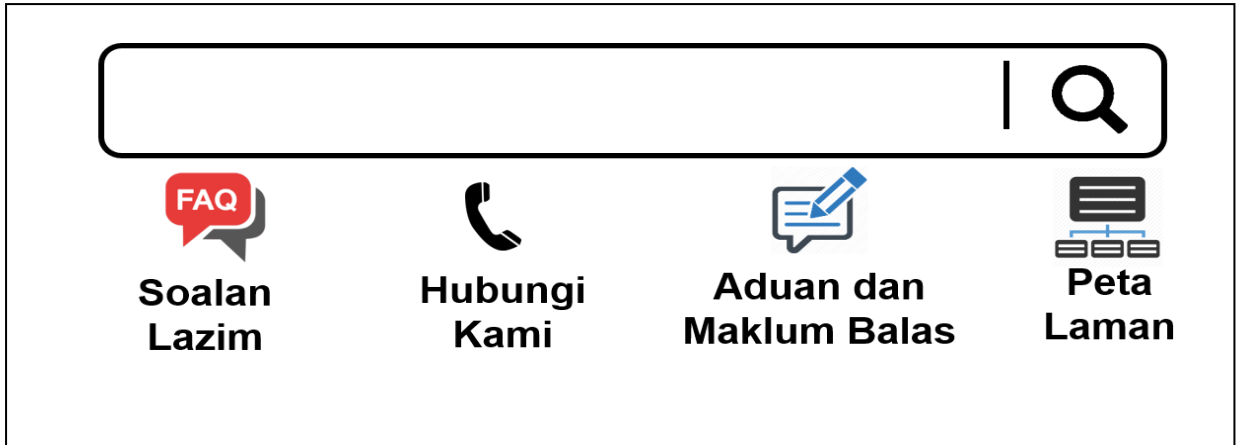
**PENYERAGAMAN LOKASI DAN REKA BENTUK PAUTAN BORANG ADUAN  
DAN MAKLUM BALAS DALAM LAMAN WEB AGENSI SEKTOR AWAM**

## LOKASI DAN REKA BENTUK PAUTAN BORANG ADUAN DAN MAKLUM BALAS DALAM LAMAN WEB AGENSI

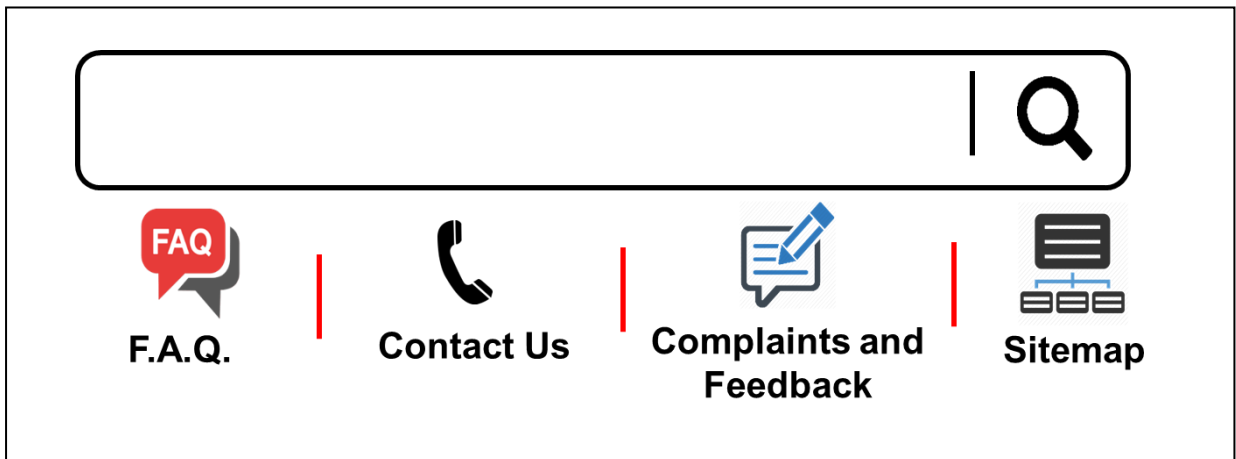


**Rajah 1: Lokasi Pautan Borang Aduan dan Maklum Balas Dalam Laman Web Agensi**





Rajah 2: Reka bentuk Pautan Borang Aduan dan Maklum Balas dalam Bahasa Melayu



Rajah 3: Reka bentuk Pautan Borang Aduan dan Maklum Balas dalam Bahasa Inggeris