



# **PANDUAN TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI**

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan  
Jabatan Perdana Menteri  
Negara Brunei Darussalam

# **PANDUAN TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI**

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan  
Jabatan Perdana Menteri  
Negara Brunei Darussalam

CETAKAN PERTAMA  
CETAKAN KEDUA  
CETAKAN KETIGA  
CETAKAN KEEMPAT  
CETAKAN KELIMA  
CETAKAN KEENAM  
CETAKAN KETUJUH

JANUARI 1996  
JUN 1996  
JANUARI 2003  
MAC 2003  
DISEMBER 2010  
FEBRUARI 2011  
MEI 2011

© HAKCIPTA TERPELIHARA

**JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN  
JABATAN PERDANA MENTERI  
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**

Tiada bahagian daripada terbitan ini boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau ditukarkan ke dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang alat juga pun, sama ada dengan cara elektronik, gambar serta rakaman dan sebagainya tanpa kebenaran bertulis daripada Pengarah Perkhidmatan Pengurusan terlebih dahulu.

ISBN

Font Gill Sans Mt saiz 10

MSD/BAP/GDL/002

# **PANDUAN TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI**

## **ISI KANDUNGAN**

---

<b>I</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>I</b>
<b>2</b>	<b>Konsep</b>	<b>4</b>
2.1	Definisi	4
2.2	Tumpuan	4
2.3	Ciri	5
2.4	Manfaat	7
<b>3</b>	<b>Pelaksanaan</b>	<b>8</b>
3.1	Pembentukan Jawatankuasa Pelaksana	9
3.2	Penggubalan	10
3.3	Promosi	16
3.4	Penyediaan Sistem Pemulihan Perkhidmatan ( <i>Service Recovery</i> )	17
3.5	Pemantauan ( <i>Monitoring</i> )	19
3.6	Penilaian dan Penambahbaikan	21
<b>4</b>	<b>Penutup</b>	<b>22</b>



## I | PENGENALAN

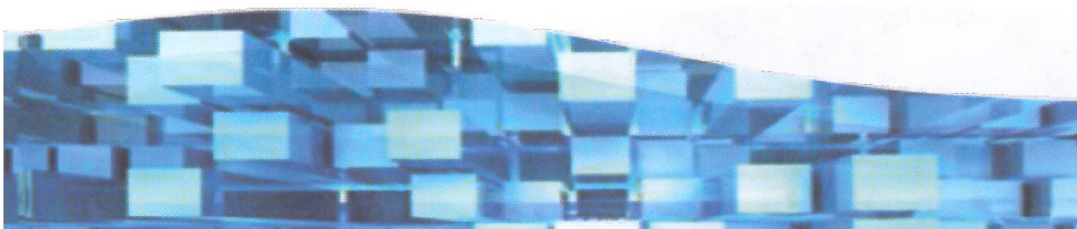
Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam sentiasa memberikan perhatian yang serius dalam usaha-usaha untuk memenuhi keperluan orang ramai selaras dengan dasar dan matlamat pembangunan negara.

Beberapa usaha untuk meningkatkan lagi kecekapan dan keberkesanan pentadbiran awam sudah dan sedang giat dijalankan termasuk Rancangan Penelitian Semula Ke Atas Perkhidmatan Awam.

Tekad Pemedulian Orang Ramai atau ringkasnya TPOR merupakan satu lagi strategi dalam memeduli dan menangani keperluan orang ramai yang menghendaki Perkhidmatan Awam yang cekap dan efisien. TPOR telah mula diperkenalkan dalam perkhidmatan awam pada September 1995 sempena Hari Perkhidmatan Awam yang kedua.

Pada Mei 1997, Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam telah memperkenankan setiap kementerian dan jabatan kerajaan untuk menyediakan TPOR masing-masing.

Manakala pada Julai 1998, Jabatan Perkhidmatan Pengurusan (MSD), Jabatan Perdana Menteri telah dipertanggungjawabkan untuk memantau pelaksanaan TPOR di kementerian dan jabatan kerajaan serta dijadikan 'focal point' bagi orang ramai untuk menghadapi aduan-aduan mengenai perkhidmatan yang diberikan atau dikeluarkan oleh kementerian dan jabatan kerajaan.



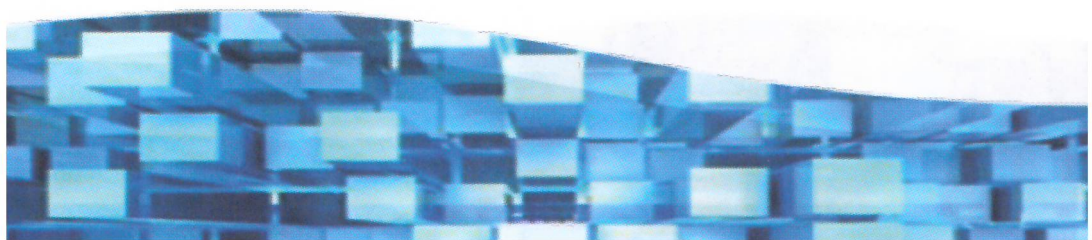
Petikan titah-titah Kebawah Duli Yang Mana Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam:

**“Beralih kepada perkhidmatan awam kerajaan beta telah memperkenalkan banyak strategi dan program serta kaedah yang berupa pembaharuan dan usaha untuk memperbaiki pentadbiran dan pengurusan. Antaranya termasuklah Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21, Tekad Pemedulian Orang Ramai, Manual Prosedur Kerja, dan Rukun Akhlak dan Etika Kerja. Semua ini adalah untuk membolehkan sebuah perkhidmatan awam yang berwawasan dan mempunyai hala tuju, serta menjadikannya lebih cekap, produktif, sistematik, dan pemedulian, lagi boleh dipercayai”.**

[Petikan titah di Majlis Istiadat Mengadap dan Mengurniakan Bintang-Bintang Kebesaran, sempena Hari Keputeraan Baginda yang ke-56 pada 15 Julai 2002 di Balai Singgahsana Indera Buana, Istana Nurul Iman]

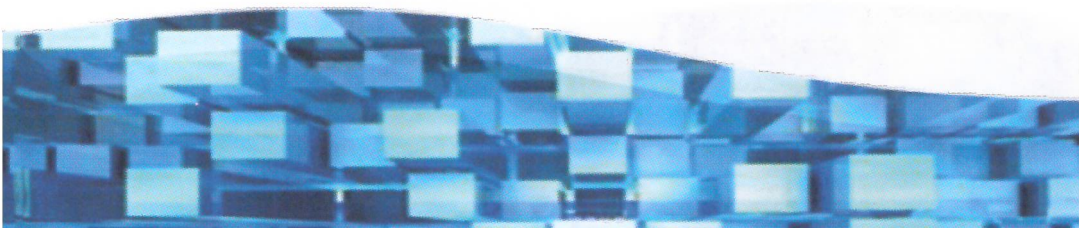
**“Dalam pentadbiran, kita mestilah jujur, efisien, adil dan bersih, juga terbuka dan sensitif dengan mengambil berat terhadap kepentingan-kepentingan umum. Kerana itulah, langkah telah diambil untuk kementerian-kementerian dan jabatan-jabatan kerajaan serta agensi-agensi di bawahnya supaya mengamalkan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

[Petikan titah di Majlis Istiadat Mengadap dan Mengurniakan Bintang-Bintang Kebesaran, sempena Hari Keputeraan Baginda yang ke-53 pada 15 Julai 1999 di Balai Singgahsana Indera Buana, Istana Nurul Iman]



**“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”.**

[Petikan titah di Majlis Istiadat Mengadap dan Mengurniakan Bintang-Bintang Kebesaran, sempena Hari Keputeraan Baginda yang ke-52 pada 15 Julai 1998 di Balai Singgahsana Indera Buana, Istana Nurul Iman]



## 2 | KONSEP

### 2.1 Definisi

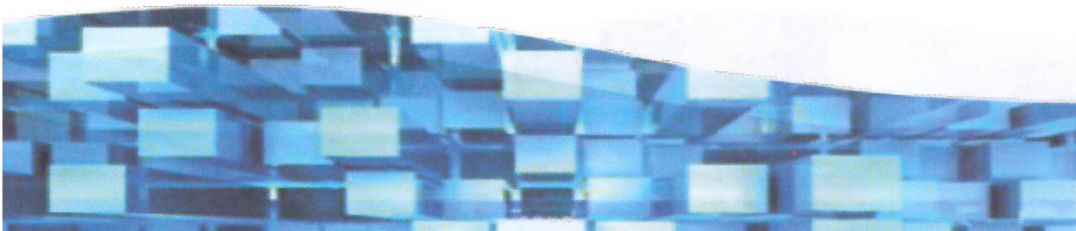
- a. Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR) ialah satu kenyataan atau komitmen atau janji bertulis tentang piawai (*standard*) perkhidmatan / keluaran sebuah jabatan kepada orang ramai. Ianya merupakan jaminan penyampaian perkhidmatan mengikut standard / tahap **keupayaan** jabatan tersebut.
- b. 'Orang Ramai' dalam konteks ini ialah pelanggan atau pengguna bagi perkhidmatan / keluaran yang disediakan oleh sesebuah jabatan.
- c. 'Jabatan' pula meliputi kementerian-kementerian, jabatan-jabatan dan agensi-agensi dalam perkhidmatan awam.

### 2.2 Tumpuan

TPOR memberikan tumpuan kepada aspek-aspek berikut :

#### a. ORANG RAMAI

Setiap jabatan yang ditubuhkan bertanggungjawab untuk memenuhi kehendak orang ramai yang menerima perkhidmatan / keluaran yang disediakan melalui penyampaian perkhidmatan yang cekap, tepat, produktif dan berkualiti.



b. **PIAWAI (STANDARD)**

TPOR sebuah jabatan perlu dikaji semula dan diselaraskan dari semasa ke semasa supaya dapat mengekalkan / meningkatkan piawai perkhidmatan / keluaran yang ditetapkan.

c. **SIKAP/ETIKA**

TPOR bertindak sebagai kaedah pemantauan bagi membimbing / membentuk pegawai / kakitangan kerajaan ke arah perubahan sikap yang lebih bertanggungjawab, penuh komitmen dan pemedulian.

## 2.3 Ciri

TPOR yang dikeluarkan oleh setiap jabatan antara lain hendaklah meliputi ciri-ciri berikut :

a. **JELAS**

Menyatakan maklumat-maklumat utama dengan jelas, ringkas, padat, tepat dan mudah difahami.

b. **MUDAH DISEBARLUASKAN**

TPOR hendaklah mudah disebarluaskan iaitu sampai ke pengetahuan pelanggannya atau penerima perkhidmatannya. Penyebarannya bolehlah dibuat melalui televisyen, radio, risalah (*pamphlet*), laman web, surat khabar dan poster pada waktu / tempat yang strategik dan bersesuaian.

c. **MEMBERIKAN KEYAKINAN / KEBOLEHPERCAYAAN**

TPOR yang disediakan mestilah boleh diterima oleh jabatan berkenaan dan juga pelanggannya. Oleh itu, TPOR yang disediakan hendaklah diselaraskan / disesuaikan dengan





keupayaan sumber-sumber yang sedia ada seperti tenaga manusia, teknologi dan kewangan. Ini akan dapat memberikan jaminan / kepercayaan kepada orang ramai bahawa TPOR yang dikeluarkan boleh ditepati tanpa menjejaskan kualiti perkhidmatan / keluaran atau melibatkan sebarang bebanan kepada jabatan tersebut mahupun orang ramai.

d. **MUNASABAH / PRAKTIKAL**

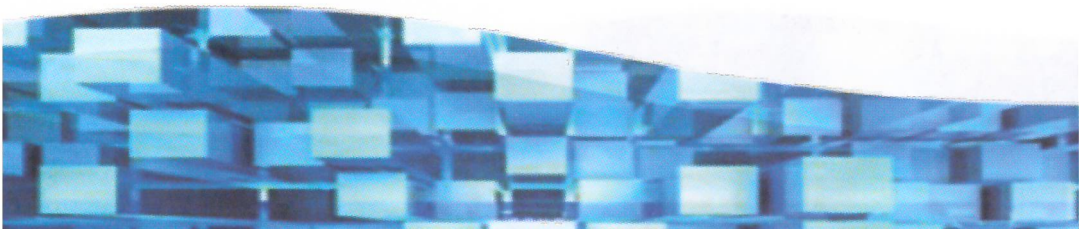
Ciri ini menghendaki supaya setiap organisasi, apabila membentuk TPORnya hendaklah memastikan akan praktikalitinya iaitu '**boleh dibuat**'. Oleh itu, setiap jabatan hendaklah membuat perancangan, kajian dan ujian yang teliti dan terperinci dalam proses pembentukan TPOR supaya dapat memaparkan ciri yang munasabah dan praktikal.

e. **SPESIFIK / KHUSUS**

TPOR yang dikeluarkan hendaklah mempunyai ketetapan dari segi masa, bilangan, tempat dan seumpamanya bagi sesuatu perkhidmatan keluaran yang diberikan.

f. **BOLEH DITAMBAHBAIKKAN**

Setiap piawai perkhidmatan / keluaran yang tertera dalam TPOR hendaklah dipertingkatkan dari semasa ke semasa mengikut perkembangan teknologi, kemajuan automasi pejabat, peningkatan kemahiran dan kecekapan sumber tenaga manusia, perubahan / pembaikan sistem, prosedur dan sebagainya yang boleh menyumbang ke arah jaminan yang lebih baik.



## 2.4 Manfaat

### a. ORANG RAMAI

Di antara faedah / manfaat yang boleh dinikmati oleh orang ramai melalui pelaksanaan TPOR ialah :

- i. Orang ramai dapat mengetahui dengan jelas dan tepat tentang kualiti perkhidmatan yang boleh diperolehi daripada sesebuah jabatan;
- ii. Memberikan peluang kepada orang ramai untuk memberikan maklumbalas mengenai tahap penyampaian perkhidmatan jabatan berkenaan;
- iii. Kenyataan TPOR dapat mengurangkan keraguan orang ramai terhadap keberkesanan / kualiti perkhidmatan sesebuah jabatan;
- iv. Menyediakan maklumat kepada orang ramai mengenai piawai (*standard*) kualiti perkhidmatan / keluaran sesebuah jabatan.

### b. JABATAN

Pelaksanaan TPOR boleh :

- i. Membantu sesebuah jabatan menyediakan petunjuk prestasi tertentu dan spesifik yang boleh digunakan sebagai asas (*benchmark*) bagi membuat penilaian tentang tahap pencapaian organisasi dari semasa ke semasa;
- ii. Menggalakkan sesebuah jabatan memberikan perkhidmatan yang lebih '*transparent*' kepada orang ramai;
- iii. Memupuk komitmen, disiplin dan tanggungjawab di kalangan pegawai / kakitangan.



### 3 | PELAKSANAAN

Pelaksanaan TPOR setiap jabatan melibatkan 6 proses utama.





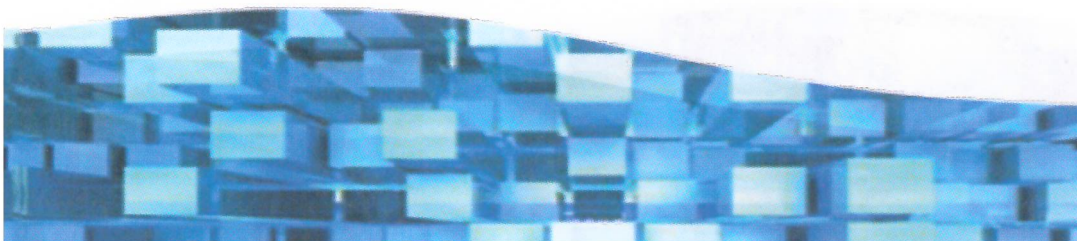
### 3.1 PEMBENTUKAN JAWATANKUASA PELAKSANA

Pembentukan jawatankuasa ini adalah perlu bagi mengendali, memata-matai dan memastikan kejayaan / keberkesanan pelaksanaan TPOR di sesebuah jabatan dari peringkat penggubalan hingga ke peringkat penilaian / penambahbaikan. Ianya perlu bersidang sekurang-kurangnya empat kali setahun.

Keahlian jawatankuasa ini terdiri daripada pegawai-pegawai kanan yang memegang jawatan utama seperti Timbalan / Penolong Pengarah, ketua-ketua bahagian / pegawai-pegawai kanan dalam Bahagian II ke atas dan dipengerusikan oleh Pengarah / Timbalan Pengarah. Jawatankuasa atau mekanisme lain juga boleh digunakan dalam melaksanakan TPOR.

Jawatankuasa Pelaksana TPOR ini bertanggungjawab untuk:

- a. Mengenal pasti perkhidmatan / keluaran yang tidak dapat mencapai piawai yang ditentukan dan menangani masalah-masalah yang berkaitan dengannya;
- b. Mengkaji / merangka semula piawai perkhidmatan / keluaran yang lebih realistik untuk dicapai;
- c. Mengenal pasti jenis-jenis perkhidmatan / keluaran yang perlu dikembangkan atau dikurangkan atau ditamatkan tanpa menjejaskan objektif organisasi; dan
- d. Mengenal pasti mekanisme / kaedah yang boleh digunakan untuk meningkatkan lagi piawai perkhidmatan / keluaran yang ada;
- e. Membincangkan aduan-aduan yang berkaitan dengan TPOR dan tindakan-tindakan yang perlu dilaksanakan bagi menanganinya;

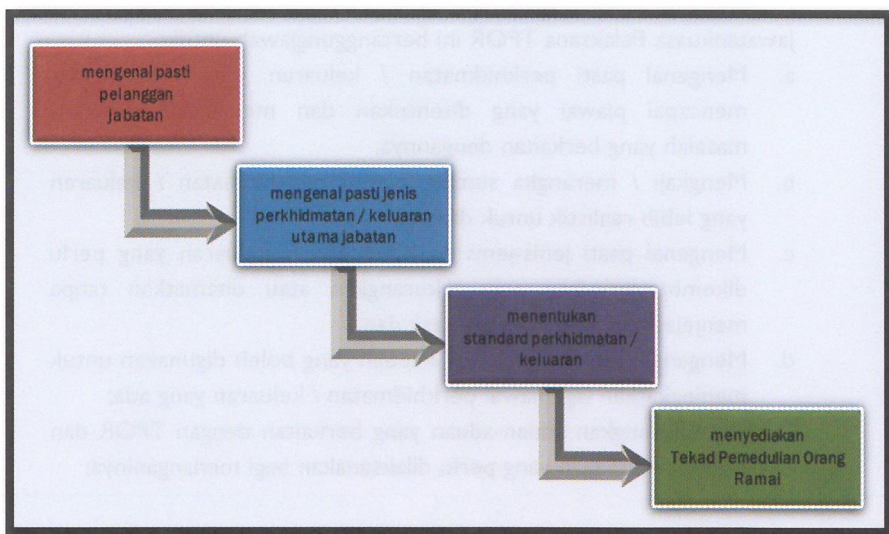


- f. Memastikan catatan atau minit mesyuarat disediakan setiap kali bersidang untuk kemudahan rujukan dan pemantauan; dan
- g. Mereviu dan mengemaskini Manual Prosedur Kerja (MPK) sesuai dengan pelaksanaannya.

Kepentingan pembentukan Jawatankuasa Pelaksana TPOR ini ada diterangkan di dalam Surat Pemberitahuan Jabatan Perdana Menteri bilangan 1/2007 bertarikh 30 Disember 2006.

### 3.2 PENGUBALAN

Proses pengubalan bagi TPOR melibatkan empat aktiviti.



**a. Mengenal pasti pelanggan / penerima perkhidmatan dan keperluan / kehendak penerima perkhidmatan**

Penerima perkhidmatan / keluaran sesebuah jabatan terbahagi kepada dua kategori :

- i. Pelanggan Dalaman : Meliputi bahagian / seksyen / unit dan rakan-rakan sejawatan di dalam jabatan. Misalnya, Bahagian Pentadbiran bertanggungjawab untuk mengendalikan hal ehwal percutian, gaji dan seumpamanya bagi pegawai / kakitangan di jabatan itu; dan
- ii. Pelanggan Luaran : Terdiri daripada orang ramai, agensi-agensi kerajaan, syarikat swasta, pertubuhan-pertubuhan dan seumpamanya.

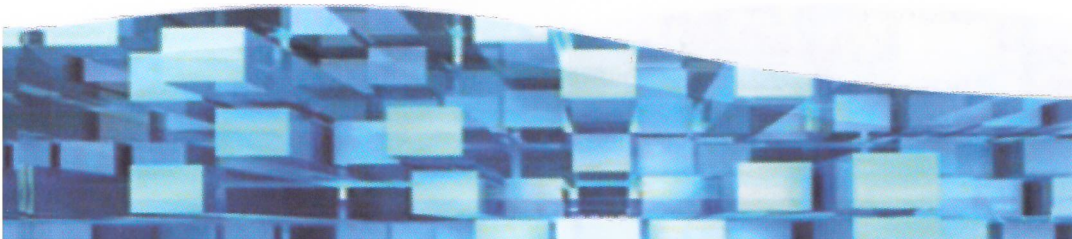
Setiap perkhidmatan / keluaran hendaklah mempunyai kualiti dan ciri-ciri seperti cepat, tepat, seragam, selamat dan kos efektif yang dapat menepati kehendak orang ramai.

Di antara kaedah yang boleh digunakan untuk mengenal pasti kehendak pelanggan ialah kaji selidik, sesi dialog, temubual dengan pelanggan dan lawatan / pemerhatian ke tempat-tempat yang banyak memerlukan perkhidmatan yang disediakan.

**b. Mengenal pasti jenis perkhidmatan / keluaran utama jabatan**

Proses / aktiviti ini dilakukan melalui cara berikut :

- i. Menilai semula program-program yang diunkayahkan supaya selaras dengan misi / objektif jabatan; dan
- ii. Mengagihkan semula sumber-sumber seperti tenaga manusia, kewangan dan peralatan bagi mewujudkan



penggunaan sumber yang optima dan mencapai tahap keberkesanan perkhidmatan mengikut keutamaan yang dihasratkan.

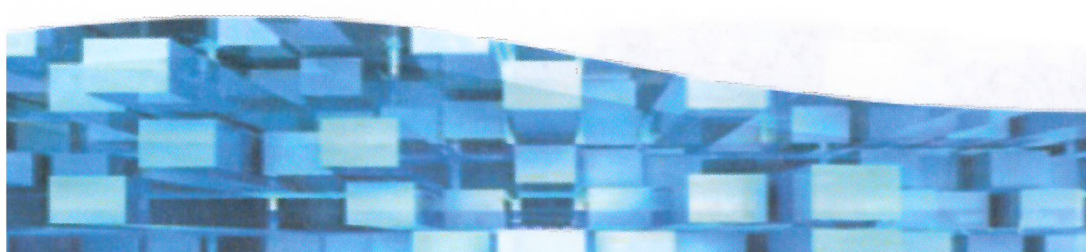
**c. Menentukan piawai (*standard*) perkhidmatan / keluaran**

Piawai (*standard*) perkhidmatan / keluaran sesebuah organisasi adalah penting kerana piawai yang ditetapkan merupakan asas bagi mengukur prestasi organisasi berkenaan dalam satu jangka masa tertentu.

Piawai perkhidmatan / keluaran berperanan sebagai petunjuk kepada penerima perkhidmatan / keluaran bagi jabatan berkenaan mengenai masa yang dijangkakan (*estimated time*) bagi mendapatkan sesuatu perkhidmatan / keluaran. Orang ramai boleh menggunakannya sebagai asas untuk memberikan *input* / maklumbalas kepada jabatan berkenaan tentang keberkesanan dan mutu perkhidmatan yang diberikan.

Di antara kaedah yang digunakan dalam menentukan piawai perkhidmatan / keluaran ialah :

- i. Menjalankan kajian masa bagi sesuatu proses kerja;
- ii. Mengadakan perbincangan di antara kumpulan tindakan / ketua bahagian dengan penyelia-penyelia / kakitangan yang terlibat;
- iii. Membuat perbandingan / penyelarasan dengan piawai perkhidmatan / keluaran bagi jabatan yang memberikan perkhidmatan yang sama; dan
- iv. Menggunakan piawai yang sama dengan tahap piawai yang diakui bagi perkhidmatan / keluaran berkenaan.





Piawai TPOR yang disediakan hendaklah bagi perkhidmatan / keluaran yang dikendalikan di dalam jabatan sahaja. Bagaimanapun, jika perkhidmatan / keluaran yang disediakan memerlukan penglibatan jabatan lain, ada baiknya perundingan dibuat dengan jabatan-jabatan terlibat bagi menentukan piawai yang bersesuaian bagi keseluruhan perkhidmatan / keluaran.

#### **d. Menyediakan Tekad Pemedulian Orang Ramai**

Penyediaan Tekad Pemedulian Orang Ramai merupakan tugas / aktiviti terakhir bagi proses penggubalan Tekad Pemedulian Orang Ramai.

Setelah mengenal pasti penerima perkhidmatan / keluaran jabatan dan piawai sesuatu perkhidmatan / keluaran, maka TPOR tersebut hendaklah disediakan dengan ringkas, padat, mudah difahami dan mempunyai penampilan menarik yang mencerminkan kesungguhan / komitmen jabatan berkenaan ke arah memberikan perkhidmatan yang produktif, berkualiti dan berkesan.

Untuk menyediakan TPOR mengikut format yang telah ditetapkan oleh MSD, bolehlah merujuk Risalah Panduan Menyediakan TPOR.

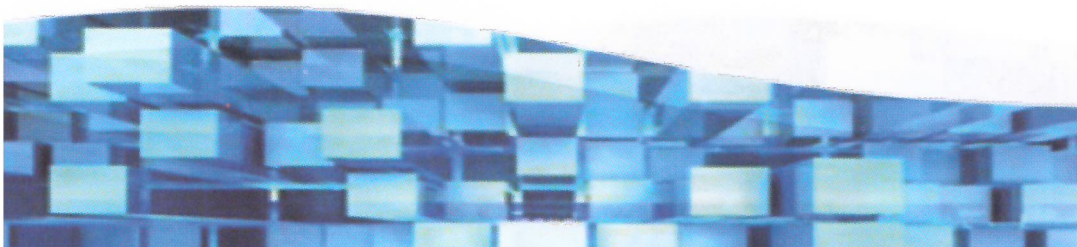


Contoh TPOR bagi Pelanggan Dalam :

**TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR)  
JABATAN .....  
KEMENTERIAN .....**

“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala,  
jabatan berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan,  
bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan  
perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses dan mengeluarkan kebenaran cuti tahunan / cuti mandatori bagi pegawai / kakitangan	4 hari
2	Memproses permohonan untuk mengikuti kursus seumpamanya dalam dan luar negeri	3 hari
3	Memproses permohonan dan menyediakan <i>payment voucher</i> bagi pembayaran tambang tiga tahun sekali	1 hari

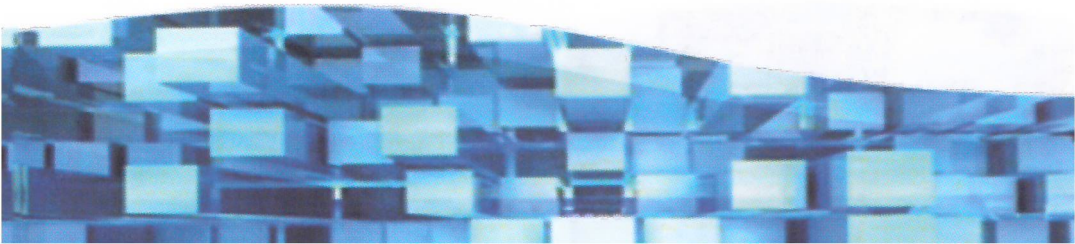


Contoh TPOR bagi Pelanggan Luaran :

**TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR)**  
**JABATAN .....**  
**KEMENTERIAN .....**

“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala,  
jabatan berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan,  
bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan  
perkhidmatan yang dikehendaki”

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses pengeluaran sijil kesihatan setelah menerima keputusan pemeriksaan	1 hari
2	Mengeluarkan Sijil Kesiapan Bangunan bagi sokongan bekalan elektrik	
	<div><div>▪ Tanah bergerakan (EDR)</div><div>▪ Tanah Lesen Tumpang Sementara (LTS)</div></div>	<div>5 hari</div> <div>5 hari</div>
3	Membuat pemeriksaan secara rutin premis-premis yang telah dilesenkan	5 hari



### 3.3 PROMOSI

a. Tindakan

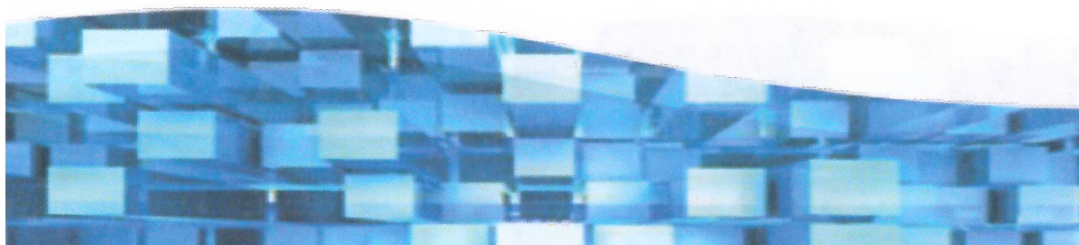
Setiap jabatan yang telah menyediakan TPOR hendaklah mengambil tindakan untuk menyebarkannya bagi makluman awam khususnya pelanggan atau penerima perkhidmatan / keluaran. Dalam hal ini, penyebaran melalui berbagai cara atas inisiatif kementerian / jabatan berkenaan menunjukkan kesungguhan kementerian / jabatan berkenaan dalam memastikan TPOR mereka sampai ke pengetahuan pelanggan mereka.

b. Format

Format yang digunakan bagi menyebarkan maklumat mengenai TPOR berkenaan hendaklah dalam bentuk yang ringkas, jelas, mudah dibaca dan senang difahami.

c. Cara

Penyebaran bolehlah dilakukan melalui media masa yang bersesuaian dan selaras dengan kemampuan jabatan seperti televisyen, radio, risalah, surat keliling dan mempamerkan poster / kenyataan di tempat-tempat strategik di persekitaran pejabat yang mudah dilihat oleh orang ramai.





Contoh penyebaran TPOR di tempat strategik



### 3.4 PENYEDIAAN SISTEM PEMULIHAN PERKHIDMATAN (SERVICE RECOVERY)

#### a. Rasional

Dalam sesuatu keadaan terdapat kemungkinan bagi sesebuah jabatan tidak dapat menepati piawai masa yang telah ditetapkan bagi sesuatu perkhidmatan / keluaran. Faktor penyebab bagi situasi ini adalah seperti percution mengejut pegawai / kakitangan yang ditugaskan kerana sakit, terlibat dalam kemalangan, dan lain-lain. Kegagalan jabatan berkenaan menepati piawai yang ditetapkan boleh menjejaskan imej dan kewibawaan jabatan berkenaan.

Sistem Pemulihan Perkhidmatan bertujuan untuk memulihkan semula kepercayaan orang ramai tentang keupayaan jabatan dalam memberikan perkhidmatan / keluaran berkenaan.



b. Prosedur

Terdapat dua cara yang boleh digunakan oleh sesebuah jabatan untuk menangani perkhidmatan / keluaran yang tidak menepati piawai yang ditetapkan, iaitu :

- i. **Pemulihan Reaktif** : Cara ini memerlukan sesebuah jabatan mengambil tindakan segera yang bersesuaian ke atas aduan-aduan yang diterima daripada orang ramai. Ini termasuklah mengadakan penyiasatan / penelitian terhadap proses kerja bagi mengesan / mengetahui punca masalah dan seterusnya mengambil tindakan pembaikan yang sewajarnya; dan
- ii. **Pemulihan Proaktif** : Melalui cara ini sesebuah jabatan perlu menghubungi / memaklumkan orang ramai mengenai perkhidmatan / keluaran yang tidak dapat memenuhi piawai yang ditetapkan dalam TPOR jabatan berkenaan.

Di antara cara yang boleh dibuat bagi tujuan pemulihan perkhidmatan / keluaran ialah seperti berikut (tertakluk kepada keadaan-keadaan tertentu) :

- i. Membuat penjelasan melalui saluran media yang bersesuaian mengenai sebab-sebab perkhidmatan / keluaran gagal menepati janji yang dinyatakan;
- ii. Memaklumkan kepada orang ramai mengenai tindakan-tindakan susulan yang diambil bagi mengatasi masalah tersebut; dan
- iii. Memohon maaf secara lisan / bertulis kepada orang ramai yang terlibat.



### 3.5 PEMANTAUAN (MONITORING)

Aktiviti pemantauan adalah merupakan kerja yang perlu dilakukan secara berterusan bagi mengukur tahap pencapaian sesebuah jabatan dalam menepati sasaran piawai yang ditetapkan dalam TPOR jabatan masing-masing. Dua mekanisme yang boleh digunakan dalam mengungkapkannya aktiviti pemantauan.

- a. Mekanisme dalaman jabatan yang sedia wujud  
Mekanisme-mekanisme yang tergolong dalam kategori ini termasuklah menggunakan Kumpulan Kerja Cemerlang / Kumpulan Tindakan untuk mengesan prestasi perkhidmatan / keluaran dengan cara meneliti laporan-laporan prestasi mengenai pencapaian TPOR dari semasa ke semasa yang disediakan oleh setiap bahagian / seksyen / unit jabatan berkenaan.
- b. Sistem maklumbalas orang ramai  
Sejauhmana jabatan dapat menepati kehendak / citarasa orang ramai yang berlainan dan berubah-ubah dari semasa ke semasa bergantung kepada keupayaan jabatan dalam mendapatkan *input* / maklumbalas yang mencukupi daripada orang ramai. Oleh itu, sesebuah jabatan perlu mempunyai keupayaan untuk menentukan kaedah / mekanisme yang berkesan bagi mendapatkan *input* / maklumbalas yang dihayati mengikut keadaan dan masa yang tertentu. Berikut adalah antara kaedah / mekanisme yang boleh digunakan untuk mendapatkan maklumbalas orang ramai :



- i. Pengedaran borang soal selidik orang ramai;
- ii. Penyediaan peti cadangan / aduan di tempat-tempat yang bersesuaian dan menyediakan borang maklumbalas / aduan bersama peti cadangan;

Contoh penyediaan peti cadangan



- iii. Pengesanan berita / media (*news / media monitoring*);
- iv. Penyediaan perkhidmatan 'hotline';
- v. Mengadakan kajian maklumbalas atau kaji selidik orang ramai; dan
- vi. Mengadakan sesi maklumbalas dengan pelanggan secara bersemuka.

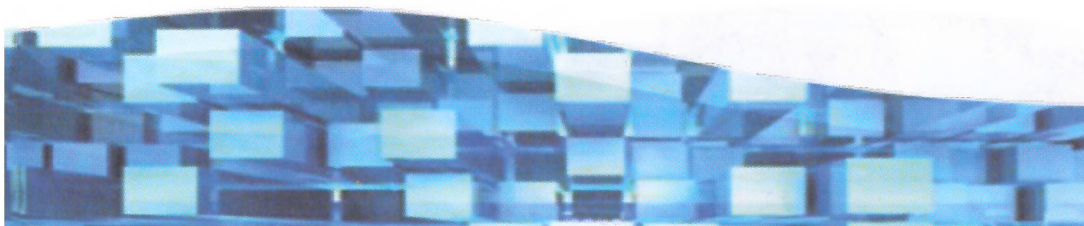


Mekanisme untuk mendapatkan maklumbalas daripada pelanggan tidaklah terhad kepada satu kaedah sahaja kerana penggunaan pelbagai kaedah boleh membantu kementerian / jabatan berkenaan untuk mengukuhkan lagi penemuan-penemuan dan seterusnya mengambil tindakan yang bersesuaian untuk memperbaiki perkhidmatan.

### **3.6 PENILAIAN DAN PENAMBAHBAIKAN**

Bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan TPOR, sesebuah jabatan perlu menyediakan kaedah / mekanisme untuk menilai dan memperbaiki prestasi perkhidmatan / keluaran jabatan berkenaan dari semasa ke semasa. Kewujudan kaedah / mekanisme ini akan memudahkan pihak jabatan dalam memastikan kejayaan pencapaian matlamat TPOR untuk menangani sebarang masalah / aduan orang ramai tentang kesahihan piawai perkhidmatan / keluaran yang telah ditetapkan.

Salah satu mekanisme / kaedah yang boleh digunakan bagi tujuan penilaian dan penambahbaikan ialah menjalankan pengauditan bagi TPOR yang telah disediakan untuk mengenal pasti masalah di dalam menepati TPOR dan kemudian mengambil tindakan untuk memperbaiki dan mengatasi masalah dengan cara yang terbaik dalam masa yang berpatutan. Selain daripada itu, pengauditan juga boleh dijalankan bagi proses pelaksanaan TPOR di jabatan masing-masing untuk memastikan semua proses pelaksanaan dilalui dengan sempurna untuk memastikan komitmen dan kesungguhan di dalam melaksanakan TPOR di jabatan berkenaan.



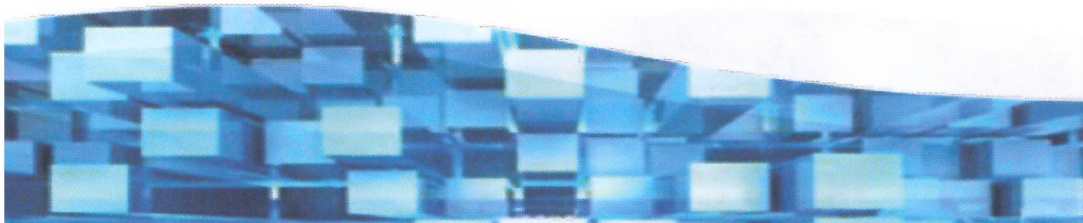
## 4 | PENUTUP

Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam telah memperkenankan bagi semua kementerian dan jabatan kerajaan untuk menyediakan TPOR masing-masing pada 5 Mei 1997. Maka adalah menjadi tanggungjawab setiap kementerian dan jabatan kerajaan untuk memastikan TPOR yang telah disediakan itu ditepati dan mengambil langkah-langkah yang bersesuaian untuk memastikan keberkesanannya dengan mengambil kira kehendak pelanggan masing-masing.

Ini bertepatan dengan titah baginda sempena Sambutan Hari Perkhidmatan Awam ke-17 pada 21 Oktober 2010 di Pusat Persidangan Antarabangsa :

**“Sementara Tekad Pemedulian 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 ?”**

Justeru itu, TPOR bukan sahaja melihat kepada tempoh penyelesaian perkhidmatan tersebut malahan lebih daripada itu yang juga menuntut semua warga perkhidmatan awam memenuhi etika dalam berinteraksi dengan pelanggan.



Sebarang pertanyaan mengenai panduan ini bolehlah dirujuk kepada:

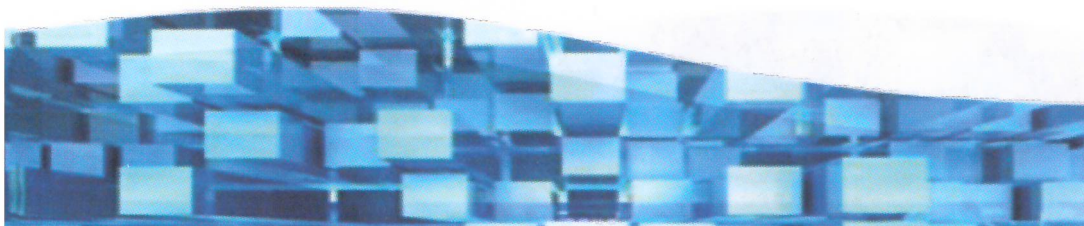
Jabatan Perkhidmatan Pengurusan,  
Jabatan Perdana Menteri,  
Bangunan Bahirah,  
Jalan Menteri Besar, Berakas BB3910,  
Negara Brunei Darussalam

Telefon : +673 2382064 / 2383065 / 2382066

Fax : +673 2382062

Emel : [info.msd@msd.gov.bn](mailto:info.msd@msd.gov.bn)

Website : [www.jpp.gov.bn](http://www.jpp.gov.bn)

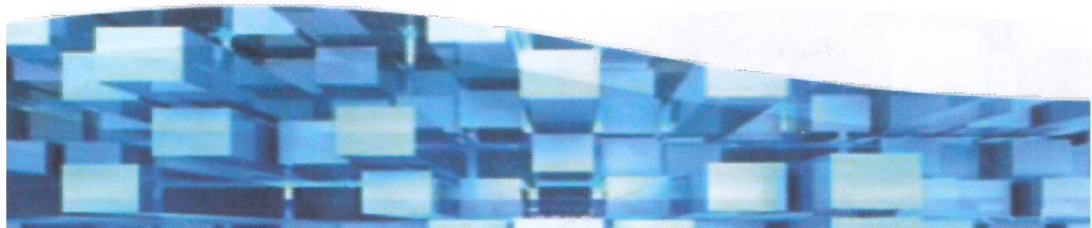


## CATATAN

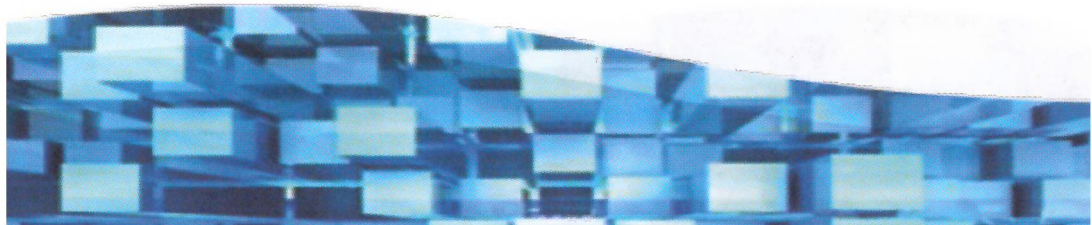




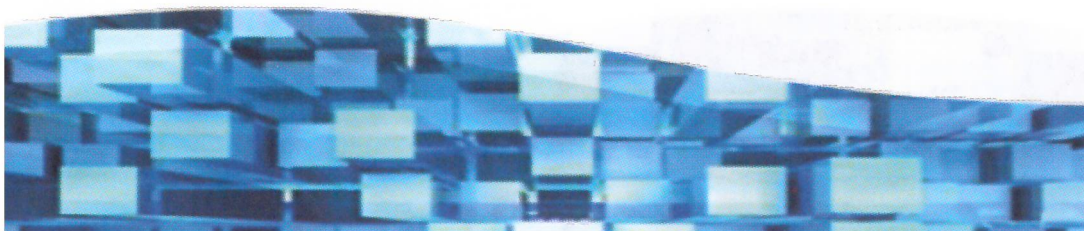
## CATATAN



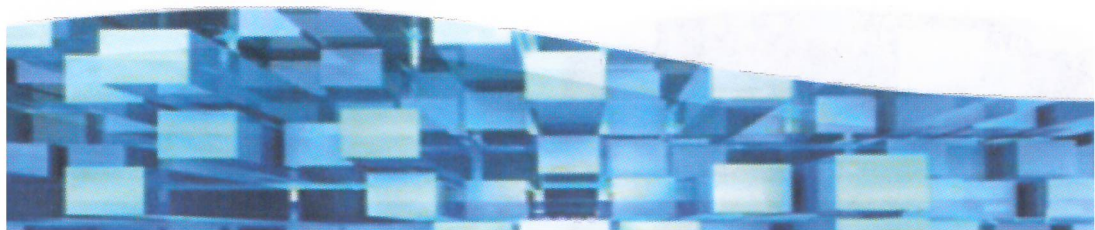
## CATATAN



## CATATAN



## CATATAN



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