



1. PERSURATAN RASMI KERAJAAN

1.1 Pendahuluan

Surat-menyurat merupakan proses yang lumrah dalam pengurusan dan pentadbiran seharian Perkhidmatan Awam kerana persuratan adalah salah satu alat perhubungan utama di antara sebuah Jabatan/ Kementerian dengan Jabatan/ Kementerian lain; Jabatan/ Kementerian dengan orang ramai (awam) dan orang ramai dengan Jabatan/ Kementerian.

1.2 Takrifan

Surat rasmi merupakan surat yang ditulis dalam urusan-urusan rasmi seperti urusan pejabat, perniagaan, pengajian, pekerjaan dan sebagainya.

Surat-surat yang dikirimkan oleh orang ramai dan firma kepada jabatan Kerajaan dan sebaliknya, adalah dianggap sebagai **surat rasmi**. Begitu juga surat di antara Jabatan Kerajaan dan di antara sesebuah negara dengan negara lain, dikenali sebagai **surat rasmi**.

1.3 Fungsi

Pada dasarnya sesuatu persuratan rasmi itu mempunyai dua fungsi am seperti berikut:

- i. Untuk menyelenggarakan satu saluran komunikasi di antara dua pihak; dan
- ii. Untuk memelihara satu rekod tetap atau kekal mengenai komunikasi.

1.4 Format Surat (Letterhead)

Format surat rasmi Kerajaan dan surat perdagangan pada amnya adalah sama. Format berikut adalah berdasarkan format surat rasmi Kerajaan yang lazimnya digunakan dalam Perkhidmatan Awam:-

- i. Logo (Kepala Surat)
- ii. Nama dan alamat pengirim
- iii. Garisan panjang melintang (jika perlu)
- iv. Nombor perhubungan (telefon; teleks; faksimili dan e-mel)
- v. Bilangan rujukan fail
- vi. Tarikh



1.5 Format Memorandum

Pada lazimnya dalam Perkhidmatan Awam, **memorandum** menggunakan borang bercetak atau 'template' yang disediakan dalam komputer sama ada dalam saiz A4 atau A5 dan mengandungi perkara-perkara berikut:-

- i. Perkataan **MEMORANDUM**
- ii. Daripada
- iii. Kepada
- iv. Tarikh
- v. Garisan panjang melintang
- vi. Bilangan Rujukan Fail Kami / Tuan

1.6 Format Minit

- i. Perkataan **MINIT**
- ii. Garisan panjang melintang dan ke bawah

2. CIRI-CIRI YANG PERLU ADA DALAM FORMAT SURAT RASMI KERAJAAN

2.1 Logo

Lazimnya logo yang digunakan dalam surat rasmi di Kementerian-Kementerian dan Jabatan-Jabatan Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam ialah panji-panji Negara Brunei Darussalam. Bagaimanapun, ada juga terdapat beberapa Kementerian dan Jabatan Kerajaan yang menggunakan logonya sendiri sebagai lambang pengenalan atau identiti Kementerian dan Jabatan berkenaan. Kedudukan logo ini biasanya dicetak di tengah-tengah atas kertas tersebut.





Logo pada dasarnya tidak terdapat pada “MEMORANDUM” dan “MINIT” kecuali pada Jabatan-Jabatan yang tertentu sahaja.

2.2 Nama dan Alamat Pengirim

Nama dan alamat pengirim ialah nama dan alamat penuh Kementerian atau Jabatan yang mana juga mengandungi nama bandar atau pekan dan juga daerah serta nombor poskod. Ianya dicetak atau ditulis di tepi iaitu pada bahagian sudut atas sebelah kiri atau kanan surat atau di tengah-tengah. Terdapat juga Kementerian atau Jabatan suka mencetak alamat pengirim ini di bawah surat. Selain itu, pada masa sekarang hampir kesemua Kementerian dan Jabatan Kerajaan membubuh nama Kementerian atau Jabatan mereka dengan tulisan huruf jawi.

Alamat penuh pengirim tidak diperlukan pada “MEMORANDUM” dan “MINIT”.

2.3 Garisan Melintang

Satu garisan panjang melintang biasanya hanya terdapat pada “MEMORANDUM” iaitu dibuat selepas nama pengirim, nama penerima dan tarikh. Garisan ini jarang- jarang terdapat pada “SURAT” kecuali jika Kementerian atau Jabatan itu sendiri suka membuatnya. Manakala pada “MINIT”, satu garisan melintang dibuat selepas perkataan MINIT dan satu garisan lagi dibuat kira-kira satu (1) inci dari tepi sebelah kiri secara melurus iaitu bersambung pada garisan melintang hingga ke bawah kertas.

2.4 Nombor Telefon, Teleks, Telegram, Faksimili dan e-mel

Dicetak atau ditulis di sudut sebelah kiri “surat” iaitu pada baris yang sama dengan baris akhir alamat pengirim atau ada sebahagian Kementerian dan Jabatan meletaknya di bawah surat secara mendatar.

Perkara di atas tidak terdapat pada “MEMORANDUM” atau “MINIT”.

2.5 Nombor Rujukan

Surat-menyurat rasmi Kerajaan hendaklah mempunyai nombor rujukan fail:-

- i. Rujukan Kami
- ii. Rujukan Tuan

Kedua-dua rujukan ini dicetak atau ditulis di sudut sebelah kiri “SURAT” atau di bawah garisan melintang pada “MEMORANDUM”. Manakala “MINIT” untuk makluman atau arahan juga diperlukan dibubuh rujukan fail di bawah isi minit tersebut iaitu selepas tarikh. Ketika menjawab surat atau memorandum, nombor rujukan ini dan tarikh hendaklah dinyatakan supaya mudah dirujuk.



Mana-mana persuratan yang dihantar melalui faks hendaklah dimasukkan perkataan 'FAX' pada rujukannya. Persuratan awal melalui faks adalah dikira sah dan surat asal hanya adalah sebagai makluman sahaja.

2.6 Tarikh

Tarikh biasanya dicetak atau ditulis di sudut sebelah kanan "SURAT" iaitu selepas alamat pengirim dan sebaris dengan nombor rujukan. Sementara pada "MEMORANDUM" ianya juga dicetak atau ditulis di sudut sebelah kanan iaitu selepas nama penerima dan sebelum garisan melintang. Pada "MINIT" pula dicetak atau ditulis selepas tandatangan dan kod jawatan.

Cara-cara menulis tarikh:

- i. Ditulis sepenuhnya: 28 haribulan Rejab, 1432 / 30 haribulan Jun, 2011
- ii. Perkataan haribulan dipendekkan menjadi hb. : 28hb. Rejab, 1432 / 30hb. Jun, 2011
- iii. Dihilangkan haribulan: 28 Rejab, 1432 / 30 Jun, 2011
- iv. Dihilangkan tanda koma: 28 Rejab 1432 / 30 Jun 2011.

Cara paling mudah ialah (iv).

Peringatan:

Elakkan penulisan tarikh seperti berikut:-

- i. Menulis nama bulan dengan nombor: 30.06.2011 atau 30/06/2011. Kaedah ini tidak salah tetapi kelihatan sangat bersahaja dan tidak rasmi kecuali jika ruang tidak mencukupi atau jika menulis tarikh pada "MINIT".
- ii. Mendahulukan nama bulan: Jun 30, 2011. Kaedah ini terdapat dalam surat rasmi bahasa Inggeris tetapi tidak sesuai digunakan dalam surat rasmi bahasa Melayu.

2.7 Nama dan Alamat Penerima

Hendaklah ditulis di sebelah kiri surat. Nama penerima hendaklah ditulis sepenuhnya, lengkap dengan pangkat gelaran. Misalnya, Pengiran; Pehin; Dato Paduka; Datin Paduka dan lain-lain. Di bawah baris nama dan gelaran hendaklah ditulis nama jawatan yang dipegangnya. Sesudah itu ditulis nama pejabat dan diikuti oleh perincian lain dalam alamatnya. Di atas nama penerima boleh ditulis rujukan kehormat seperti Yang Amat Mulia; Yang Berhormat; Yang Dimuliakan; Yang Mulia dan sebagainya.



Contoh:

Yang Amat Mulia
Pengiran Lela Cheteria Sahibun Najabah Pengiran Anak Haji Abdul Aziz
bin Pengiran Jaya Negara Pengiran Haji Abu Bakar
Yang Di-Pertua Adat Istiadat Negara
Jabatan Adat Istiadat Negara
Bandar Seri Begawan BS8610
Negara Brunei Darussalam.

2.8 Melalui dan Salinan

Susunan hendaklah mengikut protokol ke sebelah kanan jawatan/aliran surat. Pihak yang telah dinyatakan dalam ruang ini tidak perlu diulangi lagi pada akhir surat. Cara menulis surat dengan “Melalui dan Salinan” ini hanya sesuai jika menulis surat peribadi sahaja.

Walau bagaimanapun, dalam kebanyakan surat rasmi Kerajaan penggunaan “Melalui dan Salinan” ini tidak sesuai lagi digunakan memandangkan surat-surat yang dikirim kepada pihak seterusnya itu akan dihadapkan dengan “covering letter”.

2.9 Puji-pujian / Terasul

Puji-pujian yang lazimnya digunakan ialah Pengiran Dato; Pengiran Haji; Pengiran; Pehin; Dato; Datin Paduka; Datin; Pengiran Datin Paduka; Tuan Haji; Tuan; Puan Hajah; Puan dan lain-lain. Ia hendaklah ditulis di sebelah kiri surat.

2.10 Tajuk / Perkara

Merupakan perkara pokok yang diperkatakan dalam sesuatu yang rasmi. Tajuk hendaklah ditulis di sebelah tepi atau di tengah surat bergantung pada gaya susun atur surat yang dipilih. Tajuk hendaklah digaris (kalau menggunakan mesin taip) atau di”bold” (kalau menggunakan komputer). Jika ditulis dalam huruf besar, tidak perlu digaris dan dihujungnya tidak perlu ada tanda noktah. Gunakan huruf besar bagi semua abjad pertama bagi setiap perkataan yang digunakan.

2.11 Isi Surat

Ini merupakan bahagian terpenting dalam surat. Isi surat perlu dinyatakan dengan jelas, ringkas, tepat dan menarik. Isi surat hendaklah dibuat berperenggan-perenggan.



Perenggan pertama (pendahuluan) tidak diberi nombor dan dimulakan di tepi sebelah kiri surat.

Perenggan kedua dan seterusnya diberikan nombor yang ditulis di tepi bahagian lipatan surat, tetapi dimulakan tulisan di bahagian tengah sedikit kira-kira 2cm. dari titik selepas nombor. Sebelum memulakan perenggan baru hendaklah ditinggalkan ruang kosong satu atau dua baris.

Perenggan akhir (penutup) tidak diberi nombor dan dimulakan rapat ke tepi seperti perenggan pertama.

2.12 Penutup

Penutup selalunya diakhiri dengan ungkapan yang ringkas bagi menandakan berakhirnya surat. Misalnya: Sekian, terima kasih.

Beberapa slogan tertentu juga digunakan sebagai penutup seperti:-

“Iman Teguh, Pendirian Kukuh”
“Kasih Sayang Tersemai, Keluarga Rukan Damai”
“Akhlaq Mulia, Kehidupan Sempurna”
“Keluarga Harmoni Masyarakat Terpuji”

Terdapat sebilangan Jabatan atau Kementerian mempunyai slogan tersendiri. Dalam hal ini, slogan Jabatan/ Kementerian hendaklah dibubuh sebelum slogan yang diberikan oleh Jabatan Perdana Menteri.

Contoh:

“Bersedia Berkhidmat”
“Taat Beragama Hidup Sejahtera”

2.13 Tandatangan

Tandatangan diletakkan di sebelah kiri atau mengikut gaya susunatur surat yang dipilih. Ia diletakkan sebelum kata-kata yang mencerminkan hubungan di antara pengirim dengan penerima. Ungkapan yang sering digunakan sebelum tandatangan ialah “Yang benar”; “Dengan hormat”; “Salam hormat” dan sebagainya. Ungkapan seumpama ini tidak perlu dibuat pada “MEMORANDUM” dan “MINIT”.

Di bawah tandatangan “SURAT” dan “MEMORANDUM” hendaklah dituliskan nama pengirim dalam huruf besar dan diberikan tanda kurung. Selepas itu, diikuti oleh jawatan pengirim. Sekiranya, pengirim menandatangani surat itu bagi pihak orang lain, huruf singkat b.p. (bagi pihak) ditulis sebelum jawatan pengirim sebenar.



Bagi “MINIT” pula, nama pengirim atau penulis tidak begitu perlu dibuat; memadai dengan menulis kod jawatan pengirim atau penulis sahaja. Walau bagaimanapun, jika sekiranya pihak yang akan dikirim “MINIT” itu tidak begitu kenal dengan kod yang digunakan maka eloklah dibuatkan nama dan jawatan pengirim atau penulis sebagaimana dalam “SURAT” dan “MEMORANDUM”.

3. PENGGUNAAN UNGKAPAN KHUSUS DALAM SURAT RASMI

Dalam bahasa surat rasmi, terdapat banyak penggunaan kata atau ungkapan tertentu untuk menyatakan maksud tertentu. Contoh penggunaan ungkapan adalah seperti berikut:-

3.1 Ungkapan Bahagian Pengenalan / Pendahuluan Surat

- i. Dengan penuh hormat dan takzimnya
- ii. Dengan hormatnya, surat Tuan Bilangan bertarikh mengenai perkara di atas adalah dirujuk.
- iii. Dengan hormat sukacita dimaklumkan bahawa
- iv. Dengan hormatnya, saya sukacita memaklumkan bahawa
- v. Merujuk kepada
- vi. Merujuk percakapan di antara dengan pada(tarikh percakapan)
- vii. Merujuk kepada perkara yang tersebut di atas, sukacita dimaklumkan bahawa
- viii. Dimaklumkan bahawa
- ix. Berhubung dengan
- x. Surat Tuan Bil. bertarikh ...dirujuk.
- xi. Saya dengan hormatnya memaklumkan

3.2 Ungkapan Bahagian Isi Surat

- i. Sehubungan dengan itu / ini,
- ii. Sehubungan dengan perkara itu
- iii. Saya hadapkan / kemukakan bersama-sama ini surat ...
- iv. Bersama-sama ini dihadapkan / dikemukakan
- v. Saya lampirkan bersama-sama ini salinan surat
- vi. Saya telah diarah ...
- vii. Pihak Kementerian / Jabatan / Sekolah ini memohon jasa baik Tuan ...
- viii. Sukacita dimaklumkan bahawa Tuan telah ...
- ix. Berhubung dengan itu ...
- x. Sukacita / Dukacita dimaklumkan ...



- xi. Harap maklum bahawa ...
- xii. Sukacita Kementerian / Jabatan / Sekolah ini mendapat kerjasama ...

3.3 Ungkapan Bahagian Akhir Surat

- i. Kerjasama Tuan dalam perkara ini adalah sangat dihargai.
- ii. Kerjasama Tuan itu terlebih dahulu diucapkan terima kasih.
- iii. Diharap permohonan kami itu mendapat pertimbangan yang sewajarnya daripada pihak Tuan.

3.4 Ungkapan Khas Untuk Menamatkan Surat

- i. Sekian, terima kasih.
- ii. Sekian, untuk makluman Tuan.
- iii. Sekian untuk perhatian dan makluman Tuan.
- iv. Sekian untuk apa jua tindakan Tuan selanjutnya.
- v. Sekian.
- vi. Wasallam.

3.5 Ungkapan Untuk Tandatangan

- i. Dengan hormatnya,
- ii. Dengan hormat,
- iii. Salam hormat,
- iv. Yang benar,
- v. Yang ikhlas, (untuk personel yang setaraf)
- vi. Yang menjalankan tugas,
- vii. Saya yang menurut perintah,

4. TEKNIK / KAEDAH MENULIS SURAT RASMI

4.1 Perancangan

Buat perancangan (lakaran) atau draf yang cermat supaya surat yang dikirim itu mencapai maksud, matlamat dan berkesan. Ini boleh dilakukan dengan cara membuat nota, catatan secara kasar atau garis panduan sebelum menulis surat itu.



Di Jabatan-Jabatan tertentu biasanya pegawai-pegawai kanan akan memberi draf kandungan surat kepada Setiausaha atau Kerani mereka.

Sebelum surat ditaip, tentukan segala perancangan dibuat dengan teliti.

4.2 Format

Format surat hendaklah menarik perhatian. Susunan format adalah berbeza mengikut jenis surat yang hendak dikirim itu.

Biasanya, format yang digunakan mengandungi alamat pengirim, gantiname diri, isi surat, penutup, tandatangan dan sebagainya.

Saiz kertas yang sesuai hendaklah digunakan agar surat yang ditulis tidak kelihatan terlalu “sesak” atau amat “renggang”.

4.3 Isi Surat

Isi surat perlu difikirkan semasak-masaknya sebelum menulis.

Tentukan apakah maksud kita menulis surat itu.

Isi surat hendaklah meliputi segala perkara yang hendak kita sampaikan.

Jika menjawab surat, mestilah menumpukan jawapan kepada perkara yang dimaksudkan sahaja. Tegasnya jangan ada ulasan yang dibuat kepada perkara-perkara yang tidak kena mengena dengan surat itu.

4.4 Bahasa

Gunakan bahasa atau perkataan yang mudah difahami dan terus menuju maksud yang hendak disampaikan bagi mengelakkan kekeliruan.

Hati-hati ketika menggunakan ayat-ayat imbuhan dan akhiran. Elakkan dari menggunakan perkataan yang terlalu panjang seperti contoh:

- Memperteguhkan
- Memperlebarkan
- Memperpanjangkan
- Memperkembangluaskan
- Memperdalamkan
- Memperegerakan

Sebaliknya, gunakan:

- Meneguhkan



- Melebarkan
- Memanjangkan
- Mengembangluas
- Mendalami
- Menyegerakan

Bahasa yang digunakan juga haruslah bersopan santun dan menunjukkan sifat hormat.

4.5 Butiran

Butiran surat hendaklah disusun dengan rapi mengikut tujuan surat yang akan dikirim itu. Susunan butiran itu seboleh-bolehnya ringkas tetapi padat.

Lazimnya butiran surat dibahagi dan dijelaskan dalam perenggan-perenggan yang berlainan.

Tiap-tiap perenggan itu memperkatakan tentang sesuatu perkara atau tajuk yang hendak disampaikan oleh pengirim kepada penerima.

4.6 Perenggan

Apabila menulis surat rasmi yang mengandungi banyak perenggan, hendaklah dicatatkan nombor perenggan, dimulakan pada perenggan yang kedua.

Jika difikirkan perlu, tiap-tiap perenggan boleh disusuli pula dengan tajuk kecil.

Tujuan memberi nombor perenggan dan tajuk kecil ini adalah bagi memudahkan penerima melihat perkembangan surat di samping dapat membezakan bahan-bahannya dengan jelas.

4.7 Gaya

Gaya yang digunakan hendaklah mudah tetapi berjaya meninggalkan kesan.

Jangan gunakan terlalu banyak perkataan untuk menyatakan sesuatu perkara yang mudah.

Jangan pula gunakan perkataan yang terlalu ringkas sehingga boleh membawa berbagai makna.

Jangan juga gunakan ayat yang terlalu panjang sehingga sukar untuk memahaminya.



Gunakan ayat yang tidak mengelirukan dari segi maksudnya.

4.8 Ejaan

Ejaan patut diberi perhatian yang sewajarnya oleh pihak pengirim kerana sekiranya surat itu banyak mengandungi ejaan yang salah, ini akan membangkitkan perasaan yang kurang menyenangkan pada pihak penerima.

Seandainya berlaku keraguan dari segi ejaan, ada baiknya dirujuk kepada KAMUS atau terus kepada Jabatan Dewan Bahasa dan Pustaka.

4.9 Tanda Baca

Tanda-tanda baca yang salah boleh membawa maksud yang berlainan dan mengelirukan (boleh mengubah maksud bagi sesuatu ayat).

4.10 Bersikap Adil

Cuba bersikap adil semasa menulis surat itu. Walaupun kita perlu bersikap simpati tetapi jangan terlalu merendah diri.

Walaupun demikian, penulis jangan sekali-kali menunjukkan sikap memerintah.

4.11 Kasar

Cara yang sebaik-baiknya apabila menulis surat rasmi itu ialah dengan tidak bersikap terlalu kasar dan bersikap tidak terlalu berlemah-lembut.

Jika kita tidak bersetuju sekalipun, jangan sekali-kali bertindak di luar perikemanusiaan.

Semasa menulis surat aduan sekalipun kita perlu menunjukkan sikap yang berlemah-lembut.

Surat yang ditulis dalam bahasa yang lemah-lembut dapat membayangkan tentang peribadi dan juga budi pekerti pengirimnya.



4.12 Ditaip

Persuratan rasmi Kerajaan yang dibuat antara Jabatan ke Jabatan atau Jabatan kepada orang ramai biasanya ditaip dengan mesin taip, *word processor* ataupun komputer. Bagaimanapun surat yang dikirim oleh orang ramai kepada Jabatan-Jabatan boleh juga ditulis dengan tulisan tangan jika sekiranya tidak mempunyai mesin-mesin berkenaan tetapi tulisan mestilah jelas.

4.13 Puji-pujian / Terasul

Puji-pujian / Terasul yang tertulis mestilah sesuai kepada siapa surat itu ditujukan.

Penutup surat juga hendaklah sejajar dengan gantiname diri dalam surat itu.

Kadangkala dalam surat rasmi, orang yang dikirimi surat itu tidak payah disebut nama batang tubuhnya dan memadai disebut pangkat atau jawatannya sahaja.

4.14 Sampul Surat

Alamat pada sampul surat hendaklah ditulis atau ditaip dengan lengkap, jelas dan betul. Pastikan juga agar POSKOD dibubuh mengikut nombor yang telah ditetapkan oleh Jabatan Perkhidmatan Pos.

4.15 Melipat Surat

Surat yang telah ditandatangani hendaklah dilipat dengan cermat dan betul caranya.

Kaedah yang baik ialah dengan cara melipat surat itu dua kali.

Sesuaikan lipatan surat dengan sampul surat yang hendak dikirim itu dan lekatkan penutupnya dengan cermat.

5. HARAPAN

Semoga dengan penjelasan yang terdapat dalam nota atas tajuk **Tatacara Persuratan Rasmi** ini sedikit sebanyak telah memberi panduan kepada Awda tentang format dan bahasa dalam penulisan surat rasmi Kerajaan.



Institut Perkhidmatan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Negara Brunei Darussalam.