

**TATACARA PENGISIAN TEMPLATE PEMANTAUAN PENCAPAIAN
TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI [TPOR]**

No	Keterangan	Arahan
WORKSHEET : RINGKASAN JENDELA		
1	Perkhidmatan	<ul style="list-style-type: none"> Isikan nama tiga [3] perkhidmatan [P1 : perkhidmatan 1, P2 : perkhidmatan 2 dan P3 : perkhidmatan 3] Nama perkhidmatan akan <i>dilink</i> secara automatik ke <i>worksheets</i> P1 April – P1 September; P2 April – P2 September; P3 April – P3 September; P1 Oktober – P1 Mac; P2 Oktober – P2 Mac; P3 Oktober – P3 Mac Pastikan nama perkhidmatan dan TPOR [tempoh masa] adalah selaras dengan dokumen TPOR yang telah di <i>endorsed</i>
2	Perkiraan TPOR	
	a. TPOR [unit]	Pilih bagi setiap P1, P2 dan P3, sama ada tempoh masa TPOR P1 / P2 / P3 adalah 'hari' atau 'jam' atau 'minit'
	b. Jika TPOR adalah hari :	
	i. Tempoh masa	Nyatakan tempoh masa, contoh : jika TPOR = 3 hari, isikan 3
	ii. Perkiraan tempoh masa	Tetapkan tempoh masa sama ada : <ul style="list-style-type: none"> Hari bekerja : jika perkiraan tempoh masa hanya melibatkan hari bekerja sahaja, tidak termasuk hari Jumaat, Ahad dan hari kelepasan awam; <i>ATAU</i> Hari kalendar : jika perkiraan tempoh masa termasuk hari Jumaat, Ahad dan hari kelepasan awam
	iii. Kaedah perkiraan	Nyatakan kaedah perkiraan tempoh masa sama ada : <ul style="list-style-type: none"> Berterusan : jika perkiraan tempoh masa berterusan dari proses penerimaan permohonan hingga selesai [perkiraan tidak terhenti antara proses]; <i>ATAU</i> Bersambung : jika perkiraan tempoh masa perlu dihentikan di antara proses untuk mendapatkan pandangan / ulasan / sokongan agensi lain. Contoh : <ul style="list-style-type: none"> Peringkat 1 : perkiraan bermula pada tarikh permohonan diterima di agensi yang dinilai sehingga tarikh selesai diproses untuk dihadapkan ke agensi lain bagi mendapatkan sokongan [perkiraan terhenti pada tarikh dihadapkan ke agensi lain] Peringkat 2 : tarikh dihadapkan ke agensi lain untuk sokongan hingga tarikh terima sokongan dari agensi lain [tempoh di peringkat ini tidak termasuk dalam perkiraan tempoh masa] Peringkat 3 : perkiraan disambung semula pada tarikh terima sokongan dari agensi lain sehingga tarikh pemerosesan selesai
	c. Jika TPOR adalah jam / minit :	
	i. Tempoh masa	Nyatakan tempoh masa, jika : <ul style="list-style-type: none"> Jam – contoh : jika TPOR = 3 jam, isikan 3:00 [secara automatik format menjadi 3:00:00] Minit – contoh : jika TPOR = 30 minit, isikan 0:30 [secara automatik format menjadi 0:30:00]
3	Kaedah pemerosesan TPOR	
	a. Penerimaan b. Pemerosesan c. Pembayaran [jika perlu] d. Penyelesaian	Bagi 3a hingga 3d, nyatakan bagi setiap perkhidmatan P1, P2 dan P3, sama ada kaedah pemerosesannya secara Online ; atau Manual ; atau Tidak berkenaan [contoh 'Tidak berkenaan' : jika perkhidmatan yang dinilai tidak memerlukan pembayaran]

No	Keterangan	Arahan
Nota : Untuk memulakan pemantauan / kajian masa, sila tekan link mengikut perkhidmatan dan bulan yang dipantau		
4	Jumlah sampel yang diambil	<ul style="list-style-type: none"> No.4, 5 dan 6 tidak perlu diisi Data bagi No.4, 5 dan 6 dilink secara automatik dari <i>worksheets</i> P1 April – P1 September; P2 April – P2 September; P3 April – P3 September; P1 Oktober – P1 Mac; P2 Oktober – P2 Mac; P3 Oktober – P3 Mac
5	Pencapaian TPOR a. Menepati [%] b. Tidak Menepati [%] c. Sampel Rosak [%] d. Pencapaian Keseluruhan	
6	Kajian Masa [hari/jam/minit] a. Purata b. Mode c. Tempoh terpanjang d. Tempoh terpendek	
7	Sebab Tidak Menepati TPOR	Senaraikan sebab tidak menepati TPOR [jika ada] bagi setiap perkhidmatan
8	Sebab sampel rosak	Senaraikan sebab sampel rosak [jika ada] bagi setiap perkhidmatan
9	Cadangan Pembaikan	Nyatakan cadangan pembaikan bagi setiap perkhidmatan
10	Ulasan Lain [jika ada]	Nyatakan ulasan / maklumat tambahan [jika perlu] bagi setiap perkhidmatan
WORKSHEETS : Jendela 1 : P1 April – P1 September P2 April – P2 September P3 April – P3 September Jendela 2 : P1 Oktober - Mac P2 Oktober - Mac P3 Oktober - Mac		
1	Perkhidmatan 1 2 3 [P1 P2 P3]	Tidak perlu diisi dan data dilink secara automatik dari <i>worksheet</i> Ringkasan Jendela
2	TPOR	
3	Jumlah sampel yang diambil	Tidak perlu diisi dan perkiraan secara automatik apabila column Rujukan (No.6 Kajian Masa) diisi
4	Nyatakan proses yang dinilai	<ul style="list-style-type: none"> Rujuk proses kerja dan dokumen TPOR bagi setiap perkhidmatan yang diperiksa Laksanakan temuduga kepada pegawai berkenaan bagi memastikan proses dan dokumen yang diperiksa adalah tepat Kenal pasti proses-proses utama / <i>crucial</i> [tempoh bermula dan berakhir]. Jika TPOR adalah 'hari' dan No.2b(iii) [<i>worksheet</i> Ringkasan Jendela] adalah : <ul style="list-style-type: none"> 'Berterusan', isikan Proses A [bermula] dan Proses D [berakhir] sahaja 'Bersambung', isikan Proses A [bermula] dan Proses B [berakhir] bagi perkiraan Peringkat 1 serta Proses C [bermula] dan Proses D [berakhir] bagi perkiraan Peringkat 3 Jika TPOR adalah 'jam' atau 'minit', isikan Proses A [bermula] dan Proses D [berakhir] sahaja
5	Pencapaian	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah dan Peratus [%] Menepati, Tidak Menepati dan Sampel Rosak; serta Purata, Mod, Tempoh Terpanjang dan Tempoh Terpendek tidak perlu diisi Perkiraan secara automatik setelah No.6 Kajian Masa dilengkapkan
6	Kajian Masa	
	Rujukan	<ul style="list-style-type: none"> Isi rujukan permohonan [sama ada rujukan persuratan / permohonan atau lain-lain rujukan] Ruangan ini hendaklah diisikan untuk mendapatkan perkiraan No.3 – 'Jumlah sampel yang diambil'

No	Keterangan	Arahan
	Proses A	<ul style="list-style-type: none"> Isikan tarikh permohonan diterima di ruangan 'Tarikh' dalam format sama ada 'dd/mm/yyyy' atau 'mm/dd/yyyy', tertakluk kepada jenis komputer yang digunakan. Pastikan setelah tarikh <i>dienter</i>, formatnya adalah 'dd/mm/yyyy' Jika TPOR adalah 'jam' atau 'minit', isikan jam permohonan diterima di ruangan 'Jam' dalam format 'hh:mm', contohnya jam diterima adalah pukul 10.30 pagi, jam yang dimasukkan adalah 10:30; jika pukul 2:30 petang, jam yang dimasukkan adalah 14:30. Pastikan setelah jam <i>dienter</i>, formatnya adalah 'hh:mm:ss'
	Proses B	<ul style="list-style-type: none"> Jika kaedah perkiraan TPOR adalah 'Bersambung', isikan tarikh permohonan selesai [Peringkat 1] dalam format sama ada 'dd/mm/yyyy' atau 'mm/dd/yyyy', tertakluk kepada jenis komputer yang digunakan. Pastikan setelah tarikh <i>dienter</i>, formatnya adalah 'dd/mm/yyyy' Tidak perlu diisi column ini jika kaedah perkiraan TPOR adalah 'Berterusan' atau 'jam' atau 'minit'
	Proses C	<ul style="list-style-type: none"> Jika kaedah perkiraan TPOR adalah 'Bersambung', isikan tarikh permohonan diterima [Peringkat 3] dalam format sama ada 'dd/mm/yyyy' atau 'mm/dd/yyyy', tertakluk kepada jenis komputer yang digunakan. Pastikan setelah tarikh <i>dienter</i>, formatnya adalah 'dd/mm/yyyy'. Tidak perlu diisi column ini jika kaedah perkiraan TPOR adalah 'Berterusan' atau 'jam' atau 'minit'
	Proses D	<ul style="list-style-type: none"> Isikan tarikh permohonan selesai di ruangan 'Tarikh' dalam format sama ada 'dd/mm/yyyy' atau 'mm/dd/yyyy', tertakluk kepada jenis komputer yang digunakan. Pastikan setelah tarikh <i>dienter</i>, formatnya adalah 'dd/mm/yyyy' Jika TPOR adalah 'jam' atau 'minit', isikan jam permohonan selesai di ruangan 'Jam' dalam format 'hh:mm', contohnya jam selesai adalah pukul 10.55 pagi, jam yang dimasukkan adalah 10:55; jika pukul 11 malam, jam yang dimasukkan adalah 23:00. Pastikan setelah jam <i>dienter</i>, formatnya adalah 'hh:mm:ss'
	<p>Perhatian [bagi Proses A, B, C dan D] :</p> <ul style="list-style-type: none"> Jika ada sampel yang tiada tarikh dikesan di dalam fail / sampel, isikan - [dash] di column tersebut dan secara automatik, column 'Tempoh Masa' dan 'Menepati TPOR' akan memaparkan 'Rosak' (iaitu Sampel Rosak) Sekiranya ada sampel yang tarikh selesai lebih awal dari tarikh mula, column 'Tempoh Masa' dan 'Menepati TPOR' akan memaparkan 'Rosak' (iaitu Sampel Rosak) Jumlah sampel bagi setiap bulan adalah : <ul style="list-style-type: none"> Jika jumlah permohonan kurang dari 200 setiap bulan, semua dimasukkan Jika jumlah permohonan lebih dari 200 setiap bulan, maksimum 200 sampel sahaja yang dimasukkan 	
	Tempoh Masa	Tidak perlu diisi dan perkiraan secara automatik
	Menepati TPOR	Tidak perlu diisi dan perkiraan secara automatik
	Nota	Isikan sebarang catatan maklumat pada ruang 'Nota' jika perlu terutama bagi persampelan yang tidak menepati atau rosak