



KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI

# GARIS PANDUAN

## PEGAWAI PERHUBUNGAN AWAM

### POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI MALAYSIA

#### EDISI 2022

© Unit Komunikasi dan Hubungan Korporat JPPKK 2020

Hak cipta terpelihara . Tiada bahagian terbitan ini boleh diterbitkan semula atau ditukar dalam apa jua bentuk dengan apa cara jua sama ada elektronik, mekanikal, fotokopi, rakaman dan sebagainya sebelum mendapat kebenaran bertulis daripada Unit Komunikasi dan Hubungan Korporat JPPKK

Diterbitkan oleh  
Unit Komunikasi dan Hubungan Korporat  
Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti  
Kementerian Pengajian Tinggi  
Galeria PjH, Jalan P4w, Persiaran Perdana, Presint 4  
62100 W.P. Putrajaya

# KANDUNGAN

- Tujuan..... 3
- Pengurusan Media & Publisiti..... 5
- Pengurusan Media Sosial Rasmi..... 14
- Pengurusan Temu Bual & Hebahan..... 17
- Pengurusan Isu & Pemantauan Berita..... 26
- Pengurusan Aduan Awam..... 29
- Pengurusan Penerbitan..... 32
- Pengurusan Majlis..... 35
- Pengurusan Program Khas..... 58
- Pengurusan Pameran Interaktif..... 61
- Pengurusan Lawatan Dalam & Luar Negara..... 64
- Pengurusan Perhubungan Pelanggan..... 67

# PRAKATA

Idea untuk mewujudkan Garis Panduan Pegawai Perhubungan Awam Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia Edisi 2020 tercetus apabila melihat ketidakselarasan dan kecelaruan tugas Pegawai Perhubungan Awam (PRO) Politeknik dan Kolej Komuniti seluruh Malaysia yang mencetuskan implikasi ke atas penyampaian perkhidmatan dalam pembentukan imej Jabatan/ Institusi.

Garis Panduan ini disediakan sebagai rujukan dan panduan dalam penyelarasan tugas PRO di 36 buah Politeknik dan 104 buah Kolej Komuniti. Garis Panduan ini mengandungi 11 elemen yang mencakupi daripada media, publisiti, penerbitan, pengurusan majlis dan perhubungan pelanggan.

Sekian, Terima Terima Kasih

## **GARIS PANDUAN PEGAWAI PERHUBUNGAN AWAM (PRO) POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI MALAYSIA**

---

### **Tujuan**

1. Garis Panduan Pegawai Perhubungan Awam (PRO) Politeknik dan Kolej Komuniti ini disediakan sebagai rujukan dan panduan dalam penyelarasan tugas PRO di Politeknik dan Kolej Komuniti.
2. Punca kuasa penyediaan Garis Panduan PRO Politeknik dan Kolej Komuniti ini adalah berdasarkan Jadual Tugas PRO di Kementerian / Jabatan dalam Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil. 7 Tahun 1982.

### **Latar belakang**

1. Perhubungan Awam merupakan tunjang atau nadi dalam sesebuah organisasi. Ia merupakan suatu proses pengukuhan identiti dan imej organisasi yang berterusan di samping melindungi organisasi sekiranya berlakunya krisis pengurusan.
2. Menurut IPRA (Institut Perhubungan Awam Antarabangsa), Perhubungan Awam ditakrifkan sebagai “Suatu **tugas pengurusan** yang bersifat berterusan dan terancang yang diusahakan organisasi bagi menjalin dan mengekalkan kefahaman, simpati dan sokongan daripada sesiapa sahaja yang berkaitan dengan organisasi dan menilai pendapat awam mengenai organisasi supaya dapat menyelaraskan seberapa boleh dasar dan peraturan mereka, melalui sebaran meluas informasi yang dirancang demi mendapatkan kerjasama yang lebih berhasil serta penyelesaian yang lebih berkesan untuk kebaikan bersama.”

### **Rasional**

1. Garis Panduan PRO Politeknik dan Kolej Komuniti ini merupakan usaha berterusan untuk meningkatkan keberkesanan PRO dan kefahaman terhadap peranan dan tanggungjawab dalam pembentukan imej korporat Jabatan.
2. Ketidakselarasan dan kecelaruan tugas PRO akan mencetuskan implikasi ke atas penyampaian perkhidmatan dalam pembentukan imej Jabatan.

## **Pelaksanaan**

1. Garis Panduan PRO Politeknik dan Kolej Komuniti ini mengandungi elemen-elemen berikut:
  - i. Pengurusan Media & Publisiti
  - ii. Pengurusan Media Sosial Rasmi
  - iii. Pengurusan Temu Bual & Hebahan
  - iv. Pengurusan Isu & Pemantauan Berita
  - v. Pengurusan Aduan Awam
  - vi. Pengurusan Penerbitan
  - vii. Pengurusan Majlis
  - viii. Pengurusan Program Khas
  - ix. Pengurusan Pameran Interaktif
  - x. Pengurusan Lawatan Dalam & Luar Negara
  - xi. Pengurusan Perhubungan Pelanggan

## PENGURUSAN MEDIA & PUBLISITI

### **Latar belakang**

1. Media dan publisiti amat penting bagi mempromosi dan menaikkan nama dan jenama Politeknik dan Kolej Komuniti. Kegiatan dan aktiviti yang berlaku di Institusi memerlukan publisiti yang meluas agar diketahui umum.
2. Kejayaan sesuatu program diukur melalui publisiti yang disalurkan kepada media. Publisiti melalui media menjadi agen dalam menghebahkan sesuatu majlis sama ada di peringkat kebangsaan atau antarabangsa.

### **Pelaksanaan**

1. Perhubungan, pengurusan dan publisiti media perlu dirancang dan dilaksanakan dengan teliti. UKK JPPKK akan membantu PRO dalam merancang dan mempromosikan program seperti persidangan, bengkel, seminar, lawatan kenamaan, syarahan awam, kenyataan media dan lain-lain yang berkaitan.
2. PRO dipertanggungjawabkan untuk melaksanakan perhubungan media terutamanya perkara yang berkaitan dengan sesuatu majlis, siaran media, kenyataan media, jemputan media, *press kit* dan lain-lain lagi.

### **Aktiviti Perhubungan Media**

1. Siaran Media  
Siaran media merupakan suatu penulisan bahasa ringkas bagi menyampaikan maklumat berkaitan aktiviti, perkhidmatan, produk, pencapaian, individu dan lain-lain yang berguna dan menarik untuk sebaran media. Siaran media amat penting untuk dijadikan panduan kepada media bagi mendapatkan maklumat yang tepat dan sahih.
2. Kenyataan Media  
Kenyataan media merupakan suatu kenyataan kepada orang awam untuk memberi penerangan tentang program atau isu bagi mendapatkan sokongan masyarakat. Selain itu, kenyataan media juga digunakan bagi membetulkan salah

liputan dan tanggapan serta menjelaskan keadaan apabila berlakunya pengurusan krisis.

### 3. Penyediaan Siaran Media

Setiap PRO perlu mempromosikan maklumat kepada media massa melalui siaran media.

3.1 Format siaran media perlu mempunyai struktur seperti berikut:

- a. Logo kementerian/ jabatan/ insitusi, nama, alamat, nombor telefon, alamat web.
- b. **SIARAN MEDIA** (*PRESS RELEASE*) dalam huruf besar.
- c. Tajuk program / aktiviti. Tajuk hendaklah ditulis dalam huruf besar dan dihitamkan (ringkas dan menarik perhatian).
- d. Kandungan siaran media kebiasaannya mengandungi jawapan kepada soalan siapa, apa, di mana, bila dan kenapa serta bagaimana (teori 5W + 1H) bergantung kepada jenis program atau majlis.
- e. Maklumat dalam perenggan ini mesti berbentuk informatif yang boleh menarik perhatian media. Perenggan yang terakhir mempunyai ringkasan kenyataan dan maklumat perhubungan dengan jelas seperti nama, nombor telefon dan e-mel, sekiranya pihak media ingin mendapatkan maklumat lanjut berkaitan program.
- f. Sila nyatakan sumber atau petik '*quote*' nama pegawai yang bertanggungjawab terhadap sesuatu program dalam siaran media tersebut.
- g. Menyediakan versi dua bahasa dalam Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris untuk memudahkan akhbar kedua-dua jenis bahasa.
- h. Gambar dan siaran media harus diletakkan di dalam fail yang berasingan sebelum e-mel dihantar kepada pihak media. Kualiti gambar akan terjejas jika gambar disatukan dengan siaran media di dalam "microsoft word".

- i. Siaran media boleh dihantar melalui faks atau e-mel dan disertakan sekali di dalam *press kit* (kit media).

3.2 Selaraskan kaedah permulaan siaran media seperti berikut:

- a. Fakta paling penting hendaklah ditulis pada dua atau tiga perenggan teratas dan ia saling berkaitan.
- b. Fakta yang tidak penting ditulis pada perenggan urutan terbawah (konsep piramid terbalik).
- c. Tulis ejaan sesuatu nama untuk penggunaan kali pertama seperti Kolej Komuniti Segamat 2, disusuli (KKS2). Perenggan berikutnya hendaklah menggunakan nama singkatan KKS2 sahaja. Kaedah ini boleh digunakan untuk pertubuhan atau organisasi yang lain.
- d. Gunakan petikan dialog yang menarik seperti struktur contoh ini: “Kita mahu menjadikan kolej komuniti sebagai pusat melahirkan juara,” kata Ketua Pengarah.
- e. Nama jawatan perlu ditulis sebelum namanya.
- f. Ayat perlu ringkas, padat dan tidak membazir.
- g. Jika rangkap mengandungi maklumat yang kompleks, ia perlu dimudahkan dengan membuat tafsiran baru, kecuali dialog.
- h. Elakkan daripada menggunakan tanda koma yang banyak atau kata penghubung seperti dan, serta dalam satu ayat.
- i. Siaran media bukan teks ucapan, tesis dan jurnal. Bahasanya perlu terus dan ringkas. Siaran media tidak memerlukan gaya bahasa indah seperti: dengan kata lain, ini akan menimbulkan, justeru, sewajarnya, berdasarkan faktor tersebut dan seumpamanya.
- j. Gunakan teknik dua ayat digabungkan menjadi satu ayat dengan menggunakan perkataan ‘yang’ dan ‘dan’ kerana satu ayat mewakili satu rangkap.
- k. Perenggan sebaik-baiknya mempunyai tiga hingga empat baris serta tidak mengandungi lebih daripada lima baris.

**\*\* Format adalah seperti di Lampiran 1**

4. Nota Kepada Pengarang (NE) / Jemputan Media

- a. Nota kepada pengarang (NE) / jemputan media bagi majlis / program yang dirasmikan oleh YB Menteri / YB Timbalan Menteri / Ketua Setiausaha KPM / Ketua Pengarah JPPKK, **perlu melalui UKK JPPKK.**
  - i. Majlis / program yang dirasmikan oleh YB Menteri / YB Timbalan Menteri / Ketua Setiausaha KPM, jemputan akan dikeluarkan oleh Unit Komunikasi Korporat, KPM; manakala
  - ii. Majlis / program yang dirasmikan oleh Ketua Pengarah JPPKK, jemputan akan dikeluarkan oleh Unit Komunikasi dan Hubungan Korporat, JPPKK.
- b. NE / jemputan media bagi majlis / program yang dirasmikan oleh perasmi di peringkat Institusi, jemputan media adalah daripada pihak politeknik / kolej komuniti.
- c. NE / jemputan media sebaiknya dibuat lima (5) hari sebelum program / majlis berlangsung.

**\*\*Format adalah seperti di Lampiran 2**

5. Penyediaan Press Kit

*Press kit* perlu disediakan bagi setiap majlis / program yang melibatkan pihak media untuk memudahkan wartawan menyediakan 'write-up' berdasarkan fakta yang dikeluarkan oleh pihak institusi.

6. Pengurusan Media

- a. Membantu pihak media semasa aktiviti / majlis / program berlangsung.
- b. Membuka kaunter pendaftaran media.
- c. Menyelaraskan keperluan pihak Media seperti makan minum dan peralatan yang diperlukan.
- d. Mewujudkan pusat media sekiranya perlu seperti bencana, krisis, program berimpak tinggi dan lain-lain.
- e. Menguruskan sidang media jika perlu (hanya perasmi terdiri daripada pengurusan tertinggi JPPKK / Kementerian)

7. Penafian Melalui Media

Bagi menafikan informasi melalui media, penafian hanya boleh dikeluarkan oleh UKK JPPKK.

8. Memastikan Kehadiran Media

Menghubungi pihak media sehari sebelum majlis/ program berlangsung bagi memastikan kehadiran berdasarkan jemputan yang telah dikeluarkan.

9. Publisiti Media

Program / majlis utama dan berimpak tinggi yang bakal dilaksanakan perlu mendapat publisiti media. Penulisan program yang akan diterbitkan sebagai 'advertorial' atau kenyataan media perlu dihantar kepada UKK JPPKK, dua (2) minggu sebelum majlis / program sebelum majlis berlangsung untuk tujuan verifikasi.

10. Publisiti Tanpa Melalui UKK JPPKK

Bahan promosi aktiviti / majlis perlu dimuat naik di media sosial dan laman sesawang politeknik / kolej komuniti selewat-lewatnya satu (1) minggu sebelum program berlangsung.

11. Fotografi

Gambar pelaksanaan program perlu diambil oleh jurufoto rasmi organisasi terutama program / aktiviti utama dan berskala besar. Ianya perlu didokumentasi / disimpan sebagai sumber rujukan dan arkib rasmi organisasi.

12. 'Write – Up' kepada Pihak Media

Setiap aktiviti / majlis / program perlu didokumentasikan dan dihantar kepada pihak media sekiranya pihak media tidak hadir sewaktu program berlangsung.

## **LAMPIRAN 1: SIARAN MEDIA**



**KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

### **SIARAN MEDIA**

#### **YASSIN HOUR @ POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI SEMPENA SAMBUTAN JUBLI EMAS PENUBUHAN POLITEKNIK MALAYSIA**

Putrajaya, 4 April - Politeknik Malaysia bakal menyambut Jubli Emas, ulang tahun ke-50 pada bulan April ini. Untuk itu, berbagai program dan aktiviti diadakan oleh Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti dalam mempromosi dan memperingati sambutan ulang tahun ke-50 ini.

Antara aktiviti yang diadakan adalah program *Yassin Hour @* Politeknik dan Kolej Komuniti Sempena Sambutan Jubli Emas Penubuhan Politeknik Malaysia sebagai tanda penghargaan dan kesyukuran. Program bacaan yassin ini diadakan serentak di seluruh Negara yang melibatkan 36 politeknik dan 99 buah kolej komuniti bermula pada jam 10.00 pagi sehingga 11.00 pagi.

Kehadiran para hadirin yang akan membaca surah yassin secara beramai-ramai ini akan direkodkan dengan QR code. Sasaran hadirin yang hadir untuk membacakan surah yassin ini adalah seramai 50,000 orang. Politeknik dan Kolej Komuniti masing-masing akan menjemput tetamu khas mereka untuk mengikuti program bacaan Yassin ini di kawasan kampus mereka.

**Putrajaya  
Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK)  
4 April 2019**

## **LAMPIRAN 2: NOTA KEPADA PENGARANG**



**KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

### **NOTA KEPADA PENGARANG**

**Meja Pengarang / Editor  
Tuan / Puan,**

#### **JEMPUTAN LIPUTAN MEDIA KE MAJLIS PERASMIAN PROGRAM PEMBELAJARAN SEPANJANG HAYAT (PSH) DAN PENGOPERASIAN PREMIS SEMENTARA KOLEJ KOMUNITI SIMPANG RENGAM, KLUANG**

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK) akan mengadakan majlis perasmian Program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) dan pengoperasian premis sementara Kolej Komuniti Smpang Renggam, Kluang. Ketetapan majlis ini adalah seperti berikut:

<b>Tarikh</b>	<b>:</b>	<b>14 April 2019 (Ahad)</b>
<b>Masa</b>	<b>:</b>	<b>3.30 petang</b>
<b>Lokasi</b>	<b>:</b>	<b>Pusat Kegiatan Guru (PKG), Bandar Renggam, Kluang</b>

3. Program yang akan dirasmikan oleh YB Dr. Maszlee Malik, Menteri Pendidikan Malaysia turut dihadiri oleh YBhg. Prof. Dato' Ts. Dr. Mohd Ismail bin Abd Aziz, Ketua Pengarah Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti, Kementerian Pendidikan.

4. Sehubungan itu, pihak tuan / puan dengan segala hormatnya dijemput hadir dan membuat liputan pada majlis tersebut. Sebarang maklumat lanjut bolehlah menghubungi **Encik Khairil Anwar di talian 012 952 5352**. Bagi pihak penganjur, kehadiran rakan media memberikan publisiti dan promosi didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

#### **Unit Komunikasi & Hubungan Korporat**

Jabatan Pendidikan Politeknik & Kolej Komuniti (JPPKK)

Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM)

Tel : 03-88919274

Fax : 03-88919301

Web : [www.politeknik.edu.my/](http://www.politeknik.edu.my/)

Facebook : [www.facebook.com/politeknik.edu](http://www.facebook.com/politeknik.edu)

Twitter : [www.twitter.com/politeknik\\_edu](http://www.twitter.com/politeknik_edu)

### **LAMPIRAN 3: JEMPUTAN MEDIA**



**KOLEJ KOMUNITI KEPALA BATAS  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**  
No. 87, Lorong Bertam Indah 1  
Taman Bertam Indah  
13200 Kepala Batas  
PULAU PINANG  
MALAYSIA



Tel: 604-575 5930 / 579 2300  
Faks: 604-575 9300  
Portal Rasmi: [www.kkkba.edu.my](http://www.kkkba.edu.my)

Ruj. Kami : KKKB/100-4/8 JLD. 1 ( 88 )  
Tarikh : 23 Oktober 2013

## **JEMPUTAN MEDIA**

### **PROGRAM SENTUHAN HATI KOLEJ KOMUNITI KEPALA BATAS BERSAMA PENDUDUK PINANG TUNGGAL**

Tuan,

Sukacita dimaklumkan bahawa KOLEJ KOMUNITI KEPALA BATAS akan menganjurkan PROGRAM SENTUHAN HATI bersama-sama penduduk PINANG TUNGGAL mengikut ketetapan berikut:-

**TARIKH** : 27 OKTOBER 2013 (AHAD)  
**MASA PROGRAM** : 9.00 AM – 1.00 PM  
**TEMPAT** : SEK KEB PINANG TUNGGAL, KEPALA BATAS  
**VVIP** : YB DATO' HAJI ROSLAN BIN SAIDIN  
ADUN KAWASAN PINANG TUNGGAL

Sehubungan dengan itu, pihak tuan dijemput hadir untuk membuat liputan. Bersama-sama ini dilampirkan atur cara program. Sebarang pertanyaan dan kemusykilan boleh diajukan kepada Norlaila binti Ahmad, Pegawai Perhubungan Awam Kolej Komuniti Kepala Batas di talian 012-3107451.

PENERAJU KOMUNITI BERILMU & BERKEMAHIRAN

Pengiktirafan Amalan 5S daripada 



**ATUR CARA PROGRAM**  
**PROGRAM SENTUHAN HATI KOLEJ KOMUNITI KEPALA BATAS**

<b>Masa</b>	<b>Aktiviti</b>
<b>8.00 am-12.00 pm</b>	<b>Pertandingan Masakan Bersama Orang Kampung</b>
<b>9.00 am</b>	<b>Pameran Interaktif</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Animasi</li><li>• Pelukis Pelan Senibina</li><li>• Teknologi Pembuatan Bersepadu</li></ul>
<b>9.00 am</b>	<b>Servis motosikal dan kereta</b>
<b>9.30 am</b>	<b>Pertandingan Mewarna Kanak-kanak</b>
<b>11.00 am</b>	<b>Celik Jawi</b>
<b>12.00 pm</b>	<b>Ketibaan YB ADUN Kawasan Pinang Tunggal Dato' Haji Roslan bin Saidin</b>
<b>12.30 pm</b>	<b>Majlis Perasmian Penutup Penyampaian hadiah Cabutan bertuah</b>
<b>1.00 pm</b>	<b>Jamuan</b>

## **PENGURUSAN MEDIA SOSIAL RASMI**

### **Latar belakang**

1. Pengurusan media sosial merupakan salah satu strategi komunikasi yang paling berkesan dalam memperkukuhkan strategi promosi dan penyampaian info terkini Politeknik dan Kolej Komuniti.
2. Penggunaan media sosial dapat menyebarkan informasi di samping membina imej Politeknik dan Kolej Komuniti.

### **Pelaksanaan**

1. Setiap PRO perlu menggunakan media sosial secara proaktif dalam menyebarkan informasi berkenaan Politeknik dan Kolej Komuniti.
2. Beberapa prosedur telah ditetapkan bagi memperkukuh lagi strategi penyampaian melalui media sosial rasmi. Pengukuhan strategi meliputi tatacara dan kriteria pemilihan yang telah ditetapkan JPPKK. Media sosial rasmi JPPKK:  
Instagram : [politeknikmalaysia](#) dan [kolejkomunitiHQ](#)  
Facebook : [politeknik.edu](#) dan [kolejkomunitiHQ](#)  
Twitter : [politeknikmalaysia](#) dan [kolejkomunitiHQ](#)
3. Tatacara dan kriteria pemilihan kandungan berita / bahan / melalui media sosial rasmi Jabatan adalah seperti berikut:
  - a. Menggunakan ayat yang lengkap dan jelas maksudnya.
  - b. Memastikan setiap komen / pernyataan / maklumat yang dikongsi:
    - i. Tidak menjejaskan imej kerajaan
    - ii. Tidak bercanggah dengan dasar kerajaan
    - iii. Tidak mengandungi maklumat rahsia dan isu-isu sensitif yang boleh menyentuh sensitiviti umum seperti agama, politik dan perkauman
    - iv. Tidak mengandungi unsur lucah
  - c. Sebarang pengumuman rasmi JPPKK / KPM atau agensi luar perlu dimuat naik di media rasmi JPPKK seterusnya dikongsi oleh politeknik / kolej komuniti dalam tempoh satu (1) hari bekerja.
  - d. PRO perlu menyemak setiap bahan hebahan yang akan dimuat naik.

4. Politeknik/ kolej komuniti bertanggungjawab menyampaikan bahan/ artikel kepada UKK JPPKK bagi tujuan hebahan di media sosial:
  - a. PRO perlu menghantar lima keping gambar beresolusi tinggi atau video tentang program/ aktiviti rasmi yang berimpak tinggi/ kebangsaan/ antarabangsa telah dilaksanakan dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh aktiviti berlangsung melalui Whatsapp ataupun Telegram.
  - b. Pemilihan foto/ video adalah berdasarkan kriteria berikut:
    - i. Foto/ video yang menunjukkan pelaksanaan program/ aktiviti JPPKK secara profesional dan mempamerkan wajah-wajah VVIP yang hadir.
    - ii. Foto/ video hendaklah disertakan dengan penerangan (kapsyen).
    - iii. Foto/ video yang boleh meningkatkan imej politeknik dan kolej komuniti.
    - iv. Foto/ video yang dapat mempromosikan politeknik dan kolej komuniti.
    - v. Foto/ video hendaklah jelas (*sharp*) iaitu beresolusi tinggi. Contoh: bahan/ artikel surat khabar perlu diimbas terlebih dahulu sebelum dimuat naik.
  - c. Foto/ video yang perlu dielakkan adalah seperti berikut:
    - i. Foto/ video yang tidak sesuai dan tidak berkaitan dengan program/ aktiviti. Contoh: Program ceramah tetapi foto menunjukkan pegawai sedang menikmati jamuan.
    - ii. Foto / video yang boleh menjejaskan imej dan etika pegawai. Contoh: Foto pegawai dengan mata terpejam, menggaru atau sedang menguap.
    - iii. Foto / video yang diambil dari sudut yang tidak sesuai. Contoh: Bilik seminar yang kosong.
    - iv. Bahan / artikel surat khabar yang dimuat naik terus dari telefon bimbit.
5. Pasukan Pengendali Media Sosial JPPKK diketuai oleh Ketua Unit, UKK bertanggungjawab untuk:
  - a. Menyemak dan mengemaskini kandungan media sosial JPPKK secara berterusan.
  - b. Menyemak dan memilih foto/ video yang sesuai untuk dimuat naik.
  - c. Memberi maklum balas kepada pertanyaan dengan serta-merta selepas menerima input berkaitan.
  - d. Menggunakan ayat yang lengkap dan jelas maksudnya.

- e. Menggalak dan mempromosikan penggunaan media sosial JPPKK.
  - f. Menapis komen/ pernyataan/ maklumat daripada pengguna.
  - g. Menghapuskan pautan/ iklan/ perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak luar yang sama sekali tidak berkaitan dengan Kerajaan serta mewujudkan pautan kepada blog/ laman web/ media sosial yang berkaitan dengan JPPKK atau Kerajaan sahaja.
6. Perkongsian berita/ program/ aktiviti politeknik dan kolej komuniti di media sosial rasmi.
- a. Unit/ bahagian/ politeknik dan kolej komuniti perlu memberikan '*link*' media rasmi masing-masing kepada pengendali media sosial rasmi JPPKK bagi tujuan pemantauan berkala, kemaskini media sosial rasmi unit/ bahagian/ politeknik/ kolej komuniti boleh dihantar ke alamat email [ukkmedia@gmail.com](mailto:ukkmedia@gmail.com) atau [ukk.jppkk@moe.gov.my](mailto:ukk.jppkk@moe.gov.my).
  - b. Pengendali media sosial JPPKK akan berkongsi berita/ program/ aktiviti yang mengikut kriteria perkara no. 4.
  - c. Penggunaan 'hashtag' juga adalah merupakan salah satu enjin pencarian di media sosial dan memudahkan orang awam mencari informasi. Berikut adalah contoh 'hashtag' yang pernah digunakan:-  
**#politeknikmalaysia #kolejkomunitimalaysia**
  - d. Pihak bahagian/ unit/ politeknik dan kolej komuniti disarankan untuk menggunakan 'hashtag', seperti:-
    - i. Unit: #unitkeusahawanan
    - ii. Bahagian: #bahagianakademik
    - iii. Kolej Komuniti: #kolejkomunitisegamat

## **PENGURUSAN TEMU BUAL DAN HEBAHAN**

### **Latar belakang**

1. Pengurusan temu bual dan hebahan merupakan elemen penting dalam menyampaikan informasi berkenaan Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia dan untuk mendapatkan penyertaan serta sokongan orang awam.
2. Hubungan dengan media cetak dan media elektronik perlu diperkukuhkan dan saling memerlukan untuk meraih sokongan publisiti meluas.

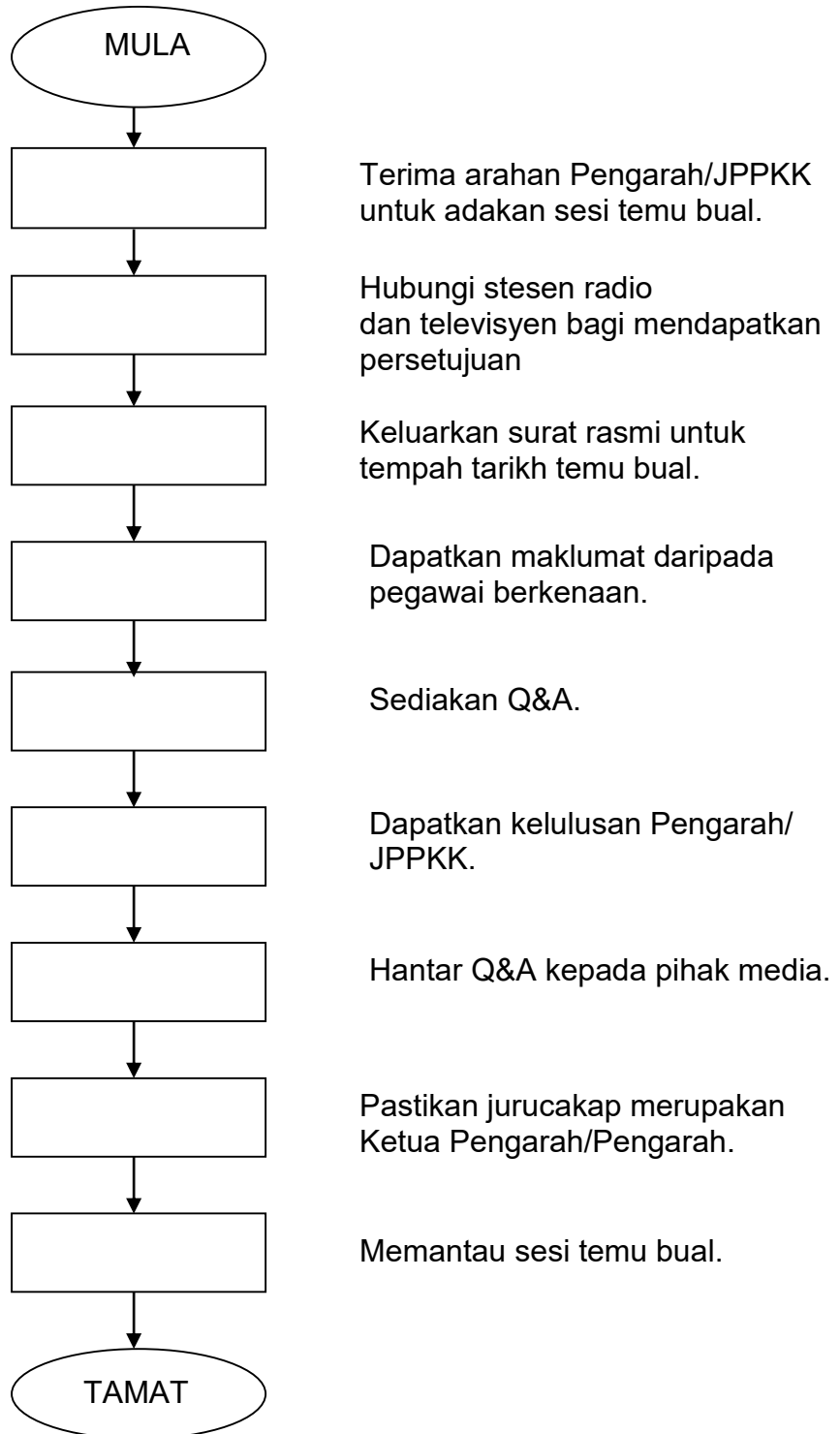
### **Pelaksanaan**

1. Setiap Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia perlu mempunyai dan membina hubungan yang baik dengan pihak media. PRO bertanggungjawab untuk memastikan kelangsungan hubungan ini.
2. PRO perlu merancang dan merangka strategi bagi mengenengahkan informasi yang perlu disampaikan melalui media kepada orang awam.
3. Penyediaan soalan dan jawapan (Q&A) amat penting agar perbualan yang dibincangkan tidak lari daripada matlamat asal.

## PROSES KERJA PENGURUSAN TEMU BUAL DI MEDIA ELEKTRONIK

BIL	PROSES KERJA	PEGAWAI YANG MELULUSKAN / DIRUJUK	SEKSYEN UNDANG-UNDANG/ PERATURAN
1.	Menerima arahan Pengarah/JPPKK untuk mengendalikan sesi temu bual.	Pengarah / JPPKK	Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007
2.	Menghubungi stesen radio dan televisyen bagi mendapatkan persetujuan.	PRO	
3.	Mengeluarkan surat rasmi untuk menempah tarikh temu bual.	PRO	
4.	Mendapatkan maklumat daripada pegawai berkenaan.	PRO & Pegawai berkenaan	
5.	Menyediakan soalan dan jawapan (Q&A) dan maklumat lain yang diperlukan seperti video, gambar dan lain-lain.	PRO	
6.	Mendapatkan kelulusan Pengarah/JPPKK.	Pengarah/JPPKK	
7.	Menghantar Q&A kepada pihak media.	PRO	
8.	Memastikan jurucakap merupakan Ketua Pengarah / Pengarah Politeknik / Kolej Komuniti / Pengarah Program.	KP/Pengarah	
9.	Memantau sesi temu bual.	PRO	

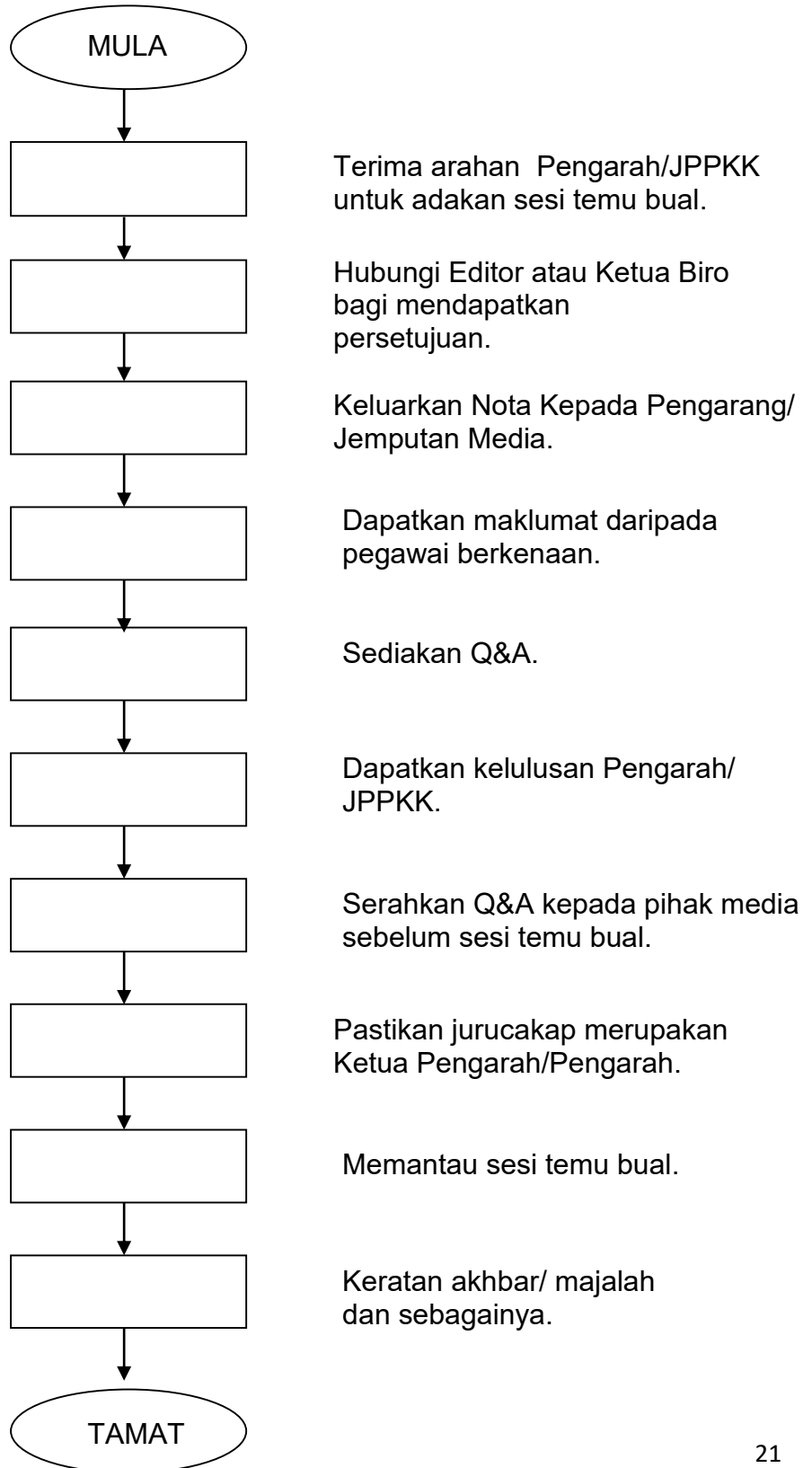
## **CARTA ALIR PENGURUSAN TEMU BUAL DI MEDIA ELEKTRONIK**



## PROSES KERJA PENGURUSAN TEMU BUAL DI MEDIA CETAK

BIL	PROSES KERJA	PEGAWAI YANG MELULUSKAN / DIRUJUK	SEKSYEN UNDANG- UNDANG/ PERATURAN
1.	Menerima arahan Pengarah/JPPKK untuk mengendalikan sesi temu bual.	Pengarah / JPPKK	Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007
2.	Menghubungi Editor atau Ketua Biro bagi mendapatkan persetujuan.	PRO	
3.	Mengaturkan sesi temu bual.	PRO	
4.	Mendapatkan maklumat daripada pegawai berkenaan.	PRO/ Pegawai berkenaan	
5.	Menyediakan soalan dan jawapan (Q&A).	PRO	
6.	Mendapatkan kelulusan Pengarah/JPPKK.	Pengarah KK/ JPPKK	
7.	Menyerahkan Q&A kepada pihak media sebelum / semasa sesi temu bual.	PRO	
8.	Memastikan jurucakap merupakan Ketua Pengarah atau Pengarah Kolej sahaja.	KP JPPKK/Pengarah KK	
9.	Memantau sesi temu bual.	PRO	
10.	Mendokumenkan keratan akhbar/majalah dan sebagainya.	PRO	

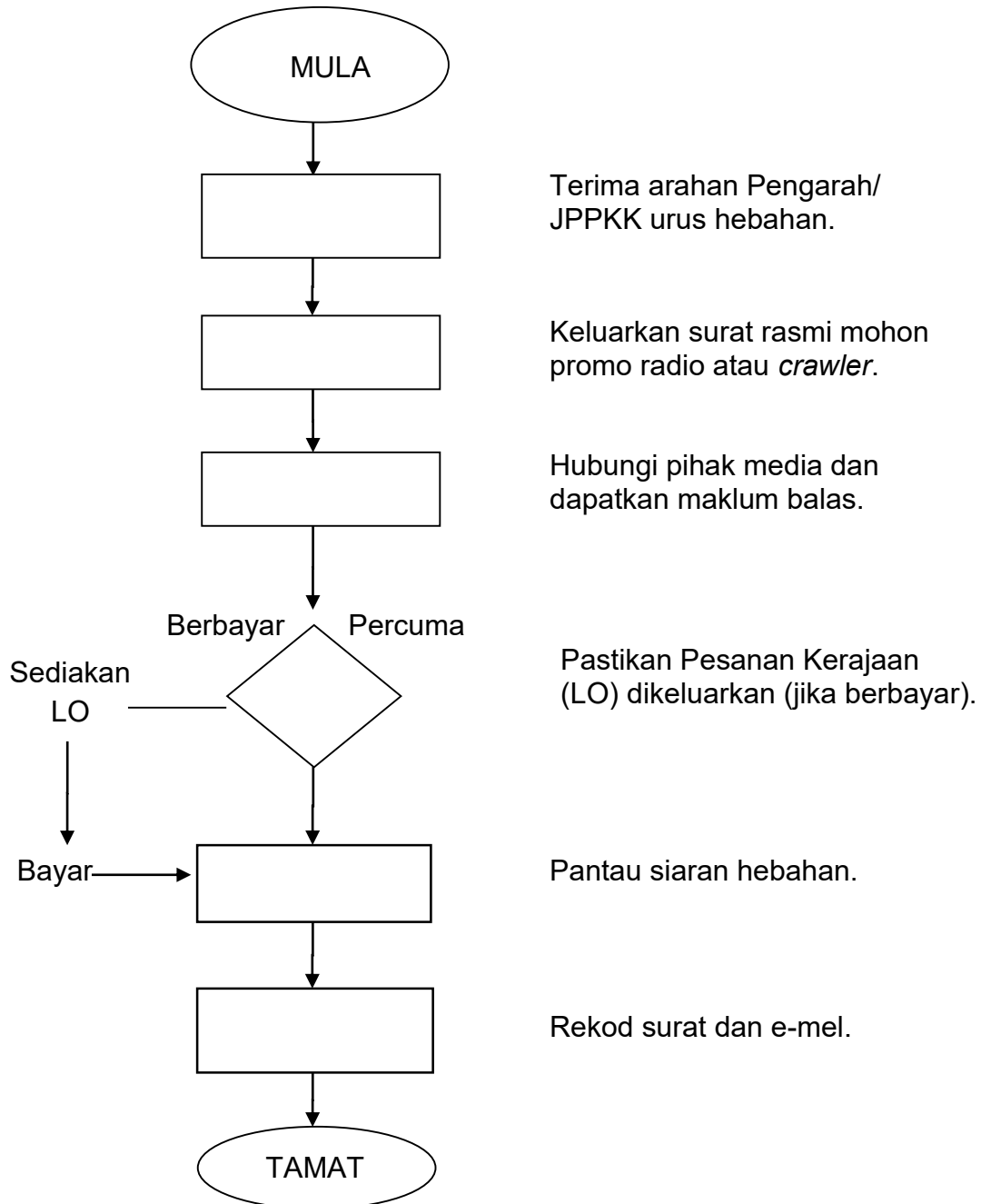
## **CARTA ALIR PENGURUSAN TEMU BUAL DI MEDIA CETAK**



## PROSES KERJA PENGURUSAN HEBAHAN MELALUI MEDIA CETAK & ELEKTRONIK

BIL	PROSES KERJA	PEGAWAI YANG MELULUSKAN / DIRUJUK	SEKSYEN UNDANG-UNDANG/ PERATURAN
1.	Menerima arahan Pengarah/ JPPKK menguruskan hebahan di media cetak dan elektronik.	Pengarah / JPPKK	Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007
2.	Mengeluarkan surat rasmi memohon promo radio atau mesej rerangkak ( <i>crawler</i> ) kepada stesen televisyen berkenaan.	PRO	
3.	Menghubungi dan mendapatkan maklum balas.	PRO	
4.	Membuat permohonan Pesanan Kerajaan (LO) (jika berbayar)	PRO/ KEW	
5.	Memastikan Pesanan Kerajaan (LO) telah dikeluarkan	PRO/ KEW	
6.	Membuat pemantauan siaran hebahan.	PRO	
7.	Merekod surat atau e-mel yang dikeluarkan.	PRO	

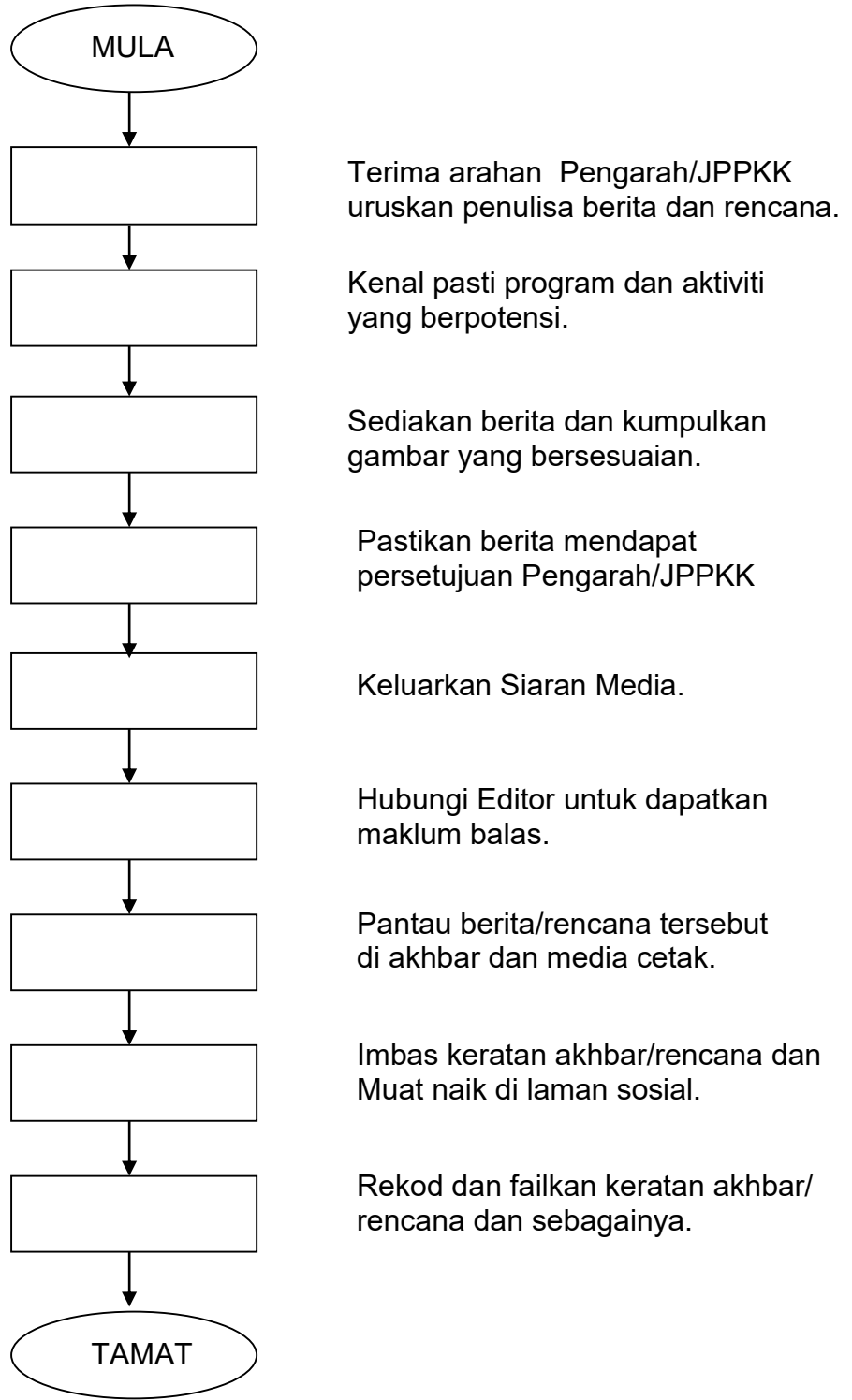
## CARTA ALIR PENGURUSAN HEBAHAN MELALUI MEDIA CETAK & ELEKTRONIK



## PROSES KERJA PENGURUSAN PENULISAN BERITA & RENCANA BAGI SIARAN MEDIA CETAK

BIL	PROSES KERJA	PEGAWAI YANG MELULUSKAN / DI RUJUK	SEKSYEN UNDANG- UNDANG/ PERATURAN
1.	Menerima arahan Pengarah/JPPKK untuk menguruskan penulisan berita dan rencana.	Pengarah / JPPKK	Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007
2.	Mengenal pasti program dan aktiviti yang berpotensi bagi menarik perhatian orang awam.	PRO	
3.	Menyediakan berita dan mengumpul gambar yang bersesuaian.	PRO	
4.	Memastikan berita tersebut mendapat persetujuan Pengarah/JPPKK.	Pengarah / JPPKK	
5.	Mengeluarkan Siaran Media kepada Editor.	PRO	
6.	Menghubungi Editor untuk mendapatkan maklum balas.	PRO	
7.	Memantau berita/rencana tersebut di akhbar dan media cetak.	PRO	
8.	Keratan akhbar diimbas dan dimuat naik di media sosial untuk hebahan.	PRO	
9.	Keratan akhbar difailkan sebagai bahan arkib Jabatan/ Politeknik dan Kolej Komuniti.	PRO	

## **CARTA ALIR PENGURUSAN PENULISAN BERITA & RENCANA BAGI SIARAN MEDIA CETAK**



## **PENGURUSAN ISU & PEMANTAUAN BERITA**

### **Latar belakang**

1. Pengurusan isu dan pemantauan berita yang berkesan dapat mengeratkan lagi hubungan antara organisasi dan pemegang taruh.
2. Pemantauan yang berterusan bukan sahaja akan meningkatkan imej malah mengekalkan sokongan dan kepercayaan pemegang taruh kepada Politeknik dan Kolej Komuniti.

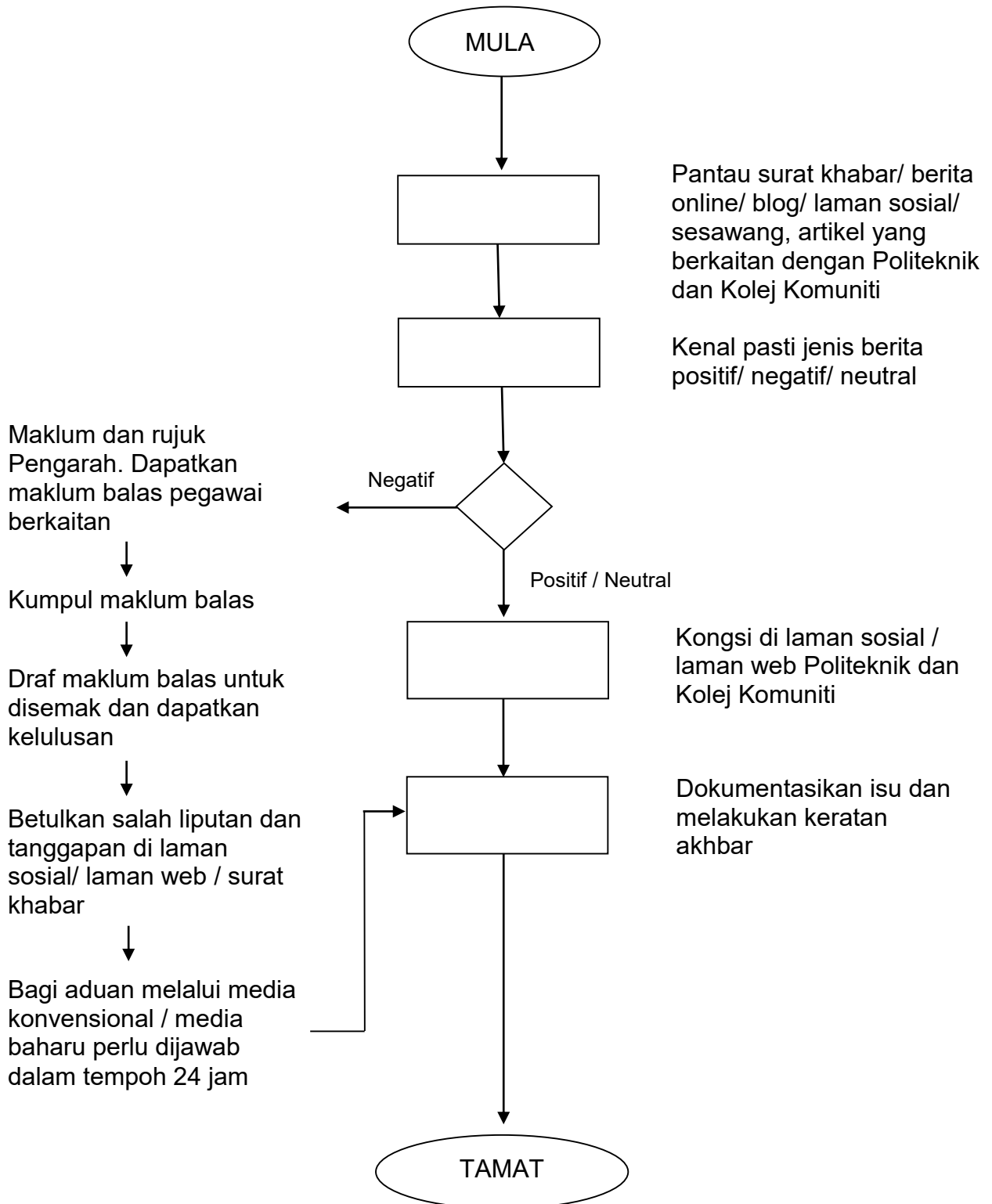
### **Pelaksanaan**

1. PRO bertanggungjawab untuk menguruskan isu dan memantau berita yang berkaitan Politeknik dan Kolej Komuniti melalui surat khabar, berita online, laman sosial, blog dan lain-lain lagi.
2. Penyediaan surat khabar juga amat penting dalam pengurusan isu dan pemantauan berita dari semasa ke semasa agar imej jabatan tidak terjejas.

## PROSES KERJA PENGURUSAN ISU & PEMANTAUAN BERITA

BIL	PROSES KERJA	PEGAWAI YANG MELULUSKAN / DIRUJUK	SEKSYEN UNDANG-UNDANG/ PERATURAN
1.	Memantau dan membaca surat khabar (berita online / blog/ laman sosial / sesawang artikel) yang berkaitan dengan politeknik dan kolej komuniti.	PRO	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009 Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam
2.	Kenal pasti jenis berita positif / negatif / neutral.	PRO	
3.	Sekiranya positif, kongsi di laman sosial / laman sesawang kolej	PRO	
4.	Sekiranya negatif, maklumkan dan rujuk kepada Pengarah.	PRO / Pengarah	
5.	Menyalurkan khabar/isu berkenaan kepada pegawai berkaitan untuk mendapatkan maklum balas.	PRO /Pegawai berkaitan	
6.	Mengumpulkan maklum balas daripada pegawai bertanggungjawab.	PRO	
7.	Menyediakan draf surat maklum balas untuk disemak dan mendapatkan kelulusan Pengarah	PRO / Pengarah	
8.	Membetulkan salah liputan dan tanggapan di laman sosial / laman web / surat khabar.	PRO	
9.	Bagi aduan melalui media konvensional / media sosial perlu dijawab dalam tempoh 24 jam .	PRO	
10.	Dokumentasikan isu dan melakukan keratan akhbar.	PRO	

## CARTA ALIR PENGURUSAN ISU & PEMANTAUAN BERITA



## **PENGURUSAN ADUAN AWAM**

### **Latar belakang**

1. Pengurusan aduan awam yang cekap amat penting dalam meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan awam di Politeknik dan Kolej Komuniti.
2. PRO memainkan peranan penting untuk menguruskan aduan awam secara telus, cekap dan bersistematik.
3. Garis panduan ini merujuk kepada Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 2009 Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam.

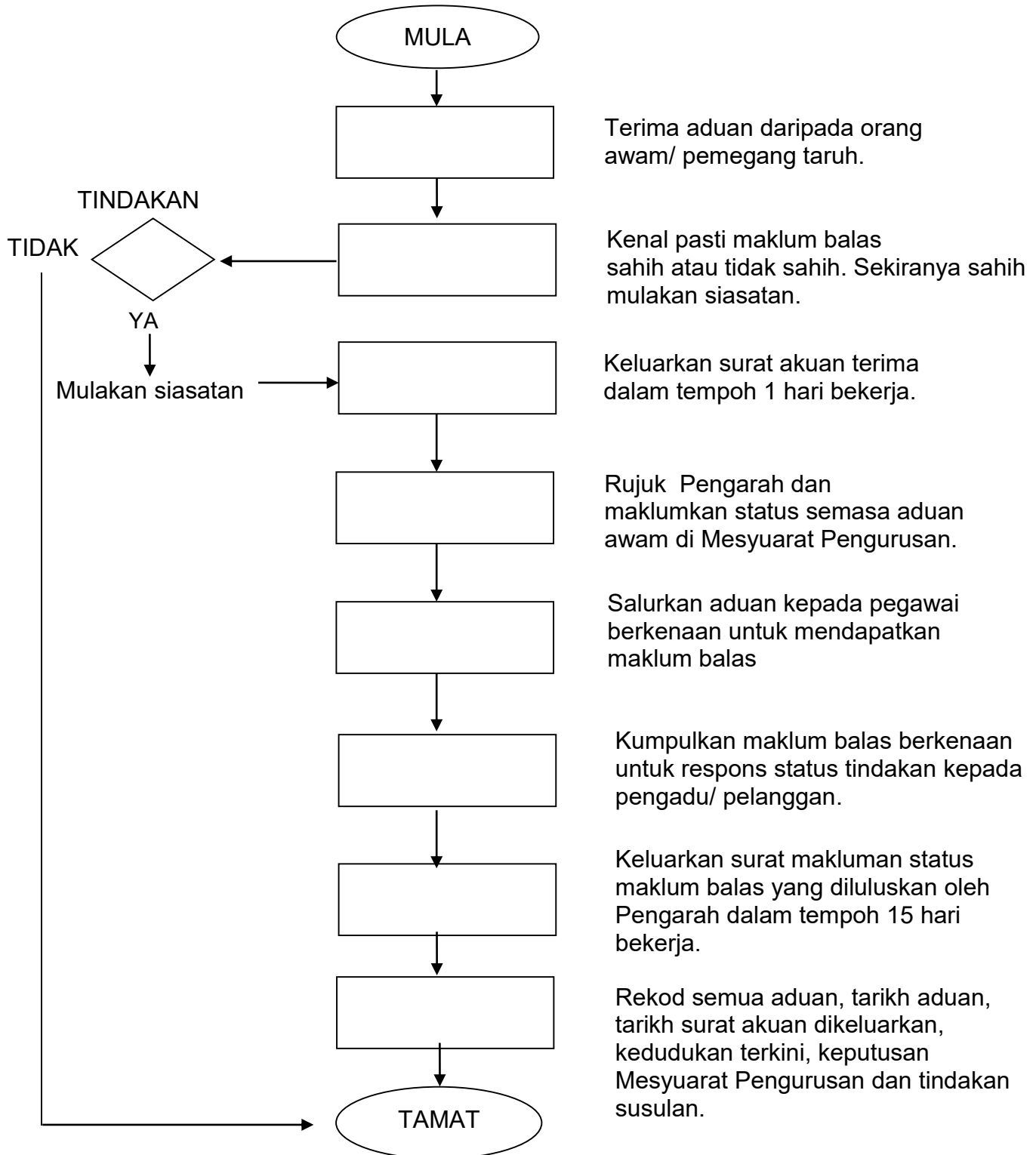
### **Pelaksanaan**

1. Proses pengurusan aduan awam meliputi penerimaan, siasatan, pengumpulan maklumat dan penyelesaian aduan.
2. Pengurusan aduan awam ditetapkan dalam tempoh 15 hari bekerja bagi meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan ke tahap yang terbaik.

## PROSES KERJA PENGURUSAN ADUAN AWAM – BORANG MAKLUM BALAS/ TELEFON/ E-MEL

BIL	PROSES KERJA	PEGAWAI YANG MELULUSKAN / DIRUJUK	SEKSYEN UNDANG- UNDANG/ PERATURAN
1.	Menerima aduan daripada orang awam dan pemegang taruh melalui surat/ borang maklum balas/ telefon/ e-mel / sistem yang berkaitan.	Pengarah/KJ/ PRO/KU	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009 Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam
2.	Mengenal pasti maklum balas sahih atau tidak sahih. Sekiranya sahih mulakan siasatan.	PRO	
3.	Keluarkan surat akuan terima dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	PRO	Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007
4.	Merujuk kepada Pengarah dan memaklumkan status semasa aduan awam	Pengarah/ PRO	
5.	Menyalurkan aduan kepada pegawai berkenaan untuk mendapatkan maklum balas.	PRO / Pegawai berkenaan	
6.	Mengumpulkan maklum balas untuk respons status tindakan kepada pengadu/pelanggan.	PRO	
7.	Mengeluarkan surat makluman status maklum balas yang diluluskan oleh Pengarah dalam tempoh 15 hari bekerja.	PRO	
8.	Menyimpan rekod semua aduan diterima, tarikh aduan diterima, tarikh surat akuan dikeluarkan, kedudukan terkini, keputusan Mesyuarat Pengurusan dan tindakan susulan yang diperlukan.	PRO	

## CARTA ALIR BAGI PENGURUSAN ADUAN AWAM – BORANG MAKLUM BALAS/ TELEFON/ E-MEL



## **PENGURUSAN PENERBITAN**

### **Latar belakang**

1. Penerbitan seperti buletin dan laporan tahunan merupakan media cetak yang mampu membina hubungan dan kepercayaan antara organisasi dengan pemegang taruh.
2. Penerbitan buletin dan laporan tahunan yang berkualiti juga dapat membina imej korporat dan menyebarkan informasi berkenaan Politeknik dan Kolej Komuniti.

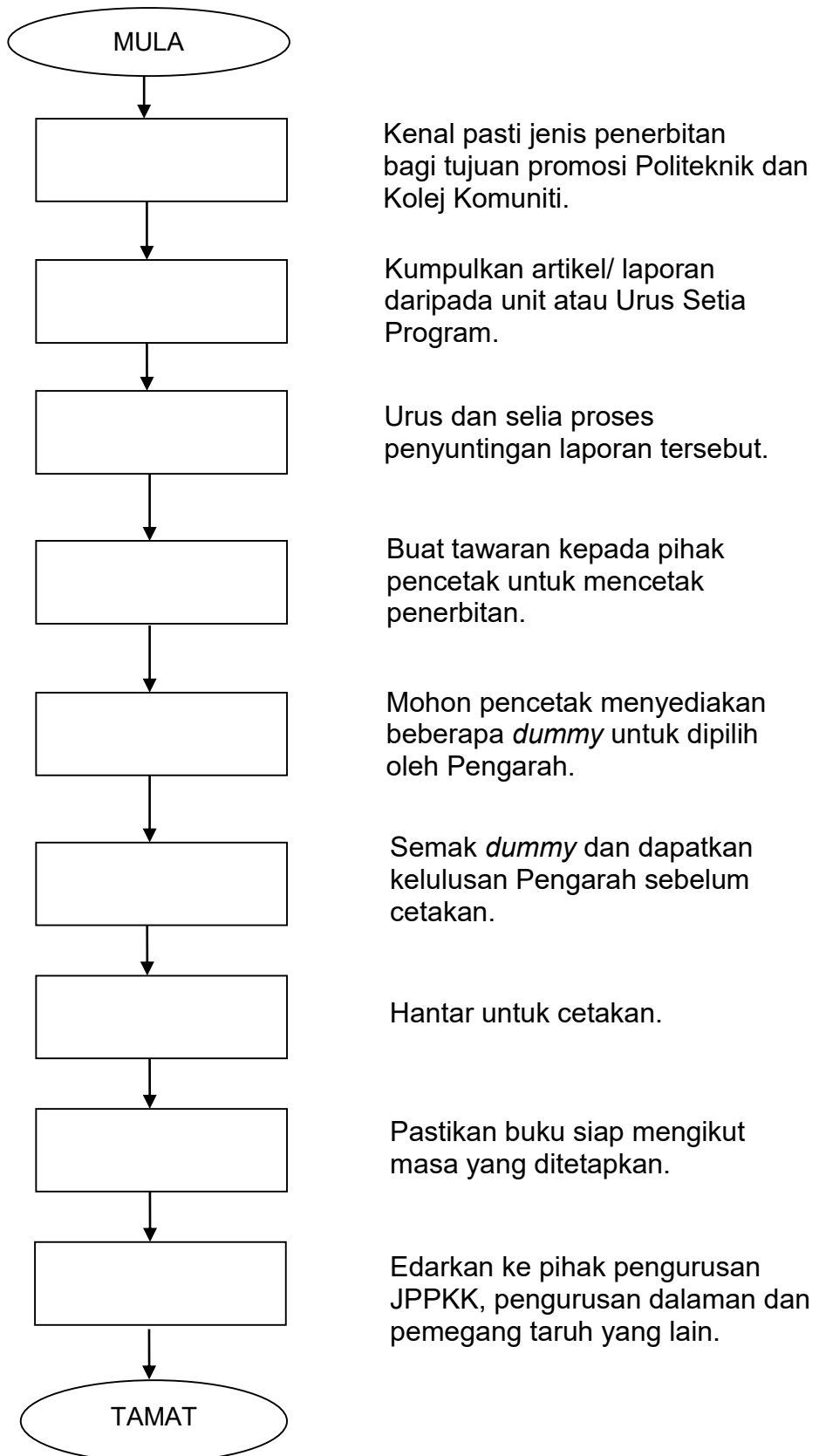
### **Pelaksanaan**

1. PRO bertanggungjawab sebagai Editor bagi penerbitan berbentuk promosi seperti buletin dan laporan tahunan.
2. Penubuhan sidang editorial amat penting dalam memastikan kelancaran penerbitan. Mutu dan kualiti penerbitan haruslah diberikan perhatian dan penuh ketelitian. Setiap reka bentuk penerbitan perlu mengikut peredaran semasa.

## PROSES KERJA PENGURUSAN PENERBITAN

BIL	PROSES KERJA	PEGAWAI YANG MELULUSKAN / DIRUJUK	SEKSYEN UNDANG-UNDANG/ PERATURAN
1.	Mengenal pasti jenis penerbitan bagi tujuan promosi Politeknik / Kolej Komuniti.	Pengarah & PRO	Akta Mesin Cetak dan Penerbitan 1984
2.	Mengumpulkan artikel / laporan / gambar daripada unit atau urus setia program.	PRO & KU/Urus Setia Program	Akta Mesin Cetak dan Penerbitan (Pindaan 2012)
3.	Mengurus dan menyelia proses penyuntingan laporan tersebut.	PRO & Sidang Redaksi	Akta Hak Cipta 1987
4.	Membuat tawaran kepada pihak pencetak untuk mencetak penerbitan.	PRO	
5.	Mohon pencetak menyediakan beberapa <i>dummy</i> untuk dipilih oleh Pengarah.	PRO	
6.	Semak <i>dummy</i> dan dapatkan kelulusan Pengarah sebelum cetakan.	PRO & Sidang Redaksi	
7.	Hantar untuk cetakan.	PRO	
8.	Pastikan buku siap mengikut masa yang ditetapkan.	PRO & Sidang redaksi	
9.	Edarkan ke pihak pengurusan JPPKK, pengurusan dalaman dan seterusnya kepada senarai pemegang taruh yang lain.	PRO & Pentadbiran	

## CARTA ALIR PROSES KERJA PENGURUSAN PENERBITAN



## **PENGURUSAN MAJLIS**

### **Latar belakang**

1. Pengurusan majlis yang cekap adalah amat penting dalam bagi memastikan sesuatu acara berjalan dengan lancar dan teratur.
2. Garis panduan ini memaklumkan aspek pengurusan majlis bagi acara rasmi dan tidak rasmi Politeknik dan Kolej Komuniti.
3. Garis panduan ini merujuk kepada protokol Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan Negeri, Kementerian, Jabatan dan Agensi berkenaan.
4. Selain menganggotai Jawatankuasa Media dan Publisiti, PRO berperanan penting sebagai penasihat dalam pengendalian sesuatu majlis.

### **Pelaksanaan**

1. Proses pengurusan majlis ini meliputi jenis-jenis majlis dan acara, elemen protokol dan etiket, peranan tugas urus setia, penyediaan kertas kerja / kertas cadangan, persiapan tempat dan logistik, protokol, persiapan tempat dan logistik, jemputan dan sambutan, keselamatan dan perubatan, kewangan dan lain-lain lagi.

### **Aktiviti Utama dalam Pengurusan Majlis**

1. Jenis-jenis Majlis
  - a. Rasmi  
Sesebuah majlis yang dianjurkan oleh Kerajaan Persekutuan atau Kerajaan Negeri yang mendapat kelulusan peruntukan kerajaan.
  - b. Rasmi dan Formal  
Majlis / aktiviti dari kerajaan yang dilaksanakan pada hari bekerja di pejabat, di luar pejabat, majlis penuh istiadat, majlis jamuan (malam atau hujung minggu iaitu di luar waktu rasmi bekerja). Majlis yang melibatkan pembesar negara/ negeri dan menepati aspek protokol secara penuh.

- c. **Rasmi dan Tidak Formal**  
Majlis / aktiviti yang sumber peruntukannya dari kerajaan seperti program turun padang, lawatan dan majlis perasmian. Terdapat sedikit kelonggaran dari segi protokol.
- d. **Tidak Rasmi**  
Merupakan majlis yang dianjurkan oleh agensi-agensi kerajaan/ swasta yang tidak melibatkan peruntukan kerajaan serta aspek protokol sepenuhnya.
- e. **Tidak Rasmi Tetapi Formal**  
Majlis / aktiviti yang sumber peruntukannya bukan dari kerajaan seperti individu atau pertubuhan/kelab. Majlis dihadiri oleh orang-orang kenamaan daripada Senarai Keutamaan Persekutuan dan Negeri (rujuk senarai yang terkini).
- f. **Separa Rasmi**  
Majlis / aktiviti seperti kejohanan sukan dan riadah. Sebahagian sumber peruntukan dari kerajaan dan sebahagiannya daripada sumbangan oleh wang kelab sukan atau pertubuhan.

## 2. Jenis-jenis Acara

- a. **Dalaman**  
Acara dalaman lebih merujuk kepada penyertaan dalam kalangan ahli-ahli organisasi penganjur sendiri.
- b. **Luaran**  
Acara terbuka merujuk kepada skop penglibatan peserta yang tidak terhad kepada pekerja atau ahli-ahli dalam sesebuah organisasi atau kumpulan sahaja.
- c. **Kebangsaan**  
Acara peringkat Kebangsaan memerlukan penglibatan atau penyertaan dari pelbagai negeri.

- d. Antarabangsa  
Acara peringkat antarabangsa biasanya bercorak sukan, kebudayaan, kempen pelancongan, mesyuarat Ketua-ketua Negara serta agenda lain yang melibatkan penyertaan daripada beberapa negara tertentu.

3. 20 Elemen Protokol Dan 15 Elemen Etiket

Dalam perancangan dan pengurusan sesuatu majlis / acara, 20 elemen protokol dan 15 elemen etiket perlu diambil perhatian seperti berikut:

- a. 20 Elemen Protokol
- i. Anugerah Darjah Kebesaran Persekutuan dan Negeri;
  - ii. Susunan Keutamaan Persekutuan dan Negeri;
  - iii. Panggilan Hormat bagi Orang-orang Kenamaan;
  - iv. Senarai jemputan majlis / acara;
  - v. Pengurusan kad jemputan;
  - vi. Penyusunan tempat duduk bagi pelbagai majlis / acara;
  - vii. Penyusunan tempat duduk bagi majlis / acara jamuan;
  - viii. Susunan bendera;
  - ix. Atur cara majlis / acara di dalam dewan dan di luar dewan;
  - x. Pengacaraan majlis / acara formal;
  - xi. Fungsi pegawai protokol dan pegawai pengiring (liasion officer);
  - xii. Peranan penyambut tetamu dalam majlis / acara formal;
  - xiii. Pemilihan sajian;
  - xiv. Penggunaan Lagu Kebangsaan mengikut majlis/acara;
  - xv. Penyusunan gambar Orang-orang Kenamaan di dinding (jika berkaitan);
  - xvi. Bahasa dan kesopanan Istana (jika berkaitan);
  - xvii. Kesempurnaan pakaian di dalam majlis / acara tertentu;
  - xviii. Pemakaian Anugerah Darjah Kebesaran (jika berkaitan);
  - xix. Urusan menandatangani surat perjanjian (jika berkaitan);
  - xx. Program dan atur cara pentadbiran.

- b. 15 Elemen Etiket
- i. Etika berpakaian;
  - ii. Kesesuaian pakaian mengikut majlis / acara;
  - iii. Penampilan dan penggayaan diri;
  - iv. Kesopanan dalam pertemuan dan perkenalan;
  - v. Kemahiran dalam perbualan sosial;
  - vi. Kesopanan menghadiri majlis / acara jamuan ringan secara berdiri;
  - vii. Kesopanan menghadiri majlis / acara jamuan ringan secara duduk;
  - viii. Kesopanan di dalam majlis / acara buffet;
  - ix. Adab makan mengikut kesesuaian majlis / acara;
  - x. Kesopanan tuan rumah dan tetamu (untuk majlis / acara di dalam rumah);
  - xi. Kesopanan tuan rumah dan tetamu (untuk majlis / acara di luar rumah);
  - xii. Menghadiri pelbagai majlis / acara formal;
  - xiii. Penggunaan peralatan jamuan mengikut majlis / acara (Contoh: *cutlery*);
  - xiv. Cara menghidang; dan
  - xv. Tertib di meja makan.

4. Peranan Dan Tugas Urus Setia

Urus setia memainkan peranan yang penting dalam pengurusan sesebuah majlis / acara. Urus setia juga menjadi tulang belakang dan penggerak kepada sesuatu pengurusan majlis/acara. Antara peranan utama urus setia ialah:

- i. Penyediaan kertas kerja untuk sesuatu cadangan pelaksanaan majlis / acara;
- ii. Pengumpulan maklumat dan penyelarasan laporan bagi menyediakan kertas konsep;
- iii. Menjadi urus setia mesyuarat / perbincangan dan mendapatkan maklum balas / laporan mesyuarat;
- iv. Menyelaraskan pelaksanaan sesuatu majlis / acara;

- v. Memberi khidmat nasihat kepada Jawatankuasa; dan
- vi. Melaksanakan semua arahan dan keputusan Jawatankuasa.

## **PRA MAJLIS / ACARA**

### 5. Penyediaan Kertas Kerja / Kertas Cadangan

Penyediaan kertas kerja amat penting kerana ia akan menentukan hala tuju sesuatu majlis / acara yang akan diadakan. Kertas kerja ini merupakan suatu dokumen cadangan perancangan majlis/acara yang lebih terperinci dan perlu disediakan untuk mendapat kelulusan/persetujuan Jawatankuasa Induk. Format penyediaan kertas kerja mengandungi perkara-perkara berikut:

- a. Nama majlis / acara;
- b. Pengenalan (tujuan, latar belakang dan objektif);
- c. Maklumat majlis / acara:
  - i. Tarikh / masa / tempat;
  - ii. Pengisian / atur cara;
  - iii. Jumlah jemputan / cadangan tetamu kehormat; dan
  - iv. Pelantikan Pengerusi (mengikut kesesuaian majlis/ acara).
- d. Impak majlis/ acara;
- e. Anggaran peruntukan dan implikasi kewangan;
- f. Ulasan Kementerian / Agensi yang berkaitan (jika perlu);
- g. Syor untuk pertimbangan dan kelulusan;

### 6. Persiapan Tempat Dan Logistik

Persiapan tempat dan logistik perlu diteliti dengan baik memandangkan ia akan mempengaruhi kelancaran majlis / acara, pergerakan petugas dan tetamu kehormat serta keselesaan tetamu. Perkara yang perlu dititikberatkan ialah:

- a. Cadangan Tapak
  - 1. Lawatan tapak / lokasi majlis / acara;
  - 2. Senarai semak kemudahan asas dan keperluan penambahbaikan adalah seperti berikut:

- i. Pentas / bilik menunggu / dewan makan tetamu kehormat / bilik perubatan;
  - ii. Bilik Persalinan ( jika perlu)
  - iii. Tandas / surau / kemudahan air / teknikal dan elektrik;
  - iv. Khemah tetamu / khemah sajian ( jika berkaitan); dan
  - v. Parkir Kenderaan
3. Penetapan pergerakan laluan tetamu kehormat;
  4. Laluan kecemasan; dan
  5. Bilik urus setia.

b. Pelan Lantai

Pelan lantai disediakan selepas lawatan tapak merangkumi:

- i. Laluan tetamu kehormat;
- ii. Semua peralatan dan perkakasan penting
- iii. Simbol dan petunjuk

Kegunaan pelan lantai:

- i. Panduan untuk memastikan majlis / acara berjalan mengikut perancangan;
- ii. Panduan untuk semua Pegawai / Petugas melaksanakan tugas;
- iii. Panduan untuk Pegawai Atasan / Ketua Penyelaras mengetahui status sebenar perjalanan majlis / acara; dan
- iv. Sebagai rujukan dan medium penambahbaikan pada masa hadapan.

c. Peralatan

1. *Backdrop*

*Backdrop* adalah permukaan belakang pentas yang menghadap khalayak yang ramai yang merangkumi:

- i. Logo penganjur;
- ii. Nama majlis/acara;

- iii. Nama aktiviti khusus;
- iv. Nama perasmi / tetamu kehormat; dan
- v. Tarikh / masa / tempat;

## 2. Pentas

Kebiasaannya kawasan tumpuan utama majlis / acara yang meliputi:

- i. Kerusi dan meja tetamu kehormat;
- ii. Rostrum;
- iii. Hiasan pentas;
- iv. Permaidani;
- v. Penyaman udara; dan
- vi. Kipas angin.

## 3. Sistem Teknikal / Siaraya

Keperluan untuk melancarkan sesebuah majlis / acara yang meliputi:

- i. Sistem audio;
- ii. Paparan digital;
- iii. Layar pentas;
- iv. Pencahayaan;
- v. Set janakuasa (jika perlu); dan
- vi. Petugas Teknikal (siap siaga).

## 4. Pengurusan Pentas

Secara lazimnya, ia meliputi semua aspek teknikal di pentas yang diselenggarakan oleh:

- i. Pengurus Pentas;
- ii. Penolong Pengurus Pentas; dan
- iii. Pembantu Pentas.

7. Protokol / Jemputan / Sambutan

a. Senarai Jemputan

1. Kategori Jemputan

Kebiasaannya mempunyai dua kategori iaitu :

- i. Senarai ringkas (mengikut kumpulan jemputan).
- ii. Senarai penuh (mengikut Susunan Keutamaan).

2. Jenis-Jenis Jemputan

- i. Seorang;
- ii. Berpasangan ; dan
- iii. Kumpulan (seorang, berpasangan dan sebagainya).

Pada kebiasaannya, sekiranya hanya tetamu kehormat sahaja yang dijemput secara berpasangan, barulah tetamu lain boleh dijemput secara berpasangan.

3. Kad Jemputan

Ciri-ciri kad jemputan:

- i. Logo organisasi;
- ii. Jawatan tuan rumah / penganjur;
- iii. Nama majlis acara;
- iv. Tarikh / tempat / masa;
- v. Pakaian;
- vi. Atur cara;
- vii. No. telefon dan nama pegawai untuk memaklumkan kehadiran;
- viii. Ruang nama tetamu yang akan dijemput;
- ix. Pelan lokasi;
- x. Kad jawapan dan tarikh maklum balas jawapan;
- xi. Pelekat kenderaan; dan

xii. Kod kad (jika perlu);

#### 4. Kaedah jemputan

Jemputan boleh buat melalui:

- i. Warkah persilaan (khas untuk DYMM Raja-raja / DYMM Raja-raja Permaisuri);
- ii. Surat;
- iii. Kad Jemputan;
- iv. Faks ;
- v. E-mel;
- vi. Telefon; dan
- vii. Sistem Pesan Ringkas

#### 5. Kesesuaian kaedah jemputan

Bil	Tetamu Kehormat	Kaedah Jemputan
1.	SPB Yang di-Pertuan Agong / DYMM Raja / Permaisuri / TYT Yang di-Pertuan Agong	Warkah Persilaan dibawa mengadap
2.	TYT Yang di-Pertuan Negeri / YAB Perdana Menteri / YAB Timbalan Perdana Menteri / YB Menteri	Surat jemputan
3.	YAB Menteri Besar / Ketua Menteri	Surat /Kad Jemputan
4.	Jemputan lain	Kad Jemputan Faks, e-mel Telefon, Sistem Pesanan Ringkas

6. Pengesahan kehadiran

Pengesahan jemputan boleh dibuat melalui:

- i. Surat;
- ii. Kad Jawapan;
- iii. Faks;
- iv. E-mel
- v. Telefon; dan
- vi. Sistem Pesanan Ringkas

7. Pakaian menghadiri majlis

Pihak penganjur hendaklah mencatatkan jenis pakaian pada surat / kad jemputan supaya dif jemputan akan memakai pakaian yang ditetapkan dan bersesuaian dengan jenis majlis / acara yang diadakan antaranya ialah:

1. Lelaki
  - i. Pakaian Rasmi Beristiadat (Pakaian Rasmi Jawatan / No.1 *Dress*);
  - ii. Pakaian kebangsaan rasmi beristiadat;
  - iii. Pakaian kebangsaan rasmi;
  - iv. Pakaian kebangsaan negara masing-masing (luar negara);
  - v. Pakaian Istiadat Malam (*Mess Kit*);
  - vi. Baju batik lengan panjang;
  - vii. *Lounge Suit*; dan
  - viii. *Black Tie*.
  
2. Wanita
  - i. Pakaian Rasmi Beristiadat (Pakaian Rasmi Jawatan / No.1 *Dress*);
  - ii. Baju kurung;
  - iii. Baju kebaya labuh;

- iv. Pakaian kebangsaan Negara masing-masing (luar negara);
- v. Pakaian Barat (gaun berlengan dan labuh melebihi paras lutut); dan
- vi. Pakaian istiadat malam (*Mess Kit*)

8. Susunan tempat duduk

Susunan tempat sesuatu majlis / acara hendaklah berdasarkan kepada Susunan Keutamaan Persekutuan dan Negeri serta peranan/kepentingan tetamu / penganjur sesebuah majlis / acara. Walau bagaimanapun, bagi Program Turun Padang, tempat duduk tetamu kehormat diletakkan bersama dengan rakyat dan orang ramai.

9. Pendaftaran

Kaedah pendaftaran

- i. Manual; dan
- ii. Berkomputer

9. Tindakan / Perkara yang perlu dibuat/disediakan

Antara perkara yang perlu ada untuk memudahkan urusan pendaftaran tetamu adalah:

- i. Slip pendaftaran;
- ii. Pelan tempat duduk (nombor meja / kerusi / barisan); dan
- iii. Senarai penuh jemputan yang hadir

8. Kewangan

a. Tatacara perolehan

Dalam membuat perolehan pengurusan majlis / acara, pegawai perlulah:

- i. Mematuhi peraturan kewangan yang sedang berkuatkuasa;
- ii. Memohon kelulusan khas kadar ke Kementerian Kewangan (jika perlu);

- iii. Mengikut bajet yang telah diluluskan; dan
  - iv. Merancang perolehan dengan teliti bagi memastikan semuanya teratur dan boleh dilaksanakan pada masa yang dikehendaki berlandaskan peraturan semasa.
- b. Perincian Kewangan
- Menyediakan anggaran perbelanjaan secara terperinci dengan mengambil kira:
- i. Impak perbelanjaan; dan
  - ii. Dasar penjimatan selaras dengan pekeliling dan arahan yang sedang berkuat kuasa dan terkini.
- c. Agihan Peruntukan
- Pengurus/Penyelaras Kewangan perlu:
- i. Mengagihkan peruntukan kewangan kepada Jawatankuasa Pelaksana/Petugas seperti kelulusan Pengerusi; dan
  - ii. Melaksanakan agihan dengan kadar segera bagi memastikan kerja-kerja persiapan dan perolehan majlis/acara tidak tertangguh dan lewat
9. Pengurusan Majlis
- a. Carta perbatuan
- Perlu disediakan untuk:
- i. Memantau anggaran masa yang diperuntukkan bagi melaksanakan tugas;
  - ii. Sebagai indikator untuk mengenal pasti kelewatan atau masalah dalam pelaksanaan tugas; dan
  - iii. Melihat perbandingan status sebenar pelaksanaan tugas dan perancangan.

b. Pengisian Majlis

Antara perkara yang biasanya dimasukkan ke dalam pengisian majlis/acara adalah seperti berikut:

- i. Atur cara;
- ii. Bacaan doa;
- iii. Ucapan;
- iv. Pelancaran;
- v. Persembahan multimedia;
- vi. Persembahan;
- vii. Penyampaian hadiah / cenderamata / sijil;
- viii. Lawatan pameran; dan
- ix. Jamuan

c. Cenderamata / Hadiah

Di dalam pengurusan hadiah, pegawai perlulah:

- i. Menyediakan cenderamata/hadiah mengikut kesesuaian majlis / acara dan tetamu kehormat;
- ii. Pembawa dulang / hadiah dan keperluan dalam penyerahan perlu diteliti dan dimuktamadkan;
- iii. Petugas / penyelaras untuk melaksanakan acara penyerahan cenderamata/hadiah perlu dilantik; dan
- iv. Menyediakan dulang dan pembawa dulang serta penyambut hadiah yang bersesuaian dan secukupnya.

d. Atur Cara Pentadbiran

1. Format

Di dalam atur cara pentadbiran terdapat:

- i. Masa;
- ii. Atur Cara;
- iii. Pegawai yang bertanggungjawab atau penyelaras;
- iv. Catatan khas (jika perlu);

2. Antara kegunaannya adalah:
  - i. Panduan untuk melihat majlis / acara berjalan mengikut perancangan;
  - ii. Panduan semua Pegawai / Petugas melaksanakan tugas dan rujukan untuk sesi raptai;
  - iii. Panduan untuk Pegawai Atasan / Ketua Penyelaras mengetahui status sebenar perjalanan majlis / acara;
  - iv. Sebagai rujukan dan medium penambahbaikan pada masa hadapan; dan
  - v. Bagi majlis / acara yang mempunyai persembahan yang kompleks, atur cara persembahan perlulah disediakan.
  
- e. Pengacara Majlis
  1. Pengacara Majlis secara umumnya bertanggungjawab mengendalikan sesuatu majlis / acara dari permulaan hingga selesai. Kelancaran perjalanan sesuatu majlis / acara bergantung kepada kebolehan dan kemahiran seseorang Pengacara Majlis.
  
  2. Antara tugas-tugas Pengacara Majlis ialah:
    - i. Menyediakan teks Pengacara Majlis dan perlu disemak oleh penganjur;
    - ii. Mengendali dan mengawal perjalanan majlis / acara;
    - iii. Membuat pengumuman;
    - iv. Memberikan panduan kepada tetamu;
    - v. Menyemak panggilan hormat berdasarkan kepada kehadiran tetamu kehormat;
  
- f. Pembaca Doa

Doa ialah satu ucapan permohonan dari hamba (manusia) kepada Allah dengan hati yang ikhlas bagi mendapatkan rahmat, inayah (pertolongan) dan juga dijauhkan dari bala bencana dengan cara dan adab yang tertentu.

- i. Pembaca Doa bagi majlis / acara di peringkat Persekutuan yang dihadiri oleh Seri Paduka Baginda Yang di-Pertuan Agong, doa hendaklah dibaca oleh Sahibus Samahah Mufti Wilayah Persekutuan;
  - ii. Pembaca Doa bagi majlis / acara di peringkat Negeri yang dihadiri oleh Duli Yang Maha Mulia Sultan atau Raja, doa hendaklah dibaca oleh Sahibus Samahah Mufti Negeri atau Timbalan Mufti atau amalan yang biasa diguna pakai oleh Negeri tersebut;
  - iii. Pembacaan doa adalah dikecualikan sekiranya sesuatu majlis/acara ada unsur-unsur hiburan yang melalaikan dan menyalahi syara'; dan
  - iv. Bagi majlis-majlis / acara-acara lain, Pembaca Doa boleh dilantik dari kalangan mereka yang layak.
- g. Ucapan
- Ia perlu dihadkan kepada dua (2) orang sahaja (mengikut kesesuaian majlis / acara) dengan dimulai oleh ucapan tuan rumah dan diakhiri dengan ucapan oleh tetamu kehormat yang tertinggi / VVIP Utama. Ini tidak terpakai bagi majlis / acara sesi dialog, bicara eksekutif, forum atau majlis / acara yang mempunyai konsep yang serupa.
1. Jenis:
    - i. Ucapan alu-aluan; dan
    - ii. Ucapan perasmian.
  2. Perkara yang perlu diberi perhatian dalam penyediaan ucapan:
    - i. Senarai panggilan hormat (salutasi) perlulah disediakan oleh urus setia berdasarkan susunan protokol terkini; dan
    - ii. Mengambil kira masa yang diperuntukkan.

h. Raptai

Perlu diingatkan sekecil mana pun sebuah majlis / acara yang dibuat, raptai mesti diadakan. Bagi sebuah majlis/acara rasmi dan berskala besar, mengadakan taklimat raptai dan raptai penuh adalah satu kewajipan bagi memastikan tiada masalah berlaku semasa majlis/acara terutamanya dalam aspek teknikal dan kesesuaian.

1. Tujuan Raptai

- i. Menjelaskan Pegawai dan Petugas dengan bertanggungjawab masing-masing;
- ii. Menentukan susunan pengisian majlis / acara;
- iii. Menjangka masa dengan lebih tepat;
- iv. Sebagai medium untuk memperbaiki kelemahan / masalah yang ada; dan
- v. Menyelaras majlis / acara yang dirancang dan membiasakan petugas-petugas dengan lokasi dan keadaan sebenar.

2. Jenis-jenis Raptai

- i. Kelompok  
Raptai ini diadakan secara segmen atau berdasarkan satu aktiviti pengisian majlis / acara sahaja.
- ii. Biasa  
Raptai ini menyentuh dan merangkumi semua aktiviti pengisian dalam sebuah majlis / acara
- iii. Penuh  
Juga dikenali sebagai *Full Dress / Full Scale Rehearsal*. Raptai diadakan seolah-olah hari kejadian (mengikut waktu dan lokasi sebenar)

3. Perkara-perkara mustahak yang perlu diberi perhatian khusus:
  - i. Aspek teknikal (sistem audio, mekanisme perasmian, kedudukan logistik dan lain-lain);
  - ii. Kesesuaian (pengisian, pergerakan VVIP dan lain-lain);
  - iii. Alternatif (perancangan lain sekiranya sesuatu gagal);
  - iv. Kehadiran khalayak /j emputan ke majlis / acara;
  - v. Pelan alternatif sekiranya berlaku gangguan cuaca seperti hujan lebat dan rebut petir;
  - vi. Majlis / acara rasmi yang dilaksanakan pada sebelah malam hendaklah ditamatkan seboleh-bolehnya pada 10.30 malam selaras dengan keputusan Jemaah Menteri; dan
  - vii. Penerapan nilai-nilai Islam seperti menghormati hari Jumaat, waktu solat dan ucapan salam.
  
- i. Kehadiran Khalayak  
Kehadiran tetamu sesebuah majlis / acara yang dianjurkan dipengaruhi oleh faktor berikut:
  - i. Pengisian majlis / acara (contoh: persembahan menarik artis, penceramah terkenal dan jualan murah);
  - iii. Logistik dan kemudahan (contoh: masa, tempat letak kereta, lokasi dan pengangkutan);
  - iv. Keadaan semasa majlis / acara yang sedang berlangsung;
  - v. Minat dan kegemaran; dan
  - vi. Promosi
  
- j. Buku atur cara majlis  
Buku ini mengandungi maklumat berkenaan majlis / acara yang diadakan. Antara maklumat yang terkandung dalam buku atur cara ialah:
  - i. Kata alu-aluan dan potret tetamu kehormat;

- ii. Objektif;
  - iii. Atur cara;
  - iv. Maklumat tema dan sambutan;
  - v. Pengerusi dan senarai jawatankuasa;
  - vi. Pelan lokasi (jika perlu); dan
  - vii. Penghargaan
- k. Susunan tempat duduk tetamu kehormat di atas pentas
- i. Susunan tempat duduk perlu mengikut susunan protokol yang terkini;
  - ii. Seboleh-bolehnya jumlah tetamu kehormat dihadkan dan bilangan ganjil adalah lebih baik;
  - iii. Pergerakan tetamu kehormat juga perlu diselaraskan dan bersesuaian dengan susunan tempat duduk di atas pentas; dan
  - iv. Pastikan pegawai pengiring atau perhubungan tetamu kehormat mengetahui akan pergerakan dan peranan tetamu kehormat semasa majlis/acara.
- l. Taklimat kepada tetamu kehormat
- Taklimat hendaklah disampaikan oleh Pengerusi / urus setia kepada tetamu kehormat supaya beliau mendapat gambaran yang jelas tentang perjalanan majlis / acara.

**10. Pemilihan Sajian**

- i. Pemilihan pembekal makanan hendaklah dibuat mengikut peraturan kewangan semasa dan prestasi pembekal hendaklah diambil kira;
- ii. Pemilihan menu mengikut kesesuaian majlis / acara dan dipersetujui oleh Pengerusi. Bagi majlis / acara yang melibatkan Pembesar Utama Negara, pilihan menu hendaklah mendapat persetujuannya;

- iii. Lazimnya uji rasa (food tasting) dibuat berdasarkan menu yang dipilih untuk memastikan tahap kualiti makanan memenuhi kehendak penganjur;
- iv. Cara hidangan terbahagi kepada tiga (3) iaitu:
  - v. Hidang *Fully Serve* (Kebiasaannya untuk VVIP);
  - vi. Hidang (*dome*); dan
  - vii. Layan diri (*buffet*)
- viii. Urus setia juga perlu mengenal pasti keperluan berikut:
  - ix. Vegetarian; dan
  - x. Alahan (tetamu kehormat).
  - xi. Susunan peralatan makanan dan meja juga perlu dipastikan mengikut etiket.

## 11. Keselamatan Dan Perubatan

### a. Keselamatan

- 1. Faktor keselamatan adalah perkara yang penting dalam pengurusan sesuatu majlis / acara. Keselamatan yang dimaksudkan meliputi keselamatan tetamu, keselamatan persekitaran dan keselamatan peralatan yang digunakan dalam acara yang dianjurkan. Tiga (3) jenis keselamatan yang perlu diambil perhatian ialah :
  - i. Manusia (VVIP, Pelawat, Petugas & dll.);
  - ii. Persekitaran (Contohnya: lokasi, lalu lintas, Sidang Media, pentas); dan
  - iii. Peralatan/Barang-barang.
- 2. Langkah-langkah keselamatan berikut hendaklah dilaksanakan:
  - i. Pemeriksaan keselamatan di pentas utama dan persekitaran lokasi majlis / acara;
  - ii. Kawalan keselamatan dan lalu lintas;
  - iii. Menyediakan pas keselamatan;

- iv. Menempatkan pasukan keselamatan; dan
- v. Taklimat keselamatan perlulah diberikan sebelum majlis / acara bermula.

b. Perubatan

1. Pasukan perubatan adalah tertakluk kepada taraf tetamu tetamu Kehormat serta skala majlis / acara.
2. Pasukan perubatan bagi tetamu kehormat adalah daripada Kementerian Kesihatan Malaysia manakala orang awam adalah daripada Agensi sokongan seperti Jabatan Pertahanan Awan Malaysia, Persatuan Bulan Sabit Merah dan sebagainya.

12. Publisiti Dan Media

Publisiti dan media memainkan peranan penting dalam menyampaikan maklumat sesuatu majlis / acara. Selain itu, ia dapat menjelaskan lagi tujuan dan objektif sesuatu majlis/acara yang diadakan.

a. Publisiti

Membuat hebahan sesuatu majlis / acara melalui media massa dan media cetak sekiranya perlu. Kebiasaannya, ia dilaksanakan lebih awal sebelum sesuatu majlis / acara berlangsung. Maklumat yang dihebahkan hendaklah tepat, lengkap, jelas dan sampai kepada kumpulan sasar.

b. Pengurusan Media

Peranan media sangat penting dalam menghebahkan sebarang majlis/acara sama ada di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Antara perkara yang perlu diambil perhatian dalam mengurus wakil media ialah :

- i. Memastikan hanya media yang berdaftar dengan Kementerian Komunikasi dan Multimedia sahaja yang dijemput;

- ii. Menyediakan tempat pendaftaran wakil media;
  - iii. Menyediakan meja khas / tempat duduk /tempat khas bagi memudahkan membuat liputan;
  - iv. Menyediakan tempat Sidang Media (*Press Conference*) yang sesuai tertakluk kepada tetamu kehormatan / penganjur;
  - v. Menghubungi atau mendapatkan pandangan setiausaha Akhbar/Unit Komunikasi / Kumpulan Komunikasi / Pegawai yang mengenai keperluan mengadakan Sidang Media;
  - vi. Menyediakan Pegawai bertugas untuk menjaga, menjelaskan, memberi penerangan dan mengawal media;
  - vii. Menyediakan *press kit*;
  - viii. Pegawai yang bertugas menjaga media perlu mencatat isi penting yang tiada dalam teks ucapan seseorang perasmi atau tetamu jemputan bagi tujuan maklumat media;
  - ix. Memastikan pegawai yang pakar berkenaan maklumat yang diuar-uarkan hadir bersama-sama semasa Sidang Media terutamanya bagi maklumat yang lebih mendalam dan statistik; dan
  - x. Penganjur hendaklah memastikan petugas media mematuhi etika berpakaian dan peraturan yang ditetapkan.
- c. Fotografi
- i. Jelas;
  - ii. Sopan;
  - iii. Menghormati tetamu kehormat;
  - iv. Menceritakan keadaan sebenar (tidak mendatangkan kekeliruan )
  - v. Mementingkan agenda utama (*main highlight*); dan
  - vi. Tidak mengambil gambar di belakang tabir atau persediaan, urus setia tanpa kebenaran (bukan tempat majlis sebenar).

## **SEMASA MAJLIS/ACARA**

### 13. Urus Setia / Jawatankuasa Sentiasa Bersiap Siaga

- a. Jawatankuasa pelaksanaan memastikan perkara di dalam senarai semak dilaksanakan;
- b. Bertindak dan membuat keputusan sekiranya berlaku sesuatu di luar jangkaan seperti berikut;
  - i. Keputusan dibuat dengan pantas;
  - ii. Mengutamakan perancangan alternatif dahulu sekiranya sesuai;
  - iii. Membuat keputusan baru bagi mengurangkan kecacatan majlis / acara sekiranya majlis / acara boleh diteruskan; dan
  - iv. Tindakan yang dibuat adalah sesuai dan rasional semasa majlis / acara dan mempunyai urus setia dan petugas serta peralatan yang mencukupi.
- c. Atur cara dan skrip Pengacara Majlis hendaklah sentiasa dipantau bagi memastikan pergerakan majlis / acara seperti yang dirancang.
- d. Sambut tiba dan balik.

Perkara yang perlu dititikberatkan dalam sambutan adalah:

  - i. Pembuka pintu kereta tetamu kehormat;
  - ii. Penyambut tetamu kehormat;
  - iii. Tugas pengerusi Jawatankuasa Induk/Penganjur;
  - iv. Pembawa jambangan bunga;
  - v. Tempat parkir tetamu kehormat;
  - vi. Bilik menunggu khas tetamu kehormat; dan
  - vii. Susunan kereta tetamu kehormat apabila majlis/acara berakhir.
- e. Penyambut tetamu

Antara tugas seorang penyambut tetamu adalah:

  - i. Meyambut ketibaan tetamu;
  - ii. Mengedarkan buku program;

14. Pasca Majlis / Acara

Perkara-perkara yang perlu dilaksanakan selepas suatu majlis / acara selesai:

- i. Mengadakan mesyuarat bagi tujuan bagi tujuan penilaian semula (post-mortem);
- ii. Merekodkan semua perkara yang berkaitan untuk penambahbaikan dan rujukan pada masa hadapan;
- iii. Mengadakan majlis / acara penghargaan, memberikan penghargaan atau mengucapkan terima kasih kepada semua yang menjalankan tugas (sekiranya sesuai);
- iv. Semua pembayaran perlu diselesaikan dengan segera; dan
- v. Lebihan perbelanjaan hendaklah dikembalikan semula kepada pihak penganjur.

15. Rujukan Agensi Utama Dalam Pelaksanaan Majlis Acara

<b>Bil</b>	<b>Perkara/Rujukan</b>	<b>Jabatan / Agensi</b>
1	Istiadat dan protokol	Bahagian Istiadat dan Urus Setia Persidangan Antarabangsa, JPM
2	Perolehan dan Kewangan	Kementerian Kewangan
3	Agama Islam	Jabatan Kemajuan Islam Malaysia
4	Keselamatan dan Lalu Lintas	Polis Diraja Malaysia
5	Perubatan/Kecemasan	Kementerian Kesihatan Malaysia, JPAM, Jabatan Bomba dan Penyelamat
6	Siaraya	Jabatan Penerangan Malaysia
7	Kebudayaan dan Persembahan	Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negara
8	Air	Syarikat Air
9	Elektrik	Syarikat Elektrik/ TNB
10	Bangunan/Jalan Raya	Jabatan Kerja Raya
11	Bandaraya Kuala Lumpur	DBKL
12	Perkara- perkara lain	Rujuk Agensi Kerajaan yang berkaitan

(Sumber: Panduan Pengurusan Majlis & Acara, Jabatan Perdana Menteri)

## **PENGURUSAN PROGRAM KHAS**

### **Latar belakang**

1. Pengurusan program khas yang terancang dapat memberikan impak yang tinggi nilai dan menaikkan imej jabatan.
2. Kerjasama yang erat antara Kolej Komuniti Malaysia akan mempertingkatkan imej korporat dan menjayakan lagi program yang akan dilaksanakan.

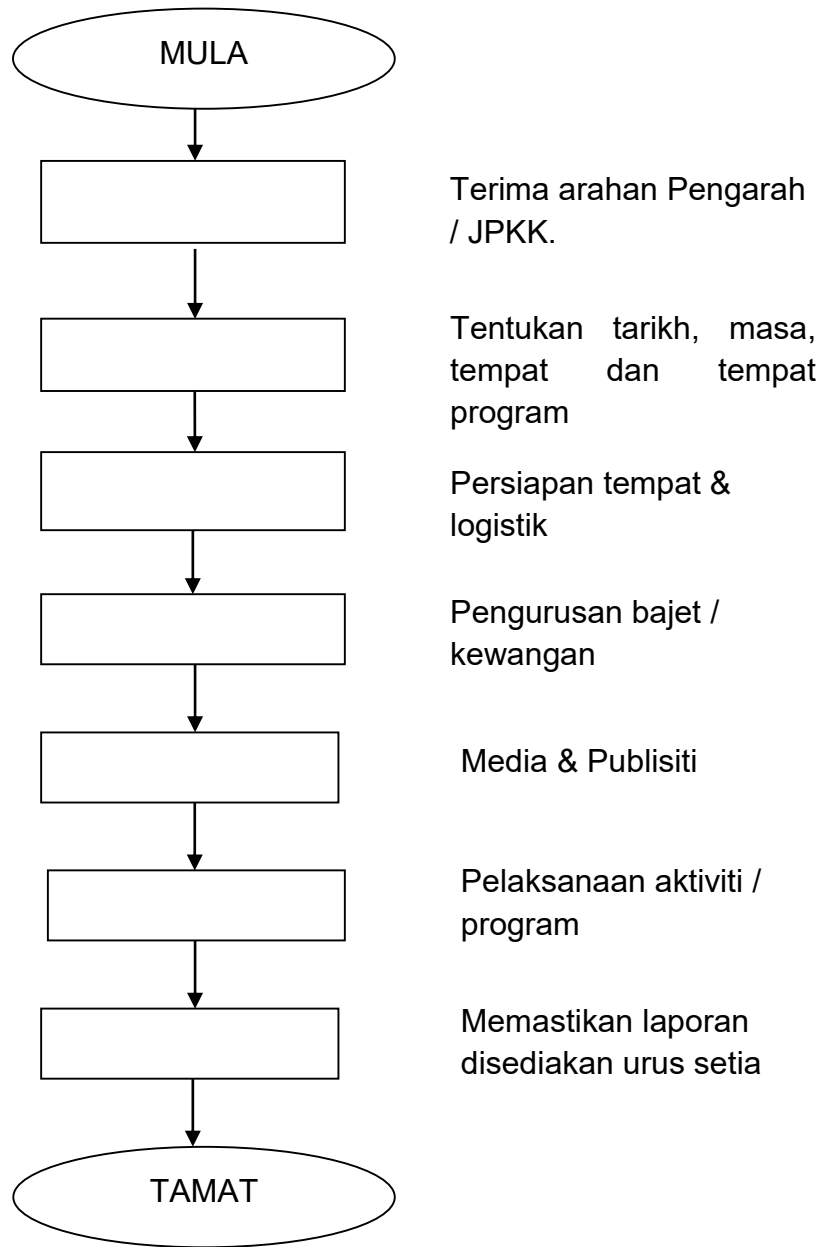
### **Pelaksanaan**

1. PRO bertanggungjawab sebagai penasihat keseluruhan dalam pengurusan program khas yang melibatkan penyertaan awam.
2. Setiap program khas yang dijemput pihak kementerian/jabatan/agensi perlu mendapat kelulusan dari Ketua Pengarah / Pengarah Kolej Komuniti bagi penyertaan.

## PROSES KERJA PENGURUSAN PROGRAM KHAS

BIL	PROSES KERJA	PEGAWAI YANG MELULUSKAN / DIRUJUK	SEKSYEN UNDANG-UNDANG / PERATURAN
1.	Menerima arahan Pengarah / JPPKK.	Pengarah / JPPKK	Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007
2.	Menentukan tarikh, masa, tempat dan tempat program.	JK Program	
3.	Memastikan persiapan tempat & logistik.	JK Program	
4.	Pengurusan bajet / kewangan.	Bendahari	
5.	Menguruskan media dan publisiti.	PRO	
6.	Pelaksanaan program / aktiviti. Rekod.	PRO	
7.	Memastikan laporan disediakan urus setia.	PRO & Urus Setia	

## CARTA ALIR PENGURUSAN PROGRAM KHAS



## **PENGURUSAN PAMERAN INTERAKTIF**

### **Latar belakang**

1. Pengurusan pameran interaktif merupakan salah satu medium yang amat penting dalam menyampaikan informasi berkenaan Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia dan mengukuhkan hubungan dengan pemegang taruh.
2. Pengurusan pameran secara interaktif dapat membina imej Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia sebagai peneraju komuniti dalam bidang latihan, pendidikan dan kemahiran.

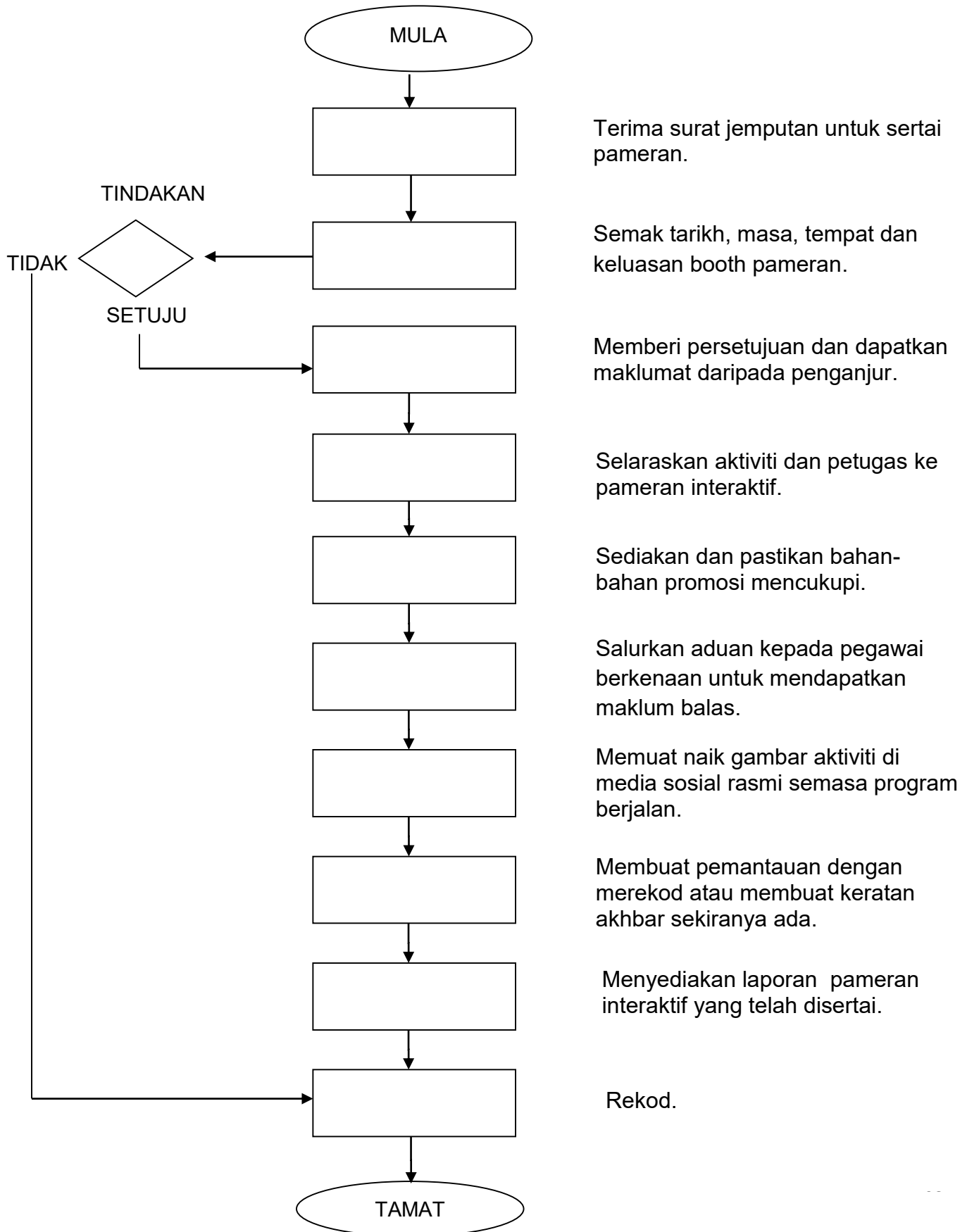
### **Pelaksanaan**

1. PRO bertanggungjawab untuk mengurus dan menyelaraskan program dan aktiviti bagi pameran interaktif Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia. Ianya meliputi penyertaan aktiviti pameran di peringkat sekolah, jabatan dan agensi.
2. Beberapa proses kerja pengurusan perlu dilakukan seperti memberikan persetujuan kepada pihak penganjur, menyelaras aktiviti interaktif dan petugas pameran interaktif, menyediakan bahan-bahan promosi dan lain-lain lagi.

## PROSES KERJA PENGURUSAN PAMERAN INTERAKTIF

BIL	PROSES KERJA	PEGAWAI YANG MELULUSKAN / DIRUJUK	SEKSYEN UNDANG-UNDANG/ PERATURAN
1.	Menerima surat jemputan daripada Pengurusan JPPKK / jabatan & agensi luar.	Pengurusan JPPKK / Pengarah	Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007
2.	Menyemak tarikh, masa, tempat dan keluasan booth yang diberikan oleh penganjur.	PRO	
3.	Memberi persetujuan dan mendapatkan maklumat daripada pihak penganjur.	Pengarah & PRO	
4.	Menyelaras aktiviti dan petugas untuk ke pameran interaktif.	PRO & Petugas pameran	
6.	Menyediakan dan memastikan bahan-bahan promosi adalah mencukupi.	PRO	
7.	Memuat naik gambar aktiviti di media sosial rasmi.	PRO	
8.	Membuat pemantauan dengan merekod atau membuat keratan akhbar sekiranya ada.	PRO	
9.	Menyediakan laporan pameran interaktif yang telah disertai.	PRO	
10.	Rekod.	PRO	

## CARTA ALIR PENGURUSAN PAMERAN INTERAKTIF



## **PENGURUSAN LAWATAN DALAM DAN LUAR NEGARA**

### **Latar belakang**

1. Pengurusan lawatan yang diatur dengan cekap dan baik dapat meningkatkan imej dan kredibiliti jabatan.
2. Persefahaman yang terjalin antara Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia dengan Kementerian, jabatan kerajaan, agensi swasta dan luar negara melalui lawatan ini dapat memupuk kerjasama yang sangat erat dan saling memerlukan.

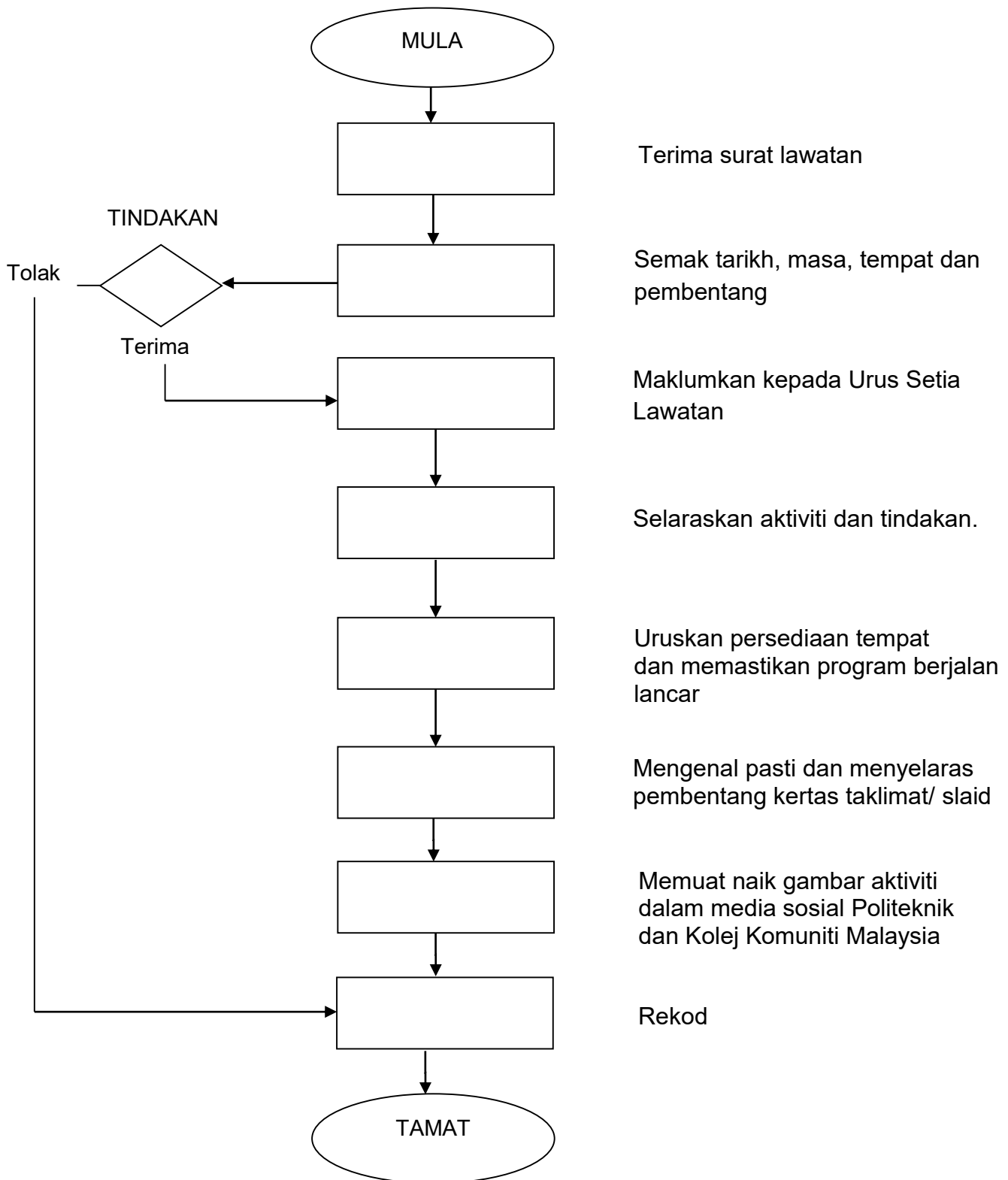
### **Pelaksanaan**

1. PRO bertanggungjawab untuk menguruskan lawatan daripada Kementerian, jabatan kerajaan, agensi swasta dan luar negara yang ingin mengetahui tentang Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia.
2. Setiap lawatan dari dalam dan luar negara perlu diuruskan dengan cekap dan terancang agar pelawat berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan.

## PROSES KERJA PENGURUSAN LAWATAN DALAM & LUAR NEGARA

BIL	PROSES KERJA	PEGAWAI YANG MELULUSKAN / DIRUJUK	SEKSYEN UNDANG-UNDANG/ PERATURAN
1.	Menerima surat lawatan daripada Kementerian / Pengurusan JPPKK / agensi luar.	Pengurusan JPPKK / Pengarah	Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007
2.	Menyemak tarikh, masa, tempat dan pembentang	PRO	
3.	Memberi persetujuan dan memaklumkan kepada urus setia lawatan.	Pengarah & PRO	
4.	Menyelaras aktiviti dan tindakan.	PRO	
5.	Menguruskan persediaan tempat dan memastikan program berjalan lancar.	PRO	
6.	Mengenal pasti dan menyelaras pembentang kertas taklimat /slaid pembentangan semasa lawatan.	PRO & Pegawai berkenaan	
7.	Memuat naik gambar lawatan di media sosial jabatan / Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia .	PRO	
8.	Rekod semua surat-menyurat dan tindakan.	PRO	

## CARTA ALIR PENGURUSAN LAWATAN DARI DALAM & LUAR NEGARA



## **PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN**

### **Latar belakang**

1. Perkhidmatan pelanggan yang responsif, mesra dan cepat menjadi teras kepada kecekapan serta keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dan seterusnya memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan.
2. Ianya memberi panduan bagi membantu Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia untuk memperkemaskan Pengurusan Perhubungan Pelanggan supaya lebih responsif, cekap dan berkesan.

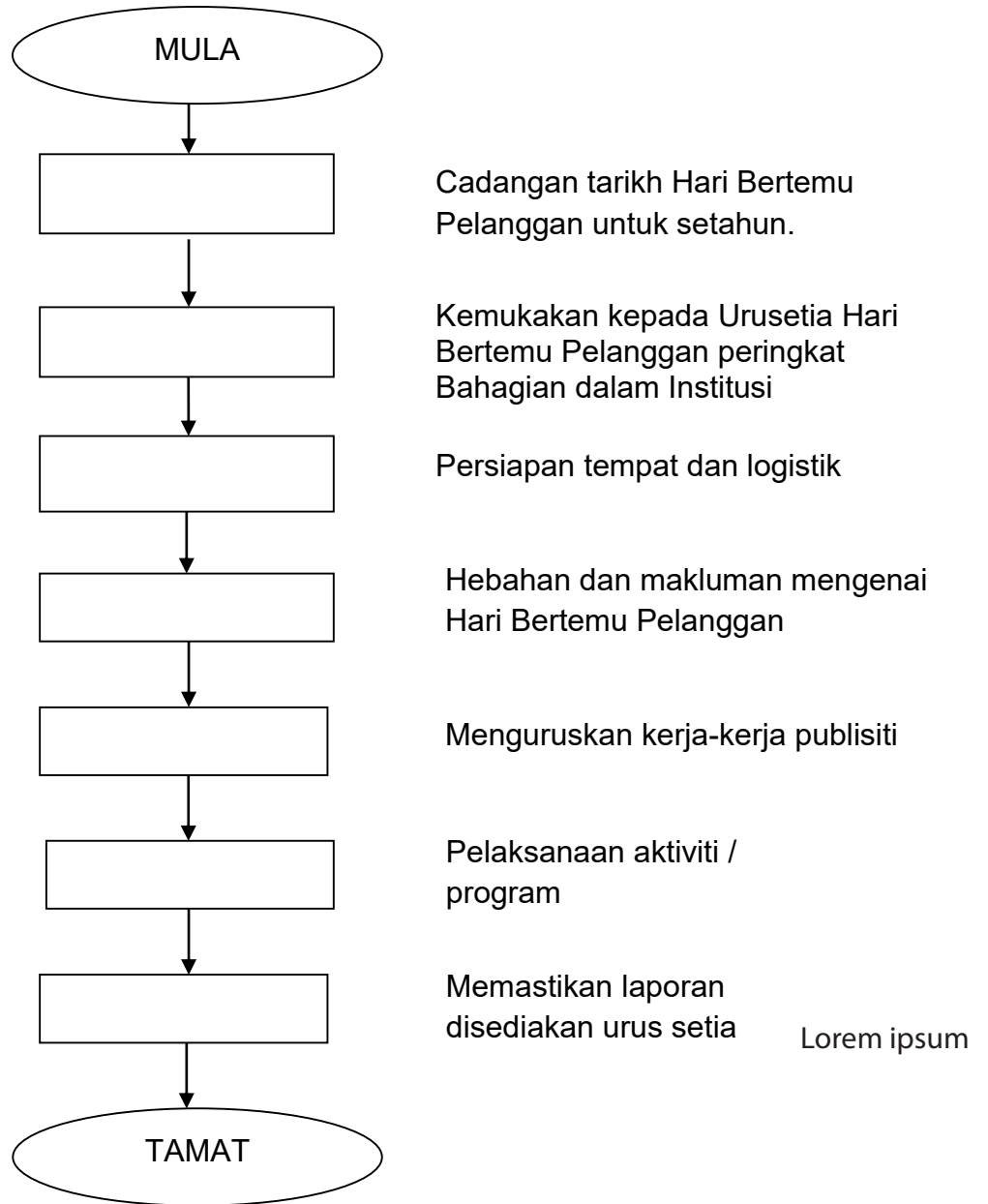
### **Pelaksanaan**

1. Panduan ini mengandungi ciri-ciri kualiti perkhidmatan pelanggan dan aspek-aspek pengurusan perhubungan pelanggan. Pengurusan Perhubungan Pelanggan merupakan satu pendekatan menyeluruh untuk menawarkan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara Institusi dengan pelanggan.
2. Melalui pemantapan yang menyeluruh, interaksi pelanggan dilaksanakan menerusi Hari Bertemu Pelanggan dan seterusnya Kajian Kepuasan Pelanggan untuk mengkaji sejauhmana pelanggan berpuas hati terhadap perkhidmatan yang ditawarkan.

## PROSES KERJA PELAKSANAAN HARI BERTEMU PELANGGAN

BIL	PROSES KERJA	PEGAWAI YANG MELULUSKAN / DIRUJUK	SEKSYEN UNDANG-UNDANG/ PERATURAN
1.	Mencadangkan tarikh Hari Bertemu Pelanggan untuk setahun	PRO	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2008
2.	Kemukakan kepada Urusetia Hari Bertemu Pelanggan peringkat Bahagian dalam Institusi	PRO / Pegawai Bertanggungjawab	
3.	Persiapan tempat dan logistik	PRO	
4.	Hebahan dan makluman mengenai Hari Bertemu Pelanggan	PRO	
5.	Menguruskan kerja-kerja publisiti	PRO	
6.	Melaksanakan program /rekod kehadiran	PRO	
7.	Penyediaan laporan oleh urusetia Hari Bertemu Pelanggan setiap Bahagian	PRO / Pegawai Bertanggungjawab	

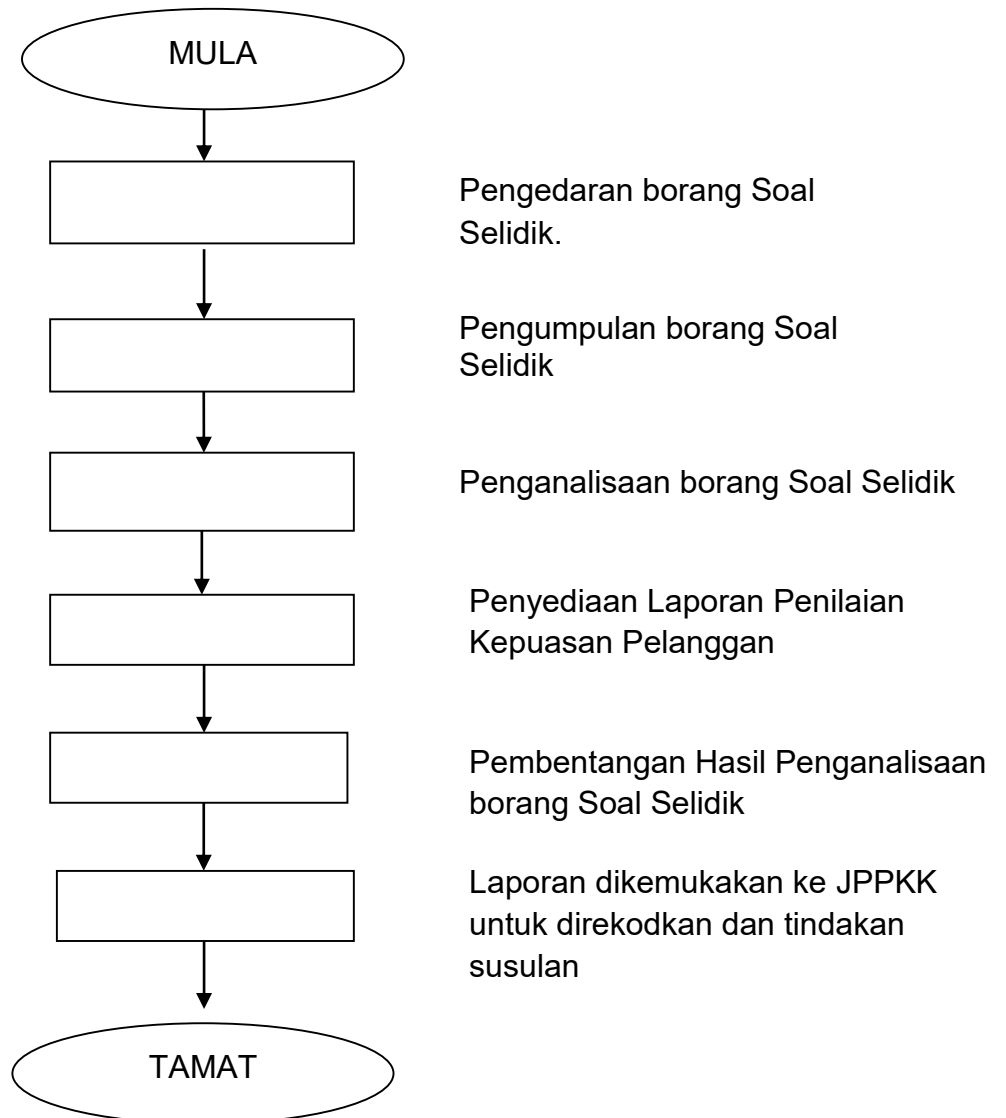
## CARTA ALIR PELAKSANAAN HARI BERTEMU PELANGGAN



## PROSES KERJA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

BIL	PROSES KERJA	PEGAWAI YANG MELULUSKAN / DIRUJUK	SEKSYEN UNDANG-UNDANG/ PERATURAN
1.	Pengedaran borang Soal Selidik	PRO	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2008
2.	Pengumpulan borang Soal Selidik	PRO	
3.	Penganalisaan borang Soal Selidik	PRO	
4.	Penyediaan Laporan Penilaian Kepuasan Pelanggan	PRO	
5.	Pembentangan Hasil Penganalisaan borang Soal Selidik di dalam Mesyuarat Pengurusan Institusi	PRO	
6.	Laporan dikemukakan ke JPPKK untuk direkodkan dan tindakan susulan	PRO	

## CARTA ALIR KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN



### **Pengerusi**

**Encik Syaiful Afdzal bin Ramli**

*Ketua Unit Komunikasi dan Hubungan Korporat , JPPKK*

### **Ketua Penyunting**

Puan Suriawati binti Mohd Fadzil

Puan Fazlina binti Mohamad Azli

Puan Siti Fariza binti Mohamad Isa

Encik Khairil Anwar bin Abu Bakar

### **Penyunting**

Encik Rozer bin Masudin  
Politeknik Merlimau Melaka

Encik Mohd Ramli bin Nawia  
Politeknik Kota Kinabalu

Puan Norazura binti Mohd Ali  
Politeknik Sultan Haji Ahmad Shah

Puan Fazliatul binti Mohamed Isa  
Kolej Komuniti Selayang

Puan Siti Fairuz binti Sariat  
Politeknik Sultan Azlan Shah

Puan Izawati binti Eni  
Kolej Komuniti Mas Gading

Cik Mornita Anak Deri  
Encik Francis Buchol AK Lasam  
Politeknik Kuching Sarawak

Puan Shahnaz binti Safi'ai  
Kolej Komuniti Jeli

Puan Rozita binti Ibrahim  
Politeknik Port Dickson

Encik Mohd Rafie bin Mohamad Nor  
Kolej Komuniti Baling

***Unit Komunikasi dan Hubungan Korporat  
Jabatan Pendidikan Politeknik & Kolej Komuniti  
2020***