



KEMENTERIAN
PENDIDIKAN
MALAYSIA

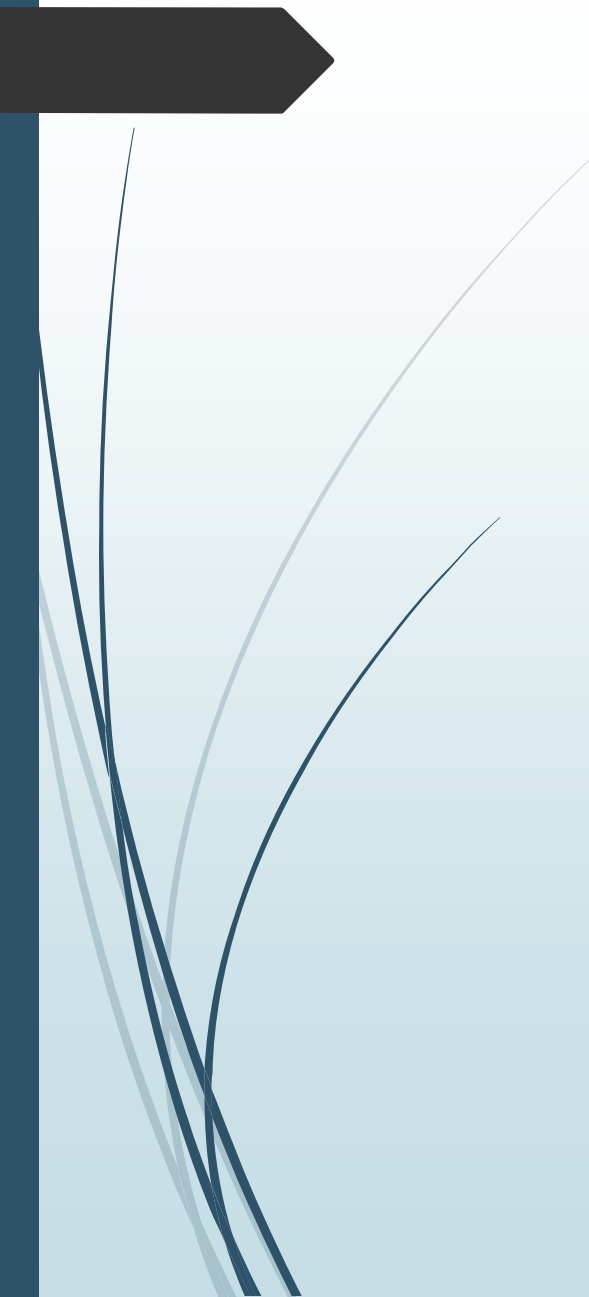


GARIS PANDUAN

PEGAWAI PERHUBUNGAN AWAM (PRO)

POLITEKNIK DAN

KOLEJ KOMUNITI MALAYSIA



Garis panduan ini diterbitkan sebagai panduan bagi urusan berkaitan perhubungan awam, media dan korporat. Garis Panduan yang rasmi akan diedarkan setelah dimuktamadkan dan mendapat persetujuan pengurusan tertinggi JPPKK.



ISI KANDUNGAN

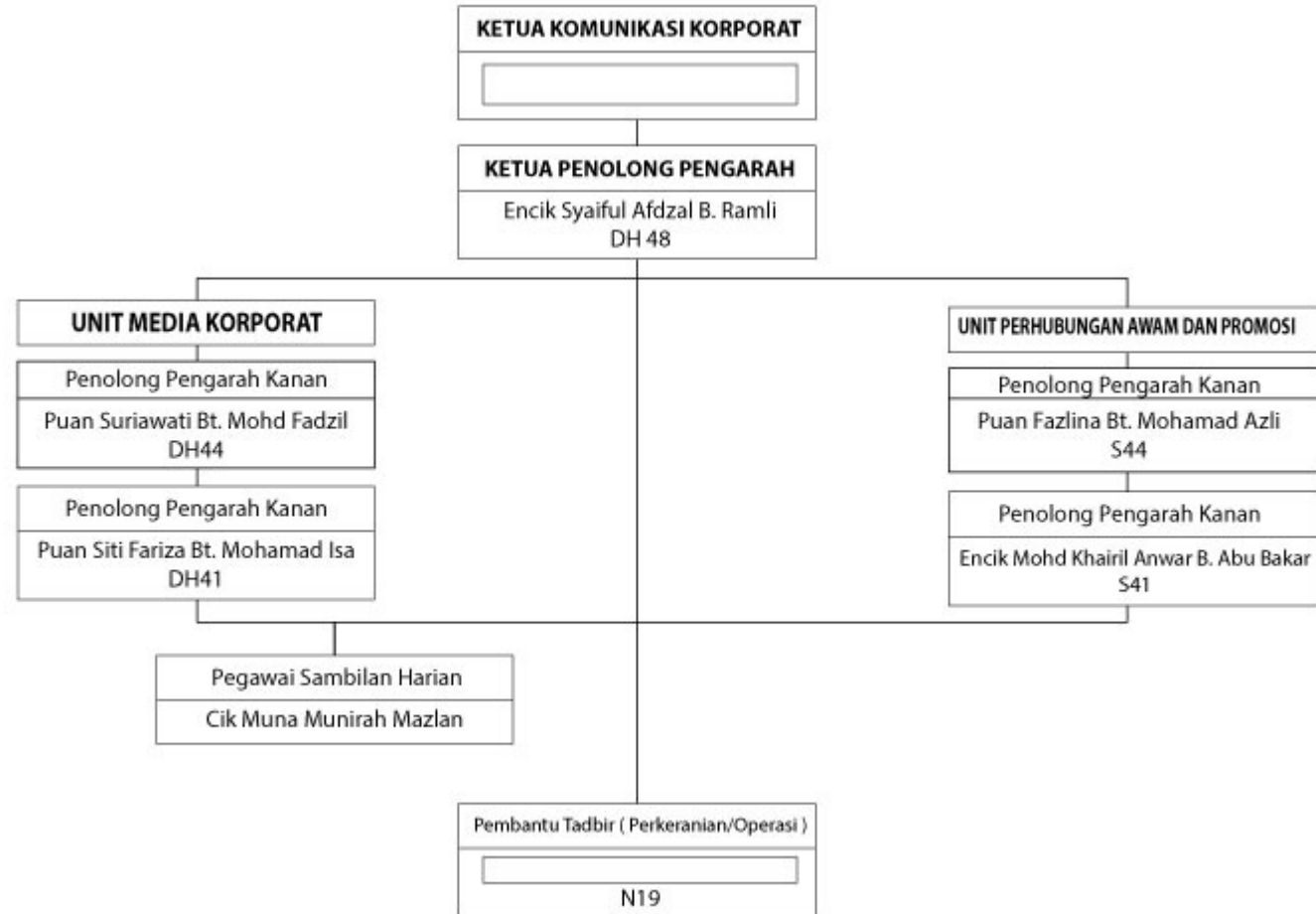
1. CARTA ORGANISASI UKK JPPKK
2. SKOP TUGAS & FUNGSI UKK JPPKK
3. *KEY PERFORMANCE INDEX (KPI)* UKK DAN INSTITUSI BAGI TAHUN 2020
4. RINGKASAN MANUAL KORPORAT JPPPCK
5. RINGKASAN PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PERHUBUNGAN AWAM



CARTA ORGANISASI

**UNIT KOMUNIKASI DAN HUBUNGAN KORPORAT (UKK),
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
(JPPKK)**

CARTA ORGANISASI UKK





SKOP TUGAS & FUNGSI

**UNIT KOMUNIKASI DAN HUBUNGAN KORPORAT (UKK),
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
(JPPKK)**

FUNGSI

UNIT MEDIA KORPORAT	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PROMOSI
Merancang dan mengurus aktiviti promosi dan publisiti program pengajian di Jabatan dan Institusi.	Merancang dan mengurus bahan-bahan penerbitan Jabatan sebagai sumber maklumat seperti video korporat jabatan, buku panduan komprehensif Jabatan, direktori Jabatan, laporan tahunan, buletin Jabatan dan lain-lain bentuk penerbitan bagi tujuan mempromosikan Jabatan.
Menguruskan perhubungan awam dan media dengan merancang strategi media dalam penyebaran maklumat menerusi liputan media/sidang media (<i>press conference</i>), menyediakan kenyataan akhbar (<i>press release</i>), siaran media dan temu bual khas media cetak dan elektronik.	Merancang dan mengurus imej Jabatan dan melaksanakan promosi melalui strategi perhubungan awam yang teratur.

TUGAS UTAMA

UNIT MEDIA KORPORAT	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PROMOSI
Menyebarkan maklumat penawaran program pengajian Institusi melalui media cetak dan media elektronik.	Menyelaras dan menguruskan bahan penerbitan / penulisan korporat sebagai saluran informasi dan promosi Jabatan.
Menghasilkan rekabentuk grafik bagi mempromosikan Politeknik dan Kolej Komuniti.	Mengurus dan menyelaras liputan foto bagi acara-acara rasmi Jabatan dan dokumentasi bahan arkib (gambar dan video) bagi tujuan penerbitan.
Menghasilkan penerbitan video bagi mempromosikan Politeknik dan Kolej Komuniti.	Memantau dan menyelaras maklumat / informasi Jabatan di laman web rasmi dan emel.
Mengurus dan menyelaras hebahan di media sosial berkaitan maklumat terkini Jabatan dan Institusi.	Mengurus dan menyelaras pameran interaktif / program khas / lawatan dan kunjungan daripada pihak luar.
Mengurus dan menyelaras liputan media (jemputan media, penyediaan kenyataan media, siaran media dan sidang media) bagi program / majlis Jabatan dan Institusi.	Menyelaras urusan berkaitan khidmat pelanggan.
Merancang dan melaksanakan pelan media berhubung publisiti dan promosi dasar, peranan, program / majlis rasmi Jabatan melalui media cetak dan elektronik.	Mengurus dan menyelaras perolehan barangan korporat yang menonjolkan imej korporat Jabatan.
Mengurus isu dan memantau liputan berita yang melibatkan imej Jabatan dan Institusi melalui media cetak, elektronik dan media sosial.	Melaksanakan aktiviti pengukuhan / bengkel strategik bagi Pegawai Perhubungan Awam Politeknik dan Kolej Komuniti.
Mengurus dan memantau pengurusan majlis / protokol bagi Jabatan dan Institusi	Mengurus dan melaksanakan pengurusan KPI unit bagi Jabatan / Institusi



***KEY PERFORMANCE
INDEX (KPI)***
UKK & INSTITUSI BAGI TAHUN 2020

KPI UKK 2020 – KPI 8

OBJEKTIF STRATEGIK

Memperkasa Institusi berpacuan 4IR

KPI (KPI 8 shj, KPI 9 digugurkan)

Bilangan program yang dihebahkan melalui media sosial rasmi Jabatan/Institusi

DEFINISI OPERASI

- KPI ini menyasarkan bilangan program/aktiviti/majlis yang dilaksanakan di peringkat Jabatan/Institusi.
- Empat (4) elemen** bagi promosi dan publisiti untuk pegawai perhubungan awam di Jabatan/Institusi yang terdiri daripada:
 - i. **Temubual bersama Media Konvensional,**
 - ii. **Program jelajah pendidikan/pameran,**
 - iii. **Penerbitan (video,grafik,penulisan), dan**
 - iv. **Program khas/lawatan/kunjungan**
- Aktiviti Promosi & Publisiti ini juga merupakan deskripsi tugas bagi Unit Komunikasi & Hubungan Korporat JPPKK dan PRO/PIC Politeknik dan Kolej Komuniti. Setiap aktiviti promosi yang dilaksanakan dihebahkan di media sosial rasmi jabatan/institusi.

KAEDAH PENGUKURAN

- Bilangan program yang dihebahkan melalui media sosial rasmi Jabatan/Institusi** yang ditetapkan mengikut Jabatan/Institusi.
- Hebahan yang berulang dan hebahan yang diambil dari JPPKK dan KPM tidak akan diambilkira. Pelaporan melalui *template* pelaporan yang telah disediakan.

DOKUMEN SOKONGAN

Penghantaran pelaporan bulanan mengikut *template* yang disediakan oleh PRO/PIC Jabatan/Institusi.

KATEGORI KPI

JPPKK	POLITEKNIK			KOLEJ KOMUNITI		
	PREMIER & APACC	KONVENSI ONAL	METRO	KLUSTER 1	KLUSTER 2	KLUSTER 3
96	96	48	36	48	36	24

FORMAT PELAPORAN



KEMENTERIAN
PENDIDIKAN
MALAYSIA



Laporan Bulanan bagi Aktiviti Promosi & Publisiti bagi Jabatan / Institusi
Januari 2020

No	Perkara	Januari	Februari	March	April	Mei	Jun	Julai	Ogos	September	Oktober	November	Disember	Jumlah
1	Temubual bersama Media Konvensional													
	a.Temubual di TV	1												1
	b.Temubual di radio		1											1
2	Program jelajah pendidikan/pameran													
	a. Program Jom Masuk IPT			1										1
	b. Pameran di sekolah A		1											1
	c. Pameran di Majlis XXX	1												1
3	Penerbitan													
	a.Video Korporat Politeknik				1									1
	b. Poster kemasukan Politeknik XXX			1										1
	c.e-buletin						1							1
	d. Poster Perayaan Pengarah xxx	1	1											
4	program khas/lawatan/kunjungan													
	a. Program Kolaborasi bersama xxxx		1											1
	b. Lawatan kerja ke xxxx			1										1
	c. Kunjungan dari institusi xxx	1												1
	Jumlah bulanan	2	3	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	10

→ Jumlah pelaporan mengikut bulanan bagi pengisian capaian

Jumlah KPI Tahunan akan di kira ←



RINGKASAN

MANUAL KORPORAT

**JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
(JPPKK)**



WARNA LOGO



Jenis Font : Adobe Garamond Pro ("K" "P" "M" bold)
 Saiz : 38pt
 Warna : #263A7D/R38/G58/B125






Spesifikasi : Warna Logo Rasmi

 C: 0% Y: 0% M: 0% K: 100 %
 C: 2% Y: 98 % M: 95 % K: 0 %



Spesifikasi : Warna Logo Rasmi

 C: 0% Y: 49 % M: 98 % K: 0 %
 C: 98 % Y: 94 % M: 7 % K: 0 %
 C: 0% Y: 0 % M: 0 % K: 100 %

SUSUNAN LOGO

Penggunaan Logo bagi program Rasmi JPPKK / Kementerian Pendidikan Malaysia



Penggunaan Logo bagi program Rasmi JPPKK / Kementerian Pendidikan Malaysia (Program Anjuran Bersama)



SUSUNAN LOGO

Penggunaan Logo bagi program Rasmi Institusi



Penggunaan Logo bagi program Rasmi Institusi (Program Anjuran Bersama)

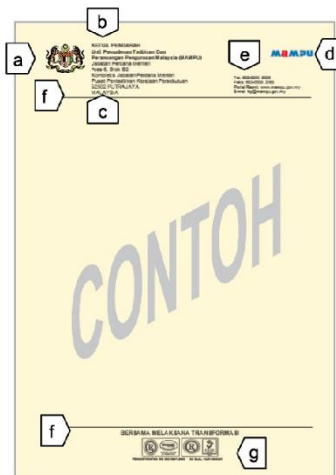


KEPALA SURAT KOLEJ KOMUNITI

Format Kepala Surat Umum Kementerian/Jabatan/ Agensi Persekutuan (Mengikut Surat Pekeliling Am bilangan 1 Tahun 2013)

Kepala surat umum kementerian/Jabatan/Agensi Persekutuan perlu mengandungi elemen-elemen berikut :

- Lambang Kerajaan persekutuan (untuk Kementerian/Jabatan/Agensi Persekutuan sahaja)
- nama jawatan Ketua Jabatan/Agensi Persekutuan;
- Nama dan Alamat Kementerian/Jabatan/Agensi Persekutuan
- Logo Kementerian/Jabatan/Agensi Persekutuan (Jika ada)
- Maklumat Komunikasi (Telefon, Faksimili, Laman Web/ Portal)
- Garisan pemisah
- Maklumat lain (Moto, kempen dan pengiktirafan yang diterima- Jika ada)



EMAIL SIGNATURE

Saya yang menjalankan amanah,

NOOR ASYARINA BINTI ROSLI
Bahagian Khidmat Pengurusan
Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti
Kementerian Pendidikan Malaysia
Aras 5, Jalan P4W Galeria PJH
Persiaran Perdana Presint 4
62100 Wilayah Persekutuan Putrajaya
Tel : +603 8891 9144

Kandungan emel serta segala lampiran adalah sulit dan hanya untuk makluman atau / dan tindakan penerima emel sahaja. Jika emel ini disampaikan kepada penerima yang salah, mohon supaya dimaklumkan kepada pengirim dan padamkan emel beserta segala lampiran dengan serta merta. Penerima tidak dibenarkan menyalin, menyebarkan, memanjangkan atau menggunakan maklumat emel untuk tujuan lain, dan juga tidak mendedahkan kandungannya. Pandangan, rumusan, keputusan dan lain-lain maklumat yang tidak berkaitan dengan urusan/ keputusan rasmi Kementerian Pendidikan Tinggi hendaklah diterima sebagai emel peribadi pengirim dan tidak melibatkan Kementerian Pendidikan Tinggi. Kementerian Pendidikan Tinggi tidak bertanggungjawab kepada kandungan asing (termasuk, tetapi tidak terhad kepada semua kandungan virus komputer) yang berkemungkinan didatangkan bersama emel ini.

KAD NAMA

Kemudahan kad nama ini boleh disediakan oleh Kementerian/ Jabatan kepada pegawai Kumpulan Pengurusan Tertinggi dan Kumpulan Pengurusan dan Profesional sahaja (Sumber : Pekeliling Perbendaharaan Malaysia WP 2.4)



DEPAN



BELAKANG

ePOSTER KORPORAT



TEMPLATE PRESENTATION

DEPAN



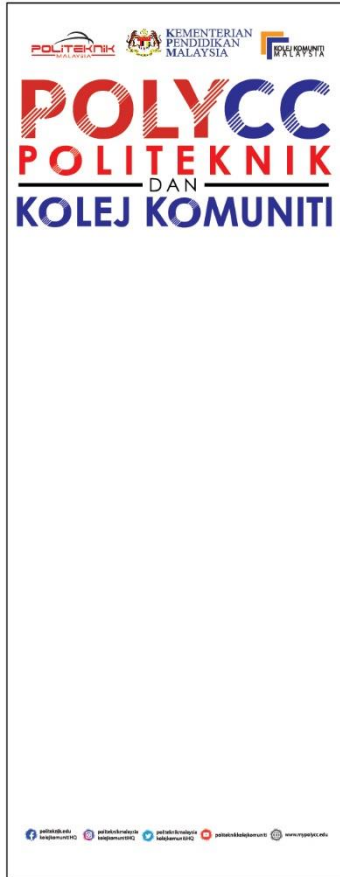
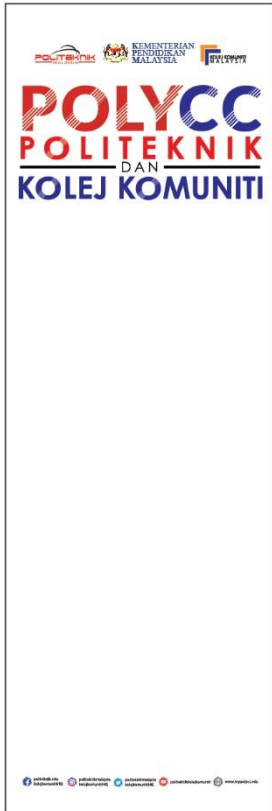
BELAKANG



TEMPLATE PRESENTATION



TEMPLATE PROMOSI BUNTING



TEMPLATE PROMOSI BANNER



BENDERA

Bendera merupakan lambang kepimpinan, simbol penghormatan, martabat dan kedaulatan bagi sebuah Negara / Institusi / Agensi. Bendera mempunyai pelbagai ukuran bergantung kepada tujuan penggunaan dan di mana ianya hendak dikibarkan.

Bendera Biasa (Standard)

Lebar - 91.5 sm (3 kaki)

Panjang - 183 sm (6 kaki)

Bendera ukuran inilah yang dikibarkan di bangunan, pejabat dan rumah.

Bendera Besar

Lebar - 183 sm (6 kaki)

Panjang - 366 sm (12 kaki)

Bendera besar dikibarkan di Kedutaan-kedutaan Negara kita di luar negara. Dalam negeri ianya dikibarkan di tempat-tempat tertentu sahaja. Untuk mengibarkan Bendera Besar ketinggian tiang bendera hendaklah bersesuaian.

Bendera Meja

Lebar - 15.25 sm (0.5 kaki)

Panjang - 30.50 sm (1 kaki)

Bendera ukuran inilah yang digunakan untuk bendera yang diletakkan di atas meja. Ianya digunakan di persidangan, seminar, mesyuarat dan majlis-majlis menandatangani perjanjian.

6 kaki



3 kaki



BAJU KORPORAT

Sumber : Garis panduan pemakaian baju korporat
Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) 2017

REKABENTUK BAJU KORPORAT (LELAKI)



Bahan: 65% Koton

REKABENTUK BAJU KORPORAT (WANITA)



Bahan: 65% Koton

Nama KPI: ISMAIL Nama: ISMAIL Nama Kanan: ISMAIL Nama Kiri: ISMAIL Logo:	WARKA KORPORAT LELAKI (Warna Korporeal Kementerian) R : 12 Q : 9 D : 150 Material : Viscose Design : Sadel (White) Pipang (Dark Blue)
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nama KPI: IZYAN Nama: IZYAN Nama Kanan: IZYAN Nama Kiri: IZYAN Logo:	WARKA KORPORAT WANITA (Warna Korporeal Kementerian) R : 12 Q : 9 D : 150 Material : Viscose Design : Rosak (White) Pipang (Dark Blue)
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

T-SHIRT PELAJAR

DEPAN



BELAKANG



DEPAN



BELAKANG



LAGU POLITEKNIK

Politeknik adalah warisan kita
Membekal tenaga bidang teknikal
Bersama membina kemajuan negara
Malaysia ku tercinta

Ilmu akhlak mulia asas jaya
Itulah amalan hidup kita
Di mana sahaja politeknik berada
Harapan tetap sama

Chorus :
Politeknik ku sanjung jasa-jasa mu
Mencipta lembaran sejarah
Harapan impian kan menjadi nyata
Tekad, takwa, usaha
Penentu arah

Maju Politeknik ayuh maju
Semangat mu merestui perjuangan ku
Teknologi teras pembangunan
Negara

Politeknik Malaysia

LAGU KOLEJ KOMUNITI


Seia dan sekata
Penuh ilmu di dada
Bersama mengorak langkah
Membina generasi berjaya

Kitalah penerus alaf wawasan
meningkatkan bakat insan
Kolej Komuniti
Di sini medan menggapai bintang
Terus berbakti dan cemerlang

Bersama menabur jasa
Jiwa 1 Malaysia
Megahmu di mercu jaya
Berbudi menjadi nyata


Kitalah penerus alaf wawasan
meningkatkan bakat insan
Kolej Komuniti
Di sini medan menggapai bintang

Oooo...
Kitalah penerus alaf wawasan
meningkatkan bakat insan
Kolej Komuniti
Di sini medan menggapai bintang
Terus berbakti dan cemerlang



RINGKASAN

GARIS PANDUAN PEGAWAI PERHUBUNGAN AWAM (PRO) POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI MALAYSIA



➔ SOP ini mengandungi beberapa perkara:-

1. Pengurusan Media & Publisiti
2. Pengurusan Media Sosial Rasmi
3. Pengurusan Temu Bual & Hebahan
4. Pengurusan Isu & Pemantauan Berita
5. Pengurusan Aduan Awam
6. Pengurusan Penerbitan
7. Pengurusan Majlis
8. Pengurusan Program Khas
9. Pengurusan Pameran Interaktif
10. Pengurusan Lawatan Dalam & Luar Negara
11. Pengurusan Perhubungan Pelanggan

PENGURUSAN MEDIA & PUBLISITI

- ▶ Perhubungan, pengurusan dan publisiti media perlu dirancang dan dilaksanakan dengan teliti. Unit Komunikasi dan Hubungan Korporat JPPKK akan membantu Pegawai Perhubungan Awam (PRO) dalam merancang dan mempromosikan program seperti persidangan, bengkel, seminar, lawatan kenamaan, syarahan awam, kenyataan media dan lain-lain yang berkaitan.
- ▶ Pegawai Perhubungan Awam dipertanggungjawabkan untuk melaksanakan perhubungan media terutamanya perkara yang berkaitan dengan sesuatu majlis, Siaran Media, Kenyataan Media, Jemputan Media, *press kit* dan lain-lain lagi.

PENGURUSAN MEDIA SOSIAL RASMI

- Beberapa prosedur telah ditetapkan bagi memperkukuh lagi strategi penyampaian melalui media sosial rasmi. Pengukuhan strategi meliputi tatacara dan kriteria pemilihan yang telah ditetapkan JPPKK.
- Media sosial rasmi JPPKK:
 - Instagram : [politeknikmalaysia](#) dan [kolejkomunitiHQ](#)
 - Facebook : [politeknik.edu](#) dan [kolejkomunitiHQ](#)
 - Twitter : [politeknikmalaysia](#) dan [kolejkomunitiHQ](#)

PENGURUSAN TEMU BUAL & HEBAHAN

- Prosedur Operasi Standard (SOP) Pengurusan Temu Bual dan Hebahan Media ini adalah bertujuan untuk memaklumkan langkah-langkah untuk menguruskan temu bual dan hebahan di media cetak dan elektronik bagi Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia.
- Pegawai Perhubungan Awam perlu merancang dan merangka strategi bagi mengenengahkan informasi yang perlu disampaikan melalui media kepada orang awam.
- Penyediaan soalan dan jawapan (Q&A) amat penting agar perbualan yang dibincangkan tidak lari daripada matlamat asal.

PENGURUSAN ISU & PEMANTAUAN BERITA

- ▶ Pegawai Perhubungan Awam bertanggungjawab untuk menguruskan isu dan memantau berita yang berkaitan Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia melalui surat khabar, berita online, laman sosial, blog dan lain-lain lagi.
- ▶ Penyediaan surat khabar juga amat penting dalam pengurusan isu dan pemantauan berita dari semasa ke semasa agar imej jabatan tidak terjejas.

PENGURUSAN ADUAN AWAM

- Prosedur Operasi Standard (SOP) Pengurusan Aduan Awam ini adalah bertujuan untuk memaklumkan langkah-langkah untuk menambahbaik sistem pengurusan aduan awam di Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia
- Proses pengurusan aduan awam meliputi penerimaan, siasatan, pengumpulan maklumat dan penyelesaian aduan.
- Pengurusan aduan awam ditetapkan dalam tempoh 15 hari bekerja bagi meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan ke tahap yang terbaik.
- **WALAU BAGAIMANAPUN, DI JPPKK, URUSAN ADUAN AWAM DIKENDALIKAN OLEH BAHAGIAN GOVERNAN DAN KECEMERLANGAN.**

PENGURUSAN PENERBITAN

- ▶ Pegawai Perhubungan Awam bertanggungjawab sebagai Editor bagi penerbitan berbentuk promosi seperti buletin dan laporan tahunan Institusi.
- ▶ Penubuhan Sidang Editorial amat penting dalam memastikan kelancaran penerbitan. Mutu dan kualiti penerbitan haruslah diberikan perhatian dan penuh ketelitian. Setiap reka bentuk penerbitan perlu mengikut peredaran semasa.

PENGURUSAN MAJLIS

- Proses pengurusan majlis ini meliputi jenis-jenis majlis dan acara, elemen protokol dan etiket, peranan tugas urus setia, penyediaan kertas kerja / kertas cadangan, persiapan tempat dan logistik, protokol, persiapan tempat dan logistik, jemputan dan sambutan, keselamatan dan perubatan, kewangan dan lain-lain lagi.

PENGURUSAN PROGRAM KHAS

- Pegawai Perhubungan Awam bertanggungjawab sebagai penasihat keseluruhan dalam pengurusan program khas yang melibatkan penyertaan awam.
- Setiap program khas yang dijemput pihak kementerian/jabatan/agensi perlu mendapat kelulusan dari Ketua Pengarah / Pengarah Kolej Komuniti bagi penyertaan.

PENGURUSAN PAMERAN INTERAKTIF


- Pegawai Perhubungan Awam bertanggungjawab untuk mengurus dan menyelaraskan program dan aktiviti bagi pameran interaktif Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia.
- Beberapa proses kerja pengurusan perlu dilakukan seperti memberikan persetujuan kepada pihak penganjur, menyelaraskan aktiviti interaktif dan petugas pameran interaktif, menyediakan bahan-bahan promosi dan lain-lain lagi.

PENGURUSAN LAWATAN DALAM & LUAR NEGARA

- ▶ Pegawai Perhubungan Awam bertanggungjawab untuk menguruskan lawatan daripada Kementerian, jabatan kerajaan, agensi swasta dan luar negara yang ingin mengetahui tentang Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia.
- ▶ Setiap lawatan dari dalam dan luar negara perlu diuruskan dengan cekap dan terancang agar pelawat berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan.

PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN

- ▶ Panduan ini mengandungi ciri-ciri kualiti perkhidmatan pelanggan dan aspek-aspek pengurusan perhubungan pelanggan. Pengurusan Perhubungan Pelanggan merupakan satu pendekatan menyeluruh untuk menawarkan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara Institusi dengan pelanggan.
- ▶ Melalui pemantapan yang menyeluruh, interaksi pelanggan dilaksanakan menerusi Hari Bertemu Pelanggan dan seterusnya Kajian Kepuasan Pelanggan untuk mengkaji sejauhmana pelanggan berpuas hati terhadap perkhidmatan yang ditawarkan



UNIT KOMUNIKASI DAN HUBUNGAN KORPORAT
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA
ARAS 7, GALERIA PjH, JALAN P4W
PERSIARAN PERDANA, PRESINT 4
62100 WP PUTRAJYA

Emel: ukk.jppkk.moe.gov.my