



KETUA SETIAUSAHA NEGARA,  
MALAYSIA,  
*Jabatan Perdana Menteri,  
Aras 4 Timur, Blok A, Bangunan Perdana Putra,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,  
62502 Putrajaya*

*Telefon:* 88881480  
88883381  
*Fax:* 88883382

PMS (S) 18114

17 Disember 2003

Edaran kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian

**Y.Bhg Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin,**

**PENUBUHAN PASUKAN PETUGAS BAGI MENGURANGKAN  
KARENAN BIROKRASI**

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Y.A.B. Perdana Menteri dalam Perutusan Khasnya pada 5 November 2003 telah mengarahkan supaya Y.B. Menteri menubuhkan Pasukan Petugas di kementerian masing-masing dalam usaha untuk mengurangkan karenah birokrasi. Tumpuan utama Pasukan Petugas ini ialah usaha-usaha penambahbaikan sistem dan prosedur kerja yang diguna pakai di kementerian dan agensi-agensi di bawahnya ke arah meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan kepada orang ramai.

3. Y.A.B. Perdana Menteri juga menegaskan bahawa rasuah berlaku dalam pentadbiran Kerajaan kerana wujudnya kerenah birokrasi. Oleh yang demikian, beliau meminta supaya usaha-usaha yang lebih gigih diambil untuk memerangi dan menghapuskan gejala rasuah.

4. Sehubungan dengan itu, Y.Bhg Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin adalah dikehendaki menubuhkan Pasukan Petugas Bagi Mengurangkan Kerenah Birokrasi di kementerian masing-masing. Pasukan Petugas ini hendaklah dipengerusikan oleh Y.B. Menteri dan ahli-ahlinya adalah seperti di **Lampiran A**. Terma rujukan Pasukan Petugas ini pula adalah seperti berikut:

- i. menambah baik sistem dan prosedur kerja bagi memastikan perkhidmatan yang cepat dan cekap kepada pelanggan serta menutup ruang dan peluang untuk amalan rasuah;

- ii. mengkaji dan mengenal pasti undang-undang dan peraturan yang usang yang menjejaskan perkhidmatan yang licin dan berkesan serta memperakukan pindaan-pindaan sewajarnya kepada undang-undang dan peraturan tersebut;
  - iii. mengkaji semula Piagam Pelanggan dan memperakukan penambahbaikan kepada perkhidmatan yang dijanjikan di bawah Piagam Pelanggan berkenaan termasuk membuat analisis terhadap maklum balas yang diperolehi daripada “Borang Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Kaunter”. Contoh Borang adalah seperti di **Lampiran B**; dan
  - iv. mengkaji dan menentukan bekalan peralatan yang perlu bagi meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan kepada orang ramai.
5. Pasukan Petugas ini hendaklah bermesyuarat sekurang-kurangnya sebulan sekali. Selaras dengan arahan Y.A.B. Perdana Menteri juga, Y.Bhg Tan Sri/Datuk/Dato’/Datin adalah diminta mengemukakan laporan suku tahun kepada saya mengenai tindakan-tindakan yang telah diambil bagi mengurangkan kerenah birokrasi serta meningkatkan prestasi kerja di kementerian dan agensi-agensi di bawah jagaan masing-masing. Format laporan maklum balas bagi maksud ini adalah seperti di **Lampiran C**.
6. Saya berharap Y.Bhg Tan Sri/Datuk/Dato’/Datin dapat memberi keutamaan kepada perkara ini dan memaklumkan kepada Y.B. Menteri masing-masing sewajarnya.

Sekian. Terima kasih.

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**

Saya yang menurut Perintah,



**TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN**

**SENARAI ALAMAT  
KETUA SETIAUSAHA KEMENTERIAN**

Y. Bhg Tan Sri Dr. Samsudin bin Hitam  
Ketua Setiausaha  
Kementerian Kewangan (Perbendaharaan)  
Kompleks Kementerian Kewangan  
Presint 2  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
**62592 PUTRAJAYA**  
Tel.:8888 3000/8882 3333  
Fax :8882 4224

Y. Bhg Datuk Alias bin Ali  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Kesihatan,  
Jalan Cenderasari,  
**50590 Kuala Lumpur.**  
Tel.:26923176/26985077  
Fax :26928702

Y. Bhg Datuk Dr. Abdullah bin Mohd. Tahir  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Perusahaan Utama,  
Tingkat 7, Menara Dayabumi,  
Jalan Sultan Hishamuddin,  
**50654 Kuala Lumpur.**  
Tel.:22747553/22747511  
Fax:22749064/22745649/22745014

Y. Bhg Tan Sri Ahmad Fuzi bin Hj. Abdul Razak  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Luar Negeri,  
No. 1, Jalan Wisma Putra, Presint 2,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
**60602 PUTRAJAYA.**  
Tel.: 88874000  
Fax: 88891717

Y. Bhg Dato' Haji Ambrin bin Buang  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Pendidikan,  
Paras 7, Blok J,  
Pusat Bandar Damansara,  
**50604 Kuala Lumpur.**

Tel.: 20986900/20956827

Fax: 20943107

Y. Bhg Dato' Abi Musa Asa'ari bin Mohamed Nor,  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Pertanian,  
Tingkat 4, Wisma Tani,  
Jalan Sultan Salahuddin,  
**50624 KUALA LUMPUR.**

Tel : 2693 8181

Fax : 2691 5208

Y. Bhg Datuk Abdul razak bin Haji Ramli  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri (MITI),  
Tingkat 14, Blok 10  
Kompleks Pejabat Kerajaan,  
Jalan Duta,  
**50622 KUALA LUMPUR.**

Tel : 62018 044/6201 0033

Fax : 6201 2302

Y. Bhg Dato' Sri Aseh bin Haji Che Mat  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Dalam Negeri,  
Aras 13, Blok D1, Parcel D,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
**62502 PUTRAJAYA.**

Tel : 8886 8026

Fax : 8889 1725

Y. Bhg Datuk Dr. halim bin Shafie  
Ketua Setiausaha  
Kementerian Tenaga, Komunikasi & Multimedia  
Tingkat 1, Wisma Damansara,  
Jalan Semantan  
**50668 KUALA LUMPUR.**

Tel : 2095 1777

Fax : 2093 3485

Y. Bhg Datuk Dr. Sulaiman bin Mahbob  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna  
Tingkat 33, Menara Dayabumi,  
Jalan Sultan Hishamuddin

**50623 KUALA LUMPUR**

Tel : 2274 4431/2274 2100

Fax : 2274 4620

Y. Bhg Dato' Zaharah bin Shaari  
Ketua Setiausaha  
Kementerian Pengangkutan,  
Aras 7, Blok D5, Parcel D,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan

**62502 PUTRAJAYA.**

Tel : 8886 6000

Fax : 8889 1667

Y. Bhg Dato' Seri Dr. Arshad bin Hashim,  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Penerangan,  
Tingkat 7, Angkasapuri,  
Bukit Putra

**50610 KUALA LUMPUR**

Tel : 2282 6875/2282 5333

Fax : 2283 4170/2282 1255

Y. Bhg Dato' Azman bin abd Rashid  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Pembangunan Luar Bandar Malaysia,  
Aras 5-9, Blok D9, Parcel D  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan

**62502 PUTRAJAYA**

Tel : 8886 3700

Fax : 8889 2104

Y. Bhg Datuk Leong Ah Hin  
Ketua Setiausaha  
Kementerian sains Teknologi & Alam Sekitar  
Aras 7, Blok C5, Parcel C  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,

**62502 PUTRAJAYA.**

Tel : 8885 8000/8885 8021

Fax : 8888 9000

Y. Bhg Dato' Mohd. Azmi bin Razak  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan,  
Tingkat 36, Menara Dato' Onn, Pusat Dagangan Dunia Putra,  
Jalan Tun Ismail,

**50694 KUALA LUMPUR.**

Tel : 2696 3202/2693 7111  
Fax : 2691 0951

Y. Bhg Dato' Haji Yidris bin Abdullah  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Tanah dan pembangunan Koperasi,  
Tingkat 11, Wisma Tanah,  
Jalan Semarak,  
**50574 KUALA LUMPUR.**  
Tel : 2692 1566  
Fax : 2691 4208

Y. Bhg Dato' Muhammad bin Mohd. Noor  
Timbalan Ketua Setiausaha Kanan  
Jabatan Perdana Menteri  
Aras 4, Blok B8  
Pusat Pentadbiran Kerajaan persekutuan  
**62502 PUTRAJAYA**  
Tel : 8888 1957  
Fax : 8888 3834

Y. Bhg Dato' Dr. Mohd. Yahya bin Nordin  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Sumber Manusia,  
Aras 8 & 9, Blok D3, Parcel D  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,  
**62502 PUTRAJAYA.**  
Tel : 8886 5000/8886 5021  
Fax : 8889 2402

Y. Bhg Dato' Lokman Hakim bin Mohd. Jasan,  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan,  
Blok K, Paras 5 Utara,  
Pusat Bandar Damansara,  
**50782 KUALA LUMPUR.**  
Tel : 2094 7381  
Fax : 2093 3529

Y. Bhg Datuk Zakiah binti Hashim,  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Pembangunan Usahawan,  
Tingkat 26, Medan MARA,  
Jalan Raja Laut,  
**50652 KUALA LUMPUR.**  
Tel : 26992 5576/2698 5022

Fax : 2691 7623/2694 0850

Y. Bhg Dato' Izzuddin bin Dali  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Kerja Raya,  
Jalan Sultan Salahuddin,  
**50580 KUALA LUMPUR.**  
Tel : 2711 1100  
Fax : 2711 6564

Y. Bhg Dato' Dr. Manogran  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat,  
Tingkat 20, Wisma Bumi Raya,  
Jalan Raja laut,  
**50562 KUALA LUMPUR.**  
Tel : 2692 6669/2692 5022  
Fax : 2698 6900

Y. Bhg Datuk Subhan bin Jasmon  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Pertahanan,  
Jalan Padang Tembak,  
**50634 KUALA LUMPUR.**  
Tel : 2691 6464/2692 1333  
Fax : 2698 4664

Y. Bhg Dato' Talaat bin Haji Husain  
Ketua Setiausaha,  
Kementerian Belia dan Sukan,  
Jalan Dato' Onn,  
**50570 KUALA LUMPUR**  
Tel : 2693 2255/ 2692 9341  
Fax : 2693 2549

Y. Bhg Datin Faizah bt. Mohd. Tahir  
Ketua Setiausaha  
Kementerian Pembangunan Wanita dan Keluarga  
Tingkat 5, Blok E,  
Kompleks Bukit Perdana  
Jalan Dato' Onn  
**50515 KUALA LUMPUR.**  
Tel : 2691 5650/2693 0095  
Fax : 2693 4740/2693 4982

**KEAHLIAN PASUKAN PETUGAS  
BAGI MENGURANGKAN KARENAH BIROKRASI**

Pengerusi : Y. B. Menteri

- Ahli:
- i. Ketua Setiausaha Kementerian;
  - ii. Ketua-ketua Bahagian Kementerian;
  - iii. Ketua-ketua Jabatan Di Bawah Kementerian;
  - iv. Ketua-ketua Eksekutif Badan Berkanun di Bawah Kementerian;
  - v. Pegawai Undang-undang Kementerian; dan
  - vi. Pegawai-pegawai lain yang difikirkan sesuai.

Urus Setia: Bahagian Dasar dan Perancangan Kementerian atau Bahagian lain yang difikirkan sesuai.

**LOGO JABATAN**

**CONTOH**

**BORANG KEPUASAN PELANGGAN  
BAGI PERKHIDMATAN KAUNTER**

(Pandangan tuan/puan amatlah dihargai)

1. Layanan yang saya terima semasa berurusan di kaunter adalah:

Cemerlang

Amat Baik

Memuaskan

Tidak memuaskan

2. Jika tidak memuaskan, nyatakan mengapa:

.....  
.....  
.....

3. PANDANGAN/CADANGAN

Cadangan saya untuk memperbaiki tahap perkhidmatan:

.....  
.....  
.....

Jenis Urusan: .....

No. Kaunter: .....

Tarikh & Masa: .....

Sila masukkan Borang ini ke dalam Peti Cadangan

---

TERIMA KASIH DI ATAS KERJASAMA DAN MAKLUM BALAS YANG DIBERIKAN

**LAPORAN MAKLUM BALAS  
PASUKAN PETUGAS BAGI MENGURANGKAN KARENAH BIROKRASI**

Nama Kementerian: .....

<b>Bil.</b>	<b>Perkara</b>	<b>Kedudukan/Amalan Masa Kini</b>	<b>Penambahbaikan</b>	<b>Status Pelaksanaan Penambahbaikan</b>
1.	Nyatakan sistem/prosedur kerja yang dikenal pasti bagi tujuan penambahbaikan.	Nyatakan perkara-perkara seperti tujuan sistem dan prosedur yang berkenaan, syarat-syarat untuk permohonan lesen dan kelulusan yang berkaitan, borang-borang yang digunakan, prestasi perkhidmatan pada masa ini dan masalah/isu seperti kelewatan yang dihadapi oleh pelanggan.	Nyatakan penambahbaikan yang diperkenalkan seperti penyeragaman prosedur, penurunan kuasa, penjimatan masa, pengurangan borang dan pengenalan borang dan lesen komposit, tambahan saluran perkhidmatan termasuk saluran elektronik dan faedah lain yang dapat dinikmati oleh pelanggan.	Nyatakan tahap pelaksanaan penambahbaikan.
2.	Nyatakan Akta/Peraturan yang dikenal pasti untuk dipinda dan tujuan Akta/Peraturan tersebut.	Nyatakan sebab-sebab Akta/peraturan tersebut perlu dipinda.	Nyatakan cadangan pindaan Akta/Peraturan dan faedah yang akan diperolehi.	Nyatakan tahap pelaksanaan cadangan pindaan Akta/Peraturan.

3.	Nyatakan janji perkhidmatan dalam Piagam Pelanggan yang dikaji semula dan ditambah baik serta membuat analisis terhadap maklum balas yang diperoleh daripada “Borang Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Kaunter”.	Nyatakan norma atau standard masa kini di bawah janji perkhidmatan yang berkenaan dan <i>service gaps</i> yang telah dikenal pasti melalui penelitian pengurusan, audit dalaman serta maklum balas daripada pelanggan.	Nyatakan norma atau standard baru seperti pengurangan tempoh masa kelulusan, masa menunggu pelanggan dan sebagainya.	Nyatakan tahap pelaksanaan janji baru dalam Piagam Pelanggan dan penambahbaikan kepada perkhidmatan kaunter.
4.	Nyatakan peralatan yang digunakan bagi menyampaikan perkhidmatan tertentu.	Nyatakan tahap penggunaan peralatan masa kini dan kesannya kepada penyampaian perkhidmatan.	Nyatakan bekalan peralatan tambahan atau peralatan baru yang diperlukan untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan.	Nyatakan status tindakan yang diambil untuk memperoleh peralatan tambahan/baru.

Salinan Kepada:

Y. Bhg Datin Paduka Nazariah binti Mohd Khalid  
Ketua Pengarah  
Unit Pemodenan dan Perancangan Pengurusan Malaysia  
Jabatan Perdana Menteri  
Aras 6, Blok B2  
Kompleks Jabatan Perdana Menteri  
**62502 PUTRAJAYA.**

Y. Bhg Dato' Majidah bte Dato' Abdul Majid  
Timbalan Ketua Setiausaha Negara (Kabinet)  
Jabatan Perdana Menteri  
Aras 4 Timur, Bangunan Perdana Putera  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
**62502 PUTRAJAYA.**  
Tel.: 8888 1957  
No. Faks: 8888 3320