

GLOSARI

PANDUAN MENGENAI TERMA - TERMA YANG
DIGUNAKAN DALAM INISIATIF BPR DI SEKTOR AWAM

MAMPU

Bersama Melaksana Transformasi®

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
TUJUAN	3
SKOP	3
A – B	4
C – D	10
J – K	14
M – O	21
P – T	25
PENUTUP	33
JADUAL	5
Jadual 1: Contoh Jadual Dokumentasi Proses Kerja Sedia Ada (<i>As-Is</i>) bagi Lesen Premis Perniagaan oleh PBT X yang mengandungi Aktiviti	
Jadual 2: Contoh Jadual Dokumentasi Proses Kerja Sedia Ada (<i>As-Is</i>) bagi Lesen Premis Perniagaan oleh PBT X yang mengandungi Aktor	7
Jadual 3: Contoh Ringkasan Penemuan dan Cadangan Penambahbaikan bagi Lesen Premis Perniagaan oleh PBT X	35
Jadual 4: Contoh Jadual Dokumentasi Proses Kerja Sedia Ada (<i>As-Is</i>) bagi Lesen Premis Perniagaan oleh PBT X	14
RAJAH	12
Rajah 1: Contoh Carta Alir Proses Kerja Sedia Ada (<i>As-Is</i>) Lesen Premis Perniagaan oleh PBT X yang mengandungi Aktor, Aktiviti, Masa Diambil (MD) dan Masa Proses (MP)	

TUJUAN

Glosari ini disediakan bertujuan untuk dijadikan sebagai panduan kepada Sektor Awam mengenai istilah-istilah yang digunakan oleh MAMPU di dalam khidmat rundingan Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja yang lebih dikenali sebagai *Business Process Reengineering* atau singkatannya BPR.

Panduan ini diolah dengan menggunakan perkataan-perkataan yang ringkas dan mudah difahami agar ianya dapat meningkatkan pemahaman pembaca terhadap istilah-istilah BPR secara lebih mendalam.

SKOP

Rangkuman glosari ini meliputi istilah-istilah yang digunakan dalam Buku Manual Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja (bagi sektor awam), Buku Kit Kerja Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja yang diterbitkan oleh MAMPU serta slaid pembentangan, templat-templat, ceramah-ceramah, laporan-laporan khidmat konsultansi yang digunakan dan dijalankan oleh MAMPU.



Agensi

Agensi atau agensi awam bermaksud Kementerian, Jabatan (Persekutuan dan Negeri), Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri), dan Pihak Berkuasa Tempatan, sama ada keseluruhan organisasi agensi berkenaan ataupun sebahagian daripadanya.

Agensi yang dirujuk

Agensi yang dirujuk oleh pihak pemberi kelulusan bagi mendapatkan ulasan atau surat sokongan sebelum sesuatu permohonan diluluskan.

Contoh:

Bahagian Analisa Cukai (BAC) Kementerian Kewangan perlu mendapatkan ulasan daripada pihak Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) terlebih dahulu sebelum meluluskan Lesen Ejen Cukai. Dalam kes ini, LHDN adalah agensi yang dirujuk oleh BAC.

Aktiviti

Tugasan-tugasan yang dilaksanakan oleh seorang aktor bagi menyempurnakan suatu kitaran proses kerja seperti di **Jadual 1**.

Jadual 1:

Contoh Jadual Dokumentasi Proses Kerja Sedia Ada (*As-Is*) bagi Lesen Premis Perniagaan oleh PBT X yang mengandungi aktiviti-aktiviti dari peringkat awal hingga akhir bagi setiap kelulusan.

Kod Aktiviti	Aktiviti	Aktor	Masa	
			Diambil (MD)	Pemrosesan (MP)
A	Kemuka permohonan	Pemohon	-	-
B	Semak permohonan & Catat dalam Buku Pendaftaran Lesen perniagaan	Pembantu Tadbir	2 Hari	30 minit
C	Pengesahan permohonan	Penolong Pegawai Kesihatan Persekitaran	1 Hari	30 minit
D	Tetapkan kadar bayaran lesen perniagaan	Penolong Pegawai Kesihatan Persekitaran	1 Hari	10 minit
E	Tandatangan surat kelulusan dan tuntutan	Selfusaha	1 Hari	5 minit
F	Rekod dalam Senarai Induk Lesen Perniagaan & Kemaskini fail dan kertas mini	Pembantu Tadbir	4 Jam	25 minit
G	Bayar	Pemohon	-	-
H	Hantar surat/notis	Penghantar notis	4 Jam	5 minit
I	Proses Bayaran & Cetakan Lesen	Pembantu Tadbir	1 Hari	10 minit
J	Terima Lesen	Pemohon	-	-
JUMLAH MASA			7 Hari	115 minit

Kategori aktiviti terbahagi kepada dua (2) iaitu:

- **Aktiviti nilai tambah**

Aktiviti yang memberi pulangan positif terhadap pelaburan sumber dan tidak boleh dihapuskan kerana ianya akan menjejaskan proses kerja. Ianya merupakan aktiviti yang sanggup dibayar dan ditunggu oleh pelanggan.

Contoh:

Aktiviti yang jelas tujuannya dan perlu dilakukan seperti aktiviti semakan permohonan untuk kali pertama sebelum memperakukannya untuk kelulusan.

- **Aktiviti tiada nilai tambah**

Aktiviti yang memberi pulangan sifar atau negatif terhadap pelaburan sumber dan biasanya boleh dihapuskan tanpa melemahkan proses kerja. Ianya merupakan aktiviti yang tiada nilai bagi pelanggan.

Contoh:

Aktiviti yang bertindih dan dilakukan berulang kali seperti semakan dokumen yang sama oleh Pembantu Tadbir dan kemudiannya oleh Pegawai.

Aktor

Pihak / individu yang terlibat atau yang diberi tanggungjawab dalam melaksanakan sesuatu aktiviti seperti di **Jadual 2** di bawah:

Jadual 2:

Contoh Jadual Dokumentasi Proses Kerja Sedia Ada (*As-Is*) bagi Lesen Premis Perniagaan oleh PBT X yang mengandungi aktor-aktor yang terlibat dalam kelulusan lesen berkeajaan.

Kod Aktiviti	Aktiviti	Aktor	Masa	
			Diambil (MD)	Pemprosesan (MP)
A	Kemuka permohonan	Pemohon	-	-
B	Semak permohonan & Catat dalam Buku Pendaftaran Lesen perniagaan	Pembantu Tadbir	2 Hari	30 minit
C	Pengesahan permohonan	Penolong Pegawai Kesihatan Persekitaran	1 Hari	30 minit
D	Tetapkan kadar bayaran lesen perniagaan	Penolong Pegawai Kesihatan Persekitaran	1 Hari	10 minit
E	Tandatangan surat kelulusan dan tuntutan	Setiausaha	1 Hari	5 minit
F	Rekod dalam Senarai Induk Lesen Perniagaan & Kemaskini fail dan kertas minit	Pembantu Tadbir	4 Jam	25 minit
G	Bayar	Pemohon	-	-
H	Hantar surat/notis	Penghantar notis	4 Jam	5 minit
I	Proses Bayaran & Cetakan Lesen	Pembantu Tadbir	1 Hari	10 minit
J	Terima Lesen	Pemohon	-	-
JUMLAH MASA			7 Hari	115 minit

Amalan Terbaik (*Best Practices*)

Kaedah, teknik, metodologi, proses atau aktiviti yang telah menghasilkan pencapaian yang lebih hebat dari yang lain secara konsisten. Ia juga dijadikan sebagai penanda aras oleh agensi lain bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan.

Analisis Jurang (*Gap Analysis*)

Kaedah atau teknik bagi menilai jurang di antara perkhidmatan / keadaan sedia ada dengan perkhidmatan / keadaan yang hendak dicapai.

Berdasarkan analisis jurang yang telah dibuat, cadangan penambahbaikan dan kaedah bagi melaksanakan cadangan penambahbaikan tersebut boleh dikemukakan untuk pertimbangan

dan kelulusan.

As-Is

Merujuk kepada proses / struktur / keadaan semasa atau sedia ada.

Automasi

Kaedah pengkomputeran yang menggantikan kaedah konvensional (*manual*) bagi meningkatkan kecekapan dan mempercepatkan proses pengeluaran kelulusan.

Kaedah automasi merangkumi antaranya pembangunan sistem dan perkhidmatan dalam talian (*online*) seperti:

- pertanyaan;
- penghantaran permohonan (*e-submission*);
- pembayaran (*e-payment*);
- pemprosesan permohonan;
- penjejakan (*tracking*); dan
- pencetakan kelulusan secara dalam talian (*online*).



Borang

Dokumen permohonan yang perlu diisi oleh pemohon sama ada secara *manual* atau secara *online* untuk dikemukakan kepada agensi yang mengeluarkan kelulusan.

Business Process Reengineering (BPR) / Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja (PPPK)

Analisis dan reka bentuk semula aliran kerja dan proses di dalam atau merentasi sesuatu organisasi secara radikal dan berimpak tinggi bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan Sektor Awam. Ia melibatkan perubahan budaya kerja di semua peringkat proses dan prosedur kerja bagi mencapai prestasi yang lebih tinggi dari aspek kos, kualiti, perkhidmatan dan masa.

Business Case

Keadaan yang mengandungi asas-asas bagi melaksanakan penambahbaikan terhadap proses kerja sedia ada. Antara asas-asas yang menyokong adalah masalah proses sedia ada, jumlah aduan yang tinggi serta perubahan keperluan stakeholders.



Cadangan penambahbaikan

Cadangan penambahbaikan yang dibincangkan semasa sesi perekayasaan bagi memantapkan proses kerja sedia ada untuk dilaksanakan seperti pemendekan tempoh masa proses kelulusan, mengkomposit borang-borang, penurunan kuasa dan sebagainya.

Caj / Fi / Bayaran

Caj / Fi / Bayaran yang telah ditetapkan sama ada secara pentadbiran atau pun perundangan kepada pemohon bagi mendapatkan kelulusan.

Ianya diklasifikasikan kepada 3 kategori iaitu:

- **Caj / Fi / Bayaran Borang**

Bayaran yang dikenakan bagi mendapatkan borang permohonan.

- **Caj / Fi / Bayaran Proses**

Bayaran yang dikenakan bagi tujuan pemprosesan permohonan. Bayaran tersebut tidak akan dikembalikan sekiranya permohonan gagal.

- **Caj / Fi / Bayaran Kelulusan**

Bayaran yang dikenakan untuk mendapatkan kelulusan setelah permohonan diluluskan.

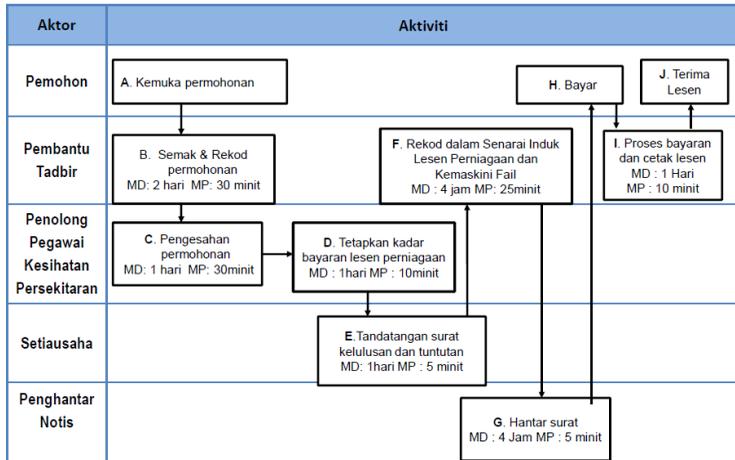
Contoh perbezaan caj /fi /bayaran borang, proses dan kelulusan boleh dilihat di **Jadual 3** (lihat **Lampiran**).

Carta Alir

Pemetaan aktiviti-aktiviti bagi sesuatu proses kerja dalam bentuk gambar rajah berdasarkan Jadual Dokumentasi seperti di **Rajah 1** di bawah.

Rajah 1:

Contoh Carta Alir Proses Kerja Sedia Ada (*As-Is*) Lesen Premis Perniagaan oleh PBT X yang mengandungi Aktor, Aktiviti, Masa Diambil (MD) dan Masa Proses (MP).





Dokumen Sokongan

Dokumen-dokumen tambahan (selain daripada borang permohonan) yang diperlukan oleh agensi daripada pemohon semasa memproses permohonan untuk kelulusan.

Contoh:

- Salinan kad pengenalan
- Sijil Pendaftaran Syarikat
- Laporan EIA (*Environmental Impact Assessment*)



Jadual Dokumentasi Proses

Mendokumentasikan aktiviti-aktiviti secara terperinci bagi sesuatu proses dalam bentuk jadual yang mengandungi Kod Aktiviti, keterangan mengenai aktiviti-aktiviti yang dijalankan mengikut urutan, Aktor dan Masa yang diambil bagi menyempurnakan aktiviti-aktiviti tersebut seperti di **Jadual 4** di bawah.

Jadual 4:

Contoh Jadual Dokumentasi Proses Kerja Sedia Ada (*As-Is*) bagi Lesen Premis Perniagaan oleh PBT X.

Kod Aktiviti	Aktiviti	Aktor	Masa	
			Diambil (MD)	Pemrosesan (MP)
A	Kemuka permohonan	Pemohon	-	-
B	Semak permohonan & Catat dalam Buku Pendaftaran Lesen perniagaan	Pembantu Tadbir	2 Hari	30 minit
C	Pengesahan permohonan	Penolong Pegawai Kesihatan Persekitaran	1 Hari	30 minit
D	Tetapkan kadar bayaran lesen perniagaan	Penolong Pegawai Kesihatan Persekitaran	1 Hari	10 minit
E	Tandatangan surat kelulusan dan tuntutan	Setiausaha	1 Hari	5 minit
F	Rekod dalam Senarai Induk Lesen Perniagaan & Kemaskini fail dan kertas minit	Pembantu Tadbir	4 Jam	25 minit
G	Bayar	Pemohon	-	-
H	Hantar surat/notis	Penghantar notis	4 Jam	5 minit
I	Proses Bayaran & Cetakan Lesen	Pembantu Tadbir	1 Hari	10 minit
J	Terima Lesen	Pemohon	-	-
JUMLAH MASA			7 Hari	115 minit



Kaedah Permohonan

Kaedah membuat permohonan kelulusan yang boleh dilakukan oleh pemohon melalui kaunter, kiosk, surat, faks, emel atau *online*.

Kajian Impak

Penilaian terhadap kecekapan dan keberkesanan pelaksanaan penambahbaikan yang dibuat terhadap organisasi dan pelanggan dalam satu tempoh yang ditetapkan.

Kajian kepuasan pelanggan

Penilaian yang dijalankan dari semasa ke semasa bagi mengetahui sama ada pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang diterima daripada agensi. Ianya boleh dijalankan secara bersemuka, melalui telefon, email, internet, atau berbentuk soal selidik (*survey*).

Data yang dikumpulkan ini kemudiannya digunakan untuk menganalisis sama ada penambahbaikan terhadap operasi perkhidmatan perlu dibuat atau tidak bagi meningkatkan lagi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kelulusan

Suatu bentuk kebenaran yang diberikan kepada pemohon oleh agensi yang terlibat ke atas permohonan yang dikemukakan seperti Lesen, Permit, Surat Kebenaran, Surat Kelulusan, Pendaftaran dan Sijil.

Contoh:

- Lesen Hak Cipta / Membeli Dokumen Geospacial Terperingkat yang dikeluarkan oleh Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia.
- Permit Eksport Mineral dan Bahan Batuan yang dikeluarkan oleh Bahagian Mineral dan Geosains.
- Surat Kebenaran Melombong yang dikeluarkan oleh Jabatan Mineral dan Geosains.
- Surat Kelulusan Pengendalian Kursus Pengajian yang dikeluarkan oleh Kementerian Pengajian Tinggi.
- Pendaftaran Arkitek Profesional yang dikeluarkan oleh Lembaga Arkitek Malaysia.
- Sijil Pengajar Institusi Memandu yang dikeluarkan oleh Jabatan Pengangkutan Jalan.

Jenis kelulusan:

- **Kelulusan Individu**

Kelulusan secara tunggal (*stand-alone*) yang dikeluarkan

	<p>oleh agensi bagi permohonan terhadap satu jenis aktiviti sahaja.</p>
	<p>Contoh:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lesen Jualan Langsung Di Bawah Akta Jualan Langsung 1993 yang dikeluarkan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi & Kepenggunaan. ➤ Lesen Pemakai Racun Makhluk Perosak yang dikeluarkan oleh Jabatan Pertanian. ➤ Permit CITES yang dikeluarkan oleh Jabatan Perikanan.
	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Kelulusan Komposit</u> <p>Beberapa kelulusan bagi pelbagai jenis aktiviti yang disatukan dibawah satu (1) kelulusan mengikut tajuk utama perjenisan aktiviti</p>
	<p>Contoh:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lesen Perniagaan dan Lesen Papan Iklan dikompositkan menjadi Lesen Premis Perniagaan. Ianya dikeluarkan oleh Lembaga Kemajuan Johor Tenggara. ➤ Lesen Import / Eksport / Borong / Borong Premis Persendirian / Runcit dalam Kompleks LKIM dikompositkan menjadi Lesen untuk Mengimport, Mengeksport dan Berniaga Ikan dalam Kawasan Pemasaran Ikan. Ianya dikeluarkan oleh Lembaga

	Kemajuan Ikan Malaysia.
	<p><u>Kelulusan Pre-requisite</u></p> <p>Kelulusan yang wajib diperoleh bagi memenuhi syarat yang dikenakan dalam memohon kelulusan lain.</p>
	<p>Contoh:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Permit Memasang Sistem Kultur Laut merupakan kelulusan <i>pre-requisite</i> bagi Lesen Sistem Kultur Laut.
	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Kelulusan Mandatori</u> <p>Kelulusan yang wajib diperoleh oleh pemohon sebelum menjalankan aktiviti-aktiviti yang disyaratkan kelulusan dibawah perundangan atau pentadbiran.</p>
	<p>Contoh:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Permit Pasar Tani yang dikeluarkan oleh Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan.
	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Kelulusan Opsyenal</u> <p>Kelulusan yang tidak wajib oleh perundangan atau pentadbiran bagi menjalankan aktiviti tertentu. Walau bagaimanapun pemohon digalakkan untuk memperoleh kelulusan tersebut bagi menambah nilai perkhidmatan.</p>
	<p>Contoh:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sijil <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i> (HACCP) dan Skim Pensijilan <i>Good Manufacturing Practice</i>

(GMP) yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesihatan.

Komponen Perekayasaan

Aspek-aspek utama yang dianalisis terhadap sesuatu proses yang direkayasa seperti:

- 1) Tempoh masa kelulusan / piagam pelanggan.
- 2) Caj / bayaran yang dikenakan.
- 3) Borang yang digunakan.
- 4) Tempoh sah laku yang ditetapkan.
- 5) Dokumen sokongan yang perlu disertakan.
- 6) Agensi yang perlu dirujuk untuk mendapat ulasan.
- 7) Perundangan yang terlibat.
- 8) Kaedah permohonan yang disediakan.
- 9) Peringkat kelulusan yang terlibat.
- 10) Proses pembaharuan

Komposit

Menggabung / menyatukan beberapa kelulusan atau borang kepada hanya satu kelulusan atau borang.

Contoh:

- Kelulusan Penubuhan Universiti / Kolej Universiti

	<p>dan Kelulusan Penibuhan Kolej dikompositkan menjadi Kelulusan Penubuhan IPTS. Ianya dikeluarkan oleh Kementerian Pengajian Tinggi.</p>
--	---



Mandatori

Mesti atau wajib dipatuhi mengikut perundangan atau pentadbiran bagi membolehkan pelanggan dibenarkan menjalankan sesuatu aktiviti.

Contoh:

- Lesen Agensi Pekerjaan Swasta yang dikeluarkan oleh Jabatan Tenaga Kerja.

Masa

Masa yang dimaksudkan dalam BPR / PPPK adalah:

- **Masa Diambil (MD)**

Masa atau tempoh yang biasa diperlukan untuk menyempurnakan sesuatu aktiviti. MD mengambil kira masa keseluruhan termasuk masa daripada aktiviti sampingan yang tidak menambah nilai seperti masa menunggu (*waiting*), masa rehat (*idle*), masa pergerakan (*transportation*) dan gangguan-gangguan lain yang biasa dihadapi semasa aktiviti tersebut sedang dilaksanakan.

- **Masa Pemrosesan (MP)**

Masa atau tempoh memproses sebenar yang diperlukan bagi setiap aktiviti. MP hanya mengukur masa minimum yang diperlukan untuk menyiapkan sesuatu aktiviti tanpa mengambil kira gangguan dan masa daripada aktiviti sampingan yang tidak menambah nilai.

- **Masa Kitaran (Cycle time)**

Jumlah masa yang diambil (MD) untuk menyempurnakan sesuatu proses kerja yang terdiri daripada beberapa aktiviti bermula permohonan dikemukakan oleh pemohon sehingga kelulusan dikeluarkan oleh agensi (*end-to-end*) seperti di **Jadual 5** di bawah.

Jadual 5:

Contoh Jadual Dokumentasi Proses Kerja Sedia Ada (*As-Is*) bagi Lesen Premis Perniagaan oleh PBT X yang mengandungi Masa Diambil, Masa Pemrosesan dan Masa Kitaran.

Kod Aktiviti	Aktiviti	Aktor	Masa	
			Diambil (MD)	Pemprosesan (MP)
A	Kemuka permohonan	Pemohon	-	-
B	Semak permohonan & Catat dalam Buku Pendaftaran Lesen perniagaan	Pembantu Tadbir	2 Hari	30 minit
C	Pengesahan permohonan	Penolong Pegawai Kesihatan Persekitaran	1 Hari	30 minit
D	Tetapkan kadar bayaran lesen perniagaan	Penolong Pegawai Kesihatan Persekitaran	1 Hari	10 minit
E	Tandatangan surat kelulusan dan tuntutan	Setiausaha	1 Hari	5 minit
F	Rekod dalam Senarai Induk Lesen Perniagaan & Kemaskini fail dan kertas minit	Pembantu Tadbir	4 Jam	25 minit
G	Bayar	Pemohon	-	-
H	Hantar surat/notis	Penghantar notis	4 Jam	5 minit
I	Proses Bayaran & Cetakan Lesen	Pembantu Tadbir	1 Hari	10 minit
J	Terima Lesen	Pemohon	-	-
JUMLAH MASA			7 Hari	115 minit

Bagi aktiviti B, masa diambil oleh (MD) Pembantu Tadbir menyemak dokumen permohonan dan merekod dalam buku pendaftaran adalah 2 hari iaitu termasuk masa menunggu, masa pergerakan dan sebagainya. Manakala masa proses (MP) yang sebenar dilakukan bagi aktiviti tersebut adalah 30 minit sahaja. Masa kitaran (*cycle time*) bagi Kelulusan Lesen Premis Perniagaan pula adalah 7 hari.



Opsyenal

Perkara yang tidak wajib atau ditetapkan / dimestikan mengikut perundangan / pentadbiran namun pelanggan digalakkan untuk memperolehnya.

Contoh:

- Kelulusan Mencetak Label yang dikeluarkan oleh Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan.



Pasukan BPR / PPPK

Pasukan yang dilantik oleh agensi dan terdiri daripada pegawai yang terlibat secara langsung terhadap proses kerja yang direkayasa dan bertanggungjawab bagi merancang, menganalisa, menyediakan cadangan penambahbaikan dan fungsi-fungsi lain yang ditetapkan dalam terma rujukan pasukan.

Tempoh Pelaksanaan cadangan BPR / PPPK

- **Jangka Pendek (*Quickwins*)**

Cadangan penambahbaikan yang boleh dilaksanakan dalam jangka masa yang pendek (3 hingga 6 bulan) dan lazimnya tidak melibatkan pindaan perundangan, pengstruktur organisasi atau pengubahsuaian sistem.

Contoh:

Cadangan pengurangan dokumen sokongan seperti keperluan salinan dan sijil Akademik (Sijil Pelajaran Malaysia) untuk pengiktirafan sebagai Pegawai Perubatan.

- **Jangka Panjang (*Long term*)**

Cadangan penambahbaikan yang memerlukan masa yang

lebih panjang untuk dilaksanakan (lebih dari 6 bulan).

Contoh:

Penambahbaikan yang melibatkan pindaan perundangan atau peraturan seperti penurunan kuasa pelulus.

Pelulus

Pihak / individu yang diberi kuasa untuk meluluskan sesuatu permohonan.

Pembaharuan kelulusan

Proses memperbaharui kelulusan yang telah tamat tempoh sah laku.

Pemilik proses

Pihak / individu yang bertanggungjawab dan menggunakan sesuatu proses atau perkhidmatan.

Pemohon / Pelanggan

Syarikat / individu yang mengemukakan permohonan bagi sesuatu kelulusan.

Pengurusan Perubahan (*Change Management*)

Proses untuk melibatkan dan meyakinkan pihak-pihak yang bertanggungjawab untuk berubah atau menerima perubahan dalam melaksanakan penambahbaikan bagi mencapai sesuatu objektif.

Contoh:

- Pihak-pihak yang bertanggungjawab melaksanakan pemendekkan tempoh masa memproses kelulusan daripada 30 hari kepada 7 hari perlu dilibatkan dan diberi pemahaman rasional perubahan untuk mendapatkan komitmen mereka. Pihak yang terlibat melibatkan individu dari unit / bahagian / agensi yang sama atau berlainan termasuk juga pelanggan kepada proses yang berkenaan.

Penilaian Keberkesanan BPR / PPPK

Membuat penilaian terhadap cadangan penambahbaikan yang telah dilaksanakan bagi mengesahkan sama ada ianya mencapai matlamat yang telah ditetapkan.

Penurunan kuasa melulus

Keputusan untuk menurunkan kuasa melulus daripada pegawai-pegawai atasan kepada pegawai bawahan dalam sesebuah

agensi bagi mempertingkatkan kecekapan sesuatu proses khususnya kepantasan membuat keputusan.

Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja (PPPK)

Rujuk definisi *Business Process Reengineering (BPR)* pada muka surat 9.

Peringkat kelulusan

Peringkat agensi / pegawai yang membuat keputusan terhadap permohonan sama ada di Ibu Pejabat / Negeri / Cawangan dan sebagainya atau oleh Ketua Pengarah / Timbalan Ketua Pengarah / Pengarah dan sebagainya.

Contoh:

- Peringkat kelulusan bagi Lesen Membeli Benih Kerang dan Lesen Membeli Kerang di bawah Akta Perikanan 1985 (Peraturan-Peraturan Perikanan (Pemuliharaan dan Kultur Kerang) 2002) adalah di peringkat Ketua Daerah Perikanan.
- Peringkat kelulusan bagi Lesen Import dan Lesen Eksport di bawah Akta Kastam 1967 (Perintah Kastam Larangan Mengenai Eksport 2008) adalah di peringkat Cawangan.

Perundangan

Undang-undang dan peraturan yang telah digubal oleh badan penggubalan undang-undang seperti Akta Racun Makhluk Perosak 1974 (Kaedah-Kaedah Racun Makhluk Perosak (Pengendali Kawalan Makhluk Perosak)) bagi Lesen Pemakai Racun Makhluk Perosak.

Piagam Pelanggan

Satu komitmen bertulis organisasi terhadap penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan melalui pendekatan yang terbuka, jelas dan telus. Ia juga merupakan satu jaminan untuk menyampaikan perkhidmatan mengikut standard kualiti yang ditetapkan. Manakala, dari sudut pelanggan pula, ia memberi jaminan terhadap tahap kualiti perkhidmatan yang dijanjikan.

- Sumber: Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil 1/2008

Proses kerja

- Proses Sedia-Ada (*As-Is*)

Proses dan prosedur kerja semasa yang diamalkan oleh agensi.

- Proses Baharu (*To-Be*)

Proses dan prosedur kerja baharu yang telah ditambahbaik melalui BPR / PPPK.



Simulasi

Pelaksanaan cadangan penambahbaikan kerja baharu dalam keadaan terkawal (*controlled environment*) sebelum dilaksanakan dalam keadaan sebenar (*real environment*).

Sistem *Information and Communication Technology* (ICT)

Sistem pengkomputeran dan perisian / aplikasi yang digunakan untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, meminda, melihat dan mendapatkan maklumat tanpa mengira tempat dan waktu bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan.



Tanda Aras (*Benchmark*)

Satu tahap atau standard yang digunakan sebagai rujukan untuk menilai prestasi atau kualiti sesebuah agensi.

Tempoh Masa Kelulusan

Rujuk definisi **Masa Kitaran (*Cycle Time*)** pada muka surat 22.

Tempoh Sah Laku

Jangka masa yang telah diluluskan oleh agensi bagi pemohon melaksanakan aktiviti yang dipohon secara sah disisi undang-undang.

To-Be

Merujuk kepada proses / struktur / keadaan baharu yang ditambah baik.

PENUTUP

Dengan penerbitan glosari ini diharap penjawat awam akan memahami istilah-istilah perekeyasaan dengan lebih mudah apabila melaksanakan perekayasaan di agensi masing-masing.

Lampiran

Jadual 3:

Contoh Ringkasan Penemuan dan Cadangan Penambahbaikan bagi Lesen Premis Perniagaan oleh PBT X.

Nama Kelulusan	Lesen Perniagaan	
	Sedia ada (<i>As-Is</i>)	Baharu (<i>To-Be</i>)
1. Jenis Lesen <ul style="list-style-type: none"> • Komposit / Individu • Pre-Requisite / Mandatori / Opsyenal 	<ul style="list-style-type: none"> • Individu - Lesen dikeluarkan secara individu atas nama setiap aktiviti perniagaan yang dipohon, justeru dikira satu aktiviti satu lesen - Lesen papan tanda/papan iklan dipohon dan dikeluarkan secara berasingan selepas lesen perniagaan • Mandatori 	<ul style="list-style-type: none"> • Komposit - Lesen perniagaan dan lesen papan tanda/papan iklan dikompositkan kepada satu lesen - Aktiviti perniagaan diklusterkan kepada 4 kategori (Zon Khas/ Premis/ Kewangan/ Aktiviti) di bawah 1 lesen perniagaan • Mandatori
2. Tempoh masa memproses	<ul style="list-style-type: none"> i. Perniagaan Tidak berisiko: 7 hari bekerja ii. Perniagaan Berisiko: 30 hari bekerja iii. Lesen Papan Iklan: 7 hari bekerja selepas lesen perniagaan dikeluarkan <p>(Rujuk jadual dokumentasi dan carta alir proses kerja sedia ada)</p>	<ul style="list-style-type: none"> i. Perniagaan Tidak Berisiko: 1 hari bekerja ii. Perniagaan Berisiko: 10 hari bekerja <p>•Pengurangan tempoh proses sebanyak 86% (tidak berisiko) dan 67% (berisiko).</p> <p>(Rujuk jadual dokumentasi dan carta alir proses kerja baharu)</p>
3. Caj / bayaran (RM) <ul style="list-style-type: none"> • Borang • Proses • Kelulusan 	<ul style="list-style-type: none"> • Borang – Percuma • Proses – RM10.00 (Lesen Perniagaan) dan RM10.00 (Lesen Papan Iklan) • Kelulusan – Kadar fi minimum mengikut kawasan dan jenis perniagaan mengikut Undang-Undang Kecil Tred, Perniagaan dan Perindustrian 1990, Fi Lesen Papan Iklan mengikut Undang-Undang Kecil Papan Tanda/Papan iklan 1990 	<ul style="list-style-type: none"> • Borang – Percuma • Proses – RM20.00 • Kelulusan – Caj/Bayaran kelulusan diseragamkan untuk semua kawasan dan mengikut kelulusan premis serta kategori perniagaan <p>-Pindaan ke atas Jadual Fi dalam Undang-Undang Kecil Pelesenan Tred, Perniagaan dan Perindustrian 1990.</p>
4. Borang <ul style="list-style-type: none"> • Nama • Komposit / Individu 	<ul style="list-style-type: none"> i. Borang Permohonan Lesen Perniagaan ii. Borang Permohonan Lesen Papan Iklan • Individu 	<ul style="list-style-type: none"> i. Permohonan Lesen Perniagaan • Maklumat pada borang permohonan lesen papan tanda/papan iklan dikompositkan sekali dalam borang permohonan lesen perniagaan selepas pindaan. • Komposit

Nama Kelulusan	Lesen Perniagaan	
Komponen BPR	Sedia ada (<i>As-Is</i>)	Baharu (<i>To-Be</i>)
5. Tempoh sahlaku	1 Tahun (tamat pada 31 Disember setiap tahun)	1 hingga 3 Tahun • Pindaan pada Undang-Undang Kecil Pelesenan Tred, Perniagaan dan Perindustrian 1990, Seksyen 4 (4)
6. Dokumen sokongan	<ul style="list-style-type: none"> i. Salinan kad pengenalan, ii. Gambar iii. Salinan pendaftaran perniagaan, iv. Salinan Sijil Kelayakan Menduduki Bangunan (CFO) v. Salinan pelan bangunan, vi. Salinan pelan lokasi vii. Salinan hakmilik (bagi bangunan milik sendiri)/ perjanjian sewaan viii. Salinan bayaran cukai harta terkini ix. Salinan sijil alat pemadam api, x. Salinan sijil kesihatan suntikan Typhim Vi (bagi perniagaan makanan dan minuman) xi. Salinan Kursus Pengendali Makanan (bagi perniagaan berasaskan makanan dan minuman) xii. Surat sokongan Jabatan Teknikal (mengikut jenis aktiviti bagi perniagaan berisiko) 	<ul style="list-style-type: none"> i. Salinan kad pengenalan, ii. Gambar iii. Salinan pendaftaran perniagaan, iv. Salinan hakmilik (bagi bangunan milik sendiri)/ perjanjian sewaan v. Salinan bayaran cukai harta terkini vi. Salinan sijil alat pemadam api, vii. Salinan sijil kesihatan suntikan Typhim Vi (bagi perniagaan makanan dan minuman) viii. Salinan Kursus Pengendali Makanan (bagi perniagaan berasaskan makanan dan minuman) <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen sokongan dikurangkan kepada 8 dokumen sahaja (daripada 12 dokumen) • Surat sokongan agensi teknikal yang terlibat akan diperoleh oleh PBT X selepas permohonan diterima • Dokumen sokongan boleh dihantar secara online.
7. Agensi yang dirujuk	Tiada	<p>Bagi perniagaan berisiko, PBT X akan merujuk kepada agensi teknikal seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia ii. Jabatan Alam sekitar iii. Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Johor iv. Jabatan Pelajaran Negeri Johor (bagi perniagaan pendidikan) v. Jabatan Kebajikan Masyarakat (bagi Taska) <p>Pemohon tidak perlu lagi mendapatkan surat sokongan untuk disertakan bersama permohonan.</p>
8. Perundangan	<ul style="list-style-type: none"> i. Undang-undang Kecil Tred, Perniagaan dan Perindustrian 1990 ii. Undang-undang Kecil Gunting Rambut dan Pemandan Rambut 1991 iii. Undang-undang Kecil Pasar 1990 iv. Undang-undang Kecil Papan Tanda/ Papan Iklan 1990 v. Peruntukan dalam Akta Kerajaan Tempatan 1976 seksyen 107 (4) vi. Surat Pekeliling Ketua Setiausaha KPKT Bil.6 Tahun 2011 	<ul style="list-style-type: none"> i. Undang-undang Kecil Tred, Perniagaan dan Perindustrian 1990 ii. Undang-undang Kecil Gunting Rambut dan Pemandan Rambut 1991 iii. Undang-undang Kecil Pasar 1990 iv. Undang-undang Kecil Papan Tanda/ Papan Iklan 1990 v. Peruntukan dalam Akta Kerajaan Tempatan 1976 seksyen 107 (4) vi. Surat Pekeliling Ketua Setiausaha KPKT Bil.6 Tahun 2011 <p>Pindaan pada Undang-Undang Kecil Tred, Perniagaan dan Perindustrian perlu dilakukan mengenai pertukaran caj/bayaran fi dan tempoh sahlaku.</p>

Nama Kelulusan	Lesen Perniagaan	
	Komponen BPR	Sedia ada (As-Is)
9. Kaedah Permohonan • Mendapatkan Borang • Penghantaran Borang • Proses Permohonan	<ul style="list-style-type: none"> • Boleh didapati melalui laman web • Manual • Manual 	<ul style="list-style-type: none"> • Online • eSubmission • Online i. Sistem e-Lesen telah dibangunkan oleh PBT X tanpa kemudahan pembayaran <i>online</i> ii. E-Payment perlu dibangunkan untuk pembayaran <i>online</i> .
10. Peringkat Kelulusan • Ibu Pejabat / Negeri / Cawangan) • Pelulus	<ul style="list-style-type: none"> • Ibu Pejabat & Cawangan • Pelulus : Setiausaha/ Penolong Setiausaha 	<ul style="list-style-type: none"> • Ibu pejabat & Cawangan • Pelulus : Setiausaha/ Penolong Setiausaha <p>Cadangan Penambahbaikan:</p> i. Penolong Pegawai Kesihatan Persekitaran diberi kuasa meluluskan permohonan sekiranya SU/PSU tiada di pejabat; dan ii. Pengerusi Mesyuarat JK Teknikal PBT X bagi permohonan berisiko diturunkan kepada Setiausaha selain daripada Timbalan Pengurus Besar.
11. Piagam Pelanggan	i. Perniagaan Tidak berisiko: 7 hari bekerja ii. Perniagaan Berisiko: 30 hari bekerja iii. Lesen Papan Iklan: 7 hari bekerja selepas lesen perniagaan dikeluarkan Piagam Pelanggan merangkumi tempoh masa permohonan lengkap diterima sehingga pengeluaran lesen	i. Perniagaan Tidak Berisiko: 1 hari bekerja ii. Perniagaan Berisiko: 10 hari bekerja Piagam Pelanggan merangkumi tempoh masa permohonan lengkap diterima sehingga pengeluaran lesen
12. Pembaharuan	Serta Merta i. Tiada borang pembaharuan perlu diisi oleh pemohon. ii. Pemohon hanya perlu menunjukkan lesen yang telah tamat tempoh dan membuat bayaran.	Serta Merta i. Tiada borang pembaharuan perlu diisi oleh pemohon dan tidak perlu menunjukkan lesen yang telah tamat tempoh. ii. Pemohon hanya perlu membuat bayaran bagi pembaharuan lesen.

