

Panduan Penulisan Surat Rasmi dan Memo

untuk Pemimpin Pendidikan



Institut Aminuddin Baki
Kementerian Pendidikan Malaysia



Diterbitkan:

Institut Aminuddin Baki
Kementerian Pendidikan Malaysia
Kompleks Pendidikan Nilai
71760 Bandar Enstek
Tel: 06-7979200
<http://iab.moe.edu.my>
emel: iab@iab.edu.my
© Hak Cipta IAB 2018

Pengurusan Penerbitan:

Institut Aminuddin Baki
Cawangan Genting Highlands
Kementerian Pendidikan Malaysia
Sri Layang
69000 Genting Highlands

© HAK CIPTA TERPELIHARA. Tiada bahagian daripada terbitan ini boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau ditukarkan ke dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang alat juapun, sama ada dengan secara elektronik, mahupun rakaman dan sebagainya tanpa kebenaran bertulis Pengarah, Institut Aminuddin Baki terlebih dahulu.



Pengurus Penerbitan:

Norhayati binti Aziz @ Esa

Pereka Grafik:

Nurasyikin binti Mat

Dicetak Oleh:

Perniagaan Normahs
No. 3, 5 & 7 Jalan 12/10
Taman Koperasi Polis Fasa 1
68100 Mukim Batu
Kuala Lumpur



JAWATANKUASA PENERBITAN

PENAUNG

Mistirine binti Radin
Timbalan Pengarah (Khidmat Latihan)
Menjalankan Tugas Pengarah

PENASIHAT

Mazlan bin Samsuddin
Timbalan Pengarah (Khidmat Profesional)
Institut Aminuddin Baki

Haji Abd. Razak bin Manaf, Ph.D
Pengarah Institut Aminuddin Baki
Cawangan Genting Highlands

Faridah binti Yakob, Ph.D
Timbalan Pengarah Institut Aminuddin Baki
Cawangan Genting Highlands

EDITOR

Aziah binti Samichan
Norhayati binti Aziz @ Esa
Ramli bin Yaacob, Ph.D
Mat Zizi bin Ismail

PENULIS

Ramli bin Yaacob, Ph.D
Mat Zizi bin Ismail
Sapinah binti Zakaria
Nur Fatimah binti Awang Da





KANDUNGAN

Kata Alu-aluan Timbalan Pengarah Khidmat Latihan	vi
Kata Alu-aluan Pengarah IABCGH	vii
Prakata	viii
BAHAGIAN A	
1. Pengenalan	2
2. Definisi Surat Rasmi dan Memo	3
3. Tujuan Surat Rasmi dan Memo	4
4. Ciri-ciri Surat Rasmi dan Memo	6
5. Jenis-jenis Surat Rasmi dan Memo	10
BAHAGIAN B	
6. Pekeliling-pekeling Berkaitan Penulisan Surat Rasmi	16
7. Prinsip Penulisan Surat Rasmi dan Memo	17
8. Format Penulisan Surat Rasmi dan Memo	19
BAHAGIAN C	
9. Penggunaan Bahasa dalam Penulisan Surat Rasmi dan Memo	38
10. Kesalahan Tatabahasa dalam Surat Rasmi dan Memo	43
BAHAGIAN D	
11. Contoh-contoh Surat Rasmi dan Memo	50
12. Pengurusan Surat Rasmi dan Memo	55
13. Penutup	58
Bibliografi	59
Lampiran	60



KATA ALU-ALUAN TIMBALAN PENGARAH (KHIDMAT LATIHAN)

Salam Sejahtera

Tahniah diucapkan kepada Institut Aminuddin Baki Cawangan Genting Highlands khususnya kepada Jabatan Bahasa dan Komunikasi kerana telah berjaya menghasilkan buku “Panduan Penulisan Surat Rasmi dan Memo untuk Pemimpin Pendidikan”. Dengan terhasilnya buku ini, para pemimpin pendidikan boleh menjadikan buku ini sebagai panduan untuk menulis surat rasmi dan memo yang berkualiti dalam melaksanakan tugas seharian terutama apabila melibatkan pihak lain.

Sebagai pemimpin pendidikan, keupayaan menggunakan atau menghasilkan surat rasmi dan memo yang betul menjadi cerminan diri pemimpin tersebut. Selain itu, surat rasmi dan memo yang betul juga merupakan elemen yang sangat penting dalam aspek komunikasi. Dengan menggunakan surat rasmi dan memo yang berkualiti menjadikan mesej yang ingin disampaikan dapat difahami dengan mudah kerana komunikasi yang berkesan merupakan salah satu elemen penting dalam ilmu pengurusan dan kepimpinan.

Harapan saya, semoga buku ini dapat dijadikan panduan dan membantu para pemimpin pendidikan dalam meningkatkan pengetahuan tentang penulisan surat rasmi dan memo yang berkualiti.

Akhir kata, saya sekali lagi mengucapkan tahniah dan syabas kepada semua pihak yang terlibat dalam usaha menerbitkan buku ini. Semoga usaha seumpama ini dapat diteruskan dari semasa ke semasa bagi memperbanyak koleksi bahan terbitan Institut Aminuddin Baki, Kementerian Pendidikan Malaysia.

MISTIRINE BINTI RADIN
Timbalan Pengarah (Khidmat Latihan)
Institut Aminuddin Baki
Kementerian Pendidikan Malaysia



KATA ALU-ALUAN PENGARAH, IAB CAWANGAN GENTING HIGHLANDS

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah syukur ke hadrat Ilahi kerana Jabatan Bahasa dan Komunikasi telah berjaya menghasilkan sebuah buku yang bertajuk “Panduan Penulisan Surat Rasmi dan Memo untuk Pemimpin Pendidikan”. Saya ingin mengucapkan tahniah kepada warga Jabatan Bahasa dan Komunikasi IABCGH atas usaha murni ini.

Penerbitan buku ini merupakan satu langkah terpuji untuk membantu para pemimpin pendidikan dalam memperlengkap ilmu pengurusan sesuai dengan fungsi Institut Aminuddin Baki sebagai pusat latihan pengurusan dan kepimpinan pendidikan. Selain itu, dengan terhasilnya buku ini juga akan menambahkan lagi koleksi bahan bacaan IAB di samping dapat menjadi sumber rujukan kepada pemimpin pendidikan mengenai langkah-langkah menghasilkan surat rasmi serta memo yang berkualiti dan berkesan dalam organisasi masing-masing. Saya juga ingin menyeru semua warga IABCGH agar dapat melipatgandakan usaha dalam menyumbang kepada penghasilan bahan-bahan bacaan seumpama ini.

Sekali lagi saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan syabas dan tahniah kepada warga Jabatan Bahasa dan Komunikasi atas kejayaan menghasilkan buku “Panduan Penulisan Surat Rasmi dan Memo untuk Pemimpin Pendidikan”. Saya juga ingin merakamkan penghargaan kepada semua pihak yang telah berusaha dari awal sehingga sempurnanya buku ini. Semoga segala usaha murni ini mendapat ganjaran daripada Allah SWT. Amin.

HAJI ABD RAZAK BIN MANAF, Ph.D
Pengarah
IAB Cawangan Genting Highlands
Kementerian Pendidikan Malaysia



PRAKATA

Penghasilan buku “Panduan Penulisan Surat Rasmi dan Memo untuk Pemimpin Pendidikan” ini diharap dapat membantu pemimpin pendidikan menyediakan surat rasmi dan memo dengan betul, jelas, tepat dan berkesan. Buku ini menyentuh tentang definisi, ciri-ciri, tujuan serta jenis-jenis surat rasmi dan memo. Di samping itu, prinsip-prinsip dan format penulisan surat rasmi dan memo berkualiti berpandukan pekeliling-pekeliling berkaitan turut dimuatkan dalam buku ini. Tidak ketinggalan, disertakan contoh-contoh surat rasmi dan memo sebagai panduan kepada para pembaca khususnya kepada pemimpin pendidikan.

Semoga buku ini dapat mengubah stigma pemimpin pendidikan khasnya yang selama ini menganggap penyediaan surat rasmi dan memo sebagai perkara remeh yang boleh dilakukan sewenang-wenangnya seperti “melepaskan batuk di tangga” sedangkan surat rasmi dan memo merupakan antara gambaran atau imej pentadbiran sesebuah organisasi yang dipimpin oleh seseorang pemimpin pendidikan. Sehubungan dengan itu, adalah sangat perlu bagi pemimpin pendidikan menguasai ilmu penulisan surat rasmi dan memo khususnya apabila melibatkan komunikasi bertulis dalam urusan seharian di organisasi masing-masing.

Penghasilan buku seumpama ini juga diharap menjadi satu usaha yang berterusan oleh warga IAB demi memperkasa pelbagai disiplin ilmu khususnya berkaitan pengurusan dan pentadbiran pendidikan, sesuai dengan fungsi utama IAB. Semoga usaha murni ini memberikan manfaat kepada banyak pihak di samping mendapat keberkatan.

Akhir kata, semoga usaha murni ini dapat diteruskan oleh warga IAB kerana diyakini bahawa usaha seumpama ini akan dapat memberikan manfaat kepada semua dalam usaha memartabatkan IAB sebagai sebuah pusat latihan pengurusan dan kepimpinan pendidikan yang ulung di negara ini.

Ketua Editor

BAHAGIAN **A**





PENGENALAN

Surat dan memo merupakan sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi secara bertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Di Malaysia surat terbahagi kepada dua jenis, iaitu surat rasmi dan surat tidak rasmi. Begitu juga dengan memo yang terdiri daripada memo rasmi dan memo tidak rasmi.

Surat rasmi dan memo rasmi merupakan salah satu medium komunikasi rasmi dalam urusan pentadbiran kerajaan bagi menyampaikan hasrat, arahan, transaksi dan aktiviti antara organisasi yang akhirnya menjadi rekod atau dokumen rujukan dalam tadbir urus negara. Penulisan surat dan memo rasmi yang berkualiti akan membantu organisasi khasnya pejabat-pejabat awam dalam memberi dan menerima mesej bermakna yang dapat mempercepatkan proses tindakan serta penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

Memandangkan surat dan memo rasmi merupakan aset intelektual yang menjadi sumber rujukan negara, maka penguasaan kemahiran dan pengetahuan dalam penulisannya menjadi asas bagi setiap pejabat awam. Sehubungan dengan itu, setiap kakitangan awam khasnya, perlu mempertingkatkan kemahiran dalam penulisan surat rasmi dan memo rasmi dari semasa ke semasa, sama ada dengan menghadiri program latihan seperti kursus, bengkel, seminar mahupun melalui pembacaan.

Sewajarnya menjadi tanggungjawab setiap pemimpin pendidikan mempertingkatkan kompetensi diri serta warga organisasinya berkaitan penulisan surat rasmi dan memo agar halangan-halangan komunikasi bertulis sama ada dari dalam mahupun antara jabatan dapat dikurangkan dan seterusnya menjadikan mesej yang dihantar melalui saluran ini dapat difahami dan diambil tindakan yang sewajarnya.



DEFINISI SURAT RASMI DAN MEMO

Bagi memantapkan pemahaman pembaca mengenai surat rasmi dan memo ada baiknya disingkap terlebih dahulu mengenai definisi surat rasmi dan memo. Pemahaman yang baik mengenai surat rasmi dan memo dapat membantu pemimpin pendidikan menghasilkan surat rasmi dan memo yang baik dan berkesan, di samping dapat mencapai maksud atau tujuan surat rasmi dan memo dihantar.

Surat rasmi merupakan alat komunikasi yang ditulis oleh jabatan-jabatan kerajaan, badan berkanun, swasta atau individu untuk berhubung atau berkomunikasi secara rasmi antara satu sama lain. Surat rasmi juga merupakan surat yang ditulis untuk urusan-urusan rasmi. Rasmi dalam konteks ini ialah merujuk kepada segala urusan yang berhubung dengan jabatan kerajaan, badan berkanun, institusi pendidikan, institusi, syarikat swasta dan individu. Penulis boleh terdiri daripada orang perseorangan, seseorang atas nama jabatan atau seseorang atas nama institusi, atau syarikat. Penerimaanya pula boleh terdiri daripada orang perseorangan, sebuah jabatan, institusi dan sebagainya. Tidak dapat dinafikan bahawa terdapat banyak pengertian surat yang dapat diperkatakan, namun apa yang paling menarik yang boleh disimpulkan bahawa surat itu sendiri sebagai suatu alat komunikasi bertulis yang ditujukan bagi menyampaikan informasi daripada pihak pengirim kepada pihak penerima surat.

Terdapat banyak jenis surat rasmi yang sering digunakan di negara kita, antaranya surat arahan, surat iringan, surat perjanjian, surat sokongan, surat permohonan, surat bantahan, surat perakuan, surat jemputan, surat cadangan dan sebagainya.

Memo pula merupakan alat komunikasi bertulis dalam jabatan sendiri untuk berhubung secara rasmi. Selain itu, memo merupakan satu bentuk penulisan yang ringkas, padat tetapi jelas. Walaupun ringkas tetapi memo mempunyai ciri-ciri umum yang perlu dipatuhi ketika menulisnya. Paling penting memo merupakan perintah atau arahan daripada pihak atasan yang ditujukan kepada kakitangan bawahan. Seperti surat, memo juga ada yang bersifat rasmi dan ada juga yang bersifat peribadi.



TUJUAN SURAT RASMI

Penting bagi pemimpin pendidikan mengetahui tentang tujuan sebenar surat rasmi dihasilkan. Dengan memahami tujuan surat rasmi ditulis menjadikan surat tersebut berfokus dan mencapai objektif yang diharapkan. Terdapat beberapa tujuan surat rasmi, iaitu:

- i. Surat rasmi sebagai alat komunikasi bertulis yang formal antara agensi kerajaan dengan agensi kerajaan, agensi kerajaan dengan agensi swasta, agensi swasta dengan agensi swasta, agensi kerajaan atau agensi swasta dengan orang ramai atau orang ramai dengan agensi kerajaan atau agensi swasta.
- ii. Surat rasmi sebagai medium yang menggambarkan pendirian atau sikap sesuatu agensi terhadap orang ramai.
- iii. Surat rasmi juga boleh dijadikan sebagai dokumen atau bahan rujukan dalam sesuatu perkara.
- iv. Surat rasmi dianggap sebagai duta organisasi yang membawa imej sesebuah organisasi tersebut.



TUJUAN MEMO

Seperti surat rasmi, memo juga mempunyai tujuan tertentu yang juga perlu diketahui oleh pemimpin pendidikan agar memo yang dihasilkan menjadi memo yang berkualiti dan berkesan. Berikut merupakan tujuan memo dihasilkan, iaitu:

- i. Penyampaian maklumat dalaman organisasi.
- ii. Pengumuman sesuatu perubahan dasar organisasi tersebut.
- iii. Menjelaskan prosedur baharu tentang sesuatu perkara.
- iv. Permohonan sesuatu perkara dalam bahagian di organisasi.
- v. Memberi nasihat tentang membuat sesuatu keputusan.
- vi. Laporan ringkas tentang status atau apa yang sedang berlaku pada ketika itu.



*Saya tidak bisa mengubah arah angin,
namun saya bisa menyesuaikan
pelayaran saya untuk selalu
menggapai tujuan saya*
~Jimmy Dean~





CIRI-CIRI SURAT RASMI

Sebagai pemimpin pendidikan, banyak urusan yang dikendalikan melibatkan penggunaan surat rasmi. Oleh itu, sangat perlu bagi pemimpin pendidikan memiliki ilmu dalam penulisan surat rasmi. Dengan memahami pelbagai aspek dalam penulisan surat rasmi akan membantu pemimpin pendidikan memastikan surat-surat yang betul serta mengikut format yang sepatutnya sahaja ditandatangani. Perkara yang sangat penting yang perlu dikuasai ialah ciri-ciri surat rasmi. **Surat Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 2013** dan **Surat Pekeliling Bil. 5 Tahun 2007**, boleh dijadikan rujukan dalam memahami ciri-ciri surat rasmi. Ciri-ciri surat rasmi adalah seperti yang berikut:

- i. Bukan bersifat peribadi
Surat rasmi bukan surat yang bersifat peribadi. Surat rasmi ditulis bagi tujuan atau urusan rasmi sahaja. Segala hal berkaitan urusan tidak rasmi perlu menggunakan surat tidak rasmi.
- ii. Terdapat satu perkara atau tajuk sahaja dalam sesuatu surat rasmi
Pada kebiasaannya setiap surat rasmi yang ditulis mengandungi satu perkara sahaja. Sebagai pemimpin pendidikan, mencampuradukkan beberapa perkara atau tujuan dalam satu surat merupakan satu tindakan yang kurang tepat dan boleh menimbulkan kekeliruan terutama kepada penerima.
- iii. Mematuhi prinsip penulisan surat rasmi
Setiap surat rasmi yang hendak ditulis perlu mematuhi prinsip-prinsip tertentu. Kegagalan pemimpin pendidikan mematuhi prinsip-prinsip yang berkaitan ketika menulis surat rasmi akan menyebabkan surat rasmi yang dihasilkan mungkin tidak akan mencapai maksud atau tujuan surat tersebut ditulis.



- iv. Mengikut peraturan-peraturan tertentu iaitu dari segi format, teknik, struktur dan penggunaan bahasa.

Antara ciri yang perlu dipatuhi ketika menulis surat rasmi ialah mengikut peraturan-peraturan penulisan surat seperti format surat rasmi. Perkara-perkara yang perlu ada dalam surat rasmi (format) adalah seperti yang berikut:

- Pengenalan pengirim dan penerima
- Rujukan fail (penerima/pengirim)
- Tarikh
- Tajuk
- Isi surat
- Penutup surat
- *Indentation* (jarak tepi permulaan menulis)
- Jarak perenggan
- Jarak baris

Selain format, peraturan lain yang perlu dipatuhi ialah teknik atau kaedah menulis surat rasmi iaitu:

- Rujukan dan tarikh
- Penulisan tarikh
- Alamat dan poskod
- Perkara atau tajuk surat
- Sistem nombor
- Untuk perhatian
- Melalui (jika perlu)
- Salinan (jika perlu)
- Singkatan yang terdiri daripada pendraf, jurutaip dan *folder* simpanan



Bagi struktur penulisan surat rasmi pula, perkara-perkara yang perlu dipatuhi ketika menulis surat rasmi adalah seperti yang berikut:

- Pengenalan
- Isi surat
- Penutup

Peraturan terakhir yang perlu dipatuhi ialah penggunaan bahasa. Penggunaan bahasa yang betul dalam penghasilan surat rasmi menggambarkan penulisnya seorang yang tahu akan peraturan penggunaan bahasa dalam menghasilkan surat rasmi. Peraturan penggunaan bahasa dalam menulis surat rasmi dilihat dari aspek:

- Penggunaan ganti nama
- Wacana
- Laras bahasa yang digunakan



CIRI-CIRI MEMO

Ciri-ciri memo juga merupakan satu aspek yang perlu diketahui oleh pemimpin pendidikan ketika hendak menghasilkan memo. Terdapat beberapa ciri memo yang perlu dipatuhi dalam menyediakan memo. Ciri-ciri yang dimaksudkan adalah seperti yang berikut:

- i. Ditulis secara ringkas
Memo perlu ditulis dengan ringkas. Walaupun ringkas, tetapi formatnya harus dipatuhi dan ditulis dengan lengkap.
- ii. Mementingkan isi
Oleh kerana memo ditulis secara ringkas, maka penghasilan memo amat menitikberatkan isi atau tujuan memo itu ditulis.
- iii. Secara umumnya, memo bertujuan untuk makluman, permintaan, cadangan atau arahan.
- iv. Berbentuk borang dan berbentuk terbuka
Memo boleh dihasilkan dalam dua bentuk iaitu bentuk borang atau bentuk terbuka.
- v. Penggunaan memo dalam organisasi yang sama
Memo digunakan dalam organisasi yang sama atau di bawah bumbung yang sama. Penggunaannya sama ada daripada pihak atasan kepada kakitangan bawahan atau dalam kalangan pegawai yang setara kedudukannya.
- vi. Mementingkan keseragaman dalam penggunaan di organisasi
Memo tidak mempunyai format yang khusus seperti surat rasmi. Walau bagaimanapun, bagi sesebuah organisasi perlu memutuskan dan menggunakan format memo yang seragam di organisasinya. Penggunaan warna kertas juga perlu diseragamkan bagi unit-unit dan jabatan-jabatan di organisasi tersebut sekiranya ingin menggunakan kertas yang pelbagai warna. Namun begitu, kertas berwarna putih lazimnya digunakan oleh banyak organisasi.



JENIS-JENIS SURAT RASMI

Terdapat pelbagai jenis surat rasmi mengikut keperluan dan tujuan yang hendak dinyatakan. Antaranya:

i. Surat permohonan

Surat rasmi digunakan untuk membuat permohonan bagi mendapat atau memperoleh sesuatu. Antaranya seperti permohonan untuk mendapatkan pekerjaan, bantuan, peruntukan kewangan dan sebagainya.

ii. Surat rayuan

Surat rasmi juga digunakan untuk membuat rayuan terhadap sesuatu perkara. Sebagai contoh membuat rayuan bagi mendapatkan sesuatu atau mengubah sesuatu keputusan yang telah dibuat, atau rayuan untuk mendapat tempat di pusat pengajian tinggi dan sebagainya.

iii. Surat bantahan

Surat rasmi boleh juga digunakan sebagai medium menyatakan apa-apa bantahan terhadap sesuatu isu atau perkara yang tidak dipersetujui. Contohnya bantahan terhadap pembinaan kilang yang berdekatan dengan kawasan perumahan.

iv. Surat makluman

Seterusnya, surat rasmi juga digunakan sebagai alat untuk memberi makluman atau maklumat mengenai sesuatu perkara yang rasmi dan penting. Sebagai contoh, guru besar ingin memaklumkan tentang tarikh peperiksaan kepada ibu bapa atau penjaga.



v. Surat arahan

Surat rasmi juga digunakan bagi melaksanakan apa-apa arahan daripada pihak pengurusan kepada pegawai-pegawai di sesebuah organisasi. Misalnya arahan pertukaran seseorang pegawai, maka surat rasmi akan digunakan bagi melaksanakan arahan tersebut.

vi. Surat ucapan (tahniah atau takziah)

Kita juga boleh menggunakan surat rasmi untuk menyampaikan ucapan sama ada ucapan tahniah atau ucapan takziah kepada seseorang. Di sekolah, guru besar atau pengetua boleh menggunakan surat rasmi untuk mengucapkan tahniah kepada guru-guru yang mencapai sesuatu kejayaan.

vii. Surat penghargaan

Untuk menyampaikan ucapan penghargaan, kita juga boleh menggunakan surat rasmi. Ucapan penghargaan atas jasa atau pertolongan yang telah diberikan dan sebagainya. Sebagai contoh surat penghargaan yang diberikan kepada ibu bapa atau penjaga yang telah membantu pihak sekolah semasa menjayakan aktiviti gotong-royong.

viii. Surat perakuan

Surat rasmi juga sering digunakan untuk menyatakan perakuan dalam sesuatu perkara. Sebagai contoh surat perakuan mengenai tahap prestasi kerja seseorang pekerja yang dikeluarkan oleh pihak majikan. Surat seumpama ini mungkin dikeluarkan bagi maksud kenaikan pangkat dan sebagainya.



ix. Surat jemputan

Surat rasmi juga boleh digunakan sebagai surat jemputan ke majlis atau program tertentu. Biasanya penggunaan surat rasmi untuk menjemput seseorang ke majlis atau program yang rasmi. Contohnya, surat jemputan kepada Yang Berhormat ADUN bagi merasmikan Mesyuarat Agung Persatuan Ibu Bapa dan Guru (PIBG).

x. Surat cadangan

Bagi menyampaikan dan menyatakan cadangan mengenai sesuatu perkara kepada pihak-pihak tertentu, kita juga boleh menggunakan surat rasmi. Sebagai contoh cadangan kepada pihak kerajaan supaya diadakan pusat asuhan kanak-kanak di setiap pejabat kerajaan bagi kemudahan pekerja.

xi. Surat pesanan

Surat rasmi juga boleh digunakan sebagai alat untuk menyampaikan pesanan kepada pihak lain. Terutama pesanan yang bersifat rasmi, seperti pesanan untuk pembelian buku, majalah dan sebagainya.

xii. Surat perjanjian

Seperti yang semua maklum, perjanjian merupakan salah satu perkara yang penting dan melibatkan ramai orang dan ia berlaku setiap masa. Oleh itu, surat rasmi merupakan salah satu cara yang berkesan untuk dijadikan surat perjanjian. Sebagai contoh perjanjian jual beli tanah, perjanjian pembelian rumah, perjanjian pembelian kereta dan sebagainya.



xiii. Surat pekeliling

Pemimpin pendidikan pastinya telah biasa dengan surat pekeliling. Surat pekeliling juga dikategorikan sebagai surat rasmi. Penggunaan surat pekeliling di sekolah-sekolah sangat meluas. Sebagai contoh Pekeliling Ikhtisas, Pekeliling Perbendaharaan dan sebagainya.

xiv. Surat iringan

Surat iringan juga dikategorikan sebagai surat rasmi. Surat iringan biasanya digunakan oleh majikan sebagai surat menyokong permohonan pekerjaanya untuk kenaikan pangkat, permohonan pertukaran tempat kerja dan sebagainya.

“

*Memiliki kuasa itu enak,
melepaskannya enak.*
~A. Samad Said~

”



JENIS-JENIS MEMO

Seperti surat rasmi, memo juga terbahagi kepada beberapa jenis. Jenis-jenis memo antaranya seperti:

i. Memo Rasmi

Memo rasmi merupakan memo yang bersifat rasmi dan digunakan dalam pelbagai urusan secara rasmi. Contohnya memo lantikan ahli jawatankuasa sesuatu program, memo panggilan mesyuarat, memo panggilan menyertai kursus atau bengkel dan sebagainya.

Memo rasmi juga boleh dibahagikan kepada beberapa kategori mengikut fungsinya seperti "MEMO DALAMAN", "MEMO ANTARA UNIT", "MEMO ANTARA JABATAN", "MEMO ANTARA BAHAGIAN", "MEMO ANTARA SEKOLAH", "MEMO ANTARA PPD" dan lain-lain.

ii. Memo Tidak Rasmi (Peribadi)

Memo jenis ini bersifat peribadi dan digunakan sebagai nota atau surat pernyataan tidak rasmi antara teman, saudara atau orang lain yang memiliki hubungan akrab. Contohnya memo ucapan tahniah atas kelahiran anak, memo ucapan takziah atas kematian dan sebagainya.

BAHAGIAN **B**





PEKELILING-PEKELILING BERKAITAN PENULISAN SURAT RASMI

Bagi meningkatkan pemahaman, pemimpin pendidikan boleh merujuk pekeling-pekeling berkaitan sebagai panduan dalam menghasilkan surat rasmi dan memo yang berkualiti. Antara pekeling tersebut adalah seperti yang berikut:

- i. Pekeling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007 – Panduan Pengurusan Pejabat.
- ii. Arahan Pentadbiran MAMPU Bilangan 5 Tahun 2014 – Panduan Penulisan Surat Rasmi, Memo dan E-mel.
- iii. Surat Pekeling Am Bilangan 1 Tahun 2013 – Penyeragaman Kepala Surat.
- iv. Arahan Pentadbiran Bilangan 1 Tahun 2017. Garis Panduan Penulisan Surat Rasmi, Memo dan Minit Bebas.
- v. Pekeling Perkhidmatan Bilangan 9 Tahun 2011 - Panduan Penggunaan Bahasa Kebangsaan dalam Perkhidmatan Awam.
- vi. Surat Arahan JPA.BPP(S)193/6/84 Jld. 4 (3) bertarikh 20 September 2018 – Penggantian Frasa “Saya yang menurut perintah” dengan frasa “Saya yang menjalankan amanah” dalam Urusan Penyediaan Surat Kerajaan.



PRINSIP PENULISAN SURAT RASMI DAN MEMO

Setiap penulisan surat rasmi dan memo mempunyai prinsip-prinsip tertentu yang perlu dipatuhi. Prinsip yang dimaksudkan ialah 4C + 1P. Apakah prinsip 4C + 1P?. Berikut dijelaskan apa yang dimaksudkan dengan prinsip 4C + 1P.

i. *Correct* (Betul)

Betul dari segi ejaan, penggunaan ganti nama dan gelaran, tanda bacaan dan pemilihan perkataan, struktur ayat dan maklumat yang hendak disampaikan.

ii. *Clear* (Jelas)

Kejelasan dari segi mesej yang ingin disampaikan, bahasa yang digunakan jelas dan mudah difahami. Pemilihan perkataan yang tidak mengelirukan dan tidak menimbulkan salah tafsir penerima dan sebagainya.

iii. *Comprehensive* (Lengkap)

Segala data, fakta dan maklumat yang diperlu hendaklah dinyatakan dengan lengkap serta tersusun.

iv. *Concise* (Ringkas)

Penulisan perlu ringkas dan padat. Elakkan penggunaan bahasa yang berbunga-bunga dan terlalu panjang.

v. *Polite* (Sopan)

Mencerminkan kesopanan dalam penulisan dengan menggunakan laras bahasa yang sesuai.



Setiap surat rasmi dan memo rasmi hendaklah disediakan dengan ringkas, jelas dan kemas supaya mesej yang dibawa dapat disampaikan kepada penerima dengan tepat dan berkesan. Keadaan ini seterusnya akan membantu melancarkan lagi pelaksanaan aktiviti organisasi.



*Kalau anda mahu cemerlang,
anda mesti sanggup bertembung dengan
banyak halangan. Halangan terbesar
adalah minda anda sendiri yang hanya
sukakan sesuatu yang selesa
dan mudah.*

~Inomori Kazuo~





FORMAT PENULISAN SURAT RASMI DAN MEMO

Surat rasmi mempunyai format tersendiri yang berbeza dengan surat tidak rasmi. Secara umumnya surat rasmi boleh dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu pengenalan, isi dan penutup surat.

Penulisan surat rasmi hendaklah menggunakan ketetapan yang berikut:

- a. Jenis *font* - *arial*
- b. Saiz *font* - 11 atau 12
- c. Jarak antara baris - *single spacing*, dan
- d. Kedudukan teks - *justify*

i) Pengenalan

a. Kepala Surat

Muka surat pertama hendaklah menggunakan kepala surat rasmi organisasi. Maklumat penghantar yang terkandung dalam kepala surat terdiri daripada logo, nama jabatan, alamat, poskod, nombor telefon, nombor faksimile dan alamat e-mel. Pentingnya kepala surat adalah untuk memudahkan penerima menjawab surat tersebut atau menghubungi semula pengirim dan memberi gambaran bahawa surat berkenaan adalah atas urusan rasmi kerajaan.



Gambar 1: Contoh kepala surat rasmi

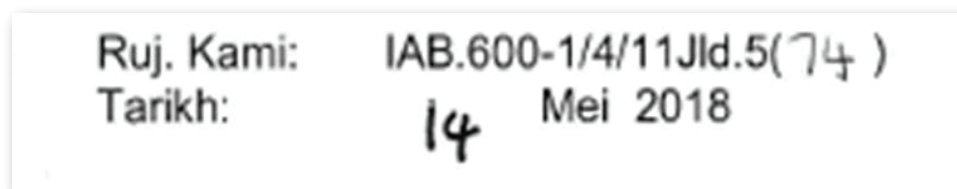


b. Nombor rujukan

Nombor rujukan surat hendaklah dicatatkan di ruang atas sebelah kanan surat dan dikandungkan mengikut fail yang berkenaan. Nombor rujukan terbahagi kepada dua iaitu rujukan tuan dan rujukan kami. Nombor rujukan perlu disertakan dalam surat rasmi bagi memudahkan rujukan, pengesanan dan penyimpanan. Surat rasmi yang ditujukan kepada ramai penerima atau yang menggunakan senarai edaran tidak perlu menulis rujukan tuan.

c. Tarikh surat

Tarikh surat dicatatkan di ruang atas sebelah kanan surat di bawah rujukan kami. Ruangan 'hari' pada tarikh dikosongkan bagi diisi oleh pegawai yang menandatangani surat semasa surat tersebut ditandatangani.



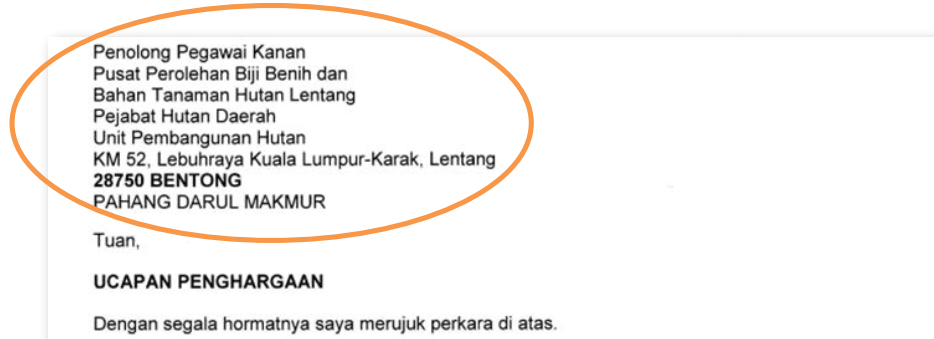
Gambar 2: Contoh nombor rujukan dan tarikh surat

d. Maklumat penerima

Maklumat ini terdiri daripada nama serta jawatan penerima atau jawatan penerima dan diikuti oleh alamat penuh penerima. Alamat penerima dicatatkan pada sebelah kiri surat. Terdapat tiga kategori penerima iaitu:

- agensi kerajaan
- sektor swasta
- orang awam atau individu

Jika penerima surat tersebut ramai maka senarai edaran perlu digunakan. Jika senarai nama penerima panjang yang melibatkan beberapa muka surat, hanya muka surat yang mempunyai nama penerima tersebut sahaja yang perlu dihantar bersama-sama surat kepada penerima berkenaan.



Gambar 3: Contoh maklumat penerima

e. Sapaan/gelaran/rujukan kehormat

Surat yang dihantar kepada agensi kerajaan hendaklah dimulakan dengan “tuan” manakala surat kepada orang awam hendaklah dimulakan berdasarkan jantina penerima sama ada “tuan” ataupun “puan”. Surat yang khusus kepada ketua agensi yang mempunyai gelaran kebesaran hendaklah didahulukan dengan kata hormat dan gelaran kebesarannya seperti YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato’ Seri/ Dato’ Sri/ Datuk/ Dato’ Tuan/ Puan. Bagi surat kepada orang awam yang mempunyai gelaran kebesaran perlu juga dimulakan dengan kata hormat dan gelaran kebesaran yang diterima.

ii) Isi surat

a. Tajuk surat

Tajuk surat atau perkara ditulis secara ringkas tepat dan padat bagi menggambarkan kandungan dan tujuan surat berkenaan. Tajuk surat yang baik dikatakan tidak melebihi tiga baris. Walau bagaimanapun, perkara ini bergantung kepada keperluan dan situasi sesuatu surat tersebut disediakan. Setiap surat hendaklah dihadkan kepada satu tajuk atau perkara sahaja. Memasukkan beberapa perkara dalam sesuatu tajuk surat akan menimbulkan beberapa masalah seperti:



- i) Terdapat perkara yang mungkin terlepas pandang atau tertinggal daripada diambil tindakan.
- ii) Boleh menimbulkan kekeliruan kepada penerima dalam menentukan mana satu tindakan yang perlu didahulukan.
- iii) Menimbulkan kesulitan dalam menentukan fail untuk menyimpan surat tersebut.

Bagi surat jawapan, tajuk surat tersebut hendaklah sama dengan tajuk surat yang asal. Semua tajuk surat sama ada surat yang dihantar ataupun surat jawapan hendaklah ditaip dengan huruf besar dan hurufnya dihitamkan. Tidak perlu meletakkan noktah pada akhir tajuk surat.

**PELANTIKAN SEBAGAI JURUAUDIT AUDIT KUALITI DALAMAN SISTEM
PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015 IAB CAWANGAN
GENTING HIGHLANDS 2018**

Gambar 4: Contoh tajuk surat rasmi

b. Isi/ maksud surat

Perenggan pertama surat rasmi tidak dinomborkan dan ayatnya terdiri daripada ayat yang merujuk kepada perkara-perkara berikut:

i) Tajuk/ perkara surat

Contoh: Dengan hormatnya saya merujuk perkara di atas.
Perkara di atas dirujuk.

ii) Surat diterima yang memerlukan surat jawapan

Contoh: Dengan hormatnya saya merujuk surat tuan bil. ...

iii) Surat berkaitan yang telah dihantar kepada pihak yang berkenaan

Contoh: Dengan hormatnya surat kami bil. ... bertarikh ... dirujuk.



- iv) Percakapan atau perbincangan pegawai sama ada secara bersemuka ataupun melalui alat komunikasi

Contoh: Dengan hormatnya dimaklumkan bahawa perbincangan pegawai tuan dengan pegawai kami mengenai perkara di atas dirujuk.

- v) Keputusan mesyuarat atau perundingan atau perbincangan

Contoh: Dengan hormatnya dimaklumkan bahawa keputusan Mesyuarat Pengurusan Institut Aminuddin Baki Cawangan Genting Highlands Bilangan 2/2018 dirujuk.

Dengan hormatnya perkara di atas dirujuk.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa tuan telah dilantik sebagai **Juruaudit** Audit Kualiti Dalam Institut Aminuddin Baki Cawangan Genting Highlands bagi tahun 2018 berkuat kuasa mulai 14 Mei 2018.

Gambar 5: Contoh ungkapan permulaan surat rasmi

- c. Penutup surat dan ucapan terima kasih

Setiap surat hendaklah diakhiri dengan “Sekian, terima kasih” atau “Sekian”. “Sekian” sahaja digunakan apabila perkataan “terima kasih” telah dimasukkan dalam wacana harapan. Perhatikan contoh di bawah:

Contoh 1

Kerjasama tuan dalam perkara ini sangat dihargai dan didahulukan dengan ucapan terima kasih.

Sekian.



Contoh 2

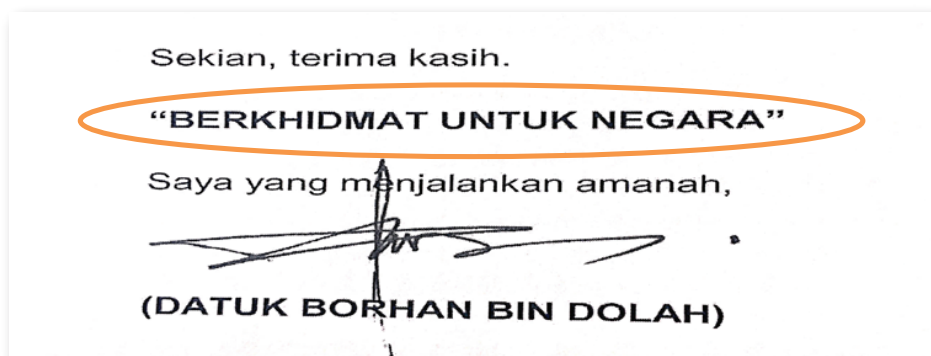
Perhatian dan kerjasama tuan dalam membantu kami menjayakan kempen tersebut sangat dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

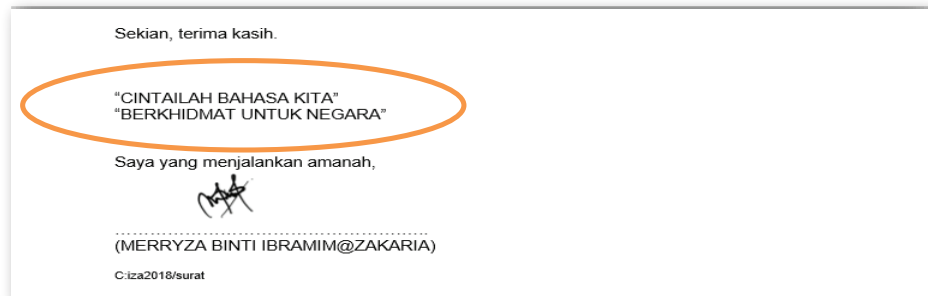
Gambar 6: Contoh 1 dan contoh 2 merujuk penutup dan ucapan terima kasih

d. Slogan atau moto

Slogan tetap wajib ditulis manakala slogan organisasi boleh ditulis sekiranya ada. Slogan tetap iaitu **“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”** ditulis dahulu sebelum slogan sementara atau slogan organisasi di sebelah kiri sudut bawah surat sebelum ruangan tandatangan pegawai yang berkenaan. Setiap surat tidak perlu dimasukkan banyak slogan, memadai satu slogan tetap sahaja iaitu **“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**. Walau bagaimanapun, sekiranya hendak juga memasukkan slogan lain, janganlah melebihi tiga slogan kesemuanya (termasuk slogan tetap).



Gambar 7: Contoh penggunaan slogan

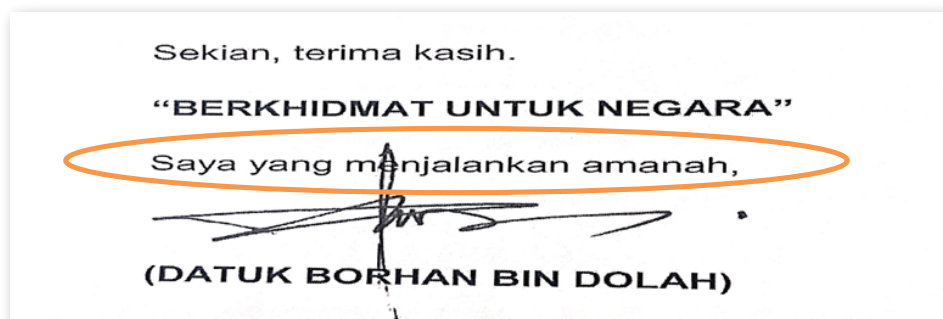


Gambar 8: Contoh surat yang menggunakan slogan lebih daripada satu

iii. Penutup

a. Pengakuan pelaksanaan amanah

Setiap surat rasmi agensi kerajaan hendaklah ditulis pengakuan pelaksanaan amanah iaitu "Saya yang menjalankan amanah", sebelum tandatangan. Frasa ini diwujudkan selaras dengan hasrat kerajaan supaya setiap penjawat awam dapat menghayati bahawa setiap perintah, tugas dan tanggungjawab merupakan satu amanah yang perlu dilaksanakan dengan sebaiknya. Sifat amanah merupakan nilai asas yang perlu ada pada setiap penjawat awam dalam menjalankan tugasnya agar setiap kerja atau perkhidmatan yang dihasilkan bermutu tinggi. Perkara ini sesuai dengan tanggungjawab yang digalas untuk memberi perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat serta untuk membangun dan memajukan negara.

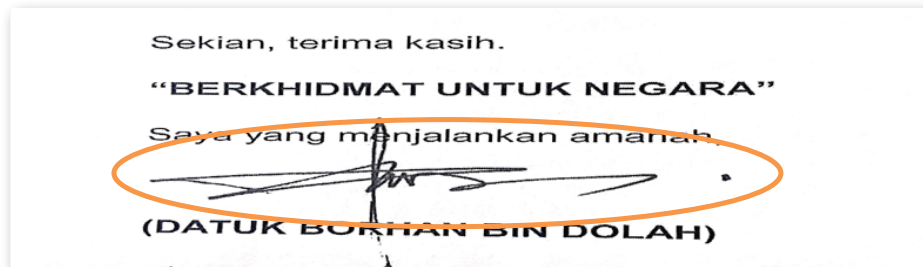


Gambar 9: Contoh penggunaan pengakuan kesetiaan

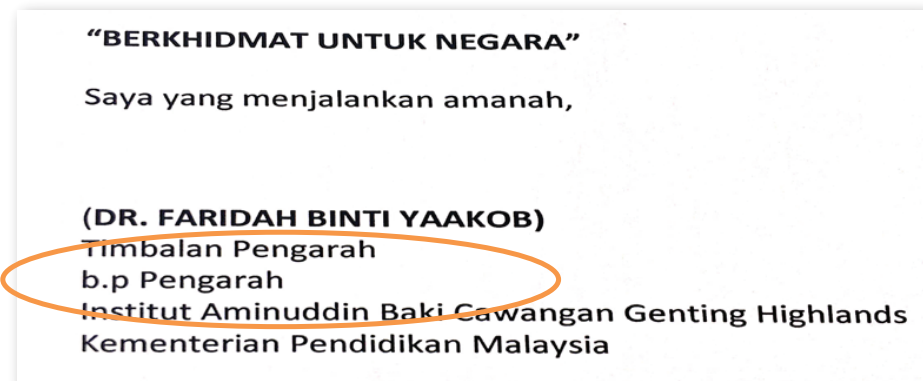


b. Tandatangan pengirim, nama jawatannya dan kenyataan perwakilan

Nama pegawai hendaklah ditulis menggunakan huruf besar di sudut kiri surat di bawah tandatangannya dan dihitamkan. Menjadi kelaziman bagi surat-surat agensi kerajaan nama penandatangan ditulis dalam kurungan. Sekiranya penandatangan bukan pegawai utama organisasi tersebut maka singkatan bagi pihak (b.p.) perlu ditulis di bawah nama/jawatan penandatangan.



Gambar 10: Contoh tandatangan pengirim



Gambar 11: Contoh tandatangan pengirim bagi pihak



c. Senarai penerima salinan surat

Senarai penerima salinan surat ditulis sebagai salinan kepada (s.k.:). Penulisan salinan kepada, tidak perlu dinomborkan tetapi penulisan penerima salinan surat hendak disusun mengikut kekananan bermula dengan penerima yang paling kanan. Salinan kepada merupakan sebahagian daripada surat dan perlu diberi muka surat berturutan dengan muka surat sebelumnya.

d. Singkatan pendraf/penyedia surat

Singkatan pendraf atau penyedia surat perlu ditulis di bahagian bawah sekali sebelah kiri surat dengan saiz font 8. Kandungan singkatan terdiri daripada – *folder*:pendraf/jurutaip/nama fail seperti yang berikut:

contoh: C:RAY/mzi/mesyuarat2018

Tujuan penulisan singkatan ini ialah bagi memudahkan untuk mengesan penyedia surat dan bagi tujuan cetak ulang.

e. Penomboran perenggan

Semua perenggan dalam surat diberi nombor secara berturutan kecuali perenggan pertama dan perenggan akhir yang tidak diberi sebarang nombor. Penomboran perenggan surat boleh dibuat menggunakan kaedah berikut mengikut kesesuaian atau keperluan iaitu:

Kaedah 1

Penomboran biasa

2.

3.



Kaedah 2

Penomboran satu peringkat pecahan

- 2.
 - i) atau a)
 - ii) b)

Kaedah 3

Penomboran dua peringkat pecahan

- 2.
 - 2.1
 - 2.1.1
 - 2.2
 - 2.2.1
 - 2.2.2

Berikut disertakan beberapa contoh cabutan daripada surat rasmi yang menggunakan penomboran perenggan berdasarkan penomboran biasa, penomboran satu peringkat pecahan dan penomboran dua peringkat pecahan.

Dengan hormatnya perkara di atas dirujuk.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa tuan telah dilantik sebagai **Juruaudit** Audit Kualiti Dalam Institut Aminuddin Baki Cawangan Genting Highlands bagi tahun 2018 berkuat kuasa mulai 14 Mei 2018.

3. Sebagai Juruaudit, tuan dikehendaki melaksanakan audit kualiti dalaman untuk Institut Aminuddin Baki Cawangan Genting Highlands bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015.

Kerjasama dan komitmen tuan berkaitan perkara ini amat dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Gambar 12: Contoh penomboran biasa



Saya dengan hormatnya merujuk perkara di atas.

2.

3. Agenda mesyuarat ini adalah seperti yang berikut:

- i) Ucapan alu-aluan pengerusi
- ii) Pengesahan minit mesyuarat yang lepas
- iii) Perkara-perkara yang berbangkit
- iv) Perkara-perkara yang dibincangkan
- v) Hal-hal lain
- vi) Penangguhan mesyuarat

Gambar 13: Contoh penomboran perenggan satu peringkat pecahan

2. Sehubungan dengan itu, tuan dikehendaki melaksanakan tugas seperti yang berikut:

2.1 Pengurusan

2.1.1 Memastikan kehadiran staf menepati waktu yang ditetapkan.

2.1.2 Membuat pengagihan tugas bagi semua kakitangan di bawah seliaan.

2.1.3

Gambar 14: Contoh penomboran perenggan dua peringkat pecahan



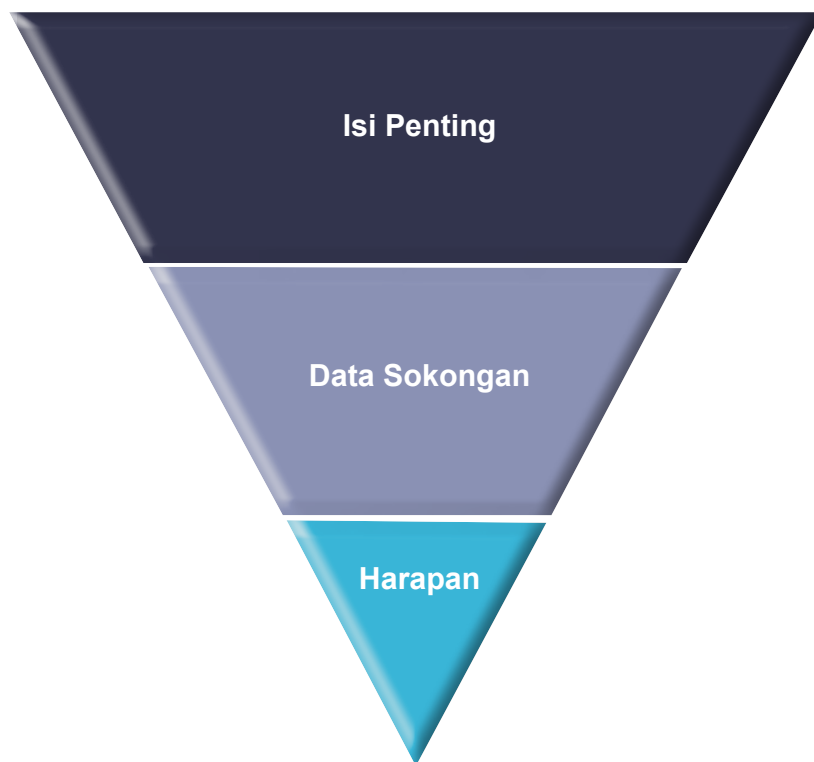
FORMAT PENULISAN MEMO

Memo tidak terikat dengan sesuatu bentuk yang khusus seperti surat. Bentuk memo tidak terlalu formal. Oleh itu, pihak organisasi bebas untuk memilih format memo yang hendak digunakan di organisasi masing-masing asalkan format yang digunakan seragam bagi seluruh organisasi berkenaan.

Secara umumnya, format memo sepatutnya mengandungi perkara-perkara yang berikut:

- Logo organisasi
- Nama organisasi
- Jenis memo – “Memo Dalaman”, “Memo Antara Bahagian”, “Memo Antara Unit”
- Penerima memo – “Kepada”
- Pengirim memo – “Daripada”
- Tarikh memo
- Rujukan
- Penerima salinan – “Salinan kepada”
- Perkara/tajuk
- Isi/maksud memo
- Ucapan terima kasih
- Tandatangan pengirim
- Nama pengirim – dalam kurungan
- Nombor telefon pengirim
- Alamat e-mel pengirim
- Ringkasan pendraf dan penyedia memo

Penulisan memo ini mengikut konsep “piramid terbalik”, iaitu bahagian atas ialah isi penting, diikuti oleh data sokongan dan akhir sekali ialah harapan penulis memo. Rajah 1 menunjukkan kaedah penulisan memo berdasarkan bentuk piramid terbalik. Bentuk memo pula umumnya terbahagi kepada dua, iaitu bentuk borang dan bentuk terbuka.



Rajah 1: Kaedah Penulisan Memo Berdasarkan Bentuk Piramid Terbalik

“
*Orang yang berjaya dalam hidup
adalah orang Nampak dengan jelas
dan menjurus kepadanya
tanpa menyimpang.*
~Cecil B. De Mille~



MEMO BENTUK BORANG

Memo bentuk borang merupakan memo yang tajuk dan maklumat telah dicatat dalam borang. Penulis hanya perlu mengisi atau menanda pada ruang yang telah disediakan. Selain itu, terdapat juga ruang kosong untuk catatan tambahan jika perlu. Perhatikan contoh di bawah.

Contoh 1

MEMO	
Kepada:	
Daripada:	
Untuk kelulusan ()	Sila uruskan ()
Untuk makluman ()	Sila bercakap ()
Untuk pandangan ()	Sila taip ()
Untuk difailkan ()	Sila cetak ()
Catatan:	
Tandatangan:	
Tarikh:	

Rajah 2: Memo berbentuk borang



Contoh 2

Logo	
MEMO DALAMAN	
Ruj. Tuan:	Tarikh:
Ruj. Kami:	
Perkara:	
Kepada:	Salinan:
Daripada:	
Catatan:	
Tandatangan:	
Tarikh:	

Rajah 3: Memo Berbentuk Borang yang Lebih Terbuka



MEMO BENTUK TERBUKA

Memo bentuk terbuka pula merupakan bentuk memo yang sama seperti surat rasmi. Walau bagaimanapun, terdapat organisasi yang telah membuat reka bentuk sendiri mengikut kesesuaian organisasi tersebut bagi tujuan memudahkan urusan. Perhatikan contoh format memo bentuk terbuka di bawah.

Nama dan alamat lengkap organisasi dengan huruf besar dan hitamkan (bold). Saiz huruf disyorkan 14. Memo antara bahagian perlu dimasukkan no. tel. dan no. faks. (Tidak perlu dikotakkan)

MEMO DALAMAN

Kepada:

Daripada:

Salinan Kepada:

Rujukan:

Tarikh:

Perkataan MEMO /MEMO DALAMAN/MEMO ANTARA BAHAGIAN diletakkan dalam kotak guna huruf besar, saiz disyorkan 16 hingga 18 dan hitamkan

1

MESYUARAT PENGURUSAN IABCGH BIL. 3 TAHUN 2018

Dengan segala hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Perenggan isi

Tarikh: 8 Jun 2018

Masa: 9.30 pagi

Tempat: Bilik Mesyuarat Tingkat 7

3. Perenggan isi

Sekian, terima kasih.

tt

(MAMAT BIN HUSIN)
03-12345678
mamat@iab.edu.my

MMH/lia/memo mesyuarat guru 2018

Tajuk huruf besar dan hitamkan

Bold/hitamkan

Dalam memo boleh tidak dimasukkan wacana harapan, Saya yang menjalankan amanah dan slogan "BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Tandatangan menggunakan pen dakwat kekal warna hitam atau biru gelap.Jarak sekian dengan nama antara 3 hingga 6 spc sahaja bergantung kepada saiz tt

Nama penandatangan guna huruf besar dan hitamkan.Bawah nama masukkan no.tel. dan alamat e-mel

Ringkas nama pendraf/jurutaip/nama fail dengan huruf bersaiz 8/6

Rajah 4 : Format Memo Berbentuk Terbuka



INSTITUT AMINUDDIN BAKI
CAWANGAN GENTING HIGHLANDS
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA
PAHANG DARUL MAKMUR
TEL: 03-61056100 FAKS: 03-61056294

MEMO DALAMAN

Kepada: Bahtiar bin Muhamad
Daripada: Pengarah
Salinan Kepada: Timbalan Pengarah
Ketua Jabatan, Jabatan Pengurusan Inovasi
Ruj. Kami: IAB.600/3/4/8 ()
Tarikh: Julai 2018

Tuan,
**PELANTIKAN SEBAGAI PENCERAMAH PROGRAM DIALOG PROFESIONAL
BIL. 5/2018**

Dengan hormatnya perkara di atas dirujuk.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa tuan telah dilantik sebagai penceramah bagi program Dialog Profesional Bil.5/2018 yang akan diadakan seperti ketetapan berikut:

Tarikh: 6 Ogos 2018 (Isnin)
Masa: 9.00 pagi
Tempat: Bilik Persidangan Antarabangsa

3. Kerjasama dan komitmen tuan dalam menjayakan program ini diucapkan terima kasih.

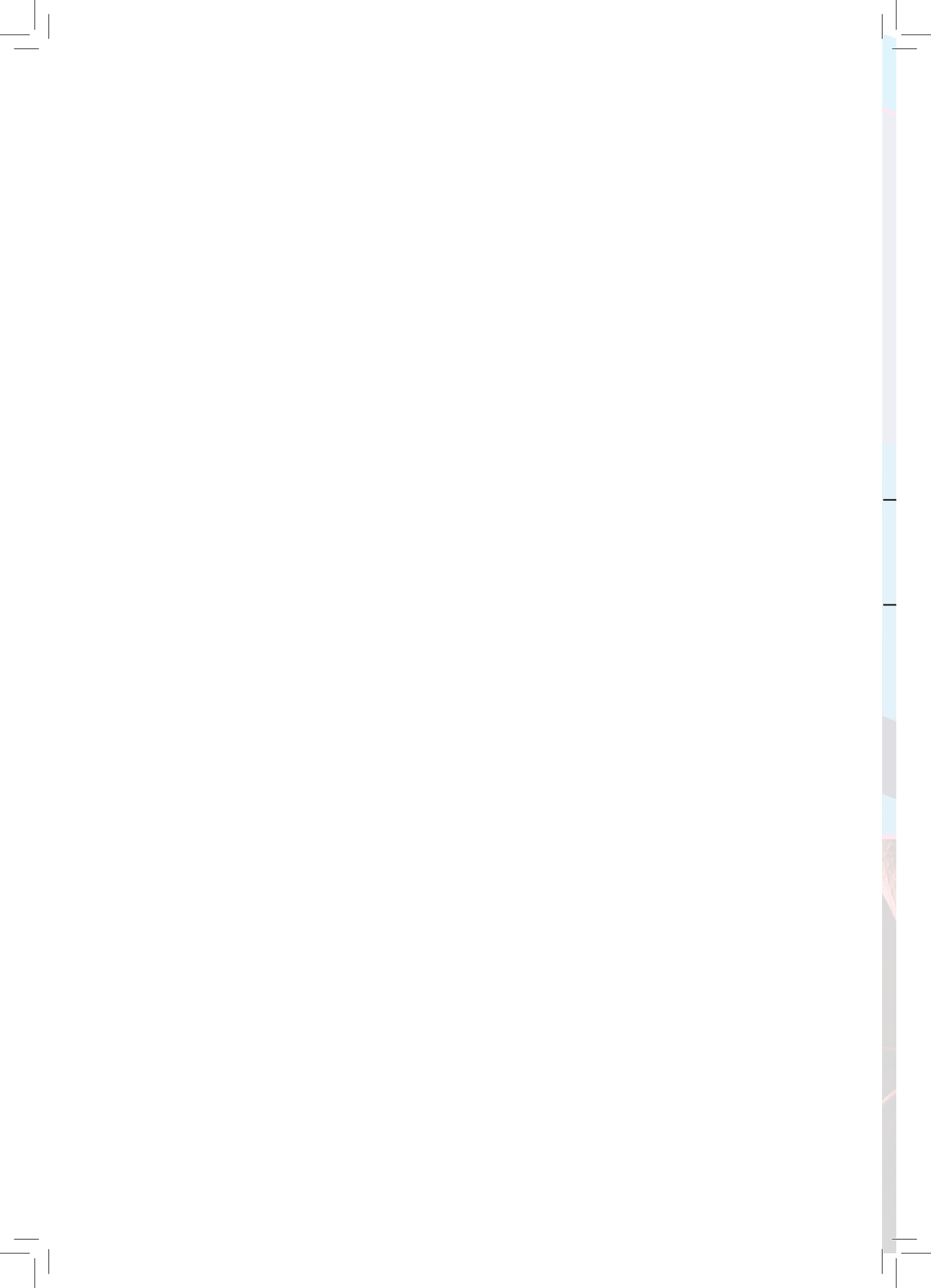
Sekian, terima kasih.

■

(HAJI ABD RAZAK BIN MANAF, PhD)
03-61056166
amanaf@iab.edu.my

CONTOH

Rajah 5 : Contoh Memo Bentuk Terbuka



BAHAGIAN C





PENGUNAAN BAHASA DALAM PENULISAN SURAT RASMI DAN MEMO

Menurut Asmah (2016), bahasa dalam surat-menyurat lebih banyak menggunakan kata atau ungkapan-ungkapan tertentu berbanding dengan kata-kata atau ungkapan-ungkapan yang lain. Perkataan seperti **memohon, makluman, dimaklumkan, diarahkan, disahkan, dinyatakan, dihargai, difahamkan dan sebagainya** kerap ditemui dalam surat rasmi. Selain itu, dalam surat rasmi juga terdapat penggunaan ungkapan-ungkapan yang menunjukkan perkaitan fikiran yang dengan sendirinya membayangkan perkaitan peristiwa-peristiwa yang berlaku. Ungkapan-ungkapan ini dikenali sebagai penanda wacana. Menurut Asmah (2016) lagi, penanda-penanda wacana ini boleh dibahagikan menurut jenis makna dan kata yang ditimbulkannya, seperti yang berikut:

i. Penanda rujukan

Antara ungkapan yang kerap digunakan sebagai penanda rujukan adalah seperti yang berikut:

- a) Merujuk kepada perkara yang tersebut di atas, ...
- b) Berhubung dengan perkara tersebut ...
- c) Sehubungan dengan perkara itu, ...
- d) Mengikut maklumat yang disampaikan ...
- e) Menurut laporan yang diterima ...
- f) Perkara di atas dirujuk.

ii. Penanda penyertaan

Penanda ini diungkapkan seperti yang berikut:

- a) Bersama-sama ini saya sertakan ...
- b) Dengan ini dilampirkan ...
- c) Saya lampirkan di sini salinan surat ...



iii) Penanda makluman

Ungkapan-ungkapan yang menunjukkan adanya pemakluman yang dibuat, seperti:

- a) Dengan hormatnya dimaklumkan bahawa ...
- b) Seperti yang tuan/puan sedia maklum ...
- c) Sukacita dimaklumkan bahawa ...
- d) Dukacita dimaklumkan bahawa ...

iv) Penanda sebab-musabab

Ungkapan-ungkapan yang menunjukkan perkaitan sebab-musabab antara sesuatu peristiwa dengan peristiwa yang lain, antaranya:

- a) Berhubung dengan perkara tersebut, jabatan ini ...
- b) Atas kesilapan yang tidak disengajakan itu, kami ...
- c) Oleh sebab saya hendak pergi ke majlis itu, saya ingin mencadangkan supaya ...

v) Penanda perintah

Ungkapan-ungkapan yang menunjukkan perintah atau arahan diberikan seperti:

- a) Tuan diminta mengemukakan ...
- b) Dengan ini tuan diarahkan ...
- c) Pihak tuan dikehendaki ...

vi) Penanda matlamat

Penanda jenis ini menunjukkan adanya matlamat atau tujuan yang hendak dicapai dalam surat tersebut. Antara ungkapan yang digunakan bagi menggambarkan perkara tersebut ialah:

- a) Bagi tujuan tersebut ...
- b) Untuk pengetahuan tuan, surat ini bertujuan untuk ...
- c) Untuk makluman tuan, program tersebut diadakan bagi ...



- vii) **Penanda perwakilan**
Penanda jenis ini menggambarkan wujudnya perwakilan atau pelaksanaan sesuatu tugas bagi pihak individu tertentu, seperti:
- a) Bagi pihak jabatan ini, saya ...
 - b) Saya bagi pihak majlis ingin ...
 - c) Bagi pihak rakan-rakan sejawat, saya ...
- viii) **Penanda pendapat**
Penanda ini digambarkan dengan adanya perkataan pendapat, fikiran, hemat atau pandangan, seperti:
- a) Pada pendapat saya, cadangan tuan itu boleh dilaksanakan.
 - b) Pada pandangan kami, perkara itu boleh ...
 - c) Dalam hal ini, kami berpendapat bahawa ...
- ix) **Penanda sambungan**
Antara ungkapan yang menunjukkan penanda sambungan ialah:
- a) Merujuk percakapan telefon antara ...
 - b) Sebagai lanjutan daripada surat saya yang bertarikh ...
 - c) Sebagai susulan daripada pertemuan ...
- x) **Penanda sikap**
Penanda sikap wujud hasil penggunaan kata-kata bersifat emotif yang menggambarkan perasaan yang boleh bersifat positif atau negatif.
Contoh ayat-ayat yang bersifat positif ialah:
- a) Pihak kami mengucapkan terima kasih atas segala bantuan yang pihak tuan berikan.
 - b) Atas kerjasama tuan kami dahulukan dengan ucapan terima kasih.
 - c) Sukacita diberitahu bahawa tuan telah dipilih untuk mewakili jabatan ke majlis tersebut.
- Contoh ayat-ayat yang menunjukkan sikap negatif ialah:
- a) Dukacita dimaklumkan bahawa tuan tidak berjaya dalam temu duga pemilihan calon bagi jawatan tersebut.
 - b) Saya memandang berat terhadap kejadian itu.
 - c) Kami keberatan menerima cadangan tuan ...



- xi) Penanda antisipasi
Ungkapan yang digunakan untuk menunjukkan adanya antisipasi ialah **dahului** dan **didahului**. Misalnya:
- a) Atas kerjasama tuan itu, saya dahulu dengan ucapan terima kasih.
 - b) Atas segala kerjasama tuan, kami dahulu dengan ucapan terima kasih.
 - c) Segala perhatian dan keperihatinan tuan dalam perkara ini sangat dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.
- xii) Penanda penamat
Penanda penamat menunjukkan bahawa surat tersebut akan berakhir. Sebagai contoh:
- a) Sekian, terima kasih.
 - b) Sekian untuk perhatian dan makluman tuan.
 - c) Sekian dimaklumkan.
- xiii) Penanda harapan
Ungkapan-ungkapan yang menggambarkan harapan yang diluahkan oleh penulis surat terhadap penerima. Contohnya:
- a) Besarlah harapan kami ...
 - b) Sudilah kiranya tuan ...
 - c) Harap dalam penerimaan dan perhatian tuan.
- lvx) Penanda nasihat
Ungkapan-ungkapan yang menunjukkan penulis ingin menyampaikan nasihat menerusi surat tersebut, seperti:
- a) Tuan dinasihatkan supaya hadir ...
 - b) Tuan dinasihatkan supaya menjelaskan ...
 - c) Tuan diingatkan supaya mematuhi segala ...
- vx) Penanda permohonan
Ungkapan-ungkapan yang menggambarkan permohonan daripada penulis surat, seperti:
- a) Kami memohon kerjasama tuan untuk ...
 - b) Tuan diminta supaya ...
 - c) Jasa baik tuan dipohon bagi ...



- vix) Penanda penegas
Ungkapan-ungkapan yang digunakan bagi menegaskan lagi tentang sesuatu perkara. Sebagai contohnya:
- a) Tuan/puan diwajibkan hadir ...
 - b) Tuan dikehendaki menjelaskan ...
 - c) Tuan telah didapati ...

Penggunaan Ayat Pasif dalam Surat-menyurat

Ayat-ayat pasif lebih kerap digunakan dalam surat-surat rasmi kerana ayat-ayat seperti ini akan menimbulkan suasana tak peribadian dan tak bersahaja berbanding penggunaan ayat aktif. Dengan tidak menyebut pelaku, khususnya dalam ayat pasif akan menjadikan surat tersebut bersifat tak peribadian. Ayat-ayat pasif ini boleh mengurangkan sifat mengarah terutama dalam suasana memberi perintah. Situasi ini sedikit sebanyak boleh meredakan emosi penerima arahan tersebut. Dalam ayat pasif, objek dipentingkan atau diutamakan bukannya pelaku. Keadaan ini akan memperlihatkan kepentingan objek atau penerima surat tersebut.

Contoh ayat:

- i) Sehubungan dengan itu, tuan dimohon hadir ke pejabat ini dengan segera. (ayat pasif)
- ii) Sehubungan dengan itu, saya memohon tuan hadir ke pejabat ini dengan segera. (ayat aktif)

Ayat (i) bersifat tak peribadian berbanding ayat (ii) dan kurang memperlihatkan sifat mengarah. Keadaan ini lebih mesra kepada penerima surat yang terpaksa melaksanakan tugas atau arahan tertentu.



KESALAHAN TATABAHASA DALAM SURAT RASMI DAN MEMO

Penggunaan tatabahasa yang betul dalam penulisan surat rasmi dan memo perlu diambil berat oleh pemimpin pendidikan. Penggunaan tatabahasa yang salah boleh memberikan gambaran serta imej yang negatif penerima terhadap pengirim. Walau bagaimanapun, terdapat pemimpin pendidikan yang tidak mengambil berat tentang penggunaan tatabahasa ketika menulis surat rasmi dan memo. Sebagai pemimpin bagi sesebuah organisasi, amatlah tidak wajar dan mendukacitakan jika amalan penggunaan Bahasa Melayu yang salah dalam penulisan surat rasmi dan memo dilakukan secara berterusan tanpa rasa kesal atau bersalah. Di sini, disertakan secara ringkas mengenai kesalahan umum dalam aspek tatabahasa yang sering dilakukan dalam penulisan surat rasmi dan memo.

ii. Penggunaan Kata Pemer

Seperti yang sedia maklum bahawa dalam Bahasa Melayu, terdapat dua kata pemer iaitu **ialah** dan **adalah**. Menurut Kamus Dewan, kata pemer **ialah** menjadi pemer hal atau perangkai antara subjek dengan frasa-frasa utama dalam predikat. Sering kali terdapat penulis surat rasmi dan memo melakukan kesalahan dalam penggunaan kata pemer khususnya kata pemer **adalah**.

Berikut beberapa contoh penggunaan kata pemer yang salah:

- Adalah dimaklumkan...
- Tuan adalah dimaklumkan...
- Adalah saya merujuk surat tuan...

Menurut Tatabahasa Dewan (2009), kata pemer **adalah** hadir di hadapan frasa adjektif dan frasa sendi nama. Kata pemer tidak boleh hadir di hadapan kata kerja. Contohnya: ...adalah dirujuk (salah).

iii. Penggunaan Kata “di”

Kesalahan penggunaan kata “di” juga sering ditemui dalam surat rasmi dan memo. Walaupun nampak mudah tetapi ramai juga masih keliru tentang penggunaan kata “di” dan kesalahan ini dilakukan secara berterusan. Dalam Bahasa Melayu, penggunaan kata “di” digunakan dalam dua keadaan iaitu “di” yang dijarakkan dari perkataan berikutnya dan kata “di” yang digunakan atau ditulis rapat dengan perkataan berikutnya. Kata “di” yang berfungsi sebagai kata depan ditulis dengan jarak dan kata “di” yang berfungsi sebagai imbuhan ditulis rapat. Sebagai contoh di sekolah (dijarakkan) dan dimakan (dirapatkan).



Menurut Tatabahasa Dewan, (2009), kata “di” dapat dibahagikan kepada dua fungsi. Fungsi pertama sebagai kata depan dan fungsi kedua sebagai imbuhan. Kata “di” yang dieja atau ditulis rapat merujuk kepada perbuatan, manakala “di” yang dieja atau ditulis jarak merujuk kepada tempat.

Contoh: dimakan, diminum, ditulis, dimaklumkan, diingatkan, dipapah, dimandikan, dihantar dan sebagainya.

Contoh: di sekolah, di kedai, di pantai, di dalam hutan, di pejabat, di universiti, di lautan dan sebagainya.

Semasa menulis surat rasmi dan memo, perlu dipastikan bahawa penggunaan kata depan “di” ditulis dengan betul. Berikut beberapa contoh penggunaan “di” yang salah.

Bil	Salah penggunaan	Sepatutnya
1	Di maklumkan bahawa jawatankuasa ...	Dimaklumkan bahawa jawatankuasa ...
2	Dimajlis tersebut tuan hendaklah...	Di majlis tersebut tuan hendaklah...
3	Hadiah akan di sampaikan oleh YBhg. Datuk Ali...	Hadiah akan disampaikan oleh YBhg. Datuk Ali...
4	Ibu bapa perlu makan didalam bilik yang telah disediakan.	Ibu bapa perlu makan di dalam bilik yang telah disediakan.
5	Permohonan tuan telah di proses sejak dua minggu yang lalu.	Permohonan tuan telah diproses sejak dua minggu yang lalu.



iv. Penggunaan Kata Majmuk

Masalah penggunaan kata majmuk juga sering ditemui dalam penulisan surat rasmi dan memo. Kadang-kadang didapati bahawa pemimpin pendidikan tidak mengambil berat akan hal ini dan kesalahan dalam penggunaan kata majmuk terus diulang tanpa rasa kesal. Kata majmuk merupakan kata atau perkataan yang terhasil melalui proses merangkaikan dua kata dasar atau lebih yang membawa makna tertentu. Dalam Bahasa Melayu, 15 perkataan majmuk dikategorikan sebagai mantap dan kata majmuk mantap dieja sebagai satu perkataan. Berikut merupakan kata majmuk mantap:

- antarabangsa
- beritahu
- bumiputera
- jawatankuasa
- kakitangan
- olahraga
- kerjasama
- matahari
- setiausaha
- sukarela
- suruhanjaya
- tandatangan
- warganegara
- pesuruhjaya
- tanggungjawab



Selain kata majmuk mantap, ia dieja secara berasingan atau dieja dalam dua perkataan, iaitu seperti yang berikut:

- mata pelajaran
- reka bentuk
- atur cara
- urus setia
- darah panas
- segi tiga
- tengah hari
- bandar raya
- jalan raya
- alat tulis

Berikut disertakan beberapa contoh penggunaan kata majmuk dalam surat rasmi dan memo:

Bil.	Salah penggunaan	Sepatutnya
1	Jawatan kuasa sambutan telah menyediakan gimik sambutan yang menarik.	Jawatankuasa sambutan telah menyediakan gimik sambutan yang menarik.
2	Berikut dinyatakan aturcara pada hari tersebut.	Berikut dinyatakan atur cara pada pada hari tersebut.
3	Jamuan tengahari diadakan di dalam dewan besar.	Jamuan tengah hari diadakan di dalam dewan besar.
4	Matapelajaran Bahasa Melayu mencatat keputusan yang cemerlang dalam SPM tahun lalu.	Mata pelajaran Bahasa Melayu mencatat keputusan yang cemerlang dalam SPM tahun lalu.

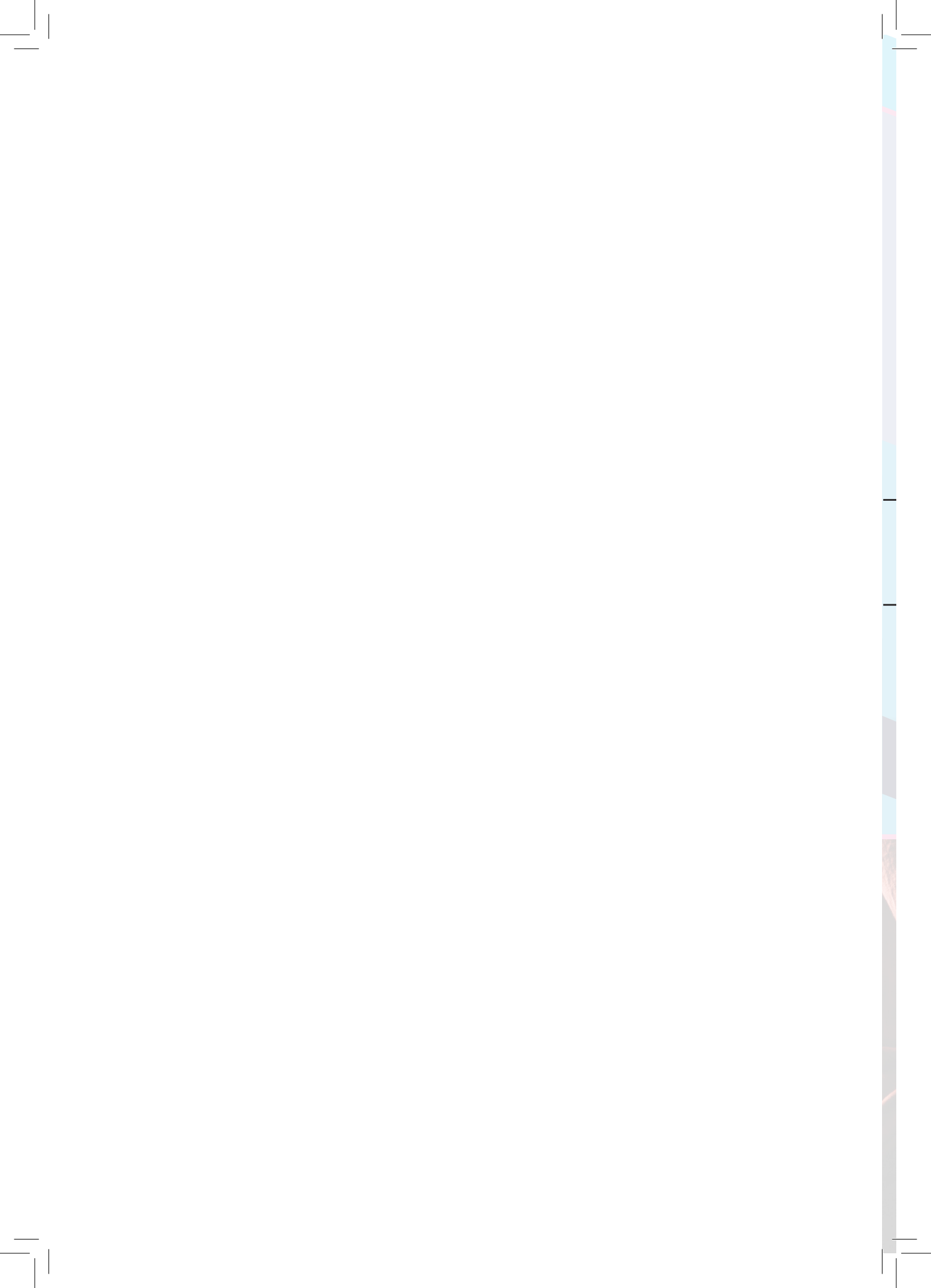


Berikut dinyatakan pula kata tunggal lazim yang dieja bercantum:

- sukacita
- dukacita
- daripada
- manakala
- bagaimana
- kepada
- peribadi
- dinihari
- hulubalang
- apabila
- barangkali
- peribahasa
- kadangkala

Selain aspek tatabahasa yang telah dibincangkan di atas, terdapat juga beberapa aspek lain yang kerap salah penggunaannya yang dilakukan oleh pemimpin pendidikan. Walaupun mungkin tidak seserius yang dibincangkan di atas, tetapi tetap tidak boleh dianggap remeh. Antara aspek yang dimaksudkan ialah:

- i. Ejaan
- ii. Penggunaan Imbuhan
- iii. Struktur ayat
- iv. Penggunaan tanda baca
- v. Penggunaan huruf besar dan huruf kecil



BAHAGIAN D





CONTOH-CONTOH SURAT RASMI DAN MEMO

Bagi memantapkan pemahaman pembaca, di sini disertakan beberapa contoh surat rasmi dan memo yang boleh dianggap betul dan digunakan oleh beberapa organisasi. Contoh-contoh yang disertakan ini bolehlah dijadikan panduan ketika menulis surat rasmi dan memo.

 **KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**
MINISTRY OF EDUCATION MALAYSIA
Institut Aminuddin Baki
National Institute of Educational Management and Leadership
Kompleks Pendidikan Nilai
71760 Bandar Enstek
Seremban
NEGERI SEMBILAN DARUL KHUSUS
MALAYSIA

Telefon: 606-7979200
Faksimili: 606-7979300
Portal Rasmi: iab.moe.edu.my

Ruj. Kami: KPM.100-24/1/4 Jld. 2 (23)
Tarikh: 3 Oktober 2018

KEPADA SEMUA PELANGGAN YANG DIHORMATI

YBhg. Datuk/Dato'/Datin/YBrs. Dr./Tuan/Puan,

PEMAKLUMAN BERKAITAN GANGGUAN TALIAN TELEFON DAN FAKSIMILI DI INSTITUT AMINUDDIN BAKI INDUK, BANDAR ENSTEK, NEGERI SEMBILAN

Dengan hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa Institut Aminuddin Baki (IAB) Induk, Bandar Enstek, Negeri Sembilan sedang mengalami masalah gangguan talian telefon dan faksimili. Oleh itu, semua talian telefon dan faksimili di IAB Induk tidak dapat menerima panggilan masuk dan membuat panggilan keluar pada masa ini.

3. Untuk makluman YBhg. Datuk/Dato'/Datin/YBrs. Dr./Tuan/Puan, kerja-kerja pemulihan sedang giat dijalankan pada masa ini untuk mengatasi masalah gangguan talian telefon tersebut.

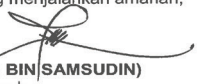
4. Segala urusan perhubungan rasmi yang melibatkan IAB boleh disalurkan melalui emel iab@iab.edu.my atau menghubungi terus Pegawai Perhubungan IAB di talian **016-8013634** untuk bantuan dan maklumat lanjut.

Pihak Pengurusan IAB memohon maaf di atas segala kesulitan yang berlaku.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,


(MAZLAN BIN SAMSUDIN)
b.p Pengarah
Institut Aminuddin Baki
Kementerian Pendidikan Malaysia

s.k.: Timbalan Pengarah (Khidmat Latihan)
Pendaftar

IAB: PENERAJU KECERMERLANGAN KEPIMPINAN PENDIDIKAN



CONTOH

Contoh surat rasmi yang digunakan oleh IAB



KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA
MINISTRY OF EDUCATION MALAYSIA
Institut Aminuddin Baki Cawangan Genting Highlands
National Institute of Educational Management and Leadership
Genting Highlands Branch
Sri Layang
69000 GENTING HIGHLANDS
PAHANG DARUL MAKMUR
MALAYSIA

Tel.: 603-6105 6100
Faks (Fax): 603-6105 6299
Laman Web (Web): www.iab.edu.my

Ruj Kami: IABCGH.602-4/4/2/Jld. 2 ()

Tarikh: Oktober 2018

YBrs. Dr. Ramli bin Yaacob
Ketua Jabatan
Jabatan Bahasa dan Komunikasi
Institut Aminuddin Baki
Cawangan Genting Highlands
Sri Layang
69000 GENTING HIGHLANDS
PAHANG DARUL MAKMUR

Tuan,

**PELANTIKAN SEBAGAI AHLI JAWATANKUASA PASUKAN PENGURUSAN
RISIKO INSTITUT AMINUDDIN BAKI CAWANGAN GENTING HIGHLANDS**

Dengan hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa tuan telah dilantik sebagai ahli jawatankuasa Pasukan Pengurusan Risiko, Institut Aminuddin Baki Cawangan Genting Highlands.

3. Sebagai ahli jawatankuasa, tuan dikehendaki sentiasa membantu dan memberi pandangan serta memastikan pelan pengurusan risiko dilaksanakan secara berterusan dan lancar.

Kerjasama tuan dalam perkara ini amat dihargai.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

tt

(DR. HJ. ABD RAZAK BIN MANAF)
Pegawai
Institut Aminuddin Baki Cawangan Genting Highlands
Kementerian Pendidikan Malaysia

s.k.: Fail Timbul

C. MZI/surat kursus 2018



CONTOH

Contoh surat rasmi yang digunakan oleh IAB



INSTITUT AMINUDDIN BAKI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA
KOMPLEKS PENDIDIKAN NILAI
71700 BANDAR ENSTEK
NEGERI SEMBILAN DARUL KHUSUS
TEL.: 06-7979200 FAKS: 06-7979320

MEMO DALAMAN

Kepada: Seperti Senarai Edaran

Daripada: Timbalan Pengarah (Khidmat Latihan)
(Menjalankan Tugas Pengarah)

Salinan kepada: Timbalan Pengarah (Khidmat Profesional)
Pendaftar
Semua Ketua Pusat
Semua Pengarah Cawangan

Rujukan Kami: IAB. 600-3/2/11 (34)

Tarikh: 31 Julai 2018

Tuan,



**MESYUARAT JAWATANKUASA PELAKSANA KOLOKIU INTERVENSI PELONJAKAN
KEPIMPINAN SEKOLAH (InPeKS)**

Dengan hormatnya perkara di atas dirujuk.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa mesyuarat berkenaan akan diadakan seperti ketetapan yang berikut:

Tarikh: 13 Ogos 2018 (Isnin)
Masa: 9.00 pagi
Tempat: Bilik Mesyuarat Utama
IAB Bandar Enstek

3. Sehubungan itu, tuan dijemput untuk menghadiri mesyuarat berkenaan. Mohon menghantar seorang wakil sekiranya tuan tidak dapat menghadiri mesyuarat tersebut.

4. Pertanyaan lanjut berkaitan mesyuarat ini boleh diajukan kepada Pengurus, Pn. Hajar binti Muhammad di talian 06-797 9260/e-mel hajarm@iab.edu.my atau Pengurus Bersama, YM Raja Ibrahim bin Raja Midin di talian 06-79799292/e-mel ribrahim@iab.edu.my.

Sekian terima kasih.

(MISTIRINE BINTI RADIN)
Tel.: 06-797 9204
E-mel: mistirine@iab.edu.my

PEJABAT PENGARAH IAB CGH	
PEGAWAI	TINDAKAN
Dr. Kunela /	Untuk Tindakan
Dr. Reni:	Bincang
	Makluman
	Ulasan
	Sila H
CATATAN: ...2/-	
7/ 8/2018	

Contoh memo yang digunakan oleh IAB



Logo		INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA (INTAN)	
MEMO ANTARA PUSAT/PROGRAM/KAMPUS WILAYAH			
Ruj. Tuan: Ruj Kami: Jld. 1 : 430/4/2005		Tarikh: 06 September 2005	
Perkara: Mesyuarat Penyelaras Projek KOMUNIKASI INTAN Bukit Kiara			
Kepada:	Semua Penyelaras Projek Kanan KOMUNIKASI INTAN Bukit Kiara	Salinan:	Pengarah INTAN, JPA Malaysia
Daripada:	Ketua Pusat Komunikasi dan Pembangunan Latihan (KOMUNIKASI) INTAN Bukit Kiara		
Mesyuarat tersebut akan diadakan pada: Tarikh: 13 September 2005 Masa: 9.00 pagi Tempat: Bilik Mesyuarat 2B 2. Bersama-sama ini disertakan Minit Mesyuarat Bil. 8/05 untuk makluman dan tindakan tuan selanjutnya. 3. Semua Penyelaras Projek Kanan atau wakil diminta hadir. Terima kasih. Tantatangan:			

CONTOH

Contoh memo panggilan mesyuarat



MEMO	
Kepada:	Puan Sapinah binti Zakaria
Daripada:	Pengarah Jabatan WXYZ Mount Hill Kuala Lumpur
Ucapan Tahniah Saya mengucapkan tahniah atas kejayaan puan kerana menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang pada 05 Julai 2018. Anugerah tersebut merupakan satu penghargaan dan pengiktirafan Jabatan terhadap segala usaha yang telah puan laksanakan dengan jayanya sepanjang tahun 2017. Kejayaan puan merupakan kejayaan dan kebanggaan semua kakitangan Jabatan ini. Saya yakin anugerah yang puan peroleh ini akan menjadi pendorong kepada kakitangan lain di Jabatan ini. Saya yang ikhlas, (NUR FATIMAH BINTI AWANG DA) Tarikh: 06 Julai 2018	

CONTOH

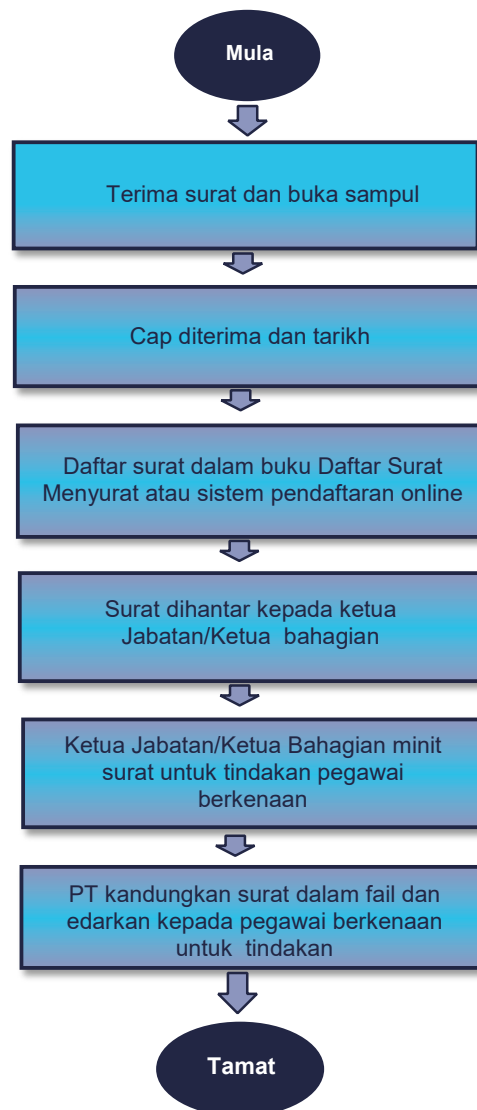
Contoh memo ucapan tahniah



PENGURUSAN SURAT RASMI DAN MEMO

Surat rasmi dan memo merupakan rekod rasmi kerajaan yang perlu diurus secara sistematik. Terdapat beberapa peringkat dalam proses pengurusan surat rasmi dan memo yang perlu dipatuhi. Di bawah ini merupakan carta alir proses pengurusan surat rasmi dan memo kerajaan sebagai panduan.

Carta Alir Proses Penerimaan Surat Rasmi Kerajaan





a) Penerimaan

Surat yang diterima sama ada melalui pos, e-mel atau hantar sendiri hendaklah dipusatkan di satu tempat contohnya di Seksyen Pentadbiran atau di Bahagian Khidmat Pengurusan. Surat tersebut hendaklah dibuka dengan segera sebaik saja surat diterima. Surat yang diterima hendaklah dicap 'terima' dan menulis tarikh terima surat atas muka surat pertama surat tersebut. Surat tersebut hendaklah diasingkan kepada dua peringkat. Peringkat pertama ialah surat rasmi atas nama jawatan Ketua Pengarah, Timbalan, Ketua Bahagian atau Seksyen dan pegawai yang berkenaan. Manakala peringkat kedua ialah surat peribadi atas nama persendirian pegawai atau kakitangan.

b) Pendaftaran

Pegawai Rekod Jabatan dan Pegawai Kerani Rekod adalah orang yang bertanggungjawab dalam proses pengurusan surat. Surat yang diterima hendaklah didaftarkan dalam Buku Daftar Surat Menyurat (AM 10-PIN. 3/ 80) atau Sistem Pendaftaran Surat Secara Dalam Talian yang telah dibangunkan oleh kementerian, jabatan dan agensi masing-masing. Surat yang diterima sama ada surat berdaftar, surat terbuka atau surat serahan tangan yang mengandungi wang atau barang berharga hendaklah didaftarkan mengikut peraturan dalam **Arahan Perbendaharaan 71** (Kementerian Kewangan).

c) Minit Surat

Surat yang telah direkodkan hendaklah diserahkan segera kepada Ketua Jabatan atau Ketua Bahagian untuk diminitkan kepada pegawai bertindak. Setiap surat yang diterima mengandungi hasrat dan arahan kepada pegawai yang berkenaan. Oleh sebab itu, surat dan memo tersebut hendaklah diserahkan kepada pegawai berkenaan pada hari sama surat tersebut diterima. Sebelum surat diserahkan kepada pegawai berkenaan, surat tersebut terlebih dahulu dicap dengan maklumat tarikh diterima dan



d) Perhatian segera

Setiap surat yang diterima memerlukan jawapan dan perhatian segera oleh pegawai atau individu berkenaan mengikut kepada siapa surat diminitkan. Justeru, pegawai berkenaan mesti bertindak menjawab surat tersebut dalam masa yang sesingkat mungkin. Sekiranya jawapan tidak dapat diberikan dalam masa yang singkat disebabkan oleh beberapa faktor seperti sesuatu keputusan yang berat yang perlu kepada perbincangan dan mesyuarat maka pengirim surat hendaklah dimaklumkan bahawa surat mereka akan dibalas dalam jangka masa tertentu melalui Surat Akuan Terima. Kelewatan menjawab sepucuk surat cukup menggambarkan ketidakcekapan pengurusan dan pentadbiran sesebuah organisasi. Hal ini memberi imej negatif kepada sesebuah jabatan khasnya Pejabat Awam.

e) Memfailkan surat

Surat yang telah diminitkan untuk tindakan hendaklah dikandungkan segera ke dalam fail. Ketua-ketua Jabatan perlu mewujudkan Bahagian Pendaftaran Fail bagi memudahkan pengurusan rekod keluar masuk surat. Bahagian tersebut bertanggungjawab mengambil tindakan segera merekodkan surat-surat yang diterima ke dalam fail terbuka atau fail sulit sebelum diserahkan kepada pegawai berkenaan. Sekiranya surat memerlukan jawapan segera sedangkan fail-fail berkaitan belum dapat dikesan maka Sampul Kecil hendaklah dibuka sebagai tindakan sementara. Apabila fail tersebut telah ditemui maka sampul kecil dan kandungannya hendaklah dimasukkan ke dalam fail tersebut.



PENUTUP

Penulisan surat rasmi dan memo merupakan salah satu kemahiran yang perlu ada pada pemimpin pendidikan. Hal ini demikian kerana setiap hari urusan yang dilaksanakan oleh pemimpin pendidikan melibatkan surat rasmi dan memo. Selain menerima surat rasmi dan memo, pemimpin pendidikan juga perlu bertindak balas berdasarkan surat rasmi dan memo yang diterima. Maka adalah penting bagi pemimpin bertindak balas dengan menggunakan surat rasmi dan memo yang betul dari segi format, ciri-ciri, prinsip, penggunaan bahasa dan sebagainya.

Penghasilan surat rasmi dan memo yang berkualiti juga akan dapat memastikan komunikasi dapat berlaku dengan berkesan dan seterusnya dapat mencapai matlamat komunikasi tersebut. Selain itu, keupayaan pemimpin pendidikan menggunakan surat rasmi dan memo dengan betul dalam urusan rasmi akan memberikan imej yang baik terhadap diri dan organisasi yang dianggotai.

“

*Kata-kata yang lemah dan
beradab dapat melembutkan hati
dan manusia yang keras.*

~Hamka~

”



BIBLIOGRAFI

Arahan Pentadbiran Ketua Pengarah MAMPU Bil. 2. (2014). Panduan Penulisan Surat Rasmi, *Memo dan e-mel*. Jabatan Perdana Menteri.

Arahan Pentadbiran Bilangan 1, (2017), Garis Panduan Penulisan Surat Rasmi, Memo dan Minit Bebas. Biro Tatanegara, Jabatan Perdana Menteri: Putrajaya.

Asmah Haji Omar. (2007). *Penggunaan Bahasa dan Surat Rasmi: Bahasa dalam Komunikasi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Attuns Anthony's. (2012). Definisi Surat Rasmi. <http://jezatun.blogspot.my/2012/10/definisi-surat-rasmi.html>.

Awang Sariyan. (2007). *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mohd. Sahrul Nizam bin Jaafar (2006). Surat Berkualiti. Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN). <file:///C:/Users/Aspire/Downloads/Surat%20Berkualiti%2015-5-17%20Peserta.pdf>.

Nik Safiah Karim, Farid M. Onn, Hashim Haji Musa, Abdul Hamid Mahmood. (2009). *Tatabahasa Dewan, Edisi Ketiga*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.

Nota Penulisan Memo (2005). *Penulisan Memo Berkualiti*. Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN): Kuala Lumpur.

Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5, (2007), Panduan Pengurusan Pejabat. Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia: Putrajaya.

Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 9, (2011), Panduan Penggunaan Bahasa Kebangsaan dalam Perkhidmatan Awam. Jabatan Perkhidmatan Awan Malaysia: Putrajaya.

Surat Pekeliling Am Bilangan 1, (2013), Penyeragaman Kepala Surat. Jabatan Perdana Menteri: Putrajaya.

Surat Arahan JPA.BPP(S)193/6/84 Jld. 4 (3). (2018). Penggantian Frasa “Saya yang menurut perintah” dengan frasa “ Saya yang menjalankan amanah” dalam Urusan Penyediaan Surat Kerajaan. Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia: Putrajaya.



Lampiran 1



KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM
DIRECTOR-GENERAL OF PUBLIC SERVICE
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia
Public Service Department, Malaysia
Ara 13, Blok C1, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 W.P. PUTRAJAYA
MALAYSIA

Tel: 603-8953001
Faks (Fax): 603-8952187
Laman Web (Web): www.jpa.gov.my

JPA.BPP(S)193/6/84 Jld. 4 (3)

20 September 2018

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan

YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Seri/ Dato' Sri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/
Puan,

**PENGGANTIAN FRASA "SAYA YANG MENURUT PERINTAH"
DENGAN FRASA "SAYA YANG MENJALANKAN AMANAH"
DALAM URUSAN PENYEDIAAN SURAT KERAJAAN**

Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Seperti mana YBhg. Tan Sri/ Datuk Seri/ Dato' Seri/ Dato' Sri/ Datuk/ Dato'/ Tuan/ Puan sedia maklum, di bawah Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007: Panduan Pengurusan Pejabat, Bahagian VI, perenggan 6.4(g) telah menyatakan bahawa setiap surat hendaklah diakhiri dengan perkataan '**Saya yang menurut perintah**' di sudut sebelah kiri bawah surat sebelum tandatangan pegawai yang berkenaan.

3. Seajar dengan hasrat Kerajaan supaya setiap penjawat awam dapat menghayati bahawa setiap perintah, tugas dan tanggungjawab merupakan satu amanah yang perlu dilaksanakan dengan sebaiknya, maka Kerajaan bersetuju supaya frasa "**SAYA YANG MENURUT PERINTAH**" diganti dengan frasa "**SAYA YANG MENJALANKAN AMANAH**".

Peneraju Transformasi Perkhidmatan Awam
Driving Transformation in The Public Service



PENGKALIANAN NO. 93/2008/2008
NO. 93/2008/2008



4. Dalam konteks ini, amanah bermaksud:

- (a) Rela dan berusaha melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan dalam batas kuasa yang ditentukan dengan penuh gigih dan ikhlas bagi mencapai objektif yang ditetapkan; dan
- (b) Mempunyai sifat luhur dan murni, jujur kepada diri sendiri, rakan dan organisasi.

Oleh yang demikian, sifat amanah merupakan nilai asas yang perlu ada pada setiap penjawat awam dalam menjalankan tugasnya agar setiap kerja atau perkhidmatan yang dihasilkan bermutu tinggi. Ia juga sesuai dengan tanggungjawab yang digalas untuk memberi perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat serta untuk membangunkan dan memajukan Negara.

5. Penggantian frasa ini hanya meminda perenggan 6.4(g), Lampiran A, Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007.

6. Arahan ini berkuat kuasa mulai **20 September 2018**.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

(DATUK BORHAN BIN DOLAH)

s.k.

Semua Setiausaha Suruhanjaya Perkhidmatan
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Berkanun Negeri
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan



Lampiran 2

KOSA KATA BAHARU

NO.	KOSA KATA BAHARU	DALAM BAHASA MELAYU
1.	<i>selfie</i>	swafoto
2.	<i>hashtag #</i>	tanda pagar
3.	<i>booth</i>	rerual
4.	<i>crawler</i>	perangkak
5.	<i>bunting</i>	gegantung
6.	<i>road show</i>	jerayawara
7.	<i>highlight</i>	imej tumpu
8.	<i>post mortem</i>	pascanilai
9.	<i>back drop</i>	latar pentas
10.	<i>role model</i>	suri teladan
11.	<i>viral</i>	tular
12.	<i>water mark</i>	tera air
13.	<i>hotspot</i>	kawasan khas
14.	<i>photobomb</i>	tunafoto
15.	<i>push button</i>	butang tekan
16.	<i>pick-up line</i>	kata pikat
17.	<i>trending</i>	sohor kini
18.	<i>teaser</i>	iklan acah
19.	<i>finger food</i>	Makanan cekut
20.	<i>nap</i>	meridap