



فرضات عوام نظام بروني دارالسلام

**RUKUN AKHLAK DAN ETIKA KERJA PERKHIDMATAN AWAM
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**



Diterbitkan oleh :
Jabatan Perkhidmatan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Bandar Seri Begawan
Negara Brunei Darussalam

© Jabatan Perkhidmatan Awam, Brunei Darussalam 1996

Cetakan Pertama Oktober 1996
Cetakan Kedua Mac 1997
Cetakan Ketiga Mac 2010
Cetakan Keempat September 2010

Dicetak oleh :
Jabatan Percetakan Kerajaan,
Jabatan Perdana Menteri,
Negara Brunei Darussalam

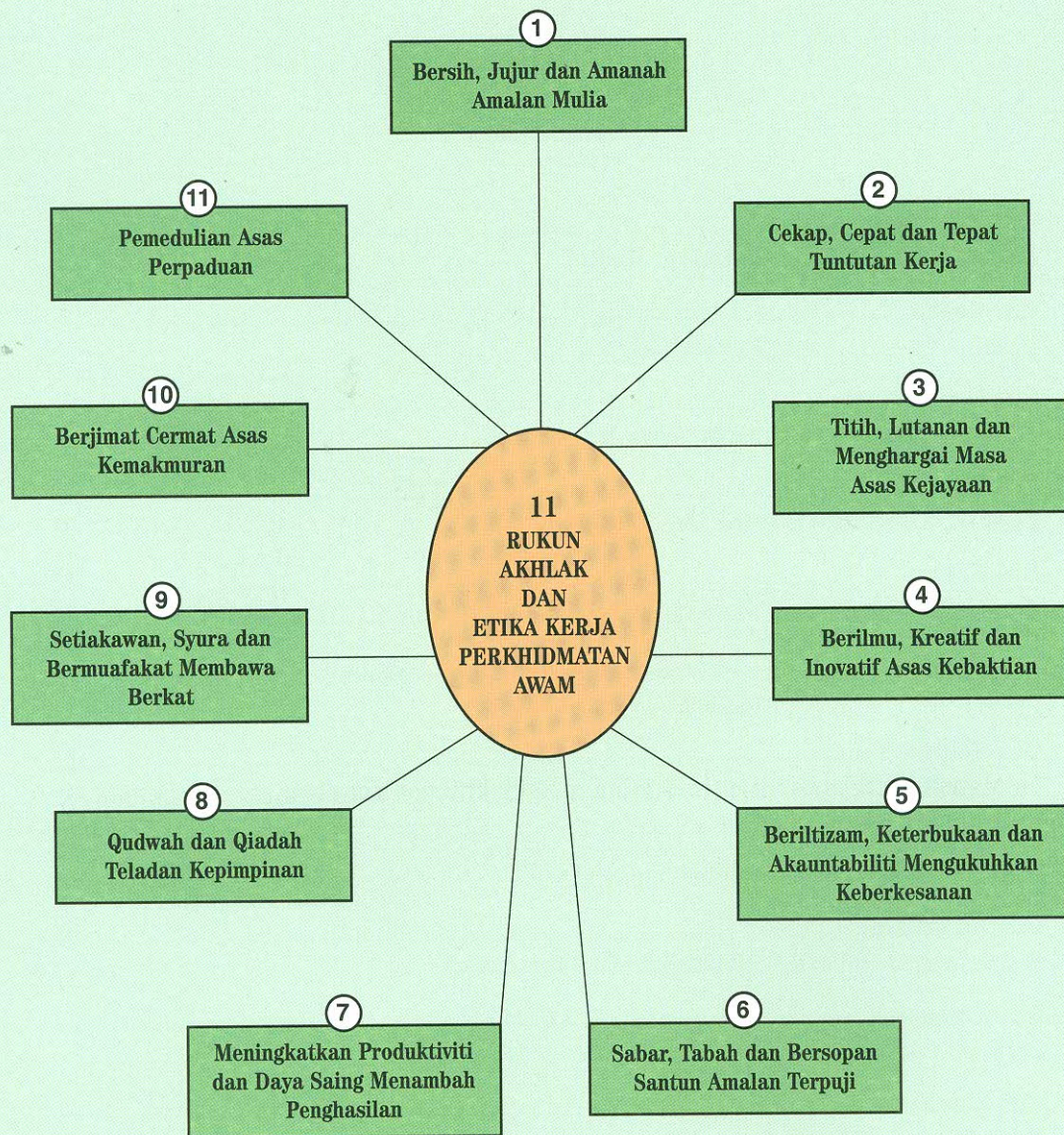


Kandungan

Ciri Pertama	1
Bersih, Jujur dan Amanah Amalan Mulia	
Ciri Kedua	5
Cekap, Cepat dan Tepat Tuntutan Kerja	
Ciri Ketiga	9
Titih, Lutan dan Menghargai Masa Asas Kejayaan	
Ciri Keempat	13
Berilmu, Kreatif dan Inovatif Asas Kebaktian	
Ciri Kelima	17
Beriltizam, Keterbukaan dan Akauntabiliti Mengukuhkan Keberkesanan	
Ciri Keenam	21
Sabar, Tabah dan Bersopan Santun Amalan Terpuji	
Ciri Ketujuh	25
Meningkatkan Produktiviti dan Daya Saing Menambah Penghasilan	
Ciri Kelapan	29
Qudwah dan Qiadah Teladan Kepimpinan	
Ciri Kesembilan	33
Setiakawan, Syura dan Bermuafakat Membawa Berkah	
Ciri Kesepuluh	37
Berjimat Cermat Asas Kemakmuran	
Ciri Kesebelas	41
Pemedulian Asas Perpaduan	

1

**11 RUKUN AKHLAK DAN ETIKA KERJA PERKHIDMATAN AWAM
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**





Ciri Pertama

Bersih, Jujur dan Amanah Amalan Mulia

Pekerja yang bersih, jujur dan amanah mempunyai hati yang ikhlas, niat yang baik dan jiwa yang murni. Setiap perbuatan, keputusan dan tindakannya dilaksanakan dengan ikhlas, adil dan saksama. Pekerja yang bersih, jujur dan amanah sentiasa mentaati undang-undang dan boleh diberi kepercayaan sepenuhnya untuk melaksanakan sesuatu tugas atau kewajipan walau bagaimanapun sulit dan rahsiannya sesuatu tugas atau kewajipan itu.

Manakala pekerja yang tidak jujur, dengki, khianat, zalim dan tamak haloba akan melakukan berbagai bentuk penyelewengan, mengutamakan kepentingan peribadi, selalu merungut, sentiasa menyalahkan orang lain dan mengamalkan pilih kasih.



Firman Allah Subhanahu Wataala

“Sesungguhnya berjayalah orang yang – setelah menerima peringatan itu – berusaha membersihkan dirinya (dengan taat dan amal salih). Dan menyebut-nyebut dengan lidah dan hatinya akan nama Tuhannya, serta mengerjakan sembahyang (dengan khusyu).”

[Al-A'laa : 14-15]

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati (amanah) Allah dan Rasul-Nya, dan (janganlah) kamu mengkhianati amanah-amanah kamu, sedang kamu mengetahui (salahnya).”

[Al-Anfaal : 27]

“Dan janganlah kamu mengurangi hak-hak orang ramai, dan janganlah kamu bermaharajalela melakukan kerosakan di bumi.”

[Asy-Syuura : 183]

Hadis Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam

“Sesiapa yang melantik seseorang untuk sesuatu tugas berdasarkan kasih sayang atau hubungan kerabat maka ianya telah mengkhianati Allah, Rasul-Nya dan orang-orang Islam.”

[Riwayat Ibn Taimyyah]

“Sesungguhnya Allah tidak menerima sesuatu amalan itu melainkan ia dilakukan dengan ikhlas (jujur) semata-mata kerana-Nya sahaja.”

[Riwayat An-Nasai]



Titah
Kebawah Duli Yang Maha Mulia
Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan
Negara Brunei Darussalam

“Dalam tempoh satu tahun yang lalu kita dapat menyaksikan berbagai perkembangan di Negara ini antaranya termasuklah usaha-usaha mengemaskinikan lagi penyusunan kementerian-kementerian yang mana kesemua ini adalah dihasratkan bagi menuju ke arah pentadbiran yang cekap, berkesan, bersih lagi amanah.”

[Di Istiadat Mengadap dan Mengurniakan Bintang-Bintang Kebesaran Sempena Sambutan Ulang Tahun Keputeraan Baginda Yang Ke-41, di Lapau, Bandar Seri Begawan, pada 15 Julai, 1987]



Amalan-Amalan Yang Terpuji

- Adil, saksama dan tidak pilih kasih
- Berhati ikhlas, berniat mulia dan berjiwa murni
- Boleh diharap dan dipercayai
- Sentiasa menunaikan amanah yang diberikan
- Sentiasa menjaga kepentingan harta-benda awam
- Membelanjakan harta-benda awam menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan
- Tidak mengamalkan rasuah dan penyelewengan
- Menghayati ajaran “tangan kiri tidak mengetahui akan tangan kanan yang memberi”

Larangan-Larangan yang Mesti Dijauhi

- Pilih kasih
- Memperalatkan orang lain untuk kepentingan sendiri
- Berpuak-puak dan mementingkan sanak saudara dan sahabat handai dalam sesuatu tindakan atau pemilihan
- Melakukan rasuah, penipuan dan penyelewengan dalam pekerjaan
- Menyalahgunakan kuasa dan kedudukan bagi kepentingan peribadi, sanak saudara dan sahabat handai
- Membuat urusan persendirian dalam waktu bekerja
- Melakukan urusan peribadi dengan berselindung di sebalik kerja-kerja rasmi
- Suka bermuka-muka atau mengampu untuk mendapatkan ganjaran



Ciri Kedua

Cekap, Cepat dan Tepat Tuntutan Kerja

Pekerja yang cekap, cepat dan tepat dalam melaksanakan tugasnya adalah seorang yang pandai (hafiz) dalam pekerjaannya dan dapat menunaikan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan kepadanya dengan baik dan berkesan. Dia sentiasa peka terhadap masa, kualiti dan kuantiti kerjanya dan melaksanakannya dengan bersungguh-sungguh sehingga sempurna dan mencapai matlamatnya dalam jangka waktu yang bersesuaian atau yang ditetapkan. Menurut Islam, pekerja ini menjadikan pekerjaannya sebagai amal salih dan ibadah kepada Allah pada semata-mata mendapatkan keredaan-Nya jua.

Firman Allah Subhanahu Wataala

“Dan (setelah mendengar pengakuan perempuan-perempuan itu), raja berkata: ‘Bawalah Yusuf kepadaku, aku hendak menjadikan dia itu orang yang khas untuk aku bermesyuarat dengannya. Setelah (Yusuf dibawa menghadap, dan raja) berkata-kata dengannya (serta mengetahui kebijaksanaannya) berkatalah raja kepadanya: ‘Sesungguhnya engkau pada hari ini (wahai Yusuf) seorang yang berpangkat tinggi lagi dipercayai di kalangan kami.”

Yusuf berkata: “Jadikanlah daku pengurus perbendaharaan hasil bumi (Mesir); sesungguhnya aku sedia menjaganya dengan sebaik-baiknya, lagi mengetahui cara mentadbirkannya.”

[Surah Yusuf : 54-55]

“Wahai orang-orang yang beriman, sahut dan sambutlah seruan Allah dan seruan Rasul-Nya apabila Ia menyeru kamu kepada perkara-perkara yang menjadikan kamu hidup sempurna.”

[Surah Al-Anfaal : 24]

Hadis Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam

“Apabila amanah telah disia-siakan, maka tunggulah kehancuran. Sahabat bertanya: “Bagaimana mensia-siakannya?” Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam menjawab: “Apabila sesuatu jawatan diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya.”

[Riwayat Al-Bukhari]

“Sesiapa melantik seseorang sedangkan di sana terdapat ada yang lebih mendatangkan masalah (lebih baik dan berkesan) kepada kaum muslimin sesungguhnya ia telah mengkhianati Allah, Rasul-Nya dan orang-orang yang beriman.”

[Riwayat Al-Hakim]



Titah
Kebawah Duli Yang Maha Mulia
Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan
Negara Brunei Darussalam

“Oleh itulah, dalam kesempatan ini, Beta suka mengingatkan kepada semua pegawai dan kakitangan di jabatan berkenaan, supaya akan dapat bekerjasama dengan sebaik-baiknya dalam melaksanakan tugas masing-masing di bidang yang penting ini. Tunaikanlah tanggungjawab dengan sempurna dan berkesan, bagi suatu tahap kecemerlangan yang kita idam-idamkan, sekurang-kurangnya sebanding dengan apa yang orang lain telah capai. Kita sesungguhnya tidak mampu lagi untuk lebih lama bersungut kerana kegagalan, ataupun kerana kelambatan menyelesaikan masalah-masalah lama, sedangkan rancangan-rancangan baru terus menyusul satu demi satu. Ertinya, di samping kita merancang untuk meningkatkan lagi taraf sistem perhubungan itu, maka yang lebih penting juga, ialah pengendalian yang cekap dan berjaya, hendaklah sama-sama kita miliki. Kita mahu kepentingan pengguna-pengguna, sama ada di pihak kerajaan sendiri mahupun orang ramai, adalah sentiasa terpelihara dan lancar. Pada hemat Beta, di sinilah letaknya sukat-sukat kemajuan dan kejayaan sesuatu rancangan itu.”

[Sempena Majlis Pelancaran Sistem Kabel Dasar Laut Negara Brunei Darussalam pada 28 April, 1992]



Amalan-Amalan Yang Terpuji

- Menyegerakan tindakan / tugas mengikut keutamaan
- Sentiasa peka terhadap kualiti dan kuantiti kerja
- Menyiapkan kerja dengan sempurna lebih awal daripada dijangkakan
- Menumpukan pekerjaan ke arah dalam pencapaian objektif dan matlamat organisasi
- Jelas, nyata dan teratur dalam pemikiran, penulisan dan komunikasi
- Berusaha ke arah kesempurnaan kerja sewaktu membuatnya pertama kali

Larangan-Larangan Yang Mesti Dijauhi

- Melalai-lalaikan atau melambat-lambatkan kerja
- Melaksanakan kerja tanpa mengikut peraturan yang ditetapkan
- Membuat kerja dengan tidak teratur atau mengikut keutamaan
- Tidak menyiapkan kerja
- Tidak memahami proses kerja
- Sering membuat kesalahan atau kesilapan



Ciri Ketiga

Titih, Lutan dan Menghargai Masa Asas Kejayaan

Seorang pekerja yang titih dan lutan menggunakan segala kepakaran dan kemahirannya dalam melaksanakan tugasnya dengan penuh kesempurnaan. Dia sentiasa mengutamakan kepentingan tugas daripada kepentingan peribadi dan akan sentiasa berusaha pada memastikan sesuatu yang dihasilkannya itu bermutu tinggi serta menepati kehendak.

Masa adalah bagaikan emas, berharga dan dihargai. Dengan menggunakan waktu bekerja sebaik-baiknya secara produktif dan berkesan dan bukannya berlengah-lengah atau sambil lewa sahaja, seseorang itu akan dapat meningkatkan keberhasilan dan kemajuan organisasi.



Firman Allah Subhanahu Wataala

“Wahai orang-orang yang beriman! Jika datang kepada kamu seorang fasik membawa sesuatu berita, maka selidikilah (untuk menentukan) kebenarannya, supaya kamu tidak menimpakan sesuatu kaum dengan perkara yang tidak diingini – dengan sebab kejahilan kamu (mengenainya) – sehingga menjadikan kamu menyesali apa yang kamu telah lakukan.”

[Al-Hujurat : 6]

“Demi masa! Sesungguhnya manusia itu dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan beramal salih, dan mereka pula berpesan-pesan dengan kebenaran serta berpesan-pesan dengan sabar.”

[Surah Al-Asr : 1-3]

Hadis Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam

“Tidak akan berganjak kaki anak Adam di hari kiamat hingga dia disoal tentang empat perkara: tentang usianya pada apa yang dihabiskannya, tentang masa mudanya apa yang diperjuangkannya, tentang hartanya dari mana datangnya dan ke mana telah dibelanjakannya dan tentang ilmunya apa yang telah dibuatnya.”

[Riwayat Al-Baihaqi]

“Sesungguhnya Allah Subhanahu Wataala suka orang yang bekerja apabila bekerja ia sentiasa memperbaiki mutu prestasinya.”

[Riwayat Al-Baihaqi]



Titah
Kebawah Duli Yang Maha Mulia
Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan
Negara Brunei Darussalam

“Rakyat juga hendaklah sentiasa memberikan pertolongan secara sukarela dan sedia tampil ke hadapan apabila tenaga mereka diperlukan tanpa mengharapkan sebarang ganjaran, serta mereka juga hendaklah berdedikasi dan mempunyai rasa bangga ke atas setiap pekerjaan yang mereka lakukan dan sentiasa berusaha untuk menghasilkan kerja yang lutan-lutan lagi bermutu. Ini adalah satu-satunya kualiti yang patut ada pada diri kita semua dan ianya sangat-sangat diharapkan oleh Negara kita yang sedang membangun.”

[Bersempena Sambutan Perayaan Ulang Tahun Yang Ke-4 Hari Kebangsaan Negara Brunei Darussalam melalui Radio dan Televisyen Brunei, pada 22 Februari, 1988]

Amalan-Amalan Yang Terpuji

- Sentiasa membuat kerja dengan tekun, teliti dan cermat
- Mengambil berat terhadap kesempurnaan kerja
- Sentiasa berusaha ke arah meningkatkan mutu kerja dan keberhasilan
- Menetapkan tarikh sasaran untuk menyelesaikan kerja
- Bersikap profesionalisma yang tinggi
- Sentiasa berbangga dengan hasil kerja yang bermutu tinggi
- Patuh kepada waktu bekerja
- Menepati masa
- Menyegerakan sebarang arahan kerja / tindakan
- Menguruskan masa dan kerja menurut keutamaan

Larangan-Larangan Yang Mesti Dijauhi

- Bekerja sambil lewa
- Tidak berusaha untuk meningkatkan hasil dan mutu kerja
- Cuai terhadap pekerjaannya
- Tidak peka kepada pembaziran masa
- Melengahkan kerja
- Banyak berbual kosong
- Membuat urusan peribadi semasa waktu bekerja
- Keluar minum
- Ponteng kerja
- Tidak merancang keutamaan dalam bekerja
- Berjual-jualan dalam waktu pejabat



Ciri Keempat

Berilmu, Kreatif dan Inovatif Asas Kebaktian

Pekerja yang berilmu, kreatif dan inovatif mempunyai kekuatan (Al-Quwwah), ilmu pengetahuan, kemahiran, daya cipta dan daya fikir dalam merancang sesuatu secara sistematik dan strategik. Dia juga berupaya memperkenalkan serta melaksanakan kaedah-kaedah baru dalam pelbagai bentuk yang boleh memudahkan kerja dan menjimatkan tenaga, masa, kos serta meningkatkan penghasilan dan mutu kerja. Pekerja seperti ini dapat menyumbangkan jasa baktinya secara amal jariah yang berkekalan dunia dan akhirat.

Firman Allah Subhanahu Wataala

“Sebenarnya yang menaruh bimbang dan takut (melanggar perintah) Allah dari kalangan hamba-hamba-Nya hanyalah orang-orang yang berilmu.”

[Surah Fathir : 28]

“Katakanlah lagi (kepadanya): “Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?” Sesungguhnya orang-orang yang dapat mengambil pelajaran dan peringatan hanyalah orang-orang yang berakal sempurna.”

[Surah Az-Zumar : 9]

Hadis Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam

“Tiada hasad melainkan di dalam dua perkara: lelaki yang telah dikurniakan Allah harta yang banyak lalu dihabiskannya di dalam perkara-perkara yang hak, dan lelaki yang dikurniakan Allah ilmu dan kebijaksanaan lalu ia menghukum berdasarkan ilmu dan kebijaksanaan itu dan mengajarkannya kepada orang lain.”

[Riwayat Bukhari dan Muslim]

“Sesiapa yang keluar berjalan untuk menuntut ilmu maka Allah akan memudahkannya berjalan menuju syurga, dan sesungguhnya Malaikat merendahkan sayapnya bagi orang yang menuntut ilmu kerana reda di atas perbuatannya itu, dan sesungguhnya ulama adalah pewaris Nabi-Nabi, dan Nabi-Nabi tidak mewariskan duit dirham dan dinar tetapi mereka mewariskan ilmu pengetahuan, sesiapa yang hendak mengambilnya maka ambillah dengan banyaknya.”

[Riwayat Abu Daud dan Tarmizi]



Titah
Kebawah Duli Yang Maha Mulia
Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan
Negara Brunei Darussalam

“Begitu juga adalah penting untuk generasi pada masa ini, khususnya penuntut-penuntut, supaya akan menggunakan kemudahan-kemudahan yang disediakan oleh kerajaan dengan sebaik-baiknya bagi meninggikan ilmu pengetahuan mereka dalam bidang-bidang yang diperlukan, baik di dalam negeri mahupun di luar negeri. Beta ingin menegaskan bahawa generasi pada masa ini memikul tanggungjawab bagi memelihara dan menjamin keamanan dan ketenteraman negara yang berterusan serta kedudukan taraf hidup yang sedang kita nikmati pada masa ini. Keadaan ini hanya akan terjamin jika Negara Brunei Darussalam dapat melahirkan tenaga manusia yang berke Layakan dan berkemahiran serta berdisiplin tinggi dan mengekalkan ciri-ciri kebruneian di dalam kehidupan seharian.”

[Di Istiadat Mengadap sempena Sambutan Ulang Tahun Hari Keputeraan Baginda Yang Ke-42 di Daerah Belait, pada 26 Julai, 1988]

Amalan-Amalan Yang Terpuji

- Sentiasa mencari pendekatan baru untuk menyelesaikan atau mempercepatkan kerja
- Berusaha mencari alternatif bagi peningkatan hasil dan mutu kerja
- Berani mencuba idea-idea untuk pendekatan-pendekatan baru
- Sentiasa mengemaskinikan pengetahuan, kemahiran dan kepakarannya menurut perkembangan global
- Mencungkil dan mengasuh bakat-bakat yang berpotensi

Larangan-Larangan Yang Mesti Dijauhi

- Berpandangan sempit, konservatif dan tidak dinamik
- Tidak berusaha mencari pendekatan baru untuk memperbaiki masalah kerja
- Tidak berani mencuba idea-idea baru kerana takut menghadapi risiko-risikonya
- Memandang remeh usaha-usaha inovasi orang lain
- Berpuas hati dengan kedudukan yang sedia ada
- Tidak gemar kepada pembaharuan
- Terlalu berharap dan bergantung kepada orang lain



Ciri Kelima

Beriltizam, Keterbukaan dan Akauntabiliti Mengukuhkan Keberkesanan

Pekerja yang beriltizam memberi sepenuh tumpuan kepada kerjanya, dedikasi, prihatin lagi disertai dengan semangat keberanian dan azam yang kuat sehingga kerjanya dapat diselesaikan dengan sempurna. Dia berusaha dengan tabah dan bersemangat waja tanpa mengenal penat lelah dan cecal menghadapi sebarang kesulitan atau kesukaran. Sifat berputus asa tidak wujud pada dirinya dan dia percaya bahawa tiada kesukaran yang mutlak yang tidak dapat diatasi. Setiap kesukaran akan dilihat dan diatasi secara objektif demi untuk membuahkan hasil atau kemajuan yang cemerlang.

Pekerja yang ada akauntabiliti akan sentiasa melaksanakan sesuatu tugas yang diamanahkan kepadanya dan memastikan objektif atau sasaran kerja yang dikehendaki dapat dicapai dengan sempurna dan berkesan. Dia juga akan melaksanakan sesuatu kerja itu dengan berlandaskan kepada undang-undang, peraturan-peraturan dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan. Dengan penekanan kepada akauntabiliti sedemikian, maka penyelewengan, penyalahgunaan kuasa, rasuah, penipuan dan sebagainya adalah sukar untuk bertapak.

Firman Allah Subhanahu Wataala

“Maka sesiapa berbuat kebajikan seberat zarah, nescaya akan dilihatnya (dalam surat amalnya). Dan siapa berbuat kejahatan seberat zarah, nescaya akan dilihatnya (dalam surat amalnya).”

[Surah Az-Zalzalah : 7-8]

“Sesiapa yang mengerjakan amal salih maka faedahnya akan terpulang kepada dirinya sendiri, dan sesiapa yang berbuat kejahatan maka bahayanya akan menimpa dirinya sendiri.”

[Surah Fush shilat : 46]

Hadis Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam

“Seseorang pemimpin atau pemerintah yang menutup pintu tanpa menghiraukan orang yang memerlukan dan orang-orang fakir dan miskin melainkan Allah akan menutup pintu-pintu langit tanpa menghiraukan kesusahannya, hajatnya dan kemiskinannya.”

[Riwayat Ahmad]

“Setiap kamu adalah pengembala dan setiap kamu adalah bertanggungjawab terhadap orang bawahannya. Pemimpin itu adalah pemerintah dan ia bertanggungjawab kepada orang yang dipimpinnya. Lelaki adalah penjaga kepada keluarganya dan ia bertanggungjawab kepada tanggungannya. Isteri adalah penjaga rumah tangga suaminya dan ia bertanggungjawab terhadap orang yang dijaganya. Khadam adalah penjaga harta tuannya dan ia bertanggungjawab terhadap jagaannya. Setiap kamu adalah penjaga dan setiap kamu juga adalah bertanggungjawab terhadap jagaannya.”

[Riwayat Ahmad]



Titah
Kebawah Duli Yang Maha Mulia
Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan
Negara Brunei Darussalam

“Dalam usaha kerajaan untuk mewujudkan suasana kerja yang sihat dan harmoni, baik di kalangan pegawai-pegawai dan kakitangan di kementerian-kementerian ataupun di dalam hubungan kementerian-kementerian dengan pihak orang ramai, Setiausaha-Setiausaha Tetap mestilah menunjukkan contoh dan teladan yang baik kepada pegawai-pegawai dan kakitangan, iaitu dengan menunjukkan sikap bertatasusila dan sentiasa memberikan pemedulian kepada pegawai-pegawai dan kakitangan, dengan mengamalkan sikap terbuka dan sedia untuk mendengar apa jua masalah, dan menghargai pandangan-pandangan yang dihadapkan oleh pegawai-pegawai dan kakitangan.”

[Semasa perjumpaan dengan Setiausaha-Setiausaha Tetap, di Bilik Persidangan Pasukan Polis Diraja Brunei, Gadong, pada 2 April, 1988]



Amalan-Amalan Yang Terpuji

- Menghayati sikap “hendak seribu daya, tak hendak seribu dalih”
- Bekerja dengan ihsan, iaitu sedia berkhidmat atau memberi khidmat walaupun di luar waktu bekerja biasa
- Bersedia menerima nasihat, teguran dan tunjuk ajar
- Sentiasa menurut peraturan yang ditetapkan dalam melaksanakan sesuatu tugas
- Bertanggungjawab ke atas sebarang tindakan yang dibuat
- Bersedia menerima dan melayan orang yang datang berjumpa

Larangan-Larangan Yang Mesti Dijauhi

- Kurang bersemangat semasa bekerja
- Malas, enggan atau mengelakkan diri daripada membuat kerja
- Sering mengeluh dan sentiasa meminta simpati dan pertolongan orang lain untuk melaksanakan tugas
- Menangguh-nangguhkan kerja
- Mengabai-abaikan tanggungjawab
- Tidak menghiraukan peraturan dalam urusan tugas
- ‘Menutup pintu’ (tidak melayan orang yang datang berjumpa)



Ciri Keenam

Sabar, Tabah dan Bersopan Santun Amalan Terpuji

Seorang pekerja yang sabar dan tabah mempunyai daya ketahanan hati atau perasaan dalam menghadapi sebarang tekanan, desakan keadaan sekeliling atau menerima sebarang kesusahan. Dalam keadaan seperti ini, dia tidak akan terburu-buru membuat sesuatu keputusan. Agama Islam banyak memberi galakan supaya kita selalu bersabar kerana sabar itu adalah separuh daripada iman. Sifat sabar boleh mendidik jiwa seseorang bertambah baik, cekal dan sentiasa dalam ketenangan.

Bersopan santun dan berbudi mulia adalah juga sangat dituntut dalam Islam. Sifat-sifat ini juga amat diperlukan dalam Perkhidmatan Awam. Orang ramai atau masyarakat pelanggan sentiasa mengharapkan perkhidmatan yang mesra dan memuaskan daripada pegawai-pegawai dan kakitangan Perkhidmatan Awam. Dengan yang demikian, adalah sangat penting dan menjadi satu kewajipan bagi pegawai-pegawai dan kakitangan dalam Perkhidmatan Awam untuk mengamalkan sifat berlemah lembut, berbudi bahasa, ringan tangan, tidak camah mata dan tidak berat mulut dalam melayan orang ramai ketika memberi perkhidmatan.

Firman Allah Subhanahu Wataala

“Dan berilah khabar gembira kepada orang-orang yang sabar: (Iaitu) orang-orang yang apabila mereka ditimpa oleh sesuatu kesusahan, mereka berkata: “Sesungguhnya kami adalah kepunyaan Allah dan kepada Allah jualah kami kembali.”

[Surah Al-Baqarah : 155-156]

“Dan sifat yang terpuji ini tidak dapat diterima dan diamalkan melainkan oleh orang yang bersikap sabar, dan tidak juga dapat diterima dan diamalkan melainkan oleh orang yang mempunyai bahagian yang besar dari kebahagiaan dunia dan akhirat.”

[Surah Fush shilat : 35]

Hadis Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam

“Sebaik-baik senjata orang-orang mukmin adalah bersabar dan berdoa.”

[Riwayat Al-Dailami]

“Bukannya ukuran kekuatan seseorang dengan bergelut. Orang kuat sebenarnya ialah yang mampu mengendalikan dirinya di waktu marah.”

[Riwayat Al-Bukhari dan Muslim]



Titah
Kebawah Duli Yang Maha Mulia
Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan
Negara Brunei Darussalam

“Kepada pegawai-pegawai dan kakitangan kerajaan pula, Beta ingin mengulangi supaya akan sentiasa memberikan pemedulian kepada masalah atau sungutan-sungutan orang ramai dan mengamalkan sikap bersopan santun dan memberikan layanan yang baik kepada aduan-aduan atau masalah-masalah itu. Adalah juga mustahak bagi ketua-ketua jabatan dan pegawai-pegawai kanan kerajaan untuk memberikan maklumat yang difikirkan berfaedah untuk diketahui oleh orang ramai mengenai sebarang usaha-usaha kerajaan yang melibatkan kepentingan rakyat dan penduduk negara ini bagi menghindarkan mereka dari terdedah dari diayah-diayah palsu yang datang dari orang-orang yang tidak bertanggungjawab.”

[Di Istiadat Mengadap dan Mengurniakan Bintang-Bintang Kebesaran sempena Sambutan Ulang Tahun Keputeraan Baginda Yang Ke-42, di Balai Singgahsana, Istana Nurul Iman, Bandar Seri Begawan, pada 15 Julai, 1988]: dan

“Di samping itu, bagi kementerian-kementerian yang sentiasa dihubungi oleh orang ramai, Setiausaha Tetap mestilah sentiasa mengingatkan kepada pegawai-pegawai dan kakitangan mereka supaya akan sentiasa bersopan santun, dan melayan dengan baik setiap orang yang datang berjumpa dengan mereka.”

[Semasa perjumpaan dengan Setiausaha-Setiausaha Tetap, di Bilik Persidangan Pasukan Polis Diraja Brunei, Gadong pada 2 April, 1988]



Amalan-Amalan Yang Terpuji

- Sentiasa memberi khidmat baik walaupun dalam suasana kerja yang mendesak
- Sentiasa tenang dalam menghadapi masalah
- Pemaaf dan berhemah tinggi
- Tidak melatah apabila diberi kritikan
- Dapat mengawal emosi apabila menerima cabaran
- Nekad dan gigih dalam melaksanakan kerja yang mencabar
- Lemah lembut dan berbudi bahasa dalam melayan orang ramai
- Prihatin kepada kesusahan atau masalah orang lain

Larangan-Larangan Yang Mesti Dijauhi

- Membuat keputusan secara tergesa-gesa
- Lekas marah
- Mudah berputus asa
- Kasar bahasa dan tingkah laku
- Kurang memberi layanan kepada orang yang berurusan
- Bersikap dingin
- Berat mulut
- Berat tangan



Ciri Ketujuh

Meningkatkan Produktiviti dan Daya Saing Menambah Penghasilan

Pekerja yang produktif tidak setakat berpuas hati dan berpada kepada satu tingkat pencapaian sahaja tetapi akan sentiasa berusaha meningkatkan prestasi dan memperbaiki kualiti dan memperbanyakkan penghasilan dari semasa ke semasa. Dia akan berikhtiar memperbaiki sistem dan prosedur kerja dengan menggunakan sumber-sumber yang ada secara optima.

Pekerja yang mempunyai daya saing yang tinggi akan mengambil segala kesempatan yang terbuka kepadanya dan berlumba-lumba untuk mengeluarkan penghasilan yang lebih baik. Dia juga akan dapat mengenal pasti apa yang diperlukan untuk membawa organisasi lebih ke hadapan dan berjaya.



Firman Allah Subhanahu Wataala

“Dan bagi tiap-tiap umat ada arah (kiblat) yang masing-masing menujunya; Oleh itu berlumba-lumbalah kamu mengerjakan kebaikan.”

[Surah Al-Baqarah : 148]

“Dan tuntutanlah dengan harta kekayaan yang telah dikurniakan Allah kepadamu akan pahala dan kebahagiaan hari akhirat dan janganlah engkau melupakan bahagianmu (keperluan dan bekalanmu) dari dunia; dan berbuat baiklah (kepada hamba-hamba Allah) sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu (dengan pemberian nikmat-Nya yang melimpah-limpah) dan janganlah engkau melakukan kerosakan di muka bumi; sesungguhnya Allah tidak suka kepada orang-orang yang berbuat kerosakan.”

[Surah Al-Qasas : 77]

Hadis Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam

“Bahawa kamu membawa tali dan pergi ke gunung lalu pulang membawa seberkas kayu di atas belakang, kemudian kamu menjualnya, maka Allah akan memelihara kehormatan kamu lebih baik dari meminta-minta daripada manusia sama ada diberi atau tidak.”

[Riwayat Ahmad]

“Sesungguhnya Allah suka apabila seorang itu membuat sesuatu perkara ia melakukannya dengan tekun (memperbaiki dan mempertingkatkan).”

[Riwayat Al-Baihaqi]



Titah
Kebawah Duli Yang Maha Mulia
Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan
Negara Brunei Darussalam

“Bagi Negara Brunei Darussalam mestilah kekal di atas kakinya sendiri, berdiri dengan yakin, membangun dan berusaha dengan titik peluh dan gayanya yang tersendiri, menurut arus perkembangan yang sihat dan selamat di bawah inayah dan petunjuk Allah, iaitu ajaran-ajaran agama Islam yang maha suci.”

[Sempena Menyambut Tahun Baru Masihi 1993]



Amalan-Amalan Yang Terpuji

- Sentiasa berusaha meningkatkan hasil yang diperolehi setiap hari melebihi daripada hari-hari sebelumnya
- Berusaha memperkemaskan sistem-sistem dan prosedur kerja
- Memastikan bahan yang digunakan mempunyai kualiti yang baik
- Sentiasa memandang ke hadapan
- Berpegang kepada peribahasa “pantang maut sebelum ajal”

Larangan-Larangan Yang Mesti Dijauhi

- Tidak pedulikan kepada kualiti kerja
- Pekerjaan yang tidak sempurna atau berkesudahan
- Tidak senang kepada perubahan-perubahan atau ciptaan-ciptaan
- Berpandangan sempit
- Lepas mengaku kalah



Ciri Kelapan

Qudwah dan Qiadah Teladan Kepimpinan

Menurut Islam tugas kepimpinan itu adalah merangkumi semua tugas bersepadu. Segala sesuatu yang dilaksanakan oleh pemimpin adalah sentiasa terikat dengan nilai-nilai yang ditentukan oleh Islam bagi menjamin kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Nilai-nilai utama yang ditentukan oleh Islam ialah pemimpin itu mestilah taat kepada Allah dan mencontohi kepimpinan Rasulullah kerana Rasulullah itu adalah contoh pemimpin yang terbaik. Islam juga menghendaki seorang pemimpin itu berakhlak tinggi, berwibawa, sabar, tegas, bertanggungjawab, bijak merancang dan bijak melaksanakan tugas serta membuat apa yang dikatakannya.

Seorang pemimpin yang mempunyai dan mengamalkan nilai-nilai kepimpinan yang diuraikan di atas sudah setentunya dapat memberikan kesan dan contoh teladan yang positif kepada orang-orang bawahan atau orang-orang yang dipimpinnya. Sesungguhnya sifat-sifat sedemikian akan dapat menjadikan mereka pemimpin yang unggul, dimuliakan lagi dihormati, dikasihi dan disanjung tinggi. Orang-orang bawahan atau orang-orang yang dipimpinnya akan mencontohi dan mengamalkan contoh kepimpinan itu dan menjadi penggerak utama dan aspirasi kepada mereka untuk bergerak maju dan menyumbangkan khidmat bakti mereka ke jalan yang diredai Allah demi kepentingan bangsa, agama dan negara.



Firman Allah Subhanahu Wataala

“Wahai orang-orang yang beriman! Mengapa kamu memperkatakan apa yang kamu tidak melakukannya! Amat besar kebenciannya di sisi Allah – kamu memperkatakan sesuatu yang kamu tidak melakukannya.”

[Surah Ash-Shaff : 2-3]

“Demi sesungguhnya adalah bagi kaum pada diri Rasulullah itu contoh ikutan yang baik, iaitu bagi orang yang sentiasa mengharap (keredaa) Allah dan (balasan baik) hari akhirat, serta ia pula menyebut dan mengingati Allah banyak-banyak (dalam masa susah dan senang).”

[Surah Al-Ahzab : 21]

“Patutkan kamu menyuruh manusia supaya berbuat kebaikan sedang kamu lupa akan diri kamu sendiri; padahal kamu semua membaca kitab Allah, tidakkah kamu berakal?”

[Surah Al-Baqarah : 44]

Hadis Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam

“Mana-mana pemimpin yang menguruskan urusan umat Islam sedangkan ia tidak mengambil berat dan tidak memperdulikan mereka nescaya ia tidak akan masuk syurga bersama mereka.”

[Riwayat Muslim]

“Sesiapa di antara pemimpin yang dipertanggungjawabkan untuk memimpin rakyatnya yang mati ketika sampai ajalnya sedangkan ia melakukan penipuan terhadap rakyatnya, nescaya Allah akan mengharamkan syurga ke atasnya.”

[Riwayat Al-Bukhari dan Muslim]



Titah
Kebawah Duli Yang Maha Mulia
Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan
Negara Brunei Darussalam

“Setiausaha-setiausaha Tetap adalah juga merupakan sebagai teraju utama dalam usaha kerajaan untuk mewujudkan sebuah sistem pentadbiran yang benar-benar cekap, berkesan, bersih lagi amanah. Mereka seharusnya akan sentiasa mengamat-amati dan menitikberatkan disiplin yang tinggi di kalangan pegawai-pegawai dan kakitangan di kementerian-kementerian masing-masing. Sebarang perbuatan yang melanggar dan mengabaikan disiplin di kalangan pegawai-pegawai dan kakitangan, hendaklah diambil tindakan yang segera tanpa bertangguh-tangguh.”

[Semasa perjumpaan dengan Setiausaha-Setiausaha Tetap, di Bilik Persidangan Pasukan Polis Diraja Brunei, Gadong pada 2 April, 1988]



Amalan-Amalan Yang Terpuji

- Sederhana dalam tindakan dan tutur kata
- Sentiasa bersikap positif
- Sentiasa bersikap 'pemimpin melalui teladan'
- Mempunyai wawasan dan strategi yang jelas dan membangun
- Berakhlak tinggi
- Rajin dan kuat bekerja
- Bekerjasama untuk kebaikan
- Bersih hati dan fikiran
- Sentiasa memperbaiki diri
- Berhemah tinggi, berwibawa dan tegas

Larangan-Larangan Yang Mesti Dijauhi

- Suka mengadu domba dan memburuk-burukkan hal orang lain
- Suka mencari helah untuk mengelakkan tanggungjawab
- Tidak ada sikap keterbukaan
- Mempunyai pemikiran yang tertutup
- Terlalu sensitif dan cepat marah
- Hipokrit serta berpura-pura
- Tidak berpandangan jauh
- Buruk perangai dan tingkah laku
- Tidak membuat apa yang dikatakan



Ciri Kesembilan

Setiakawan, Syura, dan Bermuafakat Membawa Berkat

Bekerja secara berpasukan adalah perlu bagi melahirkan suasana kerja yang harmoni, aman, gembira dan mengeratkan hubungan silaturrahim. Suasana seperti ini akan pasti meningkatkan hasil dan kualiti kerja. Kerja-kerja yang berat akan menjadi ringan dan dapat disempurnakan dengan lebih cepat, tepat dan berkesan, bak kata pepatah 'berat sama dipikul, ringan sama dijinjing.'

Demikian juga halnya dalam menjalankan tugas dan kewajipan kita seharian, kita hendaklah sentiasa mengamalkan sifat permuafakatan, yakni sentiasa bermuzakarah ataupun bersyura atau juga disebut dengan panggil bermesyuarat serta berunding sesama kita khususnya dalam perkara-perkara yang besar atau rumit di mana kita diperlukan untuk membuat keputusan dengan adil dan saksama. Keputusan yang diambil secara bermuafakat akan membawa kebaikan dan keberkatan kerana ianya lebih tepat, lebih adil dan lebih mudah diterima dan dihayati dari keputusan secara sepihak atau berdasarkan arahan semata-mata.



Firman Allah Subhanahu Wataala

“Dan berpegang teguhlah kamu sekalian kepada tali Allah (agama Islam), dan janganlah kamu bercerai-berai; dan kenanglah nikmat Allah kepada kamu ketika kamu bermusuh-musuhan (semasa jahiliah dahulu), lalu Allah menyatukan di antara hati kamu (sehingga kamu bersatu-padu dengan nikmat Islam), maka menjadilah kamu dengan nikmat Allah itu orang-orang Islam yang bersaudara. Dan kamu dahulu telah berada di tepi jurang neraka (disebabkan kekufuran kamu semasa jahiliah), lalu Allah menyelamatkan kamu dari neraka itu (disebabkan nikmat Islam juga). Demikianlah Allah menjelaskan kepada kamu ayat-ayat keterangan-Nya, supaya kamu mendapat pertunjuk hidayah-Nya.

[Surah Ali Imran : 103]

“Raja perempuan itu berkata lagi: “Wahai ketua-ketua kaum, berilah penjelasan kepadaku mengenai perkara yang aku hadapi ini; aku tidak pernah memutuskan sesuatu perkara sebelum kamu hadir memberi pendapat dan mempersetujuinya.”

[Surah An-Naml : 32]

Hadis Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam

“Tidak sempurna iman seseorang kamu sehinggalah ia mengasihi saudaranya sebagaimana ia kasih terhadap dirinya sendiri.”

[Riwayat Ahmad, Al-Termizi dan Al-Nasai]

“Sesiapa yang hendak melakukan sesuatu urusan umat Islam hendaklah melakukan syura nescaya Allah akan memberi taufik bagi memperelokkan urusan mereka.”

[Riwayat Al-Tabrani]



Titah
Kebawah Duli Yang Maha Mulia
Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan
Negara Brunei Darussalam

“Keadaan yang stabil, aman dan tenteram yang sedang kita nikmati ini juga adalah berkat daripada persefahaman dan kerjasama yang erat di antara pegawai-pegawai dan kakitangan kerajaan Beta di semua peringkat dan juga seluruh rakyat dan penduduk negara ini.”

[Di Majlis Mengadap dan Mengurniakan Bintang-Bintang Kebesaran sempena Sambutan Hari Keputeraan Baginda Yang Ke-41 di Lapau, Bandar Seri Begawan, pada 15 Julai, 1987]



Amalan-Amalan Yang Terpuji

- Menghayati maksud peribahasa “bersatu kita teguh, bercerai kita roboh”
- Sentiasa memberi kerjasama kepada teman sekerja
- Bekerja dengan semangat berpasukan
- Sentiasa menyedari hakikat, “keputusan ramai atau secara berkumpulan adalah lebih bernas mantap dan jitu”
- Bersyura dalam membuat satu keputusan yang penting
- Berunding untuk menyelesaikan masalah
- Merujuk kepada orang lain yang lebih mengetahui dalam menangani masalah kerja yang besar
- Mendengar pandangan/pendapat dari semua pihak sebelum membuat keputusan

Larangan-Larangan Yang Mesti Dijauhi

- Dendam kesuma
- Memberi khidmat segera dengan tujuan “ada udang di sebalik batu”
- Suka berbangga dengan kebolehan sendiri
- Tidak berminat untuk merujuk atau mendapat pandangan dari rakan sejawat yang lebih arif dalam menyelesaikan masalah kerja
- Sukar menerima pandangan orang lain
- Membuat keputusan bagi kepentingan ramai secara bersendirian
- Memandang rendah pendapat atau kebolehan orang lain
- Mendengar pendapat / pandangan sebelah pihak sahaja dalam membuat keputusan
- Suka membangkang tanpa cadangan untuk memperbaiki



Ciri Kesepuluh

Berjimat Cermat Asas Kemakmuran

Pekerja yang berjimat cermat adalah mereka yang menggunakan segala sumber yang tersedia ada yang berupa harta benda, kewangan, masa dan tenaga menurut ukuran keperluan dengan secara mengambil jalan tengah iaitu tidak kurang dan tidak berlebihan. Bagi menjimatkan kewangan, dia akan berhati-hati menggunakan peruntukan yang disediakan dengan menurut peraturan yang ditentukan serta sentiasa mengelakkan pembaziran. Pekerja yang cermat sentiasa menjaga dan memelihara harta benda awam dengan sebaik-baiknya. Sesungguhnya sifat berjimat cermat akan membolehkan kerajaan mengutamakan projek-projek yang lebih ekonomikal daripada lebihan peruntukan yang tidak digunakan dan pada keseluruhannya memberikan kemakmuran kepada rakyat dan negara.

Islam juga mengajar umatnya supaya bersikap jimat cermat dan mencela sifat membazir dan boros. Sikap dan sifat membazir dan boros juga menyebabkan manusia menderita, kerugian dan kesengsaraan. Malah orang-orang yang membazir adalah dianggap sebagai sahabat syaitan.



Firman Allah Subhanahu Wataala

“Dan juga mereka (yang diredai Allah itu ialah) yang apabila membelanjakan hartanya, tiadalah melampaui batas dan tiada bakhil kedekut, dan (sebaliknya) perbelanjaan mereka adalah betul sederhana di antara kedua-dua cara (boros dan bakhil) itu.”

[Surah Al-Furqaan : 67]

“Dan apabila sampai tempoh Kami hendak membinasakan penduduk sebuah negeri, Kami perintahkan (lebih dahulu) orang-orang yang melampau-lampau dengan kemewahan di antara mereka (supaya taat), lalu mereka menderhaka dan melakukan maksiat padanya, maka berhaklah negeri itu dibinasakan, lalu Kami menghancurkannya sehancur-hancurnya.”

[Surah Al-Israa : 16]

Hadis Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam

“Ambillah lima perkara sebelum berlakunya lima perkara: hidup sebelum matimu; sihat sebelum sakitmu; lapangmu sebelum sibukmu; mudamu sebelum tuamu; kayamu sebelum papamu.”

[Riwayat Ahmad dan Al-Nasai]

“Hai anak Adam! Jika engkau memberikan kelebihanmu, maka akan lebih baik untukmu, jika engkau menahannya akan berbahaya bagimu. Engkau tidak akan tercela kerana kesederhanaanmu.”

[Riwayat Muslim]

“Ya Allah! Aku berlindung diri kepadamu dari cemas dan dukacita, dari lemah dan malas, dari rasa penakut dan kikir, dari beban hutang dan penindasan.”

[Riwayat Abu Daud]

“Aku berlindung diri kepada Allah dari kekufuran dan hutang.”

[Riwayat Nasai dan Al-Hakim]



Titah
Kebawah Duli Yang Maha Mulia
Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan
Negara Brunei Darussalam

“...Beta ingin mengingatkan semua ketua jabatan dan pegawai-pegawai kerajaan khususnya mereka yang terlibat secara langsung dalam mentadbirkan perbelanjaan-perbelanjaan kerajaan supaya akan terus mengamalkan sikap berjimat cermat dan lebih berhati-hati serta menunjukkan sikap berdisiplin dalam perbelanjaan semasa merancang dan melaksanakan sesuatu projek kemajuan. Mengenai dengan kemajuan-kemajuan ekonomi dan sosial pula adalah mustahak bagi pegawai-pegawai mengelakkan kerja atau rancangan yang bertindih-tindih (atau berduplikasi) yang tidak sahaja akan melibatkan pembaziran kewangan tetapi juga pembaziran tenaga manusia dan sumber-sumber lainnya, malah akan merugikan kewangan negara serta mengurangkan kewangan negara daripada dilabur serta produktif untuk kepentingan masa depan generasi kita.”

[Di Istiadat Mengadap dan Mengurniakan Bintang-Bintang Kebesaran sempena Sambutan Ulang Tahun Keputeraan Baginda Yang Ke-42, di Balai Singgahsana, Istana Nurul Iman, Bandar Seri Begawan, pada 15 Julai, 1988]



Amalan-Amalan Yang Terpuji

- Berhati-hati dalam menggunakan peruntukan perbelanjaan yang disediakan
- Berusaha membuat pembelian dengan harga yang termurah tetapi bermutu
- Sentiasa patuh kepada Peraturan Kewangan
- Memelihara harta benda kerajaan sebaik mungkin
- Tahu membezakan antara keperluan dengan kemewahan

Larangan-Larangan Yang Mesti Dijauhi

- Membuat pesanan-pesanan atau pembelian-pembelian dengan tidak menurut Peraturan Kewangan
- Membuat tuntutan-tuntutan palsu bagi kepentingan peribadi
- Tidak membuat 'penyata kewangan' bagi satu-satu perbelanjaan yang tertentu
- Boros menggunakan alat-alat tulis dan peralatan pejabat
- Tidak bersikap pemedulian terhadap harta benda kerajaan



Ciri Kesebelas

Pemedulian Asas Perpaduan

Seorang pekerja yang bersikap pemedulian akan sentiasa peka dan prihatin kepada keperluan atau kesukaran yang berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab serta bertindak secara positif ke arah memenuhi keperluan dan membanteras masalah tersebut.

Dalam konteks Perkhidmatan Awam pemedulian adalah satu nilai sikap dan sifat yang mengutamakan kepuasan hati pelanggan. Ciri ini perlu dimiliki oleh setiap anggota dalam Perkhidmatan Awam terutama sekali mereka yang berurusan terus dengan masyarakat pelanggan atau orang ramai. Dengan mengamalkan sikap pemedulian (diiringi dengan penuh keikhlasan, kejujuran dan keamanan) maka akan wujudlah suasana harmoni, sejahtera dan rasa kepuasan yang tidak terhingga di antara mereka yang memberikan perkhidmatan (pegawai-pegawai dan kakitangan kerajaan) dengan mereka yang menerima perkhidmatan tersebut, yakni, para pelanggan atau orang ramai.

Apabila keharmonian, kesejahteraan dan kemakmuran yang berpanjangan dapat diwujudkan, maka negara dan rakyat akan dapat berpadu teguh dan berganding erat membawa ibunda raya ke mercu jaya.



Firman Allah Subhanahu Wataala

“Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, setengahnya menjadi penolong bagi setengahnya yang lain, mereka menyuruh berbuat kebaikan, dan melarang daripada berbuat kejahatan.”

[Surah At-Taubah : 71]

“Sebenarnya orang yang beriman itu adalah bersaudara, maka damaikanlah di antara dua saudara kamu (yang bertelingkah) itu; dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu beroleh rahmat.”

[Surah Al-Hujarat : 10]

Hadis Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam

“Hubungan orang-orang mukmin dengan mukmin yang lain seperti sebuah binaan yang saling kait mengait di antara satu sama yang lain.”

[Muttafaq Alaih]

“Bandingan orang-orang mukmin yang saling menyayangi dan berlemah lembut sesama mereka seperti tubuh badan yang apabila satu anggota mereka sakit menyebabkan seluruh badan terjaga malam dan merasa demam.”

[Riwayat Ahmad]



Titah
Kebawah Duli Yang Maha Mulia
Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan
Negara Brunei Darussalam

“Dalam usaha untuk mewujudkan imej kerajaan yang benar-benar memeduli rakyatnya, maka sikap pemedulian itu adalah sebenarnya digerakkan sendiri oleh pegawai-pegawai dan kakitangan kerajaan. Oleh yang demikian Beta sekali lagi ingin mengulangi supaya pegawai-pegawai dan kakitangan kerajaan akan sentiasa memberikan pemedulian kepada masalah dan sungutan-sungutan orang ramai dan bersikap senang dihubungi yakni ‘approachable.’ Dengan cara ini kita juga akan dapat memahami secara dekat lagi kesulitan ataupun masalah-masalah yang mereka hadapi.”

[Di Istiadat Mengadap dan Mengurniakan Bintang-Bintang Kebesaran sempena Sambutan Ulang Tahun Keputeraan Baginda Yang ke-43, di Balai Singgahsana, Istana Nurul Iman, Bandar Seri Begawan, pada 15 Julai, 1989]



Amalan-Amalan Yang Terpuji

- Inda camah mata
- Sentiasa bersedia dengan ikhlas untuk memberikan bantuan
- Simpati kepada kesusahan dan masalah orang lain
- Sentiasa memberi khidmat dengan senyum dan air muka yang manis
- Sentiasa hormat dengan teman sekerja dan orang ramai dan pelanggan
- Bercakap dengan suara yang lembut dan jelas
- Tertib dan baik budi bicara
- Pemaaf
- Menghayati 'Hablun Min Allah dan Hablun Min An-Nas'

Larangan-Larangan Yang Mesti Dijauhi

- Berat mulut
- Berat tangan
- Kasar dan kurang sopan
- Bersikap tidak peduli kepada permintaan atau pertolongan yang dipohonkan
- Tidak bersedia menghulurkan pertolongan atau bantuan bila keadaan amat memerlukan
- Tidak menepati janji-janji yang dibuat
- Memalingkan pandangan ke tempat lain atau membuat kerja lain semasa bercakap/melayan pelanggan