



TAKLIMAT PENGURUSAN AM

JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN | JABATAN PERDANA MENTERI



KANDUNGAN



Tekad Pemeduliaan Orang Ramai
(TPOR)



Pengauditan TPOR



Panduan Standard Minima
Perkhidmatan Kaunter

TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR)



PENGENALAN

Sept 1995 : TPOR
diperkenalkan

Mei 1997 : KDYMM
memperkenankan
semua agensi kerajaan
menyediakan TPOR

Julai 1998 : MSD
sebagai focal point



RASIONAL

1

Titah-titah KDYMM yang sering menekankan aspek pemedulian

2

Meningkatkan kecekapan, keberkesanan, produktiviti, kualiti & prestasi Perkhidmatan Awam NBD

3

Salah satu strategi di bawah Rancangan Penelitian Semula Ke Atas Perkhidmatan Awam (CSR) 1990

5



PETIKAN TITAH

“Kepada pegawai-pegawai dan kakitangan, beta ingin mengulangi supaya akan sentiasa memberikan pemedulian kepada orang ramai dan mengamalkan sikap bersopan santun dan memberikan layanan kepada aduan-aduan atau masalah-masalah itu”

MAJLIS ISTIADAT MENGADAP DAN MENGURNIAKAN BINTANG-BINTANG KEBESARAN,
SEMPENA HARI KEPUTERAAN KEBAWAH DULIYANG MAHA MULIA PADUKA SERI BAGINDA
SULTAN DAN YANG DI-PERTUAN NEGARA BRUNEI DARUSSALAM KE-42 PADA 15 JULAI 1988
DI BALAI SINGGAHSANA ISTANA NURUL IMAN

6



PETIKAN TITAH

“Pegawai-pegawai dan kakitangan kerajaan hendaklah sentiasa memberikan pemedulian kepada orang ramai dengan mengamalkan sikap tidak ‘*camah mata*’ dan ‘*berat mulut*’ apabila melihat orang ramai datang ke pejabat-pejabat mereka bagi mendapatkan sesuatu penerangan atau perkhidmatan”.

LAWATAN KEBAWAH DULI YANG MAHA MULIA PADUKA SERI BAGINDA SULTAN
DAN YANG DI-PUTUAN NEGARA BRUNEI DARUSSALAM KE JABATAN KERJA RAYA
DAN JABATAN KEMAJUAN PERUMAHAN PADA 21 JUN 1989

7



PETIKAN TITAH

“Dalam pentadbiran, kita mestilah jujur, efisien, adil dan bersih, juga terbuka dan sensitif dengan mengambil berat terhadap kepentingan-kepentingan umum. Kerana itulah, langkah telah diambil untuk kementerian-kementerian dan jabatan-jabatan kerajaan serta agensi-agensi di bawahnya supaya mengamalkan Tekad Pemedulian terhadap orang ramai”.

MAJLIS ISTIADAT MENGADAP DAN MENGURNIAKAN BINTANG-BINTANG KEBESARAN
SEMPENA HARI KEPUTERAAN KEBAWAH DULI YANG MAHA MULIA PADUKA SERI
BAGINDA SULTAN DAN YANG DI-PUTUAN NEGARA BRUNEI DARUSSALAM KE-53 PADA
15 JULAI 1999 DI BALAI SINGGAHSANA ISTANA NURUL IMAN

8



PETIKAN TITAH

“Di antara cara paling efektif ialah perundingan yang berkesan di antara agensi-agensi berkaitan, misalnya ada rancangan untuk membangun sekolah atau masjid, kadang-kadang yang dijadikan alasan mengapa ‘lambat’ ialah kerana ada halangan berkaitan dengan syarat-syarat tanah, atau tanah belum di *gazette* dan seumpamanya. Jika inilah alasannya bukankah semua itu dari Kerajaan jua? Sepatutnya kalau Kerajaan sendiri yang berkehendak, tentu saja masalah itu tidak akan jadi sukar lagi. Tetapi kelambatan tetap juga berlaku, mengapa? Adakah kita betul-betul serius ataupun tidak. Jika lambat diperingkat bawah, adakah peringkat atas mahun turun padang berunding? Inillah masalah kita.”

SEMPENA SAMBUTAN ULANG TAHUN HARI KEBANGSAAN KE-26, 23 FEBRUARI 2010

9



PETIKAN TITAH

Sementara Tekad Pemeduliaan Orang Ramai (TPOR) pula, perlu lebih diaktifkan pelaksanaannya, kerana ia adalah merupakan agenda kerajaan beta. Ini juga mustahak dipastikan, sama ada perkhidmatan TPOR berjalan dengan lancar dan memuaskan ataupun masih di tahap yang lemah ? Jika di tahap lemah, apakah puncanya ? Mungkinkah berkaitan dengan kepimpinan ?

SEMPENA SAMBUTAN HARI PERKHIDMATAN AWAM KE-17, 21 OKTOBER 2010

10



DEFINISI TPOR

- Komitmen / Janji bertulis
- Jaminan penyampaian perkhidmatan mengikut standard / tahap **KEUPAYAAN** organisasi



11



FOKUS TPOR

PELANGGAN | ORANG RAMAI

Penerima keluaran / perkhidmatan

Memerlukan perkhidmatan berkualiti

STANDARD PERKHIDMATAN

Kualiti perkhidmatan, kehendak orang ramai & keupayaan organisasi disesuaikan

Dikaji dari semasa ke semasa

SIKAP | ETIKA

Kaedah pengawasan

Sopan santun, bertanggungjawab, penuh komitmen & pemedulian

12



CIRI-CIRI TPOR

- | | | |
|---|-----------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1 | JELAS | Menyatakan maklumat utama, ringkas, padat, tepat, mudah difahami |
| 2 | SENANG DISEBARLUASKAN | Mudah sampai ke pengetahuan orang ramai |
| 3 | PRAKTIKAL | Memaparkan hasil keluaran yang realistik |

13



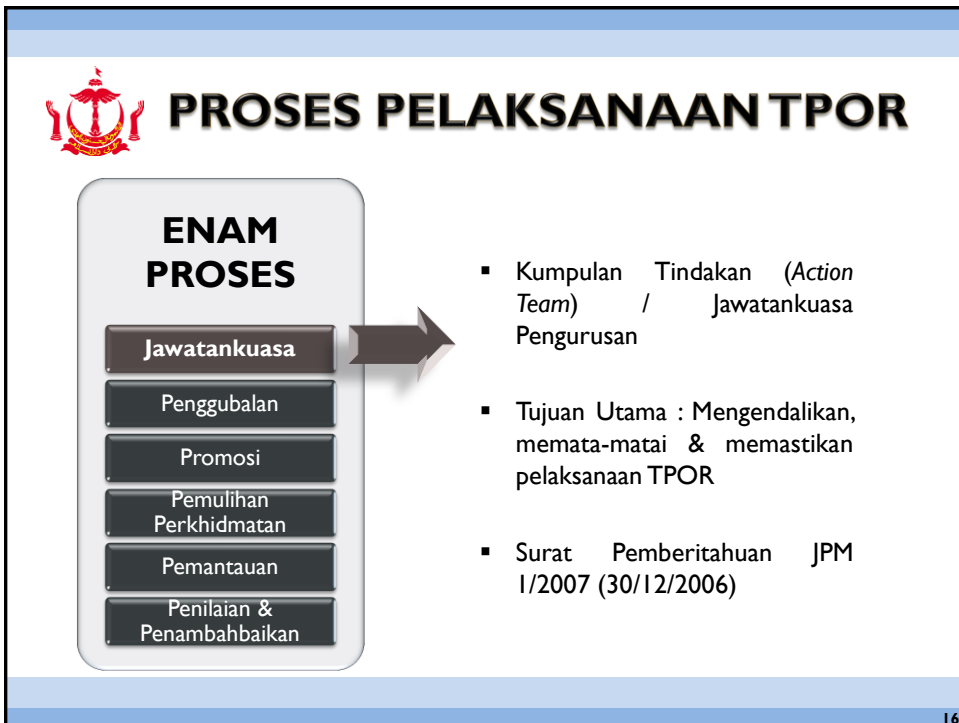
CIRI-CIRI TPOR

- | | | |
|---|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | BOLEH DIPERCAYAI | Diselaraskan / disesuaikan dengan keupayaan sumber seperti kewangan, tenaga manusia |
| 5 | KHUSUS | Ketepatan : Masa, bilangan, tempat, harga |
| 6 | BOLEH DITAMBAHBAIKKAN | Mempunyai ruang untuk dipertingkatkan dari semasa ke semasa |

14



15



16



PROSES PELAKSANAAN TPOR

ENAM PROSES

Jawatankuasa

Penggubalan

Promosi

Pemulihan
Perkhidmatan

Pemantauan

Penilaian &
Penambahbaikan



Tindakan 1
Mengenal pasti pelanggan &
kehendak mereka

Tindakan 2
Mengenal pasti keluaran /
perkhidmatan utama organisasi

Tindakan 3
Mengenal pasti standard keluaran /
perkhidmatan

Tindakan 4
Menyediakan TPOR

17



PROSES PELAKSANAAN TPOR

ENAM PROSES

Jawatankuasa

Penggubalan

Promosi

Pemulihan
Perkhidmatan

Pemantauan

Penilaian &
Penambahbaikan



Poster, risalah, surat khabar,
majalah, television & radio,
laman web, dsb

18



PROSES PELAKSANAAN TPOR

ENAM PROSES

Jawatankuasa

Penggubalan

Promosi

Pemulihan Perkhidmatan

Pemantauan

Penilaian & Penambahbaikan

- Tindakan yang diambil sekiranya TPOR tida dapat ditepati
- Pemulihan Proaktif
 - Menghubungi pelanggan untuk memaklumkan mengenai perkhidmatan yang tidak dapat ditepati sebelum pelanggan sendiri membuat aduan
- Pemulihan Reaktif
 - Mengambil tindakan yang segera ke atas sebarang aduan pelanggan tentang sesuatu perkhidmatan yang bermasalah
- Kaedah :
 - Memohon maaf secara bertulis atau lisan kepada pelanggan
 - Bekerja lebih masa untuk mengatasi masalah
 - Menjemput pelanggan berunding

19



PROSES PELAKSANAAN TPOR

ENAM PROSES

Jawatankuasa

Penggubalan

Promosi

Pemulihan Perkhidmatan

Pemantauan

Penilaian & Penambahbaikan

- Aktiviti berterusan
- Mekanisme Dalaman :
 - J/K Pengurusan
 - KKC
 - Kumpulan Tindakan
 - Audit Dalaman
- Mekanisme Luaran :
 - Peti Cadangan
 - Kaji selidik pelanggan
 - Pengesanan berita

20



PROSES PELAKSANAAN TPOR

ENAM PROSES

Jawatankuasa

Penggubalan

Promosi

Pemulihan
Perkhidmatan

Pemantauan

Penilaian &
Penambahbaikan



- Mekanisme Penilaian :
 - Jawatankuasa Pengurusan, Kumpulan Tindakan (*Action Team*), KKC
- Peranan Pegawai & Kakitangan
 - Penglibatan sepenuhnya dalam menjalankan tugas
 - Pengurusan :
 - Memberikan sokongan, kepimpinan, merancang & menentukan dasar & strategi
- Kumpulan Tindakan & KKC :
 - Mengenal pasti perkhidmatan bermasalah
 - Merangka semula standard berpatutan
 - Mengenal pasti perkhidmatan – perlu dikembangkan, dihadkan, ditamatkan
 - Mengenal pasti kaedah peningkatan standard

21



MANFAAT TPOR



22

PENGAUDITAN TPOR



LATAR BELAKANG





MATLAMAT PENGAUDITAN TPOR

- Membantu memperkukuhkan infrastruktur pengurusan dan kawalan terhadap pelaksanaan TPOR
- Mengetahui komitmen, tahap pelaksanaan dan pencapaian TPOR
- Membimbing dalam melaksanakan TPOR dengan sebaiknya mengikut garis panduan yang telah diberikan dan mengenal pasti pembedaan
- Mengemukakan cadangan dan mengenal pasti tindakan yang perlu dilaksanakan bagi meningkatkan prestasi, akauntabiliti dan kualiti pemberian perkhidmatan
- Memberikan pengiktirafan kepada kementerian / jabatan yang terbukti mengendalikan pelaksanaan TPOR dengan sebaiknya

25



PROSES PENGAUDITAN TPOR

- 1 • Menenal Pasti Kementerian / Jabatan
• Menenal Pasti TPOR
- 2 • Memaklumkan Kementerian / Jabatan (*Audit Notification*)
- 3 • Perjumpaan Kemasukan Pengauditan [*Entrance Meeting*]
- 4 • Mengadakan Pengauditan [*Conducting Fieldwork*] – 20 hari berkerja
- 5 • Perjumpaan Terakhir [*Exit Meeting*]
- 6 • Menyediakan Draf Laporan Pengauditan
- 7 • Menyediakan Laporan Pengauditan Muktamad [*Final Audit Report*]
- 8 • Menghadapkan Laporan Muktamad Pengauditan TPOR
- 9 • *Endorse SUT JPM*

26



MATLAMAT AUDIT SUSULAN TPOR

- Mengetahui sejauh mana cadangan pembaikan telah dilaksanakan
- Memeriksa & menilai perubahan yang dilakukan
- Menekankan kepentingan pemantauan cadangan pembaikan
- Membuat penilaian terhadap perubahan hasil penemuan & maklumbalas audit sebelumnya

27



PROSES AUDIT SUSULAN TPOR

- 1** • Memaklumkan Kementerian / Jabatan (*Audit Notification*)
- 2** • Perjumpaan Kemasukan Pengauditan [*Entrance Meeting*]
- 3** • Mengadakan Pengauditan [*Conducting Fieldwork*] – 14 hari berkerja
- 4** • Menyediakan Draf Laporan Audit Susulan
- 5** • Menyediakan Laporan Audit Susulan Muktamad [*Final Audit Follow-Up Report*]
- 6** • Menghadapkan Laporan Muktamad Audit Susulan TPOR
- 7** • Endorse SUT JPM

28

STANDARD MINIMA PERKHIDMATAN KAUNTER

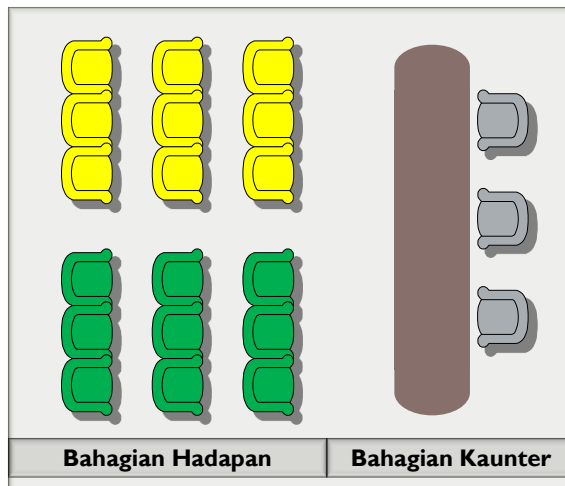


KATEGORI KAUNTER

- Kaunter Utama :
Banyak berurusan dengan orang ramai dan menerima ramai pelanggan setiap hari
- Kaunter Berkala :
Banyak berurusan dengan orang ramai pada waktu tertentu sahaja
- Kaunter Umum :
Menerima pelanggan yang minimal setiap hari



KONSEP KAUNTER



31



KEMUDAHAN YANG PERLU DISEDIAKAN BAHAGIAN HADAPAN KAUNTER

Kemudahan	Kaunter		
	Utama	Berkala	Umum
a Papan Tanda & Tunjuk Arah	✓	✓	✓
b Nombor & nama kaunter	✓	✗	✗
c Maklumat yang perlu dipaparkan (<i>dan boleh dijadikan risalah</i>)	✓	✓	✓
d Kaunter Pemedulian Pelanggan / Pertanyaan	✓	✓	✓
e Tempat Menunggu	✓	✓	✓
f Borang Permohonan	✓	✓	✗
g Sistem Giliran	✓	✓*	✗
h Borang Maklum Balas / Cadangan	✓	✓	✓

32



KEMUDAHAN YANG PERLU DISEDIAKAN BAHAGIAN HADAPAN KAUNTER

Kemudahan	Kaunter		
	Utama	Berkala	Umum
i Peti Cadangan / Aduan	✓	✓	✓
j Kebersihan	✓	✓	✓
k Kemudahan Keselamatan	✓	✓	✓
l Kemudahan Lain	○	○	○

- ✓ : Perlu (Mandatori)
✓* : Perlu (Mandatori) semasa 'peak season'
× : Tidak perlu
○ : *Optional* (tidak dimestikan) – nilai tambah

33



KEMUDAHAN YANG PERLU DISEDIAKAN BAHAGIAN KAUNTER

Kemudahan	Kaunter		
	Utama	Berkala	Umum
a Persediaan	✓	✓	✓
b Sambutan	✓	✓	✓
c Prosesan	✓	✓	✓
d Kaunter sepenuh masa (waktu bekerja fleksibel)	✓	✓*	○

- ✓ : Perlu (Mandatori)
✓* : Perlu (Mandatori) semasa 'peak season'
× : Tidak perlu
○ : *Optional* (tidak dimestikan) – nilai tambah

34



STANDARD BAHAGIAN KAUNTER KETRAMPILAN

PAKAIAN :

- SK JPM bil 8/1996 bertarikh 15 April 1996 :
 - Petugas Kaunter Lelaki : Berpakaian kemas, bersih dan sopan, berseluar panjang, kemeja panjang dan bertali leher (Bhg III dan ke atas) atau pakaian cara melayu yang lengkap
 - Petugas kaunter Perempuan : Berpakaian kemas, sopan dan menutup aurat

TANDA NAMA (NAME TAG)

- SK JPM 9/2006 bertarikh 21 Februari 2006
 - Saranan supaya *name tag* digunakan terutama bagi petugas yang berurusan terus kepada pelanggan



KEMUDAHAN ALTERNATIF

- Kemudahan alternatif boleh disediakan sebagai kemudahan tambahan
- Melicinkan proses pemberian perkhidmatan kepada pelanggan
- Pengenaln berbagai perkhidmatan melalui teknologi dapat mempercepatkan pemberian perkhidmatan
- Sistem Perkhidmatan / Bayaran Bil Setempat
- Kiosk Pembayaran / Pencetak Bil / Pemeriksaan Status Permohonan
- Permohonan / Pembayaran secara *Online*



KEMUDAHAN ALTERNATIF

- Khidmat Pesanan Ringkas (*Short Messaging Service – SMS*)
- Pembayaran bil melalui bank : Bank / ATM / *Phone Banking* / *Online Banking*
- Skim Anugerah Petugas Kaunter Terbaik setiap bulan (*Employee of the month*)
- Kaunter Ekspres bagi pelanggan kurang upaya, warga emas atau bagi pelanggan yang memohon satu permohonan sahaja
- Menyediakan *Hotline* / Talian Pemedulian Pelanggan

37



CONTOH SOALAN JUN 2005

TPOR merupakan salah satu strategi pengurusan bagi kementerian / jabatan bertujuan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan masing-masing. Sila jawab soalan-soalan berikut berkaitan dengannya.

- i. Bilakah TPOR mula diperkenalkan di dalam Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam ?

[2 markah]

Jawapan :

September 1995 sempena Hari Perkhidmatan Awam kali ke-2

- ii. Berikan contoh TPOR di kementerian / jabatan awda dijalankan masa ini ?

[2 markah]

38



CONTOH SOALAN JUN 2005

Kenapakah perlunya pengauditan TPOR ini dilakukan ?

Jawapan:

Untuk mengetahui komitmen dan tahap pelaksanaan pencapaian TPOR yang sebenar di kementerian / jabatan kerajaan.

39



CONTOH SOALAN JUN 2005

Apakah matlamat pengauditan TPOR ini ?

Jawapan :

- *Membantu memperkukuhkan infrastruktur pengurusan dan kawalan terhadap pelaksanaan TPOR*
- *Mengetahui komitmen, tahap pelaksanaan dan pencapaian TPOR*
- *Membimbing dalam melaksanakan TPOR dengan sebaiknya mengikut garis panduan yang telah diberikan dan mengenal pasti pembetulan*
- *Mengemukakan cadangan dan mengenal pasti tindakan yang perlu dilaksanakan bagi meningkatkan prestasi, akauntabiliti dan kualiti pemberian perkhidmatan*
- *Memberikan pengiktirafan kepada kementerian / jabatan yang terbukti mengendalikan pelaksanaan TPOR dengan sebaiknya*

40



CONTOH SOALAN JUN 2010

Buku Standard Minima Perkhidmatan Kaunter yang dikeluarkan oleh Jabatan Perkhidmatan Pengurusan, Jabatan Perdana Menteri menjelaskan mengenai panduan perkhidmatan kaunter bagi kementerian dan jabatan kerajaan. Berapakah kategori kaunter yang dinyatakan dalam buku berkenaan dan nyatakan salah satu daripadanya

Jawapan :

Kategori kaunter terbahagi kepada TIGA

- *Kaunter Utama*
- *Kaunter Berkala*
- *Kaunter Umum*

41



CONTOH SOALAN DISEMBER 2010

Tekad Pemedulian Orang Ramai atau ringkasnya TPOR merupakan satu strategi Kerajaan dalam memeduli dan menangani keperluan orang ramai. TPOR mula diperkenalkan dalam Perkhidmatan Awam pada tahun 1995 sempena Hari Perkhidmatan Awam yang kedua. Sila jawab soalan-soalan mengenainya di bawah ini :

1. Apakah pengertian Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR) ? [2 Markah]

Jawapan :

Komitmen atau janji bertulis sebuah agensi kerajaan kepada pelanggannya dan ianya merupakan jaminan penyampaian perkhidmatan mengikut standard / tahap keupayaan organisasi



CONTOH SOALAN DISEMBER 2010

2. Sebutkan DUA (2) cara yang boleh digunakan oleh sesebuah jabatan untuk menangani perkhidmatan / keluaran yang tidak menepati piawai yang ditetapkan [2 Markah]

Jawapan :

Pemulihan perkhidmatan secara REAKTIF dan PROAKTIF

3. Nyatakan ke semua proses dalam melaksanakan TPOR [6 Markah]

Jawapan :

Jawatankuasa TPOR, Penggubalan , Promosi, Pemulihan Perkhidmatan, Pemantauan, Penilaian dan Penambahbaikan



CONTOH SOALAN DISEMBER 2010

4. Sebutkan ciri-ciri yang perlu ada bagi setiap jabatan dalam membuat TPOR [6 Markah]

Jawapan :

Jelas, Senang Disebarluaskan, Praktikal, Boleh Dipercayai, Khusus, Boleh Ditambahbaikan



Kami dapat dihubungi melalui

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri

Bangunan Bahirah
Jalan Menteri Besar BB3910
Brunei Darussalam

info.msdc@msdc.gov.bn



+6732382063/4/5/6
+6732382062 (fax)



<http://www.jpp.gov.bn>