

PANDUAN PENGURUSAN SURAT RASMI KERAJAAN

1. PENGENALAN

Surat rasmi merupakan salah satu cara perhubungan yang penting di antara agensi Kerajaan dengan agensi Kerajaan yang lain dan orang ramai. Surat disediakan bertujuan untuk menyampaikan atau mendapatkan maklumat, arahan, tindakan dan keputusan.

Surat rasmi yang disediakan oleh agensi Kerajaan terdapat dalam bentuk dokumen, surat dan memo. Sesuai dengan perkembangan teknologi maklumat, surat kini boleh dihantar melalui *electronic mail* (emel) secara cepat dan segera selain melalui pos, penghantaran tangan dan faks.

2. FORMAT SURAT RASMI

2.1 Menggunakan Kertas Rasmi Jabatan (*Letter Head*)

- Semua surat rasmi jabatan hendaklah ditaip atas kertas rasmi jabatan (*Letter Head*). *Letter Head* merupakan pengenalan kepada Kementerian / Jabatan / Agensi (mengandungi alamat lengkap) yang mana memudahkan urusan surat menyurat.
- Surat hendaklah dibuat dalam dua salinan:
 - ✓ mengandungi *letter head* untuk edaran luaran;
 - ✓ tidak mengandungi *letter head* yang dikandungkan ke dalam fail; dan
 - ✓ Sekiranya perlu, satu salinan surat yang sama dikandungkan dalam fail timbul.

Nota: Didapati amalan kini, surat hanya disediakan satu sahaja (ada *letter head*) untuk ditandatangani dan kemudiannya dibuat salinan (fotostat) serta dikandungkan dalam fail.

2.2 Nombor Rujukan

Nombor rujukan hendaklah dicatatkan di ruang atas sebelah kanan surat. Rujukan Kami di baris pertama dan diikuti dengan Rujukan Tuan di baris berikutnya. Jarak Rujukan Kami dengan Rujukan Tuan adalah satu *enter*. Nombor Rujukan mesti disertakan dalam surat rasmi kerana ianya merupakan *tool* untuk memudahkan rujukan, pengesanan dan penyimpanan dalam fail.

2.3 Tarikh

Tarikh surat dicatat satu *enter* di bawah Rujukan Kami dan Rujukan Tuan.

2.4 Mengalamatkan Surat

Surat-surat yang dialamatkan kepada jabatan atau perseorangan hendaklah ditulis dengan jelas seperti nama dan alamat penerima. Semua surat rasmi kecuali surat yang dituju kepada mana-mana individu tertentu hendaklah dialamatkan kepada Ketua Jabatan. Jika surat yang dituju mempunyai pangkat gelaran kebesaran, seperti Tun/Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin, maka hendaklah ditulis dengan pangkat gelarannya dan didahului dengan kata hormat yang sesuai seperti Yang Berhormat, Yang Berbahagia, Yang Mulia dan lain-lain.

Contoh mengalamatkan surat adalah seperti berikut:-

Timbalan Ketua Setiausaha Kanan,
Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri
Aras 2, Blok B8, Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA.
(u.p: Encik Noor Azman Bin Abdul Rahman)
Seksyen Pentadbiran

Yang Berbahagia Datuk Zainol Bin Othman
Timbalan Ketua Setiausaha Kanan,
Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri
Aras 2, Blok B8, Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA.

2.5 Permulaan Surat

Surat yang ditujukan kepada agensi hendaklah dimulakan dengan 'Tuan' atau 'Puan'. Surat yang dikhususkan kepada Ketua Jabatan/Agensi yang mempunyai gelaran kebesaran hendaklah didahului dengan kata hormat dan gelaran kebesarannya. Begitu juga bagi surat kepada orang awam yang mempunyai gelaran kebesaran.

2.6 Tajuk Surat

Tajuk surat hendaklah ditulis dengan ringkas dan tepat. Gunakan huruf besar dan dihitamkan (bold). Tajuk dihadkan kepada satu perkara sahaja. Tajuk yang diberi akan membayangkan kandungan surat berkenaan.

2.7 Kandungan Surat

- Semua surat rasmi yang dikeluarkan hendaklah mengandungi maksud yang jelas dan terang.
- Surat hendaklah dimulakan dengan:
'Dengan hormatnya saya diarah merujuk'
'Dengan hormatnya izinkan saya merujuk'
- Penulisan perenggan pertama surat tidak perlu dinomborkan.
- Perenggan kedua dan seterusnya dinomborkan di sebelah kiri (bermula dengan nombor 2.)
- Perenggan penutup tidak perlu dinomborkan.
- Jika melebihi dari satu helaian surat, nombor mukasurat bagi setiap helaian secara seturut hendaklah dicatat.
- Nombor-nombor atau huruf-huruf perlu diberikan kepada lampiran yang disertakan bersama surat seperti 'Lampiran A' atau 'Lampiran 1'. Nombor atau huruf lampiran ini mestilah sama seperti yang dinyatakan dalam surat.

2.8 Motto atau Slogan Jabatan

- Motto atau slogan jabatan hendaklah ditulis selepas **"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"**
- Seelok-eloknya motto atau slogan dicetak di kertas rasmi jabatan (*Letter Head*).

2.9 Penutup Surat

- Tiap-tiap surat hendaklah diakhiri dengan perkataan **'Saya yang menurut perintah'** sebelum tandatangan pegawai berkenaan.
- Jika pegawai yang menandatangani surat bukan Ketua Jabatan, pegawai berkenaan hendaklah menandatangani

bagi pihak (b.p) Ketua Jabatan. Nama pegawai tersebut hendaklah menggunakan **HURUF BESAR**.

- Hanya pegawai yang namanya dicatat sahaja yang boleh menandatangani surat rasmi.

Contoh penutup surat adalah seperti berikut:-

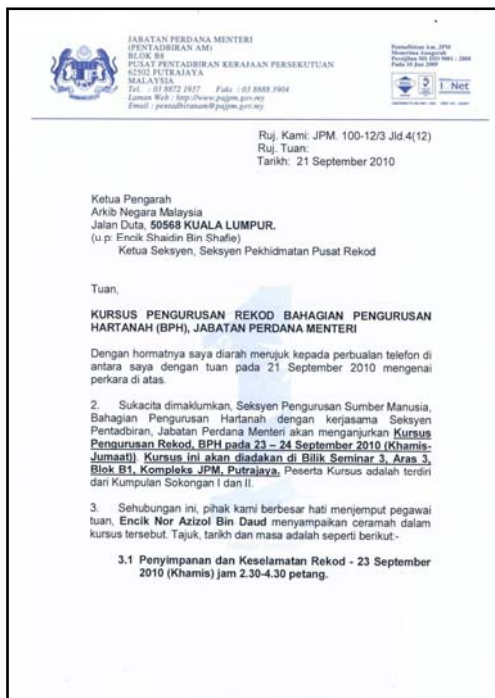
Saya yang menurut perintah,

(NOOR AZMAN BIN ABDUL RAHMAN)

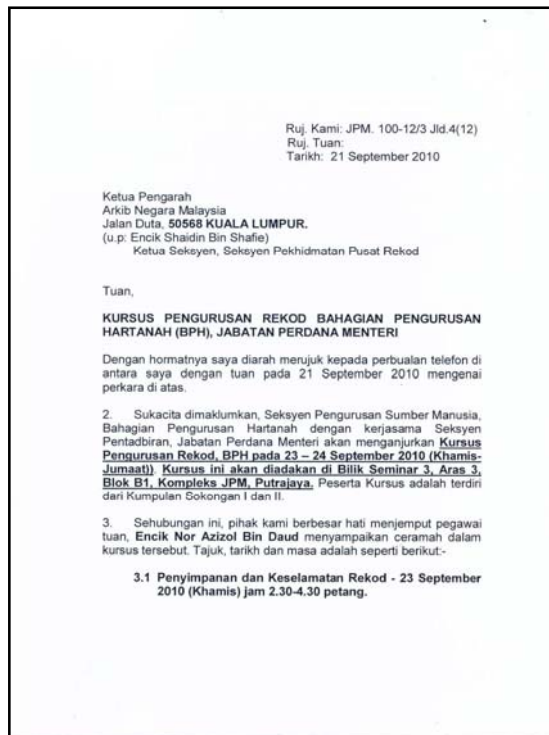
Ketua Penolong Pengarah

Seksyen Pentadbiran, Bahagian Khidmat Pengurusan

b.p. Ketua Setiausaha Negara



Format Surat (*letter head*)



Format Salinan Surat
(*tiada letter head*)

2.10 Salinan Kepada

- Bagi surat yang perlu dibuat salinan kepada pihak lain selain penerima, hendaklah ditulis seperti format berikut:

s.k:

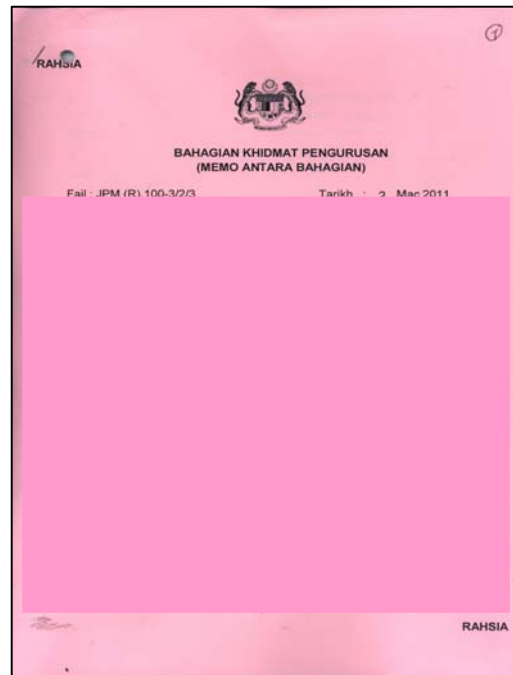
1. Osman Jailani
KPSU (K) P
2. Saenah Binti Bahari
PSU (P) T
3. Zailan Bin Murad
Jurutera

- Jika pegawai dari Kementerian / Jabatan / Agensi yang berlainan, alamat penuh hendaklah dicatat bersekali.
1. Timbalan Ketua Setiausaha Kanan
Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri
Aras 2, Blok B8
Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA.
(u.p: Osman bin Jailani)

 2. Ketua Pengarah
Arkib Negara Malaysia
Jalan Duta, **50568 KUALA LUMPUR.**
(u.p: Puan Saenah Binti Bahari)

2.11 Format Surat Terperingkat Dengan Tanda Keselamatan

- Surat terperingkat hendaklah ditaip atau dicop peringkat keselamatan (**RAHSIA BESAR/ RAHSIA/ SULIT/ TERHAD**) dengan **HURUF BESAR** di penjuru kiri sebelah atas dan di penjuru kanan sebelah bawah tiap-tiap muka surat dengan huruf besar berukuran 7 mm dan dihitamkan. Contoh surat terperingkat seperti di bawah.



Surat/Dokumen Sulit dan Rahsia

3. MEMO

3.1 Definisi

Merupakan satu arahan ringkas dan padat yang mengandungi maksud tertentu untuk makluman atau tindakan.

3.2 Tujuan

Satu arahan, tindakan dan makluman bertulis edaran dalaman bagi sesebuah Kementerian / Jabatan / Agensi.

3.3 Pemakaian

Memo hanya digunakan sebagai edaran ke Bahagian/Seksyen/Unit di agensi yang sama (dalam bangunan yang sama). Memo tidak dibenarkan diedarkan ke cawangan negeri. Edaran makluman, arahan dan tindakan ke cawangan negeri hendaklah menggunakan surat rasmi dengan menggunakan kertas rasmi jabatan (*letter head*).

3.4 Format Memo

 Lampiran 1

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN } Font: Arial
(MEMO ANTARA BAHAGIAN) } Size: 14

Fail: JPM 100 -2/18 Tarikh: 11 Ogos 2009

TAJUK	Garis Panduan Menulis Memo JPM	
DARIPADA	SUB (P)	Salinan:
KEPADA	Semua SUB Ketua Akauntan	TKSUK TKSU

Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara tersebut di atas.

2. Suka-cita dimaklumkan bahawa terdapat pelbagai cara ataupun gaya penulisan Memo Perhubungan di antara Bahagian mahupun di antara Seksyen. Keadaan ini berlaku berkemungkinan kerana tiada suatu garis panduan yang khusus untuk menerangkan tentang tatacara penulisan Memo Perhubungan yang seragam.

3. Sehubungan dengan itu dipohon perhatian Tuan/Puan untuk menggunakan panduan seperti Lampiran untuk tujuan keseragaman penulisan memo perhubungan berikut:

- 3.1 Memo Dalaman; dan
- 3.2 Memo Antara Bahagian

1

4. Kerjasama serta perhatian Tuan/Puan dalam perkara ini amatlah dihargai dan diucapkan terima kasih.

Sekian.

"KUALITI DIJULANG PRESTASI TERBILANG"
"MEMARTABATKAN AKAUNTABILITI MEMBUDAYAKAN INTEGRITI"

(HALIMAH BINTI HASHIM)
SUB(P)

Senb - 7522 } Font: Arial, Size: 9
EMail: halimah@cpom.gov.my

----- } Font: Arial, Size: 4

2

4. PENDAFTARAN SURAT RASMI YANG DITERIMA DARI KEMENTERIAN / JABATAN / AGENSI

4.1 Penerimaan

- Penerimaan surat melalui pos/hantar sendiri hendaklah dipusatkan setempat contohnya di Seksyen Pentadbiran atau di Bahagian Khidmat Pengurusan di Kementerian / Jabatan / Agensi.
- Surat yang diterima melalui pos atau dihantar sendiri oleh jabatan pengirim akan dibuka oleh pegawai / kakitangan yang dipertanggungjawabkan.
- Surat yang diterima hendaklah dicop terima dan tarikh terima surat atas muka pertama surat tersebut. Contoh cop terima seperti di bawah:



Cop Terima Surat Rasmi

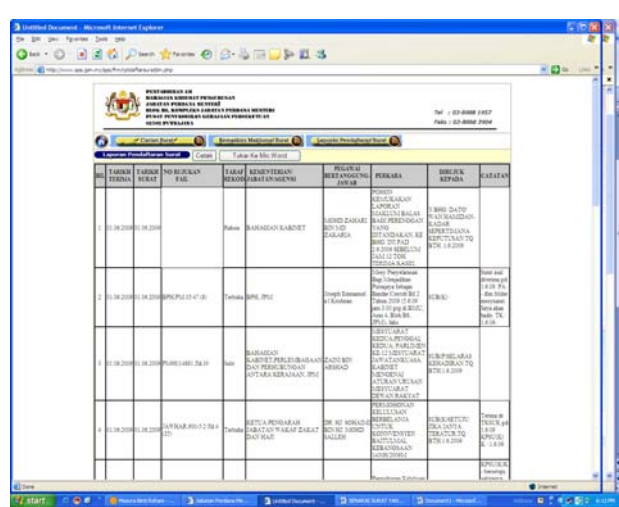
4.2 Pendaftaran

- Surat yang diterima akan diasingkan pemilihan kepada dua peringkat.
 - ✓ Rasmi atas nama jawatan Ketua Pengarah, Timbalan, Ketua Bahagian/ Seksyen dan pegawai yang berkenaan.
 - ✓ Peribadi atas nama persendirian pegawai atau kakitangan.
- Surat yang diterima hendaklah didaftarkan dalam **BUKU DAFTAR SURAT MENYURAT (AM 10-PIN. 3/ 80)** atau **SISTEM PENDAFTARAN SURAT SECARA ONLINE** yang telah dibangunkan oleh Kementerian / Jabatan / Agensi (Sistem yang dibangunkan hendaklah mengambilkira format yang sama dalam **BUKU DAFTAR SURAT MENYURAT (AM 10-PIN.3/80)**).

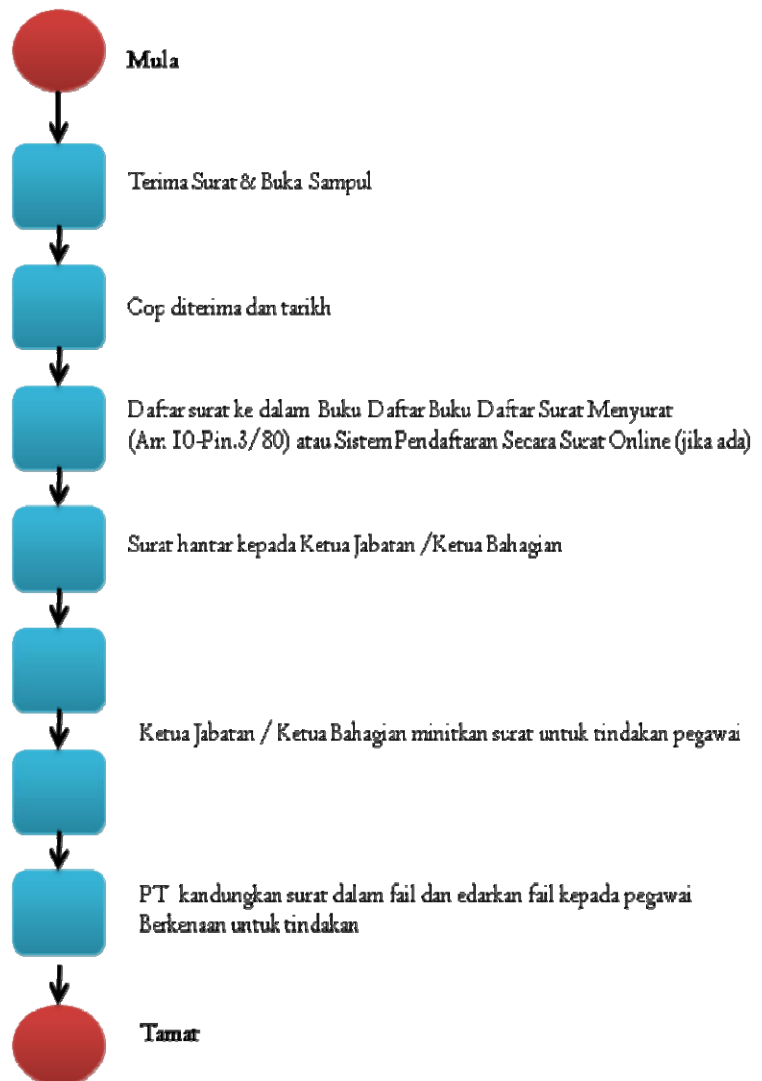
Buku Daftar Surat Menyurat (Am 10-Pin. 3/ 80)

Bil.	Tarikh Penerimaan	Daripada Kementerian/Jabatan/Agensi	Tarikh Surat	No. Fail Kementerian	Perkara	Dirujukkan kepada

Sistem Pendaftaran Surat Secara Online



- Hantar surat kepada Ketua Jabatan/ Ketua Bahagian/ Ketua Seksyen untuk tindakan dan diminitkan.
- Surat yang telah diminitkan untuk tindakan hendaklah dikandungkan segera ke dalam fail.
- Edarkan fail tersebut kepada pegawai yang berkenaan (*yang diminitkan oleh Ketua Jabatan*) mengikut bahagian / Seksyen / Unit masing-masing.
- Carta aliran penerimaan dan pendaftaran surat rasmi seperti berikut:



4.3 Surat / Dokumen Terperingkat

- Serahkan surat / dokumen yang diterima dari Kementerian / Jabatan / Agensi kepada Unit Pendaftaran Sulit, untuk cop penerimaan dan tarikh terimaan.
- Surat / dokumen yang diterima hendaklah didaftarkan dalam **BUKU DAFTAR SURAT MENYURAT (AM 10-PIN.3/80)**. Buku ini hendaklah dikhaskan untuk mendaftar dokumen dan surat terperingkat sahaja dan asingkan dengan Buku Daftar Surat-Meyurat untuk surat terbuka.
- Surat / dokumen yang disediakan untuk edaran luar yang mana tertakluk **di bawah jadual¹**, hendaklah didaftarkan dalam **Buku Daftar Am 492²** dan surat atau dokumen yang tertakluk **di luar jadual**, hendaklah didaftarkan dalam **Buku Daftar Am 492A**.

5. PENDAFTARAN SURAT RASMI YANG DIHANTAR KE KEMENTERIAN / JABATAN / AGENSI

5.1 Pendaftaran

- Daftarkan semua surat yang keluar melalui **BUKU DAFTAR SURAT KELUAR**.

¹ (a) Surat, rekod keputusan dan pertimbangan Jemaah Menteri termasuklah juga surat, rekod keputusan dan pertimbangan jawatankuasa-jawatankuasa Jemaah Menteri.

(b) surat, rekod keputusan dan pertimbangan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri termasuklah juga surat, rekod keputusan dan pertimbangan jawatankuasa-jawatankuasa Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri.

(c) surat berkenaan dengan keselamatan negara, pertahanan dan perhubungan antarabangsa.

² Apa-apa surat rasmi, maklumat dan bahan lain sebagaimana yang boleh dikelaskan sebagai '**Rahsia Besar**' '**Rahsia**' '**Sulit**' atau '**Terhad**' mengikut mana yang berkenaan oleh seorang Menteri, Menteri Besar / Ketua Menteri sesuatu negeri atau mana-mana pegawai awam yang dilantik di bawah seksyen 2B.

Format Buku Daftar Surat Keluar

Bil.	Nama Kementerian / Jabatan / Agensi	Tarikh Surat	No. Rujukan	Perkara / Tajuk

5.2 Penghantaran

- Penghantaran surat rasmi adalah melalui pos / hantar tangan/faksimili.
- Surat-surat rasmi yang dihantar tangan hendaklah direkodkan dalam **BUKU KIRIMAN SURAT DENGAN TANGAN (AM 109-PIN. 3/82)** dan ditandatangani oleh penerima dan cop Kementerian /Jabatan / Agensi yang menerima berserta tarikh atau menggunakan **SLIP PENERIMAAN (PERS.67-PIN. 3/87)** dengan butiran yang sama iaitu ditandatangani oleh penerima, cop dan tarikh.

(Am 109 - Pin. 3/82)

Nombor	Tahun	Perkara dan kertas-kertas yang berkaitan	Kepada siapa	Tandatangan
1		Schawakta Bahagian Bahagian Ihtadul dan Urusetia Persidangan Antarabangsa Ara 5 & 6, Blok 33. Kompleks JPM. - JPM-100-20/11 dtd 12.	En Ghazali Hafez Pharm (M) 29 OCT 2010 JPM BEG. Urusetia dan Urusetia Persidangan Antarabangsa	
2		PERMOTONAN STIKER KEMERIAAN JABATAN JPM-300-2/12 JLA3 (1)	EN BIRIKI ARI DITERIMA 19 NOV 2010 JPM BEG. Urusetia dan Urusetia Persidangan Antarabangsa	
3.		Ketua Jurutera Mekanikal JKR Woksyop Persekitaran Jalan Cheras S0582 Kuala Lumpur	En Ghazali 19 NOV 2010 JPM BEG. Urusetia dan Urusetia Persidangan Antarabangsa	

JH0260 - PSMB, K.L.

(Pers. 67 - Pin. 3/87)

D 640370

Daripada: *Bipasa*
Kepada: *Labas Kuala Lumpur*

Tarikh: *15/3/11*

Bl.	Tarikh Surat	Bil. Rujukan	Perkara
1.	<i>15/3/11</i>	<i>JPM. 500-37/5/1 (19)</i>	<i>* Rencanahan awal pengedaran cukai pendapatan J. Bkg. Tan Sri Rukel Richee S. Bkg. Hassan</i>
			<i>Cop. J. Bkg. Tengku Naziah & Tengku Zainalabidin</i>

15 MAR 2011

D 640370

Carikikan daripada bahagian atas dan kembalikan kepada
Jadual telah disemak dan didapati betul.

Tandatangan.....

JPM. 500-37/5/1 (19)

JH00014 - PSMB, K.L.

Slip Penerimaan (Pers.67-Pin. 3/87)

Buku Kiriman Surat Dengan Tangan
(Am 109-Pin. 3/82)

TAFSIRAN SURATAN / DOKUMEN TERPERINGKAT

RAHSIA BESAR

Dokumen rasmi, maklumat rasmi dan bahan rasmi yang jika didedahkan tanpa kebenaran akan menyebabkan kerosakan yang amat besar kepada Malaysia.

RAHSIA

Dokumen rasmi, maklumat rasmi dan bahan rasmi yang jika didedahkan tanpa kebenaran akan membahayakan keselamatan negara, menyebabkan kerosakan besar kepada kepentingan dan martabat Malaysia atau memberi keuntungan besar kepada sesebuah kuasa asing.

SULIT

Dokumen rasmi, maklumat rasmi dan bahan rasmi, jika didedahkan tanpa kebenaran walaupun tidak membahayakan keselamatan tetapi memudaratkan kegiatan Kerajaan atau individu atau menyebabkan keadaan malu, kesusahan kepada pentadbiran atau akan memberikan keuntungan kepada kuasa asing.

TERHAD

Dokumen rasmi, maklumat rasmi dan bahan rasmi selain daripada yang diperingkatkan Rahsia Besar, Rahsia atau Sulit tetapi perlu juga diberi perlindungan keselamatan hendaklah diperingkatkan sebagai Terhad.

