



KERAJAAN MALAYSIA

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
Bilangan 8 Tahun 1991

**PANDUAN MENGENAI
MANUAL PROSEDUR KERJA DAN FAIL MEJA**

Jabatan Perdana Menteri Malaysia
1 Julai 1991

Dikelilingkan kepada:
Ketua-ketua Setiausaha Kementerian
Ketua-ketua Jabatan Persekutuan
Ketua-ketua Badan Berkanun Persekutuan
Y.B. Setiausaha-setiausaha Kerajaan Negeri
Pihak-pihak Berkuasa Kerajaan Tempatan

Tujuan

1. Pekeliling ini mengandungi panduan untuk Ketua-Ketua Jabatan berhubung dengan penyediaan Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja bagi pegawai dan staf masing-masing. Panduan Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja adalah seperti di Lampiran kepada Pekeliling ini.

Latar Belakang

2. Manual Prosedur Kerja adalah sebuah dokumen rujukan bagi peringkat jabatan/pejabat, mengandungi fungsi dan objektif rasmi pejabat, prosedur-prosedur yang jelas serta pegawai dan staf yang bertanggungjawab bagi melaksanakan tiap-tiap aktiviti yang dipertanggungjawabkan. Dokumen ini adalah rujukan utama yang akan membantu jabatan/pejabat berfungsi dengan cekap dan berkesan. Keterangan mengenai fungsi dan objektif rasmi yang sejelas-jelasnya dan diketahui secara dekat dan terperinci oleh setiap anggota jabatan/pejabat akan membolehkan mereka melaksanakan tugas dengan lebih berkesan. Prosedur kerja yang terperinci serta penentuan tanggungjawab yang jelas pula akan juga membantu pegawai dan staf menjalankan tugas masing-masing dengan lebih cekap dan teratur.

3. Fail Meja pula adalah dokumen rujukan bagi peringkat individu/ jawatan. Dokumen ini, antara lain, mengandungi carta jabatan/ pejabat yang menunjukkan kedudukan individu dalam jabatan/pejabat berkenaan, objektif Jabatan dan Bahagian di mana individu ini ditempatkan serta prosedur kerja yang terlibat dengan jawatan individu yang berkenaan. Apabila mereka jelas mengenai tuju arah jabatan/pejabat dan jelas juga mengenai peranan yang perlu dilaksanakan serta mempunyai garispanduan yang lengkap bagi menjalankan kerja, tugas mereka dapat dijalankan dengan cekap dan sempurna serta mengelakkan kelewatan dalam menyelesaikan sesuatu kerja. Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja adalah alat pengurusan yang dapat menyumbang kepada peningkatan kecekapan serta keberkesanan jabatan/pejabat.

Panduan Mengenai Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja

4. Panduan mengenai Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja mengandungi penjelasan mengenai empat perkara iaitu:

- Konsep dan rasional penyediaan Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja
- Kandungan Manual Prosedur Kerja
- Kandungan Fail Meja
- Penyediaan Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja

Beberapa contoh juga disertakan untuk memudahkan lagi pemahaman.


5. Satu perkara yang perlu diberi penekanan ialah Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja perlu dikaji semula dari semasa ke semasa. Jabatan/pejabat hendaklah membuat kajian semula ke atas Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja mereka sekurang-kurangnya setahun sekali. Dokumen-dokumen ini juga perlu dikemaskinikan apabila timbul

keperluan. Misalnya, Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja perlu dikemaskinikan apabila berlaku perubahan dalam dasar dan undang-undang kerajaan yang melibatkan jabatan/pejabat tersebut. Kedua-dua dokumen juga perlu dikemaskini apabila wujud proses-proses atau tugas-tugas baru dalam jabatan/ pejabat hasil daripada penyemakan semula proses yang ada, penyusunan semula tugas atau struktur jabatan/pejabat yang berkaitan.

6. Kajian semula dan pengemaskinian kedua-dua dokumen ini hendaklah dilakukan bagi memastikan ianya sesuai dijadikan dokumen rujukan utama bagi pegawai dan staf jabatan/pejabat pada setiap masa. Dokumen-dokumen yang kemaskini boleh membantu dengan berkesan pegawai dan staf yang baru melapurkan diri di jabatan/ pejabat berkenaan. Setiap pegawai dan staf jabatan/pejabat yang akan bertukar keluar daripada sesuatu jabatan/pejabat hendaklah menyerahkan Fail Meja berserta dengan nota serah tugasnya kepada penggantinya.

Tarikh Kuatkuasa

7. Panduan ini hendaklah digunakan mulai daripada tarikh Pekeliling ini dikeluarkan.



Tan Sri Dato' Seri Ahmad Sarji Bin Abdul Hamid
Ketua Setiausaha Negara

(Lampiran kepada
Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
Bilangan 8 Tahun 1991)

**PANDUAN MENGENAI
MANUAL PROSEDUR KERJA DAN FAIL MEJA**

KANDUNGAN

Muka Surat

A.	Tujuan	6
B.	Konsep Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja	6
C.	Kandungan Manual Prosedur Kerja	8
	- Latar Belakang Jabatan/Pejabat	8
	- Objektif Jabatan/Pejabat	8
	- Carta Organisasi Jabatan/Pejabat	9
	- Fungsi Utama Jabatan/Pejabat	10
	- Aktiviti-aktiviti Bagi Setiap Fungsi Utama	10
	- Proses Kerja Bagi Setiap Aktiviti	11
	- Carta Aliran Kerja	15
	- Borang	15
D.	Kandungan Fail Meja	15
	- Carta Organisasi Jabatan/Pejabat	15
	- Carta Organisasi Bahagian/Unit	16
	- Objektif Jabatan/Pejabat	16
	- Objektif Bahagian/Unit	16
	- Senarai Tugas/Kuasa Dan Hubungan Pegawai Dengan Pegawai-pegawai Lain	17
	- Peraturan-peraturan Pentadbiran Bagi Setiap Aktiviti	18
	- Proses Kerja Bagi Aktiviti-aktiviti Yang Berkaitan Dengan Pegawai	18
	- Carta Aliran Kerja	19
	- Senarai Semak/Checklist	19
	- Senarai Borang Yang Berkaitan Dengan Tugas Pegawai	19
	- Senarai Undang-undang Dan Peraturan Yang Diperlukan	20
	- Senarai Jawatankuasa Yang Dianggotai	20
	- Norma Kerja	20
	- Senarai Tugas Harian	21
E.	Penyediaan Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja	21
F.	Penutup	22

Rajah-rajah

- Rajah 1: Konsep Manual Prosedur Kerja (MPK) dan Fail Mej (FM)
- Rajah 2: Perbezaan Manual Prosedur Kerja (MPK) dan Fail Meja (FM)
- Rajah 3: Kandungan Manual Prosedur Kerja (MPK)
- Rajah 4: Carta Organisasi Jabatan Alam Sekitar
- Rajah 5: Carta Organisasi Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA)
- Rajah 6: Aktiviti Memproses Pasport Malaysia
- Rajah 7: Carta Aliran Kerja Bagi Peraturan Permohonan Membawa masuk Buruh Asing Untuk Bekerja Di Sektor Ladang Dan Pembinaan Di Malaysia
- Rajah 8: Borang Permohonan Gantian Kad Pengenalan
- Rajah 9: Kandungan Fail Meja (FM)
- Rajah 10: Carta Organisasi Bahagian Pentadbiran Am dan Kewangan
- Rajah 11: Senarai Tugas, Kuasa dan Hubungan Pegawai Dengan Pegawai Lain, Bahagian Pentadbiran Am dan Kewangan, MAMPU (Jawatan: Kerani Perkhidmatan)
- Rajah 12: Proses Kerja Bagi Menguruskan Permohonan Kad Pengenalan Kanak-kanak 12 Tahun
- Rajah 13: Proses Kerja Bagi Tugas Mengurus Pengesahan Dalam Jawatan
- Rajah 14: Proses Kerja Bagi Tugas Mengadakan Peperiksaan Untuk Jururawat-jururawat Pelatih
- Rajah 15: Proses Kerja Bagi Tugas Penambahan Butir Kanak-kanak Ke Dalam Pasport Malaysia Kepunyaan Ibu dan Bapa
- Rajah 16: Carta Aliran Permohonan Kad Pengenalan Kanak-kanak 12 Tahun
- Rajah 17: Carta Aliran Pengesahan Dalam Jawatan
- Rajah 18: Carta Aliran Mengadakan Ujian Di Sekolah Latihan Jururawat HBKL
- Rajah 19: Carta Aliran Proses Penambahan Butir Kanak-kanak Ke Dalam Pasport Malaysia Kepunyaan Ibu Atau Bapa
- Rajah 20: Checklist Tugas "Reception Nurse" di Dewan Bedah (O.T.)
- Rajah 21: Checklist Tugas Pembayaran Gaji Bulanan
- Rajah 22: Checklist Bagi Pengurusan Seminar
- Rajah 23: Senarai/Petikan Undang-undang Dan Peraturan-peraturan Yang Diperlukan Oleh Pengajar Jururawat
- Rajah 24: Senarai Undang-undang dan Peraturan-peraturan Yang Diperlukan Oleh Kerani Perkhidmatan
- Rajah 25: Norma Kerja Bagi Tugas-tugas Yang Dijalankan Oleh Kerani Perkhidmatan
- Rajah 26: Senarai Tugas Harian

A. TUJUAN

1. Panduan ini bertujuan untuk membantu Ketua-Ketua Jabatan menyediakan Manual Prosedur Kerja (MPK) dan Fail Meja (FM) dengan lebih berkesan dan berkualiti.

B. KONSEP MANUAL PROSEDUR KERJA DAN FAIL MEJA

2. MPK dan FM adalah dua dokumen rujukan rasmi yang perlu ada dalam sesebuah jabatan/pejabat. Kedua-dua dokumen ini adalah alat pengurusan penting yang dapat menyumbang kepada peningkatan produktiviti jabatan/pejabat keseluruhannya. Konsep MPK dan FM digambarkan seperti dalam [Rajah 1](#).

3. MPK adalah dokumen rujukan untuk peringkat jabatan/ pejabat. Ia mengandungi maklumat yang memberi gambaran menyeluruh mengenai jabatan/pejabat, seperti sejarah dan rasional penubuhan jabatan/pejabat, objektif, fungsi, prosedur dan pegawai/staf yang bertanggungjawab melaksanakan prosedur tersebut.

4. Maklumat mengenai sejarah dan rasional penubuhan jabatan/ pejabat akan membolehkan individu dalam jabatan/pejabat mengetahui mengapa jabatan/pejabat ditubuhkan dan apakah harapan-harapan jabatan/pejabat terhadap mereka. Maklumat mengenai objektif dan fungsi utama jabatan/pejabat pula akan membolehkan individu dalam jabatan/ pejabat mengetahui tujuarah yang perlu diikuti dalam melaksanakan tanggungjawab masing-masing. Penetapan fungsi jabatan/ pejabat serta pembahagian aktiviti yang jelas antara bahagian dan unit di bawah jabatan/pejabat membolehkan setiap individu di dalam jabatan/pejabat jelas mengenai parameter tugas masing-masing dengan tepat di samping mengetahui tugas-tugas bahagian/ unit/ individu lain dalam jabatan/pejabat. Rangkaian prosedur dan pegawai/staf bertanggungjawab yang ditunjukkan pula akan memberi gambaran yang jelas kepada individu mengenai langkah-langkah yang terlibat dalam semua aktiviti jabatan/ pejabat.

5. MPK mendokumentasikan secara sistematik susunan cara bekerja. Tiap-tiap kerja mempunyai proses dan peraturan yang tertentu. Kerja yang dijalankan dengan tidak mengikut proses dan peraturan yang telah ditetapkan boleh menimbulkan kelewatan, pembaziran masa dan ketidakcekapan. Bagi membolehkan kerja dibuat dengan tepat dan cekap, satu cara yang sistematik perlu diwujudkan. Adalah penting proses, peraturan, pegawai yang bertanggungjawab dan hubungan kerja di antara pegawai dikenalpasti, disusun dan dibukukan dengan jelas supaya ia dapat dijadikan sebagai bahan rujukan. Cara bekerja yang jelas dan teratur akan meningkatkan produktiviti jabatan/pejabat. Bagi menyenangkan rujukan, tiap-tiap Ketua Bahagian perlu dibekalkan dengan MPK.

6. FM pula berperanan untuk meningkat kecekapan dan keberkesanan tiap-tiap seorang individu dalam jabatan/pejabat. Untuk tujuan ini FM dirangka khusus untuk memberikan panduan terperinci mengenai semua tugas yang dijalankan oleh seseorang individu setiap hari. Asas FM adalah senarai tugas dan tanggungjawab seseorang individu dalam jabatan/pejabat. Rangkaian prosedur dan senarai semak (checklist) yang terdapat dalam FM adalah garis panduan langkah demi langkah yang dapat memandu setiap individu

menjalankan tugas mereka dengan cekap. Peruntukan kuasa dan undang-undang yang terlibat dengan tanggungjawab seseorang individu juga dimuatkan dalam FM. Objektif Jabatan, objektif Bahagian dan Unit serta carta yang menunjukkan kedudukan individu dalam Bahagian atau Unit masing-masing akan membantu individu-individu memahami peranan mereka dalam jabatan/pejabat.

7. Dengan adanya FM, seseorang pegawai akan dapat memahami peranannya dalam sesebuah jabatan/pejabat dan bagaimana ia boleh membantu meningkatkan produktiviti jabatan/pejabat. FM adalah dokumen rujukan untuk setiap pegawai bagi menjalankan tugasnya setiap hari dan harus ditempatkan di meja pegawai.

8. Selain daripada sebagai alat pengurusan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan individu dan jabatan/pejabat, MPK dan FM juga berguna sebagai alat latihan terutama kepada pegawai baru dilantik atau pegawai yang baru ditukarkan ke sesuatu jabatan/pejabat. Biasanya pegawai-pegawai ini sukar memahami kerja baru mereka dan kerap kali mengambil masa yang panjang untuk mempelajari cara-cara menjalankan tugas. Didapati mereka banyak bergantung kepada pengalaman rakan-rakan yang terdahulu dan tiada satu dokumen rasmi yang menyenaraikan susunan kerja yang tertib untuk dirujuk.

9. Sebelum MPK dan FM diperkenalkan, pekerja-pekerja dalam jabatan/pejabat melaksanakan tugas masing-masing berasaskan pengetahuan yang dipelajari dari pengalaman dan tunjuk ajar pekerja-pekerja lama. Seringkali pengetahuan tersebut tidak berasaskan kepada cara-cara bekerja yang seragam dan hanya berasaskan kepada kefahaman pegawai-pegawai lama. Dengan yang demikian terdapat pekerja-pekerja yang menjalankan tugas tanpa mengetahui cara-cara bekerja dengan betul dan tidak jelas dengan bidang kuasa masing-masing. Keadaan ini melambatkan penyelesaian ke atas sesuatu tugas.

10. MPK dan FM mempunyai tujuan dan fokus yang berbeza. Oleh yang demikian jabatan/pejabat perlu mempunyai kedua-dua dokumen ini. Perbezaan bagi kedua-dua dokumen ini adalah seperti dalam Rajah 2.

11. MPK adalah untuk rujukan semua pegawai/staf. Hanya satu MPK akan disediakan bagi satu jabatan/pejabat. Fokus utama MPK adalah jabatan/pejabat dan tujuan penyediaan dan penggunaannya adalah untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan jabatan/pejabat keseluruhan. Sementara fokus utama FM adalah individu dan tujuan penyediaan dan penggunaannya adalah untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan tugas yang dilaksanakan oleh individu. FM perlu disediakan untuk semua individu/jawatan dalam jabatan/pejabat.

12. Penyediaan MPK dan FM membawa beberapa kebaikan seperti berikut:

- a. Merekodkan semua prosedur dan peraturan kerja untuk dijadikan rujukan rasmi;
- b. Mewujudkan keseragaman dalam cara menjalankan kerja;
- c. Menentukan peraturan jabatan/pejabat dipatuhi;

- d. Mengurangkan kesilapan-kesilapan operasi semasa menjalankan tugas;
- e. Memendekkan masa latihan bagi pekerja-pekerja baru;
- f. Menyenangkan pertukaran pekerja-pekerja dari satu jabatan ke jabatan lain;
- g. Menyenangkan kajian ke atas sistem kerja dan membolehkan pembaikan sistem dibuat;
- h. Mengurangkan arahan-arahan lisan mengenai cara menjalankan kerja; dan
- i. Menjelaskan kuasa dan hubungan kerja dengan pegawai-pegawai lain.

13. Adalah dijangka jika MPK dan FM disediakan dengan sempurna dan dijadikan sebagai rujukan utama dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab jabatan/pejabat, kecekapan dan keberkesanan jabatan/pejabat dapat dipertingkatkan.

C. KANDUNGAN MANUAL PROSEDUR KERJA

14. MPK mengandungi 8 perkara utama seperti yang ditunjukkan dalam [Rajah 3](#).

Latar Belakang Jabatan/Pejabat

15. Latar belakang jabatan/pejabat mencatatkan sejarah penubuhan sesebuah jabatan/pejabat. Maklumat-maklumat seperti tujuan dan mtlamat jabatan/pejabat ditubuhkan serta akta atau perundangan yang berkaitan akan dikandungkan di dalam latar belakang ini.

16. Maklumat-maklumat di dalam latar belakang boleh dijadikan asas untuk membentuk strategi bertindak jabatan/pejabat. Ia juga menjadi sumber rujukan utama ke arah membentuk dan menyusun struktur, fungsi dan objektif jabatan/pejabat. Selain daripada itu maklumat-maklumat tersebut juga dapat membantu para penyelidik dan mereka yang berminat untuk mengetahui dan mendapatkan bahan-bahan mengenai sesebuah jabatan/pejabat.

17. Latar belakang bagi Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA) disertakan sebagai contoh:

Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA)

Latar Belakang

Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA) telah ditubuhkan pada 30 September 1965 di bawah Akta Parlimen 49 (1965) dan Akta Parlimen 141 (Pindaan) 1974

Strategi

Berdasarkan kepada hasrat Dasar Pertanian Negara, FAMA telah menyusun strategi supaya dapat meningkatkan sumbangannya kepada pembangunan pasaran hasil-hasil pertanian melalui:

1. Menggalakkan penyertaan petani dalam pemasaran;

2. Meluaskan saiz pasaran di dalam dan di luar negeri;
3. Memperbaiki amalan pemasaran di peringkat ladang dan pasaran
4. Mempertingkatkan maklumat pasaran; dan
5. Menambahkan saluran pasaran.

OBJEKTIF JABATAN/PEJABAT

18. Objektif jabatan/pejabat adalah kenyataan mengenai apa yang hendak dicapai oleh sesebuah jabatan/pejabat iaitu selaras dengan matlamat penubuhannya. Objektif jabatan/pejabat amat penting kerana ia menjelaskan dengan tepat tujuarah jabatan/pejabat dan adalah asas bagi proses pengurusan strategik. Oleh yang demikian pengurusan atasan hendaklah membentuk objektif jabatan/pejabat masing-masing dengan baik, menjelaskannya kepada ahli-ahli dalam jabatan/pejabat dan memastikan objektif ini dicapai. Objektif jabatan/pejabat juga menjadi asas bagi pembentukan objektif bahagian/unit. Tujuan mengadakan objektif jabatan/pejabat adalah seperti berikut:

Contoh 1:

Objektif Jabatan Kastam dan Eksais DiRaja.

"Untuk memungut cukai-cukai tidak langsung persekutuan serta mengawal dengan cekap dan berkesan pengimportan, pengilangan dan perkhidmatan yang tertentu dan mencegah semua kegiatan penyeludupan."

Contoh 2:

Objektif Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA).

"Objektif Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan ialah untuk memperbaiki pemasaran hasil-hasil pertanian. Hasil-hasil pertanian yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA adalah luas, meliputi hampir kesemua hasil pertanian yang dikeluarkan oleh petani-petani kecuali padi, getah, kelapa sawit, tembakau, nenas dan ikan laut."

CARTA ORGANISASI JABATAN/PEJABAT

20. Carta organisasi jabatan/pejabat menggambarkan struktur yang menunjukkan fungsi, aktiviti dan hierarki di dalam sesebuah jabatan/pejabat. Carta organisasi jabatan/pejabat ini dijadikan sebagai rangkakerja dan panduan dalam menjalankan aktiviti-aktiviti jabatan/pejabat bagi membantu jabatan/pejabat mencapai objektif yang ditetapkan. Kepada seseorang pekerja di dalam jabatan/pejabat, carta organisasi jabatan/pejabat amat penting bagi menjelaskan perkara-perkara berikut:

- a. Aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh jabatan/pejabat.

Pembahagian dan pengumpulan aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan ditunjukkan dengan pewujudan beberapa Unit/Seksyen/Bahagian. Biasanya setiap Unit/Seksyen/ Bahagian akan diperuntukkan untuk menjalankan aktiviti-aktiviti tertentu sahaja. Misalnya, Bahagian Perkhidmatan biasanya hanya melaksanakan urusan- urusan yang berkaitan dengan hal-hal perkhidmatan sahaja, manakala Bahagian Gaji pula hanya menjalankan urusan-urusan yang berhubung dengan gaji. Contoh Unit/Seksyen/Bahagian yang diwujudkan berdasarkan aktiviti ialah Pentadbiran, Kewangan, Penyelidikan, Latihan dan lain-lain.

- b. Rantainya perintah (chain of command)

Rantainya perintah menunjukkan peringkat hierarki sesebuah jabatan/ pejabat. Peringkat-peringkat hierarki ini akan dapat membantu mengenalpasti ketua-ketua yang bertanggungjawab dalam memberi arahan, membuat keputusan dan mengawal kerja-kerja yang ditetapkan. Dengan mengenal hierarki yang telah ditetapkan proses membuat keputusan boleh dipercepatkan.

21. Bagi jabatan/pejabat pula, struktur atau carta organisasi jabatan/pejabat amat berguna bagi membantu pihak pengurusan membuat perancangan seperti:

- a. penambahan atau pengurangan kakitangan;
- b. pembesaran fungsi-fungsi jabatan/pejabat;
- c. perancangan latihan staf; dan
- d. saluran maklumat-maklumat pengurusan.

22. Carta organisasi jabatan/pejabat adalah berbeza-beza di antara satu jabatan/ pejabat dengan jabatan/pejabat yang lain kerana kelainan dari segi aktiviti, fungsi dan peranan yang dimainkan. Ianya juga boleh berubah-ubah dari semasa ke semasa selaras dengan perkembangan yang berlaku dalam jabatan/pejabat. Oleh itu, carta jabatan/pejabat di dalam MPK dan FM perlu dikemaskini. Contoh carta organisasi iaitu bagi Jabatan Alam Sekitar dan Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA) adalah seperti di [Rajah 4](#) dan [Rajah 5](#).

Fungsi Utama Jabatan/Pejabat

23. Fungsi utama jabatan/pejabat adalah tugas-tugas utama yang dijalankan bagi membolehkan jabatan/pejabat mencapai objektif penubuhannya. Fungsi-fungsi utama ini adalah bergantung kepada jenis-jenis kegiatan sesebuah jabatan/pejabat. Kegiatan-kegiatan ini ada yang khusus untuk jabatan/pejabat tersebut sahaja dan ada yang merupakan kegiatan biasa (common activity) bagi setiap jabatan/pejabat. Contoh fungsi-fungsi utama yang khusus bagi sesuatu jabatan/pejabat adalah seperti berikut:

Contoh 1:

Jabatan: Jabatan Pendaftaran Negara

Fungsi Utama: Pendaftaran

Contoh 2:

Jabatan: Jabatan Imigresen

Fungsi Utama: Pengeluaran Pasport

Contoh Fungsi-fungsi Utama yang biasa bagi setiap jabatan/pejabat ialah:

- (a) Perkhidmatan
- (b) Pentadbiran Am
- (c) Kewangan

Aktiviti-Aktiviti Bagi Setiap Fungsi Utama

24. Aktiviti ialah kerja yang dijalankan di bawah fungsi utama. Pelaksanaan sesuatu aktiviti melibatkan tenaga manusia, peralatan, bahan, masa dan kos.

Contoh-contoh aktiviti yang khusus adalah seperti berikut:

Contoh 1:

Jabatan: Jabatan Pendaftaran Negara

Fungsi Utama: Pendaftaran

Aktiviti:

- (a) Kad Pengenalan
- (b) Perkahwinan
- (c) Sijil Kelahiran
- (d) Kewarganegaraan
- (e) Kematian

Contoh 2:

Jabatan: Jabatan Imigresen

Fungsi Utama: Pengeluaran Pasport

Aktiviti:

- (a) Paspot Antarabangsa Malaysia baru
- (b) Paspot Malaysia Terhad baru
- (c) Paspot Diplomatik Malaysia
- (d) Paspot Rasmi Malaysia
- (e) Paspot Rombongan

Contoh-contoh aktiviti yang biasa (common activity) ialah seperti berikut:

Contoh 1:

Fungsi Utama: Perkhidmatan

Aktiviti:

- (a) Urusan Pengisian Jawatan
- (b) Urusan Pengesahan Dalam Jawatan
- (c) Urusan Kemasukan Dalam Jawatan Berpencen
- (d) Urusan Penanggungungan Kerja

Contoh 2:

Fungsi Utama: Pentadbiran Am

Aktiviti:

- (a) Penggunaan Kad Perakam Waktu
- (b) Urusan Surat Menyurat
- (c) Keselamatan Pejabat
- (d) Kebersihan Pejabat

PROSES KERJA BAGI SETIAP AKTIVITI

25. Proses kerja ialah rangkaian tindakan yang perlu diambil secara berturutan mengikut peraturan yang ditetapkan bagi melaksanakan sesuatu aktiviti. Adalah penting bagi proses kerja disenaraikan kerana pekerja akan jelas dengan tindakan-tindakan yang perlu diambil untuk melaksanakan sesuatu aktiviti. Proses kerja yang jelas dapat:

- a. Mengelakkan kesilapan operasi dan perundangan ketika menjalankan tugas;
- b. Memperlihatkan tindakan-tindakan lengkap yang perlu diambil semasa menjalankan tugas;
- c. Membantu kerja penyeliaan;
- d. Memudahkan semakan dan pindaan ke atas proses kerja apabila pengemaskinian diperlukan;
- e. Mengurangkan arahan biasa yang berulang-ulang;
- f. Memendekkan masa latihan kepada pekerja-pekerja baru;
- g. Ia mengekalkan tahap kecekapan dan keberkesanan kerja seseorang pegawai;
- h. Memudah dan melicinkan urusan harian pejabat; dan
- i. Menjamin pencapaian kualiti kerja melalui standard kerja yang telah ditetapkan.

26. Tindakan-tindakan bagi menyediakan proses kerja adalah seperti berikut:

- a. Semak senarai aktiviti bagi mengenalpasti jenis jenis aktiviti yang memerlukan penyediaan proses kerja;
- b. Sediakan turutan tindakan untuk melaksanakan aktiviti tersebut;
- c. Mula dengan perkataan 'perbuatan' bagi menyenaraikan setiap proses; dan
- d. Senaraikan jawatan pegawai yang perlu mengambil tindakan ke atas langkah-langkah yang berkenaan.

Contoh format dan proses kerja adalah seperti berikut:

a. **Aktiviti Urusan Pengesahan Dalam Jawatan**

Jawatan	Proses
Kerani Perkhidmatan	<p>Semak daftar perkhidmatan tiap-tiap bulan dan pastikan pegawai-pegawai yang belum disahkan dalam jawatan.</p> <p>Semak fail peribadi dan Buku Perkhidmatan pegawai-pegawai berkenaan dan pastikan sama ada syarat-syarat pengesahan telah dipenuhi. Berikan fail kepada Penolong Pengarah Perkhidmatan.</p>
Penolong Pengarah Perkhidmatan	<p>Jika pegawai tidak memenuhi syarat: Simpan fail dan Buku Perkhidmatan jika tidak melebihi tempoh percubaan. Minta Kerani Perkhidmatan ambil tindakan melanjutkan tempoh jika tempoh percubaan telah tamat.</p> <p>Jika pegawai sudah memenuhi syarat, rujuk kepada Ketua Jabatan dengan catitan bahawa semua syarat syarat yang ditetapkan telah dipenuhi untuk perakuan pengesahan dalam jawatan.</p>
Ketua Jabatan	<p>Catat perakuan dalam fail.</p>
Kerani Perkhidmatan	<p>Jika pegawai tidak memenuhi syarat lanjutkan tempoh percubaan (sila lihat proses lanjut tempoh percubaan.)</p> <p>Bagi pegawai yang diperakukan untuk Pengesahan, sediakan borang berikut: Borang perakuan Pengesahan Dalam Jawatan (seperti Perintah Am 36); Kenyataan Lulus Peperiksaan; dan Kenyataan Perkhidmatan</p> <p>Sedia surat dan hantar borang-borang di atas kepada SPA melalui Ketua Perkhidmatan. Rekodkan pengesahan dalam kawatan dalam Buku Perkhidmatan dan beri surat asal kepada Pegawai berkenaan. Sediakan Kew.8 (7 salinan) dan edarkan kepada: Kerani Kewangan SPA JPA Fail Peribadi</p>

b. **Aktiviti Urusan Pengesahan Dalam Jawatan**

Jawatan	Proses
Kerani Bekalan/ Kerani Kewangan	Terima permohonan/arahan untuk mendapatkan perkhidmatan penyelenggaraan dari Operator Mesin/ Jurutaip/Pemandu
Kerani Bekalan/ Kerani Kewangan	Bagi Penyelenggaraan Kereta: Tentukan bengkel untuk menjalankan penyelenggaraan berasaskan senarai bengkel yang dikeluarkan oleh Kontrak Pusat
Pemandu	Hantar kereta untuk disenggarakan
Kerani Bekalan/ Kerani Kewangan	Bagi Penyelenggaraan Mesin: Pastikan sama ada mesin berkenaan ada kontrak penyelenggaraan atau tidak.
Kerani Bekalan/ Kerani Kewangan	Jika ada kontrak (tempoh jaminan/Kontrak Pusat) semak jadual kontrak penyelenggaraan. Jika tempoh jaminan telah berakhir pastikan sama ada kontrak penyelenggaraan ada dalam Kontrak Pusat. Jika ada, panggil syarikat yang dilantik oleh Kontrak Pusat. Jika tiada dalam Kontrak Pusat tandatangani Kontrak penyelenggaraan Dapatkan kos bagi membaiki mesin berkenaan sari syarikat yang menjalankan pembaikan. Keluarkan Pesanan Kerajaan kepada syarikat berkenaan. Terima pesanan Kerajaan dan invois dari syarikat pembaikan dan pastikan: Kerja-kerja pembaikan telah dijalankan dengan sempurna. Barang-barang gantian yang tercatat dalam invois telah dibekalkan. Sahkan invois dan kembalikan kepada syarikat berkenaan. Rekodkan dalam buku daftar bil-bil dan dalam daftar logi (Buku Daftar Pembaikan). Uruskan bayaran.

CARTA ALIRAN KERJA

27. Carta aliran kerja ialah gambaran secara grafik atau gambarajah ke atas tindakan-tindakan yang terlibat dalam satu aktiviti atau prosedur. Carta aliran kerja diperlukan kerana ia dapat memperlihatkan dengan jelas setiap langkah atau tindakan yang perlu diambil mengikut turutan yang betul, iaitu menunjukkan peringkat permulaan dan peringkat selesai yang dijelaskan secara ringkas. Carta aliran memberikan kefahaman kepada staf mengenai tugas dan tanggungjawab masing-masing.

28. Selain daripada itu carta aliran juga dapat menunjukkan dimana berlaku kelewatan, 'bottleneck' dan kerja berulang-ulang. Ia juga dapat menunjukkan gambaran menyeluruh mengenai aktiviti yang dilakukan. **Simbol-simbol tertentu** digunakan dalam carta aliran.

29. Carta aliran kerja hendaklah disediakan selepas penyediaan proses kerja. Langkah-langkah bagi penyediaan carta aliran kerja adalah seperti berikut:

- a. Rujuk proses kerja bagi aktiviti yang terlibat;
- b. Sediakan carta aliran kerja terperinci berdasarkan proses kerja aktiviti tersebut; dan
- c. Gunakan simbol-simbol carta aliran yang ditetapkan.

Contoh carta aliran adalah seperti di [Rajah 6](#) dan [Rajah 7](#).

BORANG

30. Borang adalah alat pengurusan yang penting dalam urusan pentadbiran pejabat. Borang digunakan untuk:

- a. Menyimpan dan merekodkan maklumat;
- b. Menyenangkan maklumat direkod dengan cara yang teratur dan sistematik;
- c. Membolehkan maklumat yang perlu dan mustahak sahaja yang direkodkan.

31. Dengan adanya contoh-contoh borang yang digunakan, tujuan berikut dapat dicapai:

- a. Dapat menjelaskan lagi prosedur-prosedur yang diterangkan;
- b. Semua borang-borang yang digunakan oleh jabatan/pejabat dan tujuan borang dapat dikumpulkan untuk rujukan; dan
- c. Pegawai-pegawai dapat memahami prosedur-prosedur dan borang-borang yang digunakan dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan lebih berkesan.

Contoh borang yang digunakan bagi sesuatu aktiviti (Borang Permohonan Gantian Kad Pengenalan), adalah seperti [Rajah 8](#).

D. KANDUNGAN FAIL MEJA

32. FM mengandungi 14 perkara utama seperti yang ditunjukkan dalam [Rajah 9](#).

CARTA ORGANISASI JABATAN/PEJABAT

33. Penerangan mengenai carta organisasi jabatan/pejabat yang menunjukkan fungsi jabatan/pejabat adalah sama seperti yang dijelaskan di dalam Bahagian Kandungan MPK.

CARTA ORGANISASI BAHAGIAN/UNIT

34. Carta organisasi bahagian adalah pecahan dari carta jabatan/pejabat. Di dalam FM, hanya carta bahagian yang berkaitan dengan individu/pekerja sahaja yang perlu disediakan. Misalnya, jika individu itu bertugas sebagai Kerani Perkhidmatan, hanya carta Bahagian Perkhidmatan sahaja yang perlu dimasukkan dalam FMnya. Kedudukan individu ini perlu ditandakan dalam carta organisasi bahagian/unit berkenaan. Carta ini perlu untuk menjelaskan kepada pekerja yang bertugas di Bahagian tersebut mengenai:

- a. Aktiviti yang dilaksanakan oleh bahagian/unitnya;
- b. Siapa rakan-rakan sejawat yang boleh membantu mengambilalih tugasnya semasa ia berkursus, bertugas di luar pejabat atau bercuti;
- c. Pegawai atasan yang boleh dirujuk sekiranya ia menghadapi masalah dalam melaksanakan tugas-tugas harian; dan
- d. Di mana dirinya/jawatannya ditempatkan di bahagian/unit berkenaan.

Contoh carta organisasi bahagian/unit adalah seperti di [Rajah 10](#).

OBJEKTIF JABATAN/PEJABAT

35. Penerangan mengenai objektif jabatan/pejabat adalah seperti yang dijelaskan di dalam Bahagian Kandungan MPK.

OBJEKTIF BAHAGIAN/UNIT

36. Objektif bahagian/unit adalah pecahan kepada objektif jabatan/pejabat dan ia dinyatakan dalam bentuk objektif jangka pendek yang perlu dicapai oleh bahagian. Setiap aktiviti yang dijalankan oleh bahagian/unit haruslah menyumbang ke arah pencapaian objektif jabatan/pejabat pada keseluruhannya. Objektif bahagian/unit hendaklah dinyatakan dengan tepat, jelas, boleh dicapai dan boleh diukur supaya pihak pengurusan boleh membuat keputusan dan penilaian kemajuan dengan berkesan berasaskan objektif-objektif yang ditetapkan. Tujuan menyediakan objektif bahagian/unit adalah seperti berikut:

- a. memberi tujuarah yang jelas kepada setiap bahagian bagi mencapai objektif jabatan/pejabat;
- b. menjadi asas perancangan dan pembangunan program, projek dan aktiviti yang perlu dijalankan oleh sesebuah bahagian/unit supaya memenuhi objektif jabatan/pejabat;
- c. menjadi asas bagi penilaian keberkesanan sesebuah bahagian/unit bagi tujuan meningkatkan lagi prestasi bahagian/ unit berkenaan;

- d. menetapkan keutamaan-keutamaan jangkapanjang bahagian/unit;
- e. membolehkan seseorang pengurus menilai keberkesanan sesuatu rancangan supaya ia dapat diubah jika perlu; dan
- f. merupakan mekanisma penyelarasan antara penyelia-penyelia dan pekerja-pekerja.

Beberapa contoh objektif bahagian/unit adalah seperti berikut:

Contoh 1:

Objektif Bahagian Kad Pengenalan, Jabatan Pendaftaran Negara

"Untuk mendaftar dan mengeluarkan kad pengenalan kepada mereka yang diwajibkan mengikut undang-undang di bawah Akta Pendaftaran Negara 1956 dengan cekap, teratur dan bermutu."

Contoh 2:

Objektif Unit Sistem, Bahagian Pencen, Jabatan Perkhidmatan Awam

"Untuk memastikan sistem penggunaan pencen berjalan dengan cekap dan berkesan supaya faedah tamat perkhidmatan di bawah skim pencen dibayar kepada mereka yang layak dengan secepat mungkin."

Senarai Tugas/Kuasa Dan Hubungan Pegawai Dengan Pegawai-Pegawai Lain

38. Senarai tugas ialah senarai yang menjelaskan dengan tepat dan terperinci mengenai tugas, tanggungjawab dan kuasa seseorang pegawai untuk menjalankan tugas-tugasnya. Setiap pegawai perlu mempunyai satu senarai tugas. Ini adalah penting bagi memaklumkan kepada pemegang jawatan mengenai tugas, tanggungjawab, pengetahuan atau kemahiran yang diperlukan. Setiap senarai tugas perlu mengandungi perkara-perkara berikut:

a. Nama Jabatan/Pejabat/Bahagian/Unit

Nama Jabatan/Pejabat/Bahagian/Unit di mana seseorang pegawai itu ditempatkan hendaklah dijelaskan.

Contoh:

Jabatan: MAMPU

Bahagian: Pentadbiran dan Kewangan

b. Jawatan Yang Disandang

Jawatan yang disandang oleh seseorang pegawai perlu dicatatkan.

Contoh:

a. Jawatan: Kerani Perkhidmatan

b. Tugas dan tanggungjawab:

Tugas dan tanggungjawab pegawai hendaklah disenaraikan dengan jelas dan terperinci.

Contoh:

Jawatan: Kerani Perkhidmatan

Tugas dan tanggungjawab:

- a. Mengurus rayuan penyalaraan dan pengubahsuaian gaji.
- b. Mengurus penyediaan laporan sulit tahunan, penyata perkhidmatan dan lain-lain.

39. Kuasa yang diberikan kepada seseorang pegawai perlu dimaklumkan. Ini untuk memudahkan seseorang pegawai bertindak atau membuat keputusan mengikut had yang dibenarkan.

40. Hubungan kerja pegawai dengan pegawai-pegawai lain perlu diketahui. Ini penting dijelaskan bagi membantu pegawai menyelesaikan sesuatu tugas. Hubungan kerja pegawai lain dibahagikan kepada empat cara iaitu:

- a. Hubungan kerja dengan pegawai atasan
- b. Hubungan kerja dengan pegawai bawahan
- c. Hubungan kerja dengan rakan sejawat
- d. Hubungan kerja dengan pegawai dari agensi-agensi luar

41. Senarai tugas, kuasa dan hubungan kerja perlu dimasukkan ke dalam FM kerana:

- a. dapat menjelaskan tugas dan tanggungjawab seseorang pegawai;
- b. memudahkan pihak pengurusan merancang kursus yang sesuai untuk seseorang pegawai;
- c. memudahkan pegawai menguruskan tugas yang dipertanggungjawabkan;
- d. setiap pegawai mengetahui had-had kuasa yang diperuntukkan; dan
- e. menjelaskan hubungan di antara seseorang pegawai dengan pegawai lain samada didalam jabatan/pejabat atau dengan pegawai-pegawai di jabatan/pejabat yang lain.

Senarai tugas, kuasa dan hubungan dengan pegawai lain boleh disediakan seperti contoh di [Rajah 11](#).

PERATURAN-PERATURAN PENTADBIRAN BAGI SETIAP AKTIVITI

42. Tiap-tiap aktiviti mempunyai beberapa peraturan pentadbiran yang harus diketahui oleh pegawai-pegawai sesebuah jabatan/ pejabat. Ia merupakan peraturan-peraturan jabatan/ pejabat yang mesti dipatuhi dalam menjalankan sesuatu aktiviti.

Contoh:

Aktiviti: Urusan Pengesahan Dalam Jawatan. Peraturan-Peraturan Pentadbiran:

- a. Pengesahan jawatan di dalam Perkhidmatan Awam mengambil masa di antara 1 hingga 3 tahun dari tarikh mula berkhidmat. Keadaan ini boleh berlaku sekiranya seseorang staf telah memenuhi syarat-syarat yang

ditetapkan dalam skim perkhidmatannya;

- b. Semua urusan mengesahkan seseorang pegawai dalam jawatannya hendaklah disertai dengan surat perakuan dari Ketua Jabatan;
- c. Seseorang pegawai yang tidak disahkan selepas tempoh percubaannya, tidak layak dinaikkan gaji tahunannya sehingga beliau disahkan dalam jawatannya;
- d. Pada amnya, lanjutan tempoh percubaan seseorang pegawai diperlukan dalam keadaan di mana pegawai tidak lulus semua peperiksaan yang disyaratkan dalam tempoh percubaannya;
- e. Permohonan lanjutan tempoh percubaan hendaklah dibuat kepada pihak berkuasa yang melantik melalui Ketua Perkhidmatan dengan sokongan Ketua Jabatan; dan
- f. Adalah menjadi tanggungjawab Ketua Jabatan untuk mengemukakan perakuan kepada pihak berkuasa lantikan melalui Ketua Perkhidmatan tentang perlanjutan tempoh percubaan tiga (3) bulan sebelum tamat tempoh percubaan pegawai itu

PROSES KERJA BAGI AKTIVITI-AKTIVITI YANG BERKAITAN DENGAN PEGAWAI

43. Konsep proses kerja adalah seperti yang diterangkan dalam Bahagian Kandungan MPK. Untuk FM, senarai jawatan pegawai yang meluluskan tindakan dan senarai undang-undang dan peraturan yang berkaitan perlu disertakan dalam proses kerja. Contoh proses kerja untuk FM adalah seperti di [Rajah 12](#), [Rajah 13](#), [Rajah 14](#) dan [Rajah 15](#).
44. Bagi menyediakan proses kerja, tindakan seperti berikut perlu dilaksanakan:
 - a. Semak senarai tugas bagi mengenalpasti jenis-jenis kerja yang memerlukan penyediaan proses kerja;
 - b. Sediakan turutan tindakan mengenai kerja tersebut;
 - c. Mulakan dengan perkataan 'perbuatan' bagi menyenaraikan setiap proses;
 - d. Senaraikan pegawai yang perlu dirujuk; dan
 - e. Senaraikan undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan tugas berkenaan.

CARTA ALIRAN KERJA

45. Penerangan mengenai carta aliran kerja adalah seperti yang diterangkan dalam Bahagian Kandungan MPK. Carta aliran kerja bagi FM seseorang pegawai hendaklah diambil daripada carta aliran yang terdapat dalam MPK bagi aktiviti yang berkaitan dengan pegawai berkenaan. Langkah-langkah dalam aktiviti yang melibatkan pegawai berkenaan perlu ditandakan. Dengan menandakan langkah-langkah ini pegawai

berkenaan akan dapat dimaklumkan mengenai tanggungjawab dan peranannya dalam menyelesaikan sesuatu aktiviti. Contoh carta aliran kerja bagi FM adalah seperti di [Rajah 16](#), [Rajah 17](#), [Rajah 18](#) dan [Rajah 19](#).

SENARAI SEMAK/CHECKLIST

46. Checklist ialah satu alat perancangan dan kawalan kerja yang ringkas dan tepat mengenai tindakan-tindakan yang perlu diambil dalam mengendalikan sesuatu aktiviti. Ia boleh berbentuk rangkai kata, soalan dan jawapan ataupun pernyataan peringatan yang diperlukan mengikut jenis/bidang aktiviti yang dilakukan. Seboleh-bolehnya, checklist disusun mengikut tertib turutan tindakan di mana sesuai.

47. Checklist berfungsi sebagai pelan tindakan di dalam melaksanakan sesuatu aktiviti. Kepentingannya amat ketara sekali terutama bagi aktiviti-aktiviti seperti memproses permohonan, semakan keselamatan, semakan kualiti, perancangan dan kawalan pelaksanaan projek-projek pembangunan, persediaan sebelum mengadakan mesyuarat, persidangan dan seminar, pemilihan serta pengambilan pekerja, latihan dan perancangan kemajuan kerjaya. Checklist perlu disediakan kerana ia:

- a. Memberi peringatan dan semakan ke atas tindakan yang perlu diambil dalam melaksanakan sesuatu aktiviti harian;
- b. Mengelakkan berlakunya kecuaiian, lupa, kesilapan dan pertindihan kerja;
- c. Menjadi asas kepada kawalan keselamatan terutama yang melibatkan aktiviti teknikal seperti jadual perjalanan udara dan laut, prosesan alatan dalam 'assembly line' dan pengekalan kualiti;
- d. Menjadi alat pengawasan yang mudah dirujuk dalam usaha menentukan tahap pencapaian kerja, mengesan kelewatan dan memudahkan mengambil tindakan awal jika terdapat masalah;
- e. Menjadi semakan terhadap perkara-perkara penting yang perlu diberi perhatian sebelum diteliti atau diluluskan seperti penyediaan kertas kabinet, kertas cadangan atau yang berkaitan dengan pemprosesan lesen/permit/ kelulusan;
- f. Menjadi alat mengawal dan menyelaraskan tindakan-tindakan yang diambil oleh berbagai-bagai unit; dan
- g. Mewujudkan disiplin dalam melaksanakan tugas.

Contoh checklist adalah seperti di [Rajah 20](#), [Rajah 21](#) dan [Rajah 22](#).

SENARAI BORANG YANG BERKAITAN DENGAN TUGAS PEGAWAI

48. Konsep borang adalah seperti penerangan konsep borang dalam Bahagian Kandungan MPK. Senarai borang-borang dalam FM adalah bertujuan membantu pegawai berkenaan mengetahui borang-borang yang berkaitan dengan tugasnya. Contoh senarai borang bagi pegawai yang bertugas di Bahagian Permohonan Kad Pengenalan adalah seperti berikut:

- a. Borang Daftar Permohonan Kad Pengenalan (JPN 1/1);
- b. Borang Permohonan Kad Pengenalan (JPN 1/2); dan

- c. Borang Permohonan Gantian Kad Pengenalan (JPN 1/3).

SENARAI UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN YANG DIPERLUKAN

49. Senarai undang-undang dan peraturan yang perlu ada dalam FM adalah petikan kecil daripada arahan-arahan rasmi yang perlu dirujuk oleh seseorang pegawai. Hanya arahan-arahan yang masih digunakan sahaja yang perlu dikandungkan dalam FM. Senarai undang-undang dan peraturan adalah perlu kerana ia:

- a. Menjadi rujukan asas yang membolehkan sesuatu aktiviti itu dilaksanakan dengan sah;
- b. Menjimatkan masa mengesan semula arahan-arahan yang diperlukan, yang biasanya tersimpan di pelbagai bahagian/unit dalam sesebuah jabatan/ pejabat; dan
- c. Memudahkan staf lain membuat rujukan apabila diperlukan.

50. Cara menyediakan senarai undang-undang dan peraturan ini adalah seperti berikut:

- a. Kumpulkan semua perundangan dan peraturan yang ada kaitan langsung dengan tugas jawatan berkenaan. Undang-undang dan peraturan tersebut adalah seperti Pekeliling Am, Pekeliling Perbendaharaan, Perintah Am, Akta akta tertentu, Peraturan Pejabat, Arahan dan lain-lain;
- b. Sediakan senarai undang-undang dan peraturan tersebut dengan mencatatkan bilangan, tahun dikeluarkan, tarikh serta tajuk ringkas sesuatu arahan tersebut;
- c. Kandungkan petikan daripada perundangan dan peraturan tersebut yang mana mempunyai kaitan dengan jawatan/jawatan berkenaan.

Contoh senarai undang-undang dan peraturan-peraturan adalah seperti di [Rajah 23](#) dan [Rajah 24](#).

SENARAI JAWATANKUASA YANG DIANGGOTAI

51. Senarai jawatankuasa yang perlu ada dalam FM adalah semua jawatankuasa yang dianggotai oleh pegawai berkenaan. Jawatankuasa itu hendaklah sekurang-kurangnya wujud untuk tempoh 6 bulan.

52. Tujuan menyenaraikan jawatankuasa-jawatankuasa ini ialah supaya pegawai berkenaan mengetahui jawatankuasa-jawatankuasa yang dianggotainya dan membolehkannya membuat persediaan dan perancangan awal sebelum hadir ke

mesyuarat jawatankuasa jawatankuasa tersebut. Senarai ini juga membolehkan pegawai baru yang mengambilalih tugas mengetahui jawatankuasajawatankuasa yang perlu dianggotainya.

53. Di dalam senarai tersebut perlu dicatit nama, kekerapan mesyuarat dan jenis keanggotaan sama ada Pengerusi, Setiausaha, Ahli Tetap, Ahli Turut Hadir, Ahli Jemputan dan lain-lain.

NORMA KERJA

54. Norma kerja ialah jangkamasa atau lain-lain pengukuran prestasi yang telah ditetapkan bagi menyiapkan sesuatu kerja. Norma kerja ini boleh menjadi panduan kepada pekerja dalam melaksanakantugas supaya tahap prestasi yang diharapkan dapat dicapai sepenuhnya. Ia Juga menjadi asas mengukur pencapaian produktiviti sesuatu kerja. Melalui pembaikan dalam persekitaran kerja, sama ada penggunaan teknologi baru, latihan staf dan lain-lain motivasi bekerja, norma kerja boleh diubahsuai supaya selaras dengan usaha-usaha pembaikan yang telah dijalankan. Norma kerja membantu dalam memperbaiki kaedah bekerja bagi tujuan mengurangkan pembaziran dan kesllapan bekerja.

55. Bagi mewujudkan norma kerja, langkah-langkah berikut boleh diikuti:
- a. Dapatkan norma kerja bagi jawatan yang berkenaan atau yang bersamaan dari sumber-sumber yang boleh digunakan, sekiranya ada, dan sesuaikan dengan kebolehan/ keupayaan penyandang jawatan tersebut, peralatan dan mesin-mesin di pejabat.
 - b. Jika belum ada norma kerja diwujudkan dari sumber-sumber lain,jalankan kajian pengukuran kerja bagi mewujudkan norma kerja yang diperlukan.

Contoh norma kerja adalah seperti di [Rajah 25](#).

SENARAI TUGAS HARIAN

56. Senarai tugas harian ialah format bagi mengingatkan dan merancang aktiviti-aktiviti utama yang perlu dilaksanakan pada hari berkenaan. Senarai ini sebaik-baiknya diletakkan di atas meja supaya mudah dirujuk. Senarai tugas harian memudahkan pegawai merancang kerja atau mengambil tindakan-tindakan penting lebih awal. Dengan itu dapat menggalakkan amalan pengurusan masa yang cekap dan berkesan.

57. Senarai tugas harian boleh disediakan sama ada di sebelah petang selepas waktu pejabat ataupun sewaktu mula bekerja di sebelah pagi. Tandakan mana-mana tindakan yang telah selesai dan catitkan alasan bagi tindakan yang memerlukan tindakan susulan atau tertangguh.

58. Penggunaan senarai tugas harian boleh diselaraskan dengan keperluan seseorang pegawai iaitu boleh disediakan secara mingguan atau bulanan. Ada juga jenis jawatan yang hanya sesuai menggunakan checklist sebagai panduan dalam perancangan kerja

mereka. Dengan itu senarai tugas harian tidak akan digunakan. Contoh format senarai tugas harian adalah seperti di [Rajah 26](#).

E. PENYEDIAAN MANUAL PROSEDUR KERJA DAN FAIL MEJA

59. Penyediaan MPK dan FM memerlukan perancangan yang teratur dan teliti. Penglibatan pengurusan atasan amat diperlukan dalam penyediaan kedua-dua buku ini. Bagi memudah dan melicinkan penyediaan buku-buku ini, Ketua- ketua Jabatan/ Pejabat perlu melantik seorang pegawai kanan sebagai Penyelaras dan Pasukan Petugas perlu diwujudkan bagi penyediaan buku-buku ini.

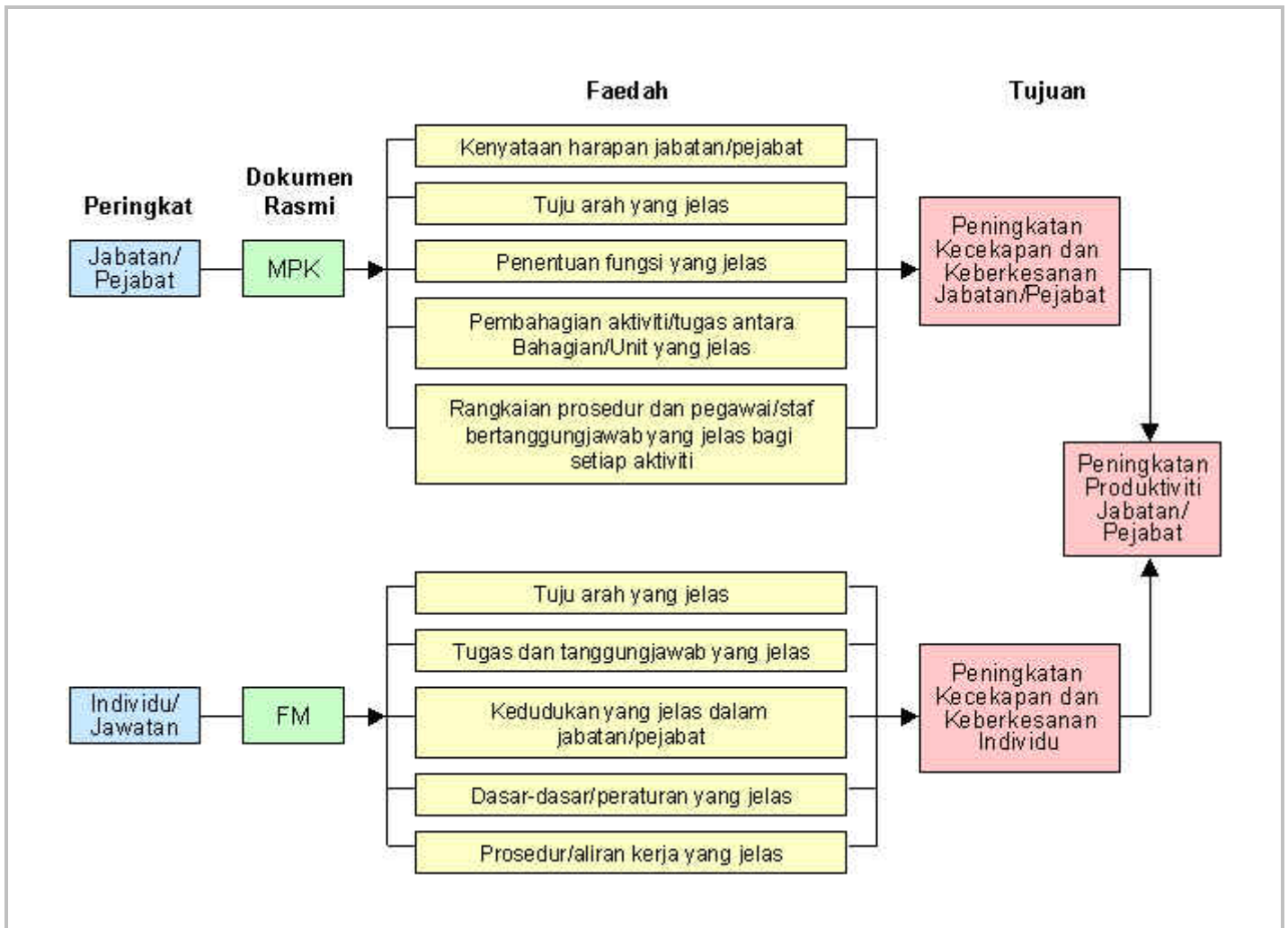
60. Bagi menyediakan kandungan MPK, langkah-langkah berikut perlu dilaksanakan:
- a. Tentukan objektif jabatan/pejabat;
 - b. Sediakan carta organisasi jabatan/pejabat;
 - c. Senaraikan fungsi-fungsi utama jabatan/pejabat;
 - d. Senaraikan aktiviti-aktiviti di bawah setiap fungsi utama;
 - e. Sediakan proses kerja yang terlibat bagi tiap-tiap aktiviti;
 - f. Sediakan carta aliran kerja bagi tiap-tiap aktiviti; dan
 - g. Senaraikan semua borang yang digunakan.
61. Bagi menyediakan kandungan FM, langkah-langkah berikut perlu dilaksanakan:
- a. Sertakan objektif jabatan/pejabat yang telah disediakan bagi MPK;
 - b. Sediakan objektif bahagian/unit;
 - c. Tandakan kedudukan bahagian/unit di dalam carta organisasi jabatan/pejabat yang disediakan bagi MPK;
 - d. Sediakancarta organisasi bahagian/unit dan tandakan kedudukan kedudukan pegawai di dalam bahagian/unit;
 - e. Senaraikan tugas, tanggungjawab, kuasa dan hubungan kerja pegawai berkenaan;
 - f. Senaraikan semua peraturan-peraturan pentadbiran bagi aktiviti-aktiviti utama (senarai aktiviti adalah seperti yang disediakan bagi MPK);
 - g. Senaraikan semua proses kerja yang perlu di bawah tiap-tiap tugas dan tanggungjawab;
 - h. Senaraikan semua pegawai berkenaan yang memberi kelulusan;
 - i. Senaraikan undang-undang dan peraturan yang berkaitan;
 - j. Sediakan carta aliran kerja bagi tiap-tiap tugas;
 - k. Sediakan checklist/senarai semak bagi tiap-tiap tugas;
 - l. Rekodkan norma kerja yang ada;
 - m. Senaraikan jawatankuasa yang dianggotai oleh pegawai;
 - n. Sediakan format senarai tugas harian; dan
 - o. Gunakan norma-norma kerja yang ada bagi jadual norma kerja.
62. MPK dan FM perlu dikemaskini apabila berlaku perubahan dalam jabatan/pejabat. Peraturan, prosedur kerja dan borang-borang yang tidak digunakan lagi

berikutan dari perubahan yang berlaku hendaklah dikeluarkan dari manual ini dan diganti dengan yang baru. Ini akan menjamin supaya manual ini sentiasa kemaskini dan digunakan oleh setiap pegawai di jabatan/pejabat masing-masing.

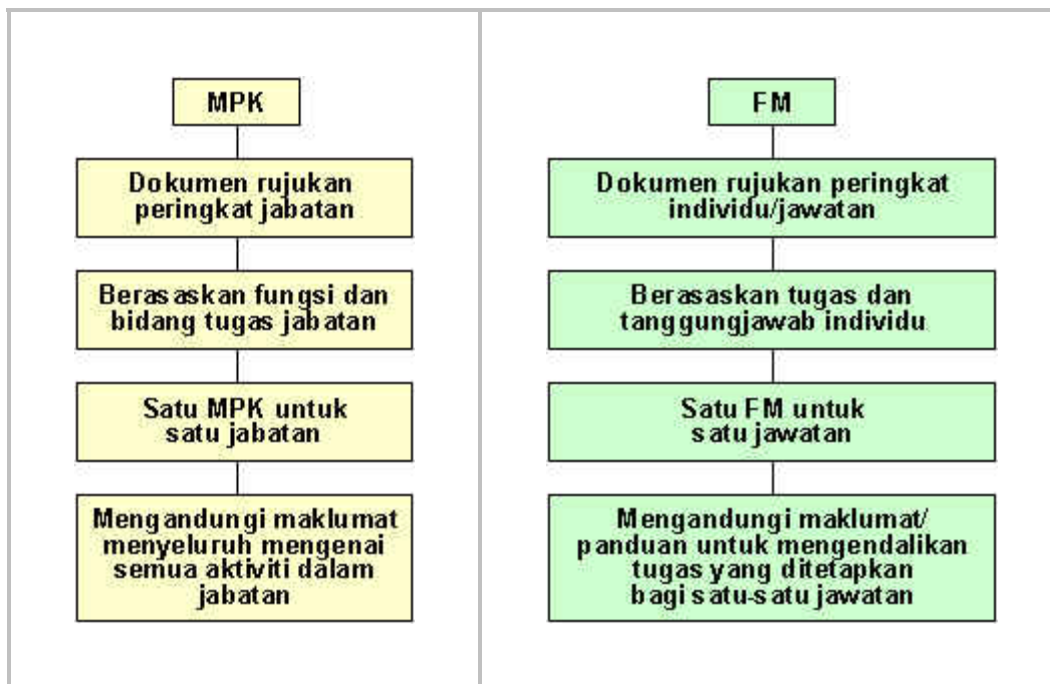
G. PENUTUP

Panduan ini telah menggariskan kepentingan menyediakan MPK dan FM serta perkara-perkara yang perlu dikandungkan ke dalam kedua-dua buku ini. Tindakan untuk menyediakan MPK dan FM ini melibatkan semua pegawai dan staf sesebuah jabatan/pejabat. Adalah diharapkan dengan panduan ini, penyediaan MPK dan FM dapat dilaksanakan dengan lebih berkesan.

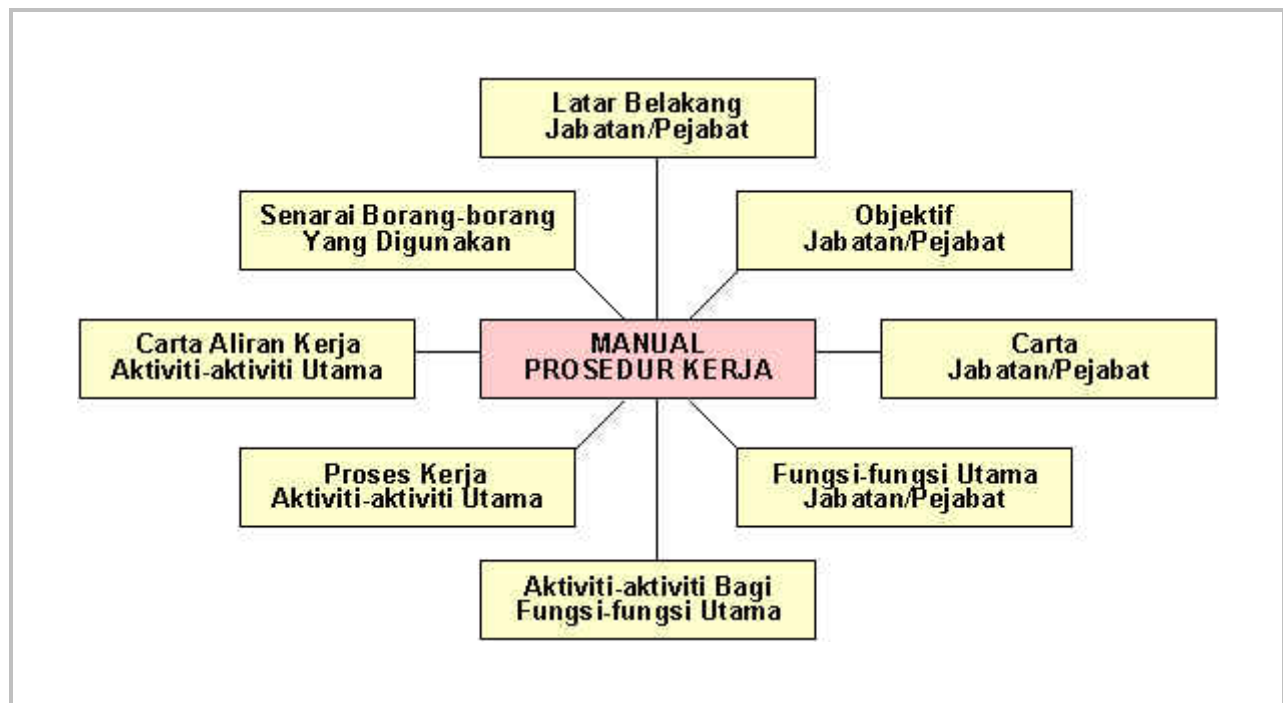
Rajah 1: Konsep Manual Proses Kerja dan Fail Meja



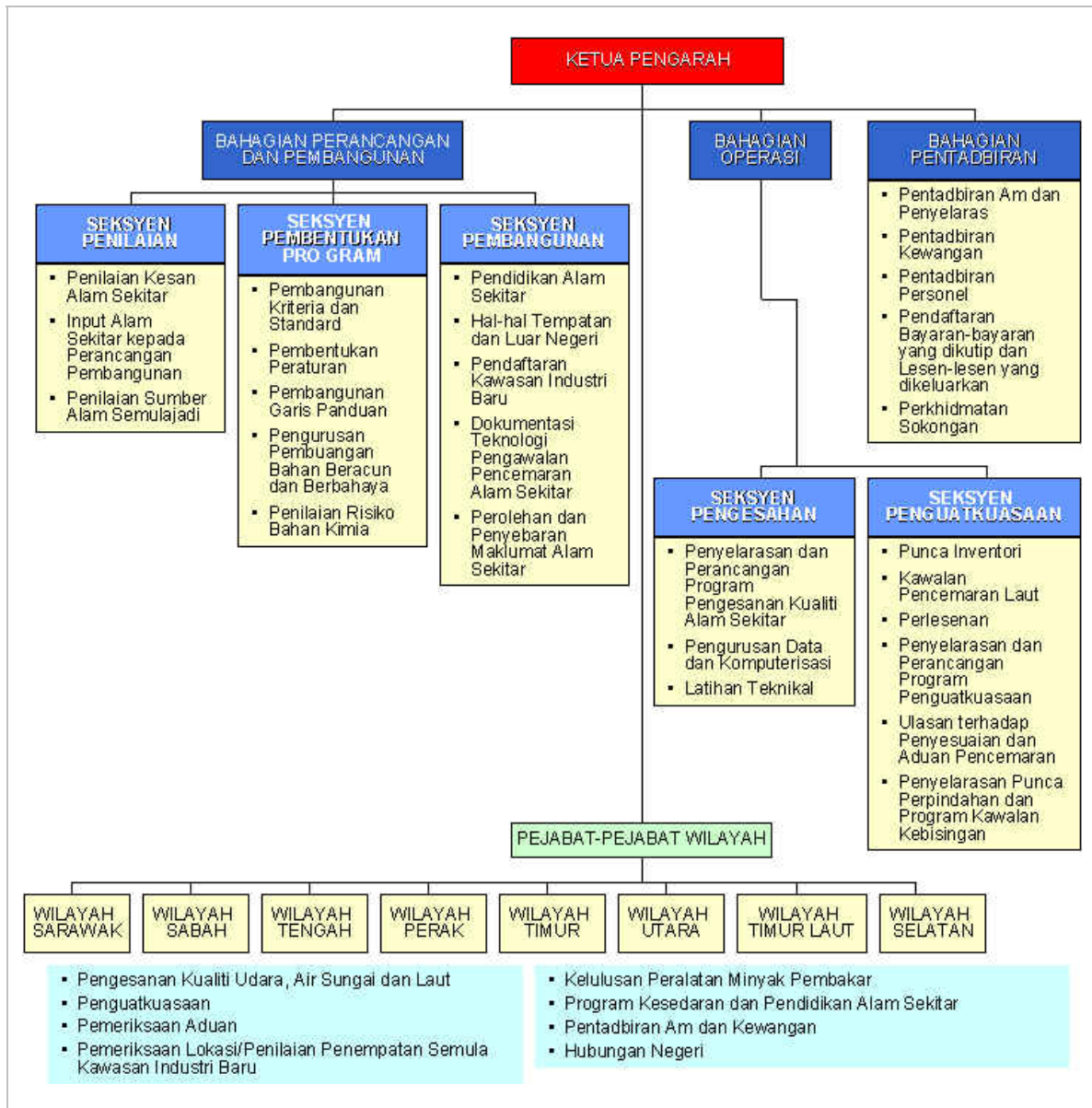
Rajah 2: Perbezaan Manual Proses Kerja dan Fail Meja



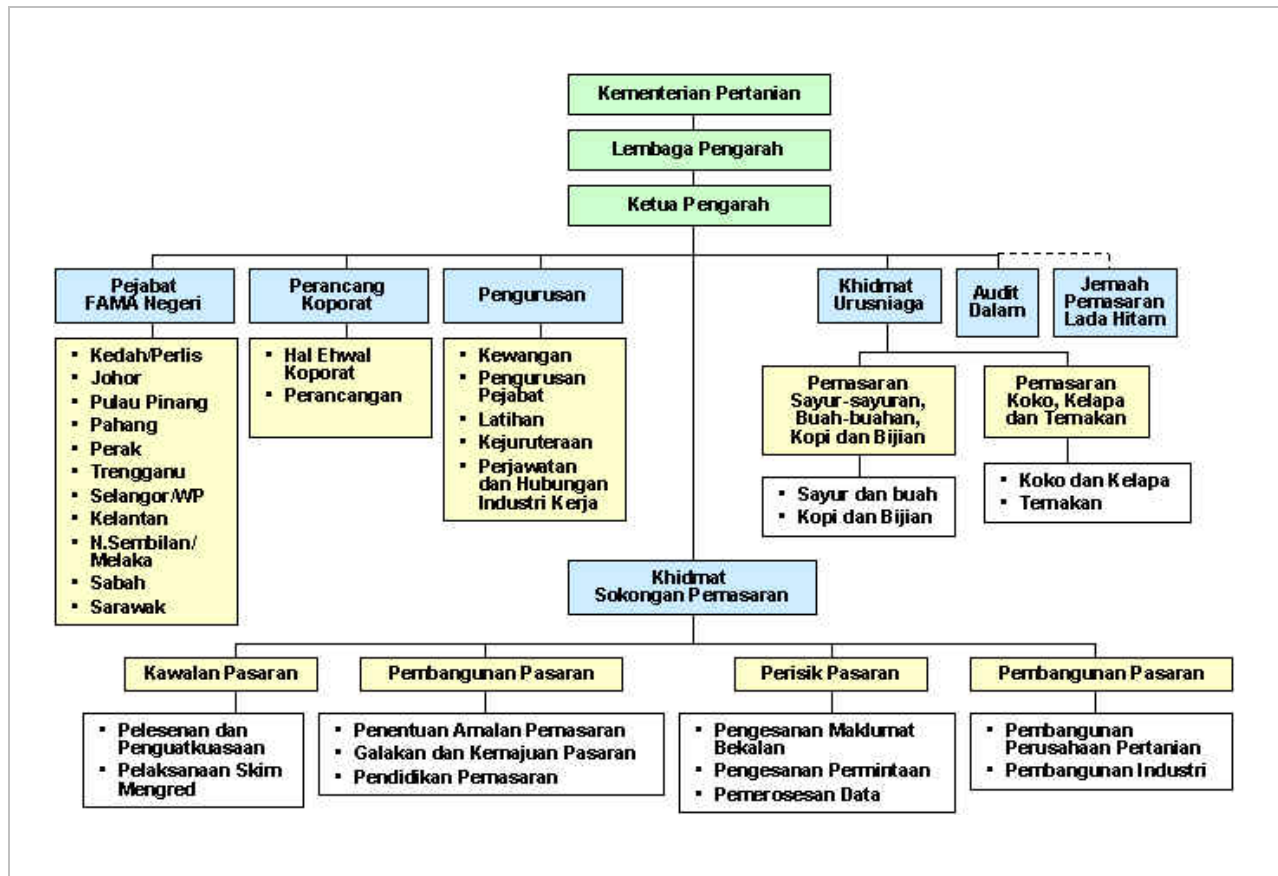
Rajah 3: Kandungan Manual Proses Kerja (MPK)



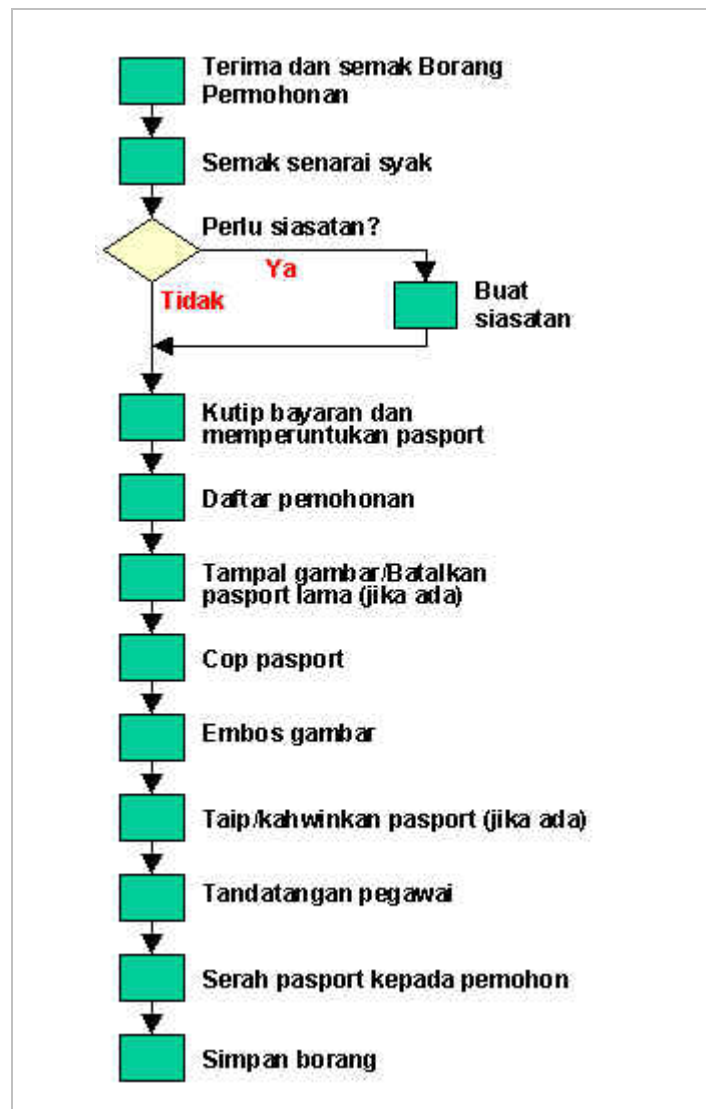
Rajah 4: Carta Organisasi Jabatan Alam Sekitar



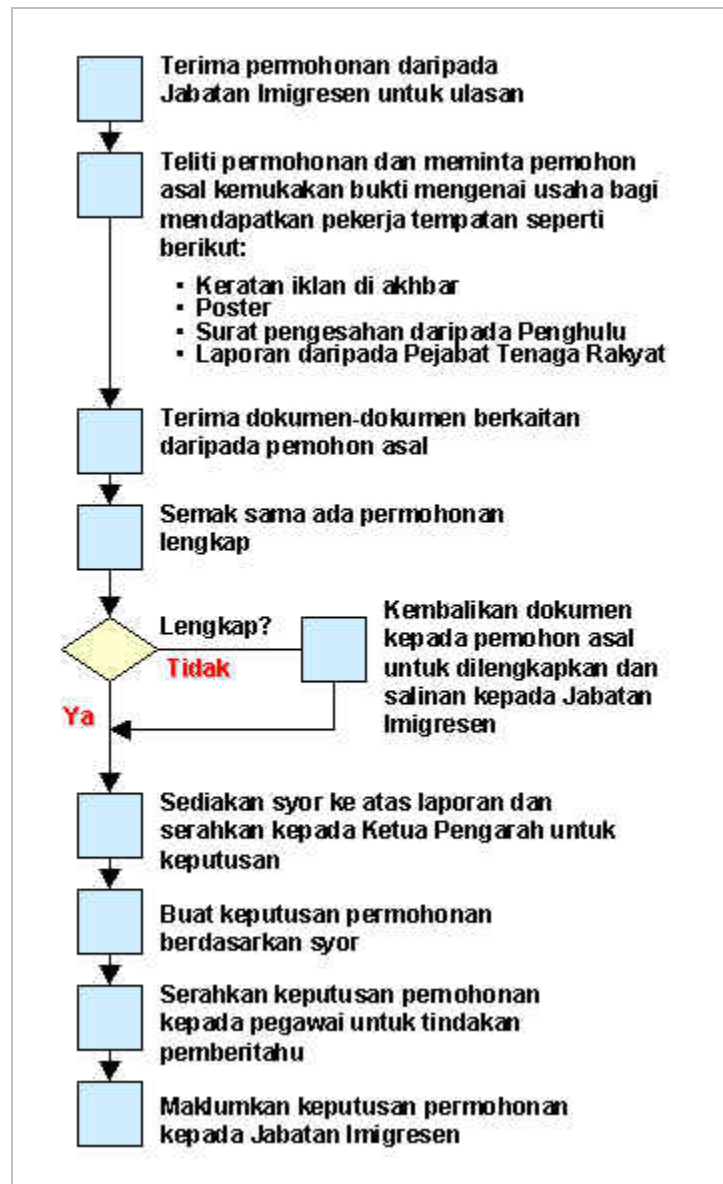
**Rajah 5: Carta Organisasi
Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA)**



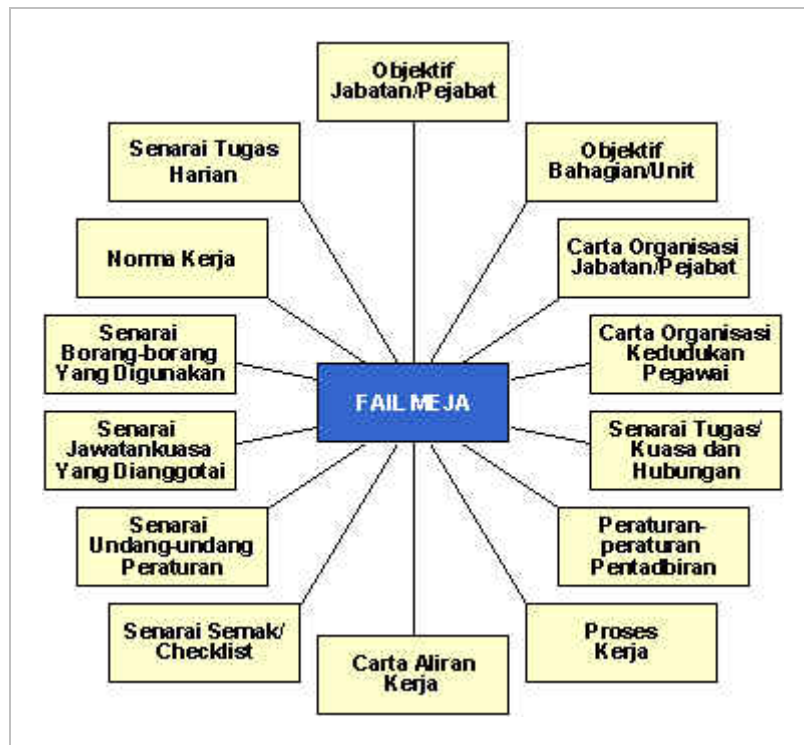
Rajah 6: Aktiviti Memproses Pasport Malaysia



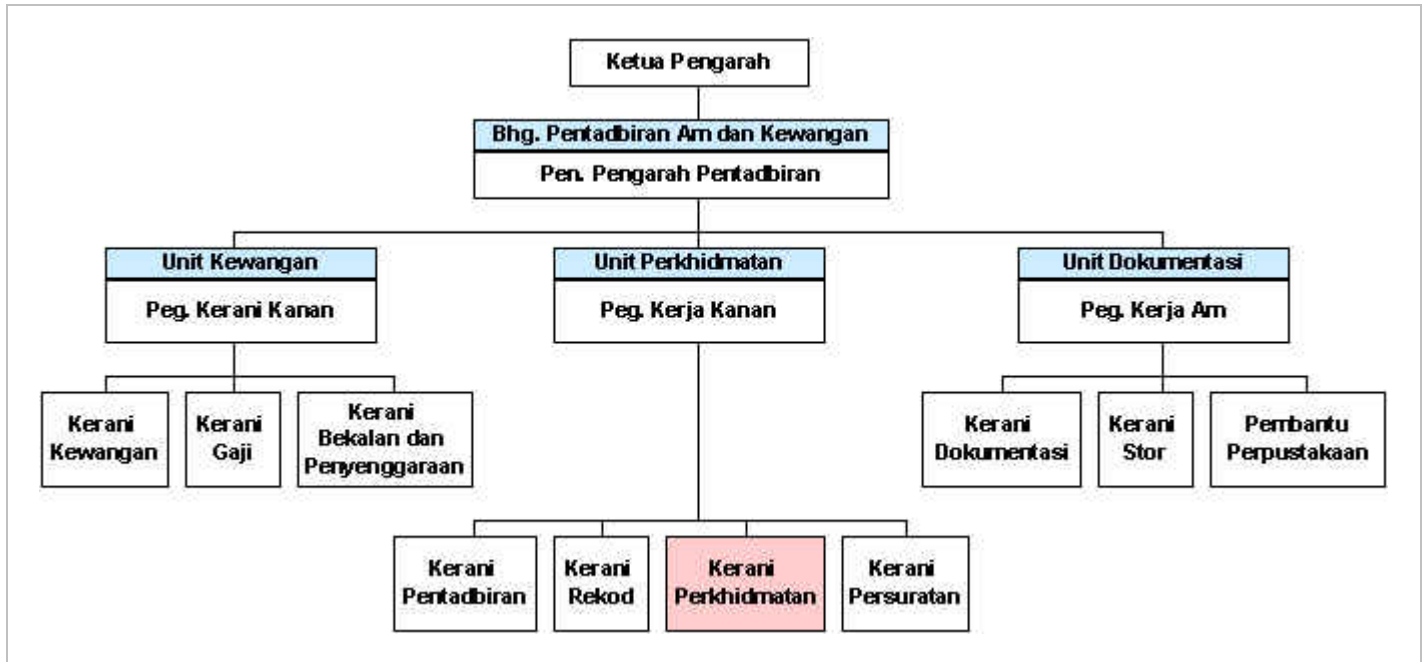
Rajah 7: Carta Aliran Kerja Bagi Peraturan Permohonan Membawa Masuk Buruh Asing Untuk Bekerja Di Sektor Ladang Dan Pembinaan Di Malaysia



Rajah 9: Kandungan Fail Meja (FM)



**Rajah 10: Carta Organisasi
Bahagian Pentadbiran Am dan Kewangan**



Rajah 11: Senarai Tugas, Kuasa dan Hubungan Pegawai Dengan Pegawai Lain

Bahagian Pentadbiran dan Kewangan, MAMPU Jawatan: Kerani Perkhidmatan

Tugas Pegawai Atasan Yang Ada Hubungan	Tugas dan Tanggungjawab	Kuasa Yang Diberi	Tugas Pegawai Atasan Yang Ada Hubungan
Penolong Pengarah Pentadbiran Semua perkara mengenai perkhidmatan, perlantikan, pengesahan dalam jawatan, kemasukan ke dalam jawatan berpencen, pemangkuan jawatan, penangguhan kerja dan sebagainya	1. Mengurus perlantikan, pengesahan dalam jawatan, kemasukan ke dalam jawatan berpencen, kenaikan pangkat/pemangkuan dan lain-lain 2. Mengurus rayuan penyelarasan dan pengubahsuaian gaji 3. Menyediakan Penyata Bulanan/Suku Tahun mengenai kedudukan perjawatan/pertukaran dan lain-lain 4. Mengurus penyediaan laporan sulit tahunan, penyata perkhidmatan dan lain-lain 5. Mengurus tindakan tatatertib 6. lain-lain tugas yang diarahkan	o Menerima laporan sulit dari semua pegawai o Mengambil fail-fail sulit untuk tindakan	Kerani-kerani 1. Kerani Rekod - Urusan pengendalian Buku Perkhidmatan Kerajaan dan merekodkan setiap perubahan pegawai/staf 2. Kerani Persuratan - Urusan Fail Persendirian dan mengambil tindakan perlu
Pegawai-pegawai Di MAMPU Minta butir-butir mengenai peribadi, kelulusan dan alamat untuk Rekod Perkhidmatan			Jurutaip Menaip surat-surat berkaitan
Pegawai Kerja Kanan Semua perkara pengesahan dalam jawatan, perlantikan dan lain-lain			Pelayan Pejabat Membuat fotostat salinan-salinan yang perlu
Kerani Kanan Semua perkara mengenai perkhidmatan, perlantikan, pengesahan pemangkuan dan lain-lain			Hubungan Luar Kerani-kerani Perkhidmatan di Jabatan Perkhidmatan Awam

**Rajah 12: Proses Kerja Bagi Menguruskan
Permohonan Kad Pengenalan Kanak-kanak 12 Tahun**

Bil.	Proses Kerja	Pegawai Yang Meluluskan/Dirujuk	Seksi Undang-undang Peraturan
1.	Terima borang JPN. 1/2, dokumen, salinan dokumen, setem dan gambar		
2.	Semak dokumen		
3.	Turunkan cop salinan sah		
4.	Semak borang JPN. 1/2 berdasarkan dokumen yang dikemukakan		
5.	Isikan kod jenis permohonan, taraf, perkara dalam Perlembagaan Persekutuan bagi warganegara undang-undang dan catatan yang berkenaan di borang JPN. 1/2		Perlembagaan Persekutuan
6.	Isikan JPN. 1/8 bagi permohonan anak angkat		
7.	Isikan JPN. 1/4 bagi pemohon yang mempunyai nama yang berlainan dari sijil kelahiran		
8.	Isikan JPN. 1/1		
9.	Isikan JPN. 1/9 dan salinan		
10.	Catatkan No. JPN. 1/9 di JPN. 1/1, JPN. 1/2, 1/4 dan 1/8		
11.	Ambil cap jari pemohon di JPN. 1/1 dan JPN. 1/9		
12.	Ambil cap jari penganjur di JPN. 1/2 dan tandatangan penganjur di JPN. 1/2, 1/4 dan 1/8		
13.	Tampal gambar pemohon di JPN. 1/1 dan JPN. 1/9		
14.	Tebok gambar di JPN. 1/9		

Rajah 13: Proses Kerja Bagi Tugas Mengurus Pengesahan Dalam Jawatan

Bil.	Proses Kerja	Pegawai Yang Meluluskan/ Dirujuk	Seksi Undang-undang Peraturan
1.	Semak senarai pegawai-pegawai atau staf yang akan disahkan dalam jawatan pada tiap-tiap bulan.		Perintah Am Bab A Perkara 36
2.	Semak Fail Persendirian dan Buku Perkhidmatan pegawai berkenaan dan pastikan sama ada pegawai berkenaan telah lulus peperiksaan perkhidmatan dan jabatan serta telah berkhidmat selama 1 tahun.		
3.	Bagi pegawai yang sudah memenuhi syarat di atas hantar Fail Persendirian kepada Ketua Bahagian dengan catitan bahawa semua syarat-syarat yang ditetapkan telah dipenuhi untuk perakuan.	Ketua Bahagian	
4.	Sedia Borang Perakuan, Kenyataan Perkhidmatan dan Kenyataan Lulus Peperiksaan sebanyak 3 salinan.		
5.	Hantar Borang Perakuan kepada Ketua Jabatan/Bahagian untuk mendapatkan sokongan dan tandatangan.	Ketua Jabatan, Pengarah Bahagian	
6.	Sedia surat dan hantar Borang Perakuan, Kenyataan Lulus Peperiksaan dan Kenyataan Perkhidmatan sebanyak 2 salinan ke SPA melalui Ketua Perkhidmatan		
7.	Kandungkan 1 salinan Borang Perakuan, Kenyataan Lulus Peperiksaan dan Kenyataan Perkhidmatan dalam Fail Persendirian pegawai berkenaan.		
8.	Terima surat pengesahan (2 salinan) dari SPA dan kandung 1 salinan surat pengesahan dala Fail Persendirian pegawai berkenaan.	Pegawai Berkenaan	
9.	Serah salinan asal surat pengesahan kepada pegawai berkenaan.		
10.	Isi Penyata Perubahan Kew 8 (5 salinan) mengenai tarikh pengesahan.		
11.	Dapatkan tandatangan daripada 2 orang pegawai yang diberi kuasa untuk	Penolong Pengarah	Rujuk contoh tandatangan

Bil.	Proses Kerja	Pegawai Yang Meluluskan/ Dirujuk	Seksi Undang-undang Peraturan
	mengesahkan Penyata Perubahan.	Pentadbiran, Pegawai Kerja Kanan, Pegawai Kerani Kanan, Penolong Pengarah Pentadbiran	
12.	Tulis surat dan dapatkan tandatangan daripada Penolong Pengarah Pentadbiran untuk mengemukakan Penyata Perubahan.		
13.	<p>Hantar Penyata Perubahan bersama surat untuk mengemukakan Penyata Perubahan seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 salinan ke JPA • 1 salinan ke SPA • 1 salinan ke Pusat Rekod JPA • 1 salinan Penyata Perubahan dikandungkan dalam Fail Persendirian pegawai berkenaan 		
14.	Minit Fail Persendirian kepada Kerani Rekod untuk direkodkan butir-butir pengesahan ke dalam Buku Perkhidmatan.	Kerani Rekod	

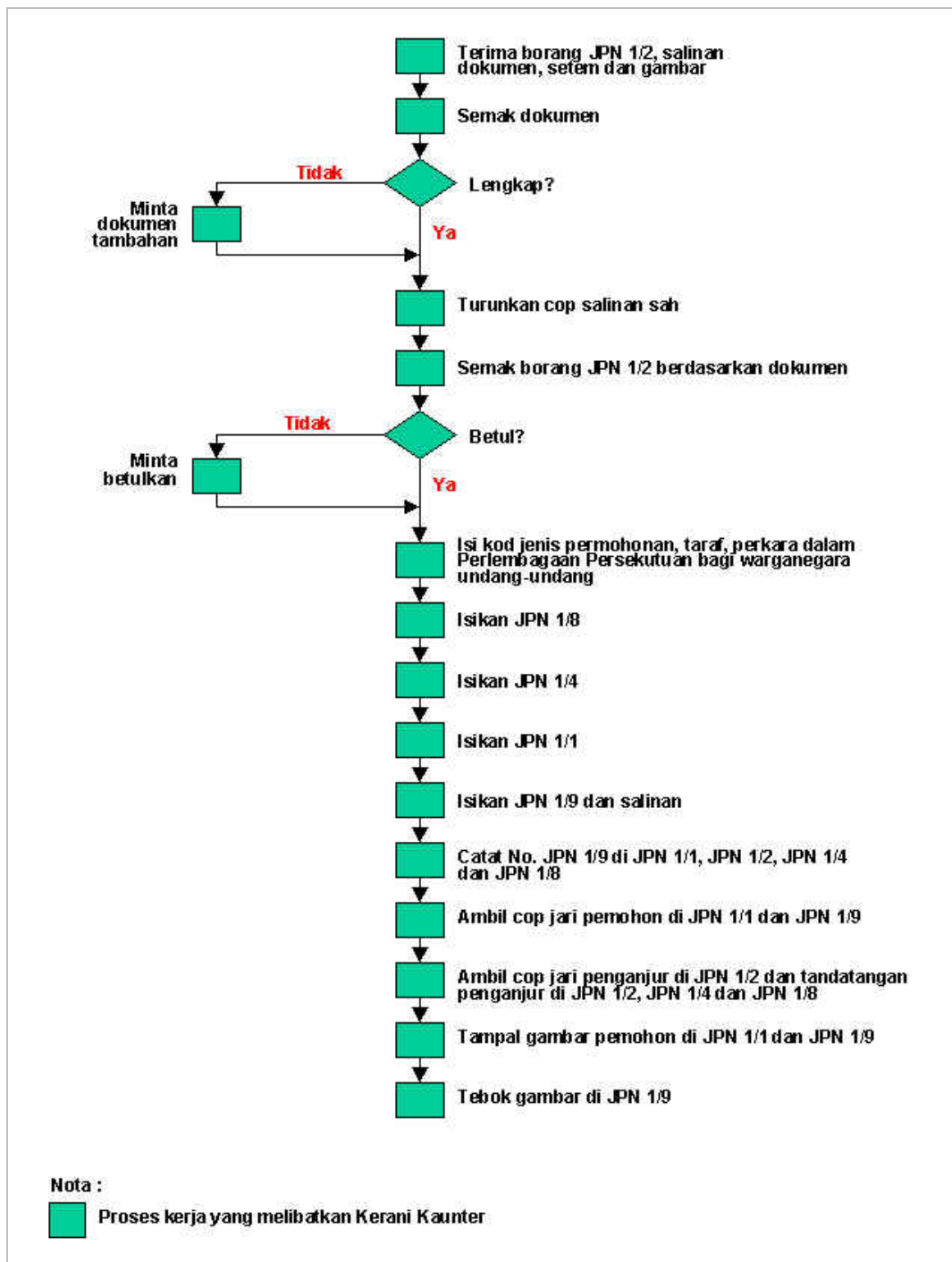
Rajah 14: Proses Kerja Bagi Tugas Mengadakan Peperiksaan Untuk Jururawat-Jururawat Pelatih

Bil.	Proses Kerja	Pegawai Yang Meluluskan/Dirujuk	Seksi Undang-undang Peraturan
1.	Sediakan draf soalan-soalan		Senarai tugas dan tanggungjawab Pengajar Jururawat
2.	Kemukakan soalan-soalan untuk peperiksaan kepada Pengetua (sekurang-kurangnya satu minggu sebelum tarikh peperiksaan)	Pengetua	
3.	Tentukan <ul style="list-style-type: none"> • Tarikh peperiksaan • Masa peperiksaan • Tempat peperiksaan 		
4.	Sediakan kertas jawapan untuk peperiksaan.		
5.	Aturkan bilik-bilik darjah.		
6.	Jalankan/awasi peperiksaan.		
7.	Kumpulkan kertas-kertas jawapan.		
8.	Serahkan kertas-kertas jawapan kepada Pengetua.		
9.	Serahkan kertas jawapan kepada pemeriksa.	Pengetua	
10.	Periksa kertas jawapan peperiksaan.		
11.	Senaraikan markah dan keputusan peperiksaan.		
12.	Sediakan laporan kemajuan penuntut-penuntut.	Pengetua	
13.	Serahkan kepada Pengetua.		
14.	Catitkan markah peperiksaan ke dalam rekod peribadi penuntut dan Buku Daftar.		

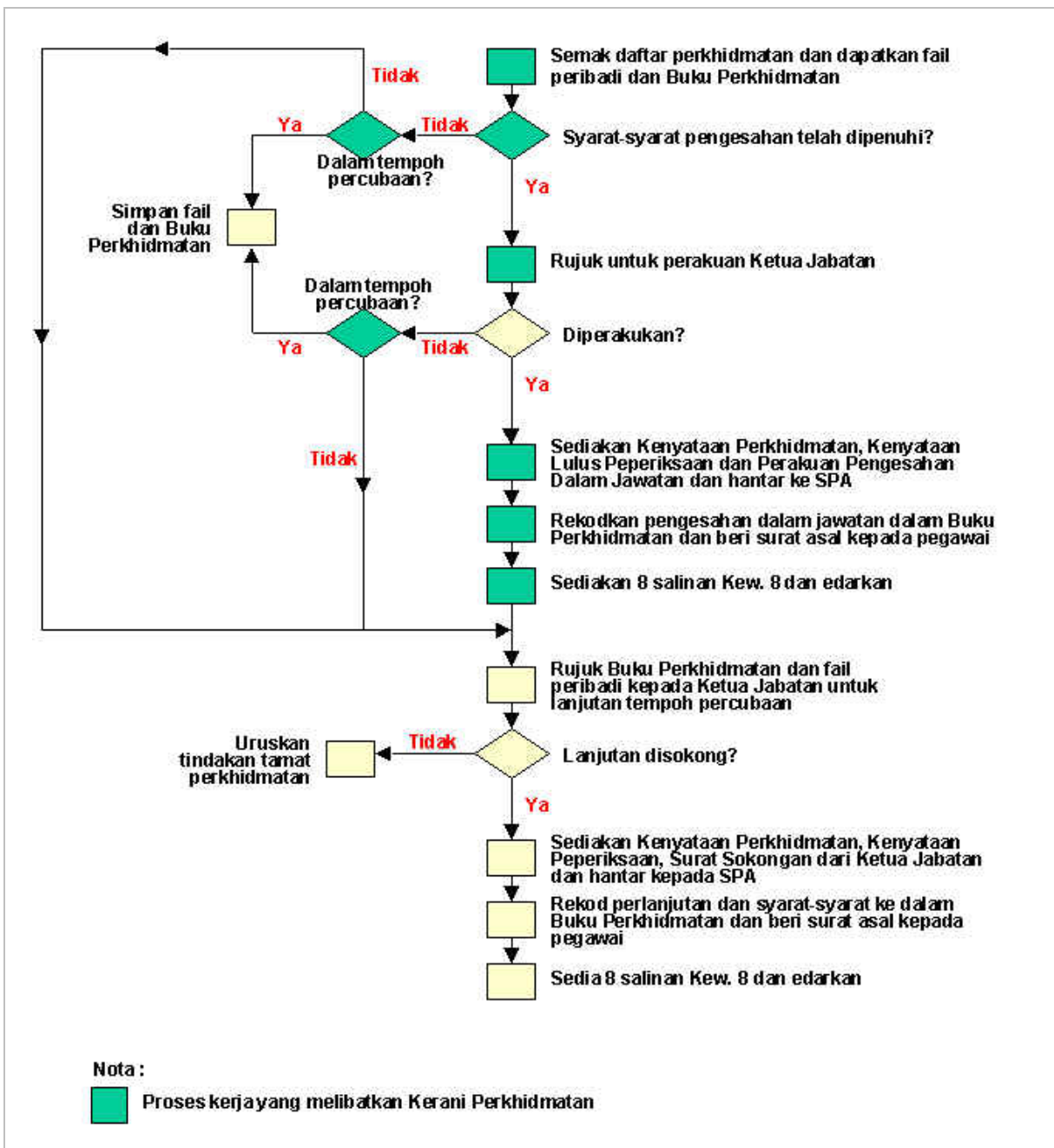
**Rajah 15: Proses Kerja Bagi Tugas Penambahan Butir Kanak-kanak
Ke Dalam Pasport Malaysia Kepunyaan Ibu dan Bapa**

Bil.	Proses Kerja	Pegawai Yang Meluluskan/Dirujuk	Seksi Undang-undang Peraturan
1.	Terima borang permohonan IM. 74 Pin.7/87		
2.	Semak butir-butir permohonan untuk menentukan sama ada lengkap atau tidak		
3.	Hantar borang permohonan kepada Unit Semak Senarai Syak	Pegawai Imigresen Senarai Syak	
4.	Terima borang permohonan kepada Unit Semak Senarai Syak		
5.	Cop dan tampal gambar di borang permohonan		
6.	Catitkan semua dokumen-dokumen yang diterima dengan lengkap dalam ruangan yang tertentu		
7.	Tandatangan bahagian akuan terima lengkap dengan cop nama dan haribulan		

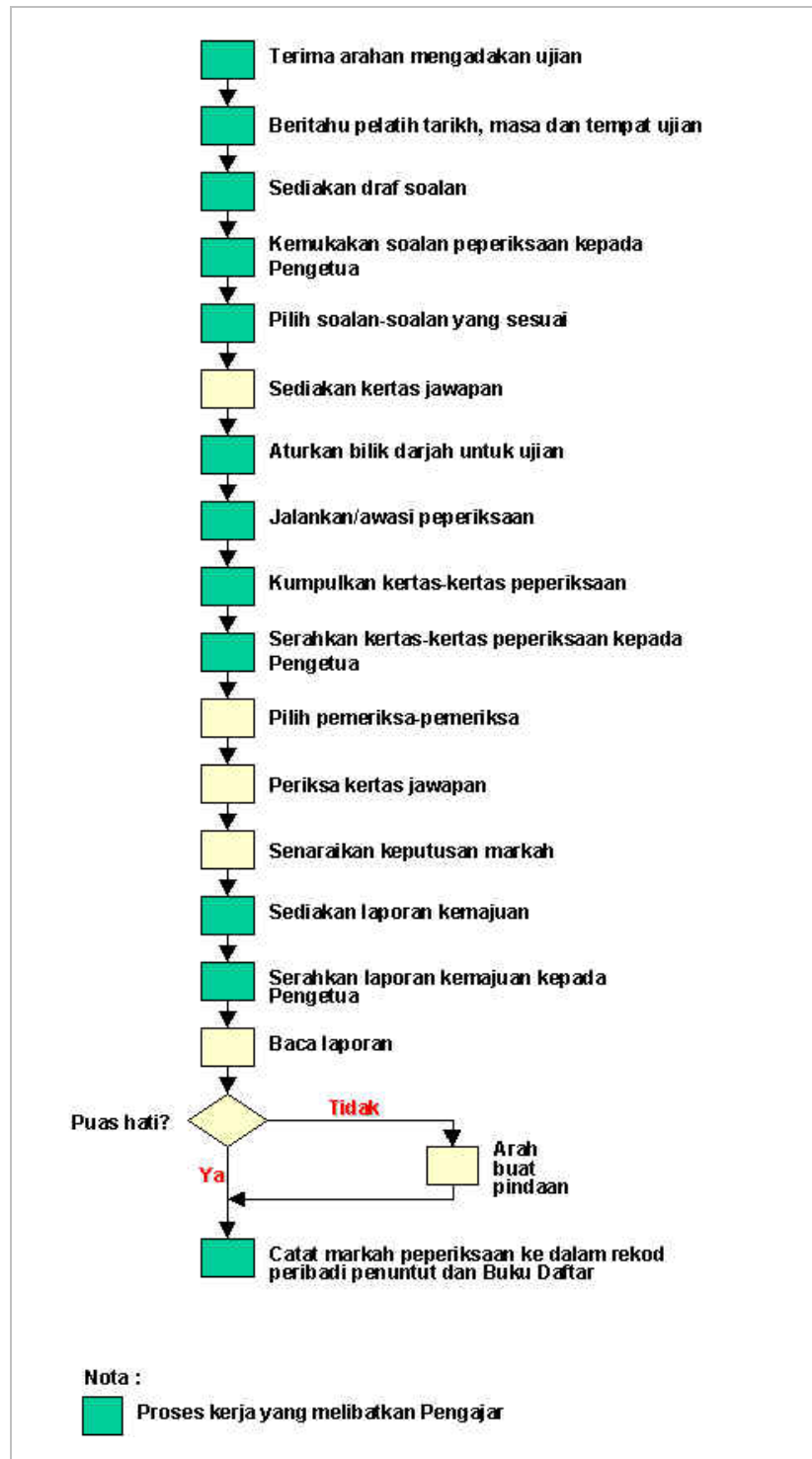
Rajah 16: Carta Aliran Permohonan Kad Pengenalan Kanak-kanak 12 Tahun



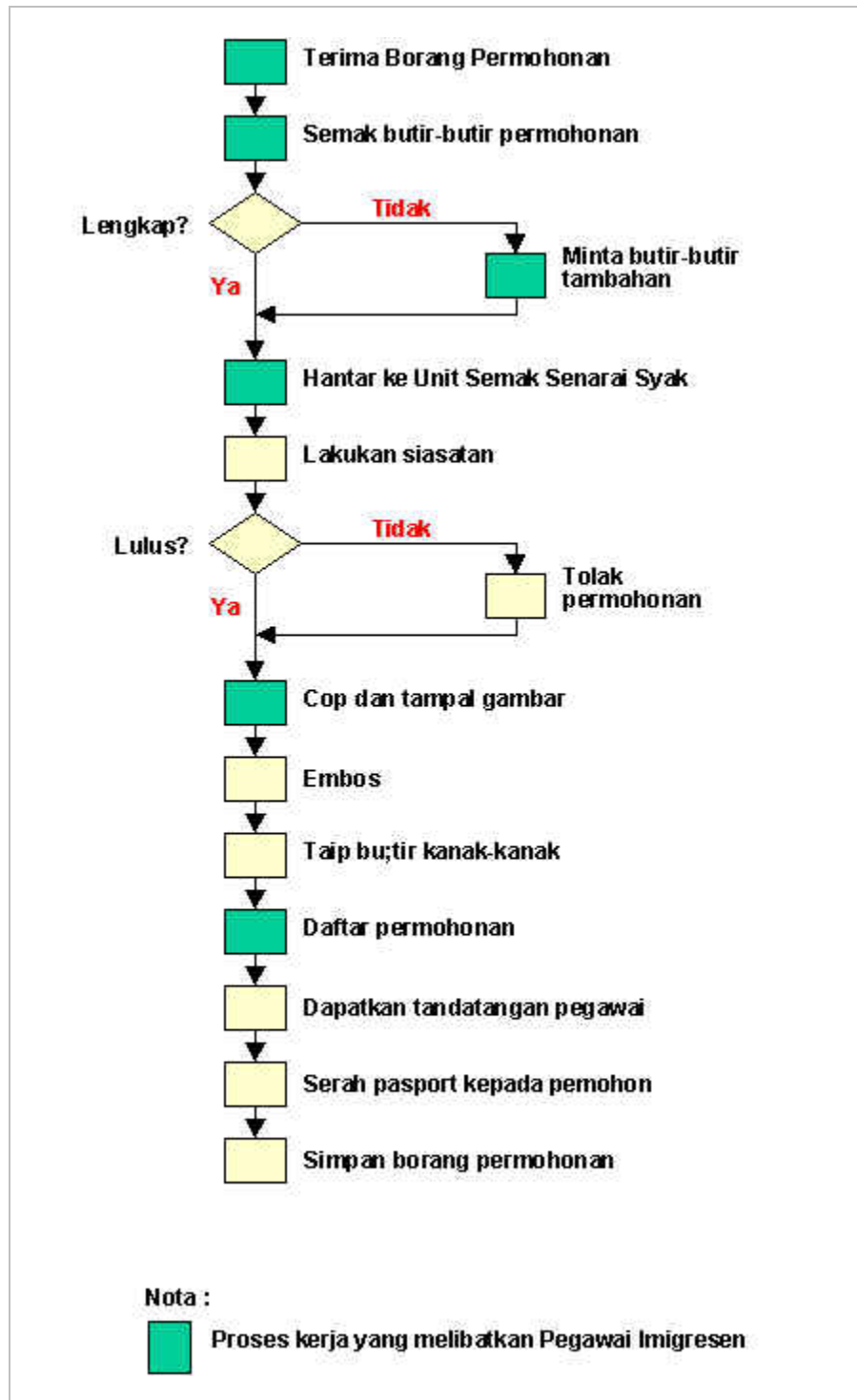
Rajah 17: Carta Aliran Pengesahan Dalam Jawatan



Rajah 18: Carta Aliran Mengadakan Ujian Di Sekolah Latihan Jururawat HBKL



Rajah 19: Carta Aliran Proses Penambahan Butir Kanak-kanak Ke Dalam Pasport Malaysia Kepunyaan Ibu Atau Bapa



Rajah 20: Checklist Tugas "Reception Nurse" Di Dewan Bedah (O.T.)

Tindakan	Tanda ()	Catatan
1. Tanya dan tentukan nama pesakit	<input type="checkbox"/>	
2. Tentukan ada kebenaran untuk pembedahan	<input type="checkbox"/>	
3. Tentukan kebenaran pembedahan sah digunakan (valid)	<input type="checkbox"/>	
4. Periksa pesakit untuk menentukan ia tidak memakai baran-barang palsu dan barang kemas	<input type="checkbox"/>	
5. Tanya pesakit bagi menentukan ia tidak makan dan juga minum	<input type="checkbox"/>	
6. Periksa tempat yang hendak dibedah itu bersih daripada rambut dan sebagainya	<input type="checkbox"/>	
7. Tanya pesakit sama ada telah diberi suntukan sebelum dihantar ke dewan bedah	<input type="checkbox"/>	

Catatan:

Ketika mengemukakan soalan/pertanyaan suara hendaklah lembut serta jelas dan mudah difahami oleh pesakit.

Rajah 21: Checklist Tugas Pembayaran Gaji Bulanan

Tindakan	Tanda ()	Catatan
1. Tentukan tempat dan tarikh	<input type="checkbox"/>	
2. Tempah bilik mesyuarat untuk mengira wang	<input type="checkbox"/>	
3. Tempah Pengawal Keselamatan Polis sekurang-kurangnya 6 orang (dari Bank Negara ke Hospital Besar, Kuala Lumpur)	<input type="checkbox"/>	
4. Tempah Pengawal Keselamatan Bekas Polis Wilayah (mengawal semasa pengiraan wang dan membayar wang)	<input type="checkbox"/>	
5. Tempah kenderaan-kenderaan sekurang-kurangnya 3 kenderaan	<input type="checkbox"/>	
6. Sediakan dan hantar senarai pecahan wang (bank denomination) ke Bank Negara untuk mendapatkan masa yang ditetapkan bagi mengambil wang tunai	<input type="checkbox"/>	
7. Sediakan senarai pegawai pembayar gaji sekurang-kurangnya 20 orang	<input type="checkbox"/>	
8. Pastikan beg gaji, kotak syiling dan sampul wang disediakan	<input type="checkbox"/>	
9. Dapatkan tandatangan pegawai yang berkuasa untuk menunaikan cek	<input type="checkbox"/>	
10. Pastikan kunci bilik kebal dan peti besi dipegang oleh pegawai yang bertanggungjawab	<input type="checkbox"/>	
11. Pastikan tempat pembayaran gaji lengkap dengan meja dan kerusi	<input type="checkbox"/>	

Rajah 22: Checklist Bagi Pengurusan Seminar

Tindakan	Tanda ()	Catatan
Persediaan awal		
1. Tentukan tempat dan tarikh	<input type="checkbox"/>	
2. Tempah bilik mesyuarat untuk mengira wang	<input type="checkbox"/>	
Persediaan awal		
3. Tempah Pengawal Keselamatan Polis sekurang-kurangnya 6 orang (dari Bank Negara ke Hospital Besar, Kuala Lumpur)	<input type="checkbox"/>	
4. Tempah Pengawal Keselamatan Bekas Polis Wilayah (mengawal semasa pengiraan wang dan membayar wang)	<input type="checkbox"/>	
5. Tempah kenderaan-kenderaan sekurang-kurangnya 3 kenderaan	<input type="checkbox"/>	
6. Sediakan dan hantar senarai pecahan wang (bank denomination) ke Bank Negara untuk mendapatkan masa yang ditetapkan bagi mengambil wang tunai	<input type="checkbox"/>	
7. Sediakan senarai pegawai pembayar gaji sekurang-kurangnya 20 orang	<input type="checkbox"/>	
8. Pastikan beg gaji, kotak syiling dan sampul wang disediakan	<input type="checkbox"/>	
9. Dapatkan tandatangan pegawai yang berkuasa untuk menunaikan cek	<input type="checkbox"/>	
10. Pastikan kunci bilik kebal dan peti besi dipegang oleh pegawai yang bertanggungjawab	<input type="checkbox"/>	
11. Pastikan tempat pembayaran gaji lengkap dengan meja dan kerusi	<input type="checkbox"/>	

**Rajah 23: Senarai/Petikan Undang-Undang Dan Peraturan-Peraturan
Yang Diperlukan Oleh Pengajar Jururawat**

1.	Perintah Am -	Bab B - Elaun-elaun dalam perkhidmatan Bab C - Cuti Bab D - Disiplin
2.	Surat Pekeliling daripada Pengarah, Hospital Besar, Kuala Lumpur	
3.	Surat Pekeliling daripada Pengarah, Bahagian Latihan dan Tenaga Manusia - Elaun Biasiswa-biasiswa dan syarat-syarat latihan	
4.	Surat Pekeliling daripada Ketua Penyelia Jururawat Malaysia, Cawangan Jururawat, Kementerian Kesihatan	
5.	Surat Pekeliling daripada Ketua Setiausaha, Kementerian Kesihatan Bahagian Perkhidmatan dan Bahagian Kewangan	
6.	Undang-undang dan peraturan-peraturan Lembaga Jururawat Malaysia mengenai Peperiksaan-peperiksaan Jururawat Pelatih dan Pendaftaran	
7.	Senarai penerbitan jernal/buku-buku rujukan:	
	<ul style="list-style-type: none"> a. Nursing Mirror b. Nursing Times c. American Journal of Nursing d. Journal of Nursing Administration e. Journal of Nursing Education f. Tatacara Perawatan g. Buku-buku teks untuk pelatih 	

**Rajah 24: Senarai Undang-Undang Dan Peraturan-Peraturan
Yang Diperlukan Oleh Kerani Perkhidmatan**

1.	Perintah Am Bab A
2.	Arahan Perbendaharaan
3.	Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6/70 - Kertas-kertas Persaraan dan Membayar Pencen, Elaun Persaraan atau Ganjaran Kepada Pegawai yang Bersara
4.	Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil. 10/70 - Skim Pencen Balu dan Anak Yatim
5.	Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil. 11/70 - Sukatan Peperiksaan Baru bagi Perkhidmatan Dalam dan Luar Negeri dan Perkhidmatan Pentadbir Melayu
6.	Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil. 13/70 - Taraf Pegawai-pegawai Perempuan dibawah Perintah Am Bab A 32
7.	Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil. 14/70 - Peperiksaan bagi Perkhidmatan Pegawai Kerani dan Pembantu Kerani
8.	Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil. 17/70 - Peperiksaan Khas Pembantu Kerani
9.	Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil. 24/70 - Sama dengan SPP 14/70

**Rajah 25: Norma Kerja Bagi Tugas-Tugas Yang
Dijalankan Oleh Kerani Perkhidmatan**

Bil.	Jenis Kerja	Masa Yang Diambil	Jumlah Unit Yang Boleh Dijalankan Dlm. Seminggu #
1.	Mengurus perlantikan	115 minit	17 unit
2.	Mengurus pengesahan dalam jawatan	151 minit	13 unit
3.	Mengurus kemasukan ke dalam jawatan berpenyen	195 minit	10 unit
4.	Mengurus kenaikan pangkat	95 minit	21 unit
5.	Mengurus pemangkuan	155 minit	13 unit
6.	Penyediaan penyata bulanan/suku tahunan	120 minit	16 unit
7.	Mengurus pertukaran pegawai	185 minit	11 unit
#	Jumlah bilangan unit yang boleh diselesaikan jika pegawai berkenaan hanya membuat tugas itu dalam seminggu tersebut		

Rajah 26: Senarai Tugas Harian

Nama:		
Jawatan:		
Tarikh:		
Bil.	Tugas Saya Hari Ini	Catatan