



**JABATAN PERDANA MENTERI**  
**UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)**



## **GLOSARI**

**Panduan Pembangunan Pelan Strategik Organisasi Agensi  
Sektor Awam (PSOSA)**

# GLOSARI PSOSA

## TUJUAN

Glosari ini disediakan bertujuan untuk dijadikan rujukan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam konteks Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU Bilangan 2 Tahun 2021 - Panduan Pembangunan Pelan Strategik Organisasi Sektor Awam (PSOSA).

Bil	Istilah	Penerangan
<b>A</b>		
1	Agenda nasional	Perkara yang telah dirancang untuk dilaksanakan pada peringkat negara
2	Agensi Sektor Awam	Kementerian (Persekutuan dan Negeri), Jabatan (Persekutuan dan Negeri), Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan Pihak Berkuasa Tempatan, sama ada keseluruhan organisasi agensi berkenaan ataupun sebahagian daripadanya
3	Analisis jurang ( <i>gap analysis</i> )	Kaedah atau teknik bagi melihat atau menilai jurang/ruang yang wujud di antara status/keadaan sedia ada dengan status/keadaan yang hendak dicapai. Perbandingan ini membolehkan agensi membuat penambahbaikan selanjutnya
4	Analisis persekitaran	Satu kaedah pengurusan bagi memahami landskap semasa organisasi dari segi jangkaan perubahan persekitaran, cabaran dan tuntutan masa hadapan. Analisis ini memberi peluang kepada agensi untuk mengenalpasti kekuatan, peluang, kelemahan dan ancaman yang berkaitan
<b>B</b>		
5	Bahagian bertanggungjawab	Bahagian/seksyen/unit yang bertanggungjawab terhadap pencapaian strategi/program yang dirancang

Bil	Istilah	Penerangan
<b>D</b>		
6	Dasar/ arahan semasa	Pendirian atau perintah yang menjadi pendirian asas kepada tindakan atau dasar semasa
7	Data primer	Sumber data dan maklumat yang diperoleh secara langsung melalui pelbagai kaedah seperti tinjauan, temu ramah, soal selidik atau penelitian secara langsung di lapangan
8	Data sekunder	Sumber data dan maklumat yang diperoleh melalui sumber maklumat sedia ada seperti rekod agensi, laporan tahunan atau hasil kajian penyelidikan sedia ada
9	Dokumentasi	Himpunan atau kumpulan bahan yang direkodkan untuk menjadi sumber rujukan agensi bagi melancarkan perjalanan kerja
<b>H</b>		
10	Hala tuju strategik	Tujuan atau maksud atau kehendak atau sasaran yang hendak dicapai dalam perkhidmatan yang ditawarkan
<b>I</b>		
11	Indikator	Petunjuk bagi menggambarkan sasaran yang ingin dicapai dalam tempoh pelan strategik
<b>J</b>		
12	Jawatankuasa Kerja Pengurusan Strategik	Sekumpulan pegawai yang dilantik atau dipilih oleh Ketua Jabatan untuk melaksanakan hal ehwal pengurusan tugas-tugas perjalanan dokumen pelan strategik. Agensi boleh menggunakan jawatankuasa atau medium sedia ada
<b>K</b>		

<b>Bil</b>	<b>Istilah</b>	<b>Penerangan</b>
13	Kajian Impak atau Kajian Keberkesanan	Kajian terhadap program-program dalam Pelan Strategik agensi bertujuan menilai impak atau keberkesanan program tersebut terhadap pelanggan dan pihak berkepentingan selepas program selesai dilaksanakan
15	Kajian semula	Kajian atau semakan semula pelaksanaan program bagi tujuan penyelarasan strategi dan program berdasarkan cabaran dan keperluan semasa
16	Khidmat runding/ khidmat nasihat	Merujuk kepada perkhidmatan bimbingan pengendalian bengkel dan khidmat nasihat (berbentuk sesi taklimat) secara bersemuka atau secara atas talian kepada agensi berkaitan pengurusan strategik
17	Kolaborasi	Kerjasama antara agensi, organisasi atau pihak tertentu untuk melaksanakan sesuatu program yang dapat memberikan faedah kepada semua yang terlibat
<b>L</b>		
18	Laporan pencapaian	Dokumen hasil pemantauan dan pencapaian bagi sesuatu program yang telah dirancang
<b>M</b>		
19	Misi	Pernyataan rasmi tentang matlamat organisasi merangkumi tujuan kewujudan organisasi, skop operasi dan mekanisme pelaksanaan
<b>N</b>		
20	Nilai bersama	Nilai yang perlu dihayati dan diamalkan oleh seluruh warga bagi menjayakan visi dan hasrat organisasi
<b>O</b>		
21	Organisasi	

Bil	Istilah	Penerangan
		Badan atau agensi yang mengendalikan sesuatu perkhidmatan tertentu terutamanya dalam urusan pentadbiran kerajaan
22	<i>Outcome</i>	Kesan atau keberhasilan yang diperoleh atau dicapai daripada <i>output</i> . Ia merupakan perubahan positif yang seharusnya dicapai melalui program/projek terhadap golongan sasaran dalam tempoh masa tertentu yang ditetapkan
23	<i>Output</i>	Produk atau keluaran yang dihasilkan daripada input sesuatu program/projek untuk mencapai matlamat. Kebiasaannya, output dinyatakan seperti kuantiti, bilangan dan unit.
<b>P</b>		
24	Pasca pembangunan	Fasa yang melibatkan proses setelah agensi selesai membangunkan pelan strategik. Agensi akan melaksanakan fasa ini yang melibatkan proses pelaksanaan, pemantauan dan pengukuran prestasi serta penilaian dan kajian semula pelan strategik
25	Pelaksanaan	Gerak kerja program-program yang telah dirancang dalam Pelan Strategik Organisasi
26	Pelan Strategik	Satu dokumen yang mengandungi perincian keseluruhan mengenai visi, misi dan objektif organisasi. Ia juga mengandungi butiran perancangan ( <i>roadmap</i> ) mengenai strategi serta program yang ingin dilaksanakan organisasi demi mencapai visi yang dinyatakan
27	Pelan tindakan	Satu pelan yang menerangkan tindakan yang perlu diambil bagi menjayakan sesuatu program merangkumi sasaran, tempoh masa dan pihak bertanggungjawab yang telah ditetapkan

Bil	Istilah	Penerangan
28	Pelanggan	Pihak yang menerima faedah secara langsung atau tidak langsung daripada hasil program atau aktiviti yang dilaksanakan
29	Pemantauan	<p>Proses mengukur, memerhati, mengawasi perkembangan, kemajuan dan melaporkan data prestasi sesebuah program, komponen atau aktiviti dengan tujuan untuk melaporkan kemajuan prestasi kepada <i>stakeholders</i>.</p> <p>Aktiviti ini dijalankan bertujuan untuk menambahbaik sesuatu program bagi memastikan program dirancang berjaya dilaksanakan dan mencapai sasaran ditetapkan</p>
30	Pengurusan ekosistem	Situasi di dalam sesuatu organisasi di mana terdapat pelbagai kaedah yang digunakan bagi memastikan kestabilan organisasi demi mencapai objektif organisasi secara kolektif. Hal ini termasuk pengurusan perubahan, program kesedaran, proses perekrutan kerja, struktur organisasi dan kepimpinan
31	Pengurusan perubahan ( <i>change management</i> )	Merupakan satu pendekatan berstruktur yang membawa sekumpulan individu atau organisasi melalui satu tempoh peralihan perubahan bagi mencapai matlamat atau objektif perubahan yang diinginkan
32	Pengurusan strategik	Proses perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penilaian pelbagai strategi serta tindakan bagi mencapai matlamat sesebuah organisasi. Ianya suatu proses yang berterusan untuk menyediakan hala tuju organisasi yang jelas dan boleh dicapai
33	Penilaian prestasi	Proses mengenalpasti keberkesanan atau kejayaan program yang telah dirancang dan menjelaskan sebab-sebab bagi sesebuah kejayaan atau pencapaian mahupun jika berlaku penundaan, perubahan atau kegagalan sesebuah program

Bil	Istilah	Penerangan
34	Penjajaran strategik	Kaedah memastikan pelan strategik yang dirancang selaras dengan kehendak dan aspirasi pihak berkepentingan, sebagaimana digariskan dalam dasar-dasar nasional semasa seperti dokumen Rancangan Malaysia dan dasar lain yang menjadi rujukan utama organisasi
35	Perkhidmatan teras	Tujuan utama sesuatu agensi diwujudkan melibatkan perkhidmatan utama yang ditawarkan oleh agensi kepada rakyat atau kumpulan sasar tertentu, <del>antaranya</del> seperti keselamatan dan kesihatan
36	Pihak berkepentingan	Pihak yang mempunyai kepentingan terhadap keberhasilan sesuatu program dan pihak yang membuat atau yang boleh mempengaruhi dasar terhadap sesuatu program, seperti Jemaah Menteri, Parlimen dan Ketua Setiausaha
37	Program	Aktiviti yang dirancang bagi menyokong strategi dan teras dalam pelan strategik organisasi
38	Proses perekaayaan kerja ( <i>Business Process Reengineering</i> )	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
39	Punca kuasa	Kuasa atau arahan untuk melaksanakan sesuatu inisiatif yang diperolehi daripada Perlembagaan Persekutuan, akta, peraturan, pekeliling, keputusan mesyuarat, dan lain-lain berkaitan
<b>R</b>		
40	Rakan strategik	Sesuatu organisasi/ kumpulan/ pertubuhan/ entiti yang menjalinkan kerjasama dengan agensi secara langsung atau tidak langsung bagi mencapai sesuatu matlamat bersama

Bil	Istilah	Penerangan
<b>S</b>		
41	Sasaran	Pernyataan yang selalunya dalam bentuk nombor (bilangan / peratus) bagi mengukur pencapaian sesuatu program
42	Sasaran Kerja Tahunan (SKT)	Elemen dalam sistem penilaian prestasi kerajaan yang terdiri daripada perancangan tahunan jabatan, penetapan rancangan kerja bahagian/ unit/ cawangan dan penilaian pencapaian kerja
43	Sasaran Kerja Utama (SKU)	Penetapan objektif penyampaian perkhidmatan di peringkat jabatan, penetapan petunjuk prestasi utama mengikut akauntabiliti jawatan dan merekodkan pencapaian penghasilan kerja
44	Strategi	Pernyataan terhadap kaedah pelaksanaan ke arah memenuhi perkhidmatan teras agensi
<b>T</b>		
45	Tempoh	Garis masa yang ditetapkan dalam pelaksanaan sesuatu program/ aktiviti
46	Teras strategik	Pernyataan yang dirangka dengan merujuk kepada perkhidmatan teras sesuatu organisasi dan menjawab persoalan/ isu/ fokus strategik organisasi
<b>V</b>		
47	Visi	Pernyataan rasmi terhadap perkara yang hendak dicapai oleh organisasi dalam jangka masa panjang