



Panduan MENYEDIAKAN TPOR

JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
JABATAN PERDANA MENTERI



1 | FORMAT

- a. TPOR yang disediakan hendaklah jenis berjadual.
- b. Tajuk yang digunakan di dalam jadual ialah **Jenis Perkhidmatan** dan **TPOR**.
- c. TPOR perlu disediakan oleh setiap bahagian di dalam jabatan.

2 | TEMPOH MASA

- a. Tempoh masa yang disediakan hendaklah spesifik dan tidak mempunyai jurang (*gap*).
- b. Tempoh penyelesaian mestilah menunjukkan tempoh kerja yang dikendalikan.
- c. Tempoh masa hendaklah diseragamkan kepada hari (hari bekerja) dan bukannya minggu / bulan / tahun (minit dan jam dibolehkan).

3 | AYAT

- a. Pengolahan ayat hendaklah jelas dan mudah difahami serta tidak tergantung.
- b. Ianya mestilah bermaksud proses kerja yang dikendalikan, seperti 'Menyediakan Kertas Kerja' dan 'Memproses Permohonan Cuti Tahunan'.
- c. Gunakan ayat kata kerja seperti 'menyediakan', 'meneliti' dan 'memproses'.
- d. Elakkan dari menggunakan ayat-ayat yang tidak menyakinkan.

4 | PROMOSI

- a. TPOR hendaklah dipamerkan di tempat yang strategik dan mudah dilihat oleh pelanggan, seperti di ruang menunggu dan ruang legar.
- b. TPOR perlu dipromosikan mengikut bahagian / unit masing-masing.
- c. TPOR yang dipamerkan perlulah jelas dilihat dari jarak **sepuluh kaki** dan saiz sukatan font yang digunakan adalah **sekurang-kurangnya bersamaan dengan Arial saiz 50** (tiada dikhususkan jenis font yang digunakan asalkan ianya bersamaan dengan Arial saiz 50).



Menyediakan Kertas Kerja

saiz / sukatan sebenar

- d. Ada baiknya TPOR disebarluaskan melalui kaedah lain selain mempamerkan di tempat-tempat strategik jabatan, seperti melalui laman web jabatan, risalah, radio dan televisyen.

5 | LAIN-LAIN

- a. Syarat-syarat (jika ada) mestilah dipamerkan berdekatan dengan TPOR.
- b. Penyediaan TPOR perlulah memberi keutamaan kepada 'core business' atau perkhidmatan utama.
- c. Piawai TPOR yang disediakan hendaklah bagi perkhidmatan yang dikendalikan di dalam jabatan sahaja. Bagaimanapun, jika perkhidmatan yang disediakan memerlukan penglibatan jabatan lain, ada baiknya perundingan dibuat dengan jabatan-jabatan terlibat bagi menentukan piawai yang bersesuaian bagi keseluruhan perkhidmatan.
- d. Penyediaan dokumen TPOR hendaklah memfokus kepada TPOR sahaja.
- e. Menyatakan tekad seperti '*Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata'ala, jabatan ini berjanji untuk memberikan perkhidmatan yang mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki*'.
- f. Tempoh masa TPOR perlu diteliti / diperbaiki dari semasa ke semasa selaras dengan peningkatan keupayaan jabatan.
- g. Sistem pemulihan perkhidmatan perlu disediakan dan sistem maklumbalas pelanggan perlu diwujudkan.

PANDUAN MENYEDIAKAN TPOR



