



JERAYAWARA
PEMANTAUAN PENCAPAIAN TEKAD PEMEDULIAN
ORANG RAMAI [TPOR] DAN
PELAKSANAAN KAJI SELIDIK TUMPUAN PELANGGAN
[KSTP] DALAM PERKHIDMATAN AWAM

SELASA
29 SAFAR 1438
29 NOVEMBER 2016

JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
JABATAN PERDANA MENTERI
BRUNEI DARUSSALAM



SESI 1



PEMANTAUAN PENCAPAIAN TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI
[TPOR] PERKHIDMATAN UTAMA AGENSI

JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
JABATAN PERDANA MENTERI
BRUNEI DARUSSALAM



KANDUNGAN

BAHAGIAN 1

- Pendahuluan
 - Objektif
- Terma Rujukan (TOR)
- KPI & Sasaran Pencapaian
- Pemantauan Pencapaian TPOR

BAHAGIAN 2

- Pengisian & Contoh Template



PENDAHULUAN

Civil Service Framework (CSF)

Perkongsian KPI - % Perkhidmatan yang menepati TPOR

Objektif 3(a) – Untuk melaksanakan dasar dan pengawal atur pembaharuan bagi menggalakan kegiatan ekonomi.

Objektif 3(b) – Menyusun atur prosedur dan peraturan dalam agensi bagi memastikan tindakan setiap keputusan dibuat dengan pantas bagi mendapatkan perkhidmatan yang tinggi.



OBJEKTIF



- ❖ Memberikan kefahaman rasional pengumpulan maklumat pencapaian / pemantauan TPOR diperlukan bagi perkhidmatan-perkhidmatan utama agensi
- ❖ Memberikan kefahaman cara pengumpulan data TPOR (kajian masa).
- ❖ Memberikan kefahaman mengenai penyediaan laporan yang diperlukan (2 kali setahun).



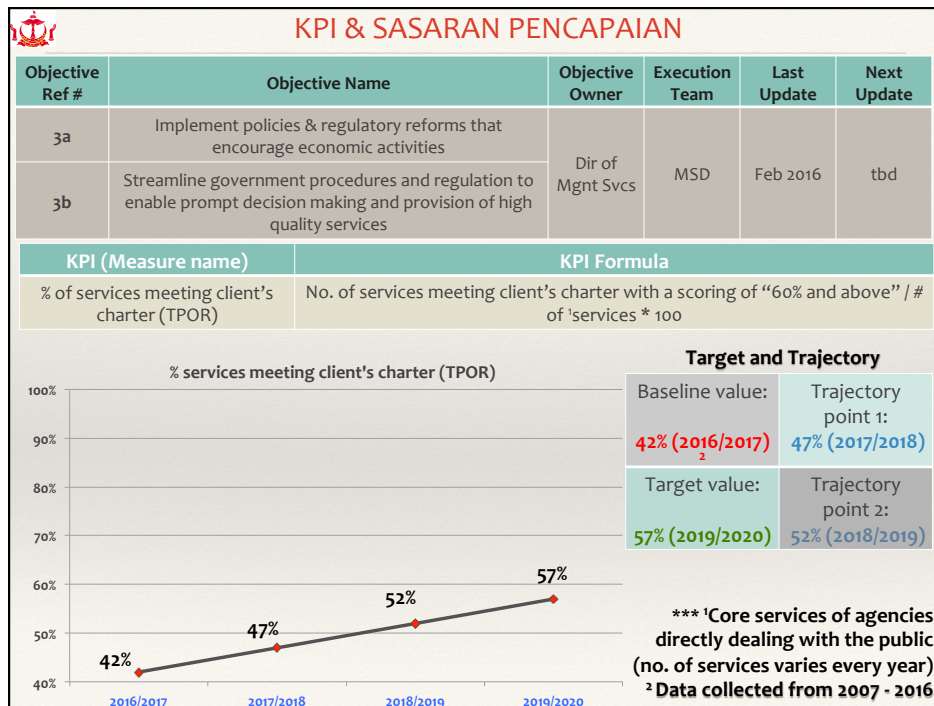
TERMA RUJUKAN

Pegawai fokal agensi

- Sebagai pegawai penghubung untuk menyediakan maklumat yang diperlukan
- Melengkapkan template dan seterusnya menghadapkannya ke pegawai fokal MSD
- Memantau sebarang perubahan terhadap TPOR perkhidmatan dari masa ke semasa dan memaklumkan ke pihak MSD dengan sesegeranya

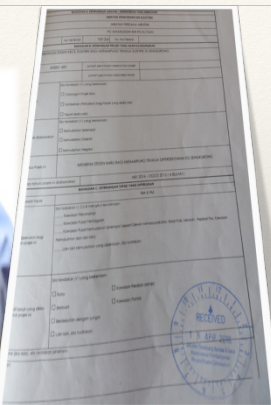
Pegawai fokal MSD

- Memberi konsultasi kepada fokal agensi yang memerlukan (*Coaching*)
- Menyediakan laporan hasil daripada maklumat yang disalurkan dari agensi
- Menyediakan salinan laporan analisa dan menghadapkannya semula ke agensi untuk perhatian & tindakan (jika ada)





PENGISIAN & CONTOH TEMPLATE

- ❖ Slip edaran (*routing slip*)
- ❖ Minit Tindakan
- ❖ Log Book Penerimaan & Penghantaran
- ❖ Cop Tarikh Terima







CONTOH SLIP EDARAN (ROUTING SLIP)

Perkhidmatan : _____

TPOR : _____

Bil	Aktiviti / Proses	Pegawai tindakan	Tandatangan & Tarikh / waktu	
			Terima	Selesai
1				
2				
3				
4				
Tempoh masa pemerosesan				

PENILAIAN

☐ Menepati TPOR

☐ Tidak menepati TPOR

Sebab tidak menepati:

SESI 2



KAJI SELIDIK TUMPUAN PELANGGAN [KSTP] DALAM PERKHIDMATAN AWAM

JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
JABATAN PERDANA MENTERI
BRUNEI DARUSSALAM





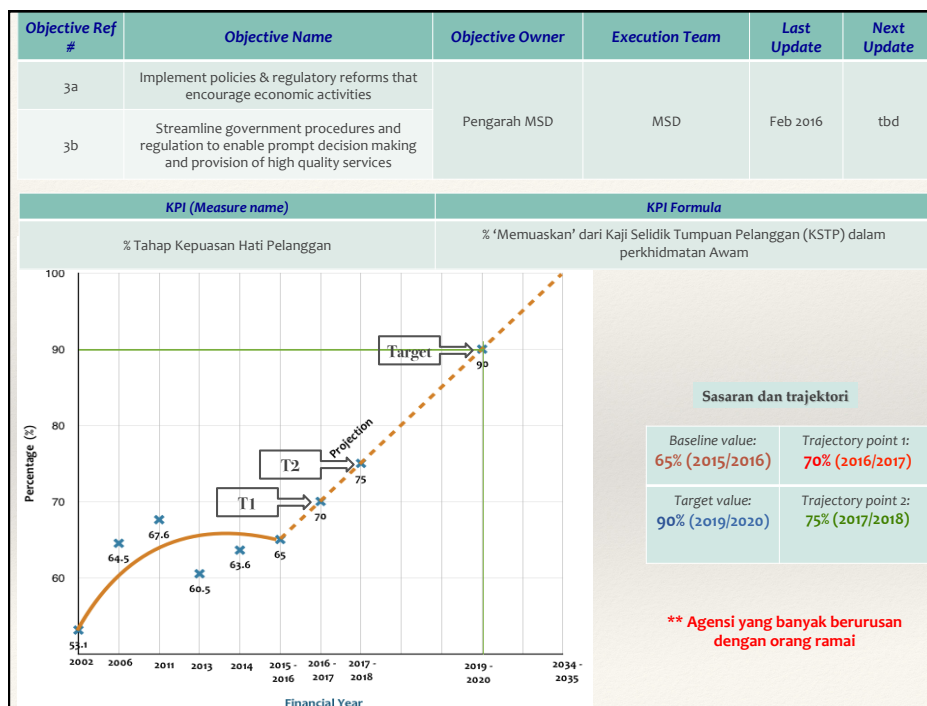
KANDUNGAN

	1. Pengenalan	
	2. KPI	
	3. Pelaksanaan KSTP	
	4. Metodologi	
	5. Ciri-ciri fokus	
	6. Penemuan KSTP - tren	

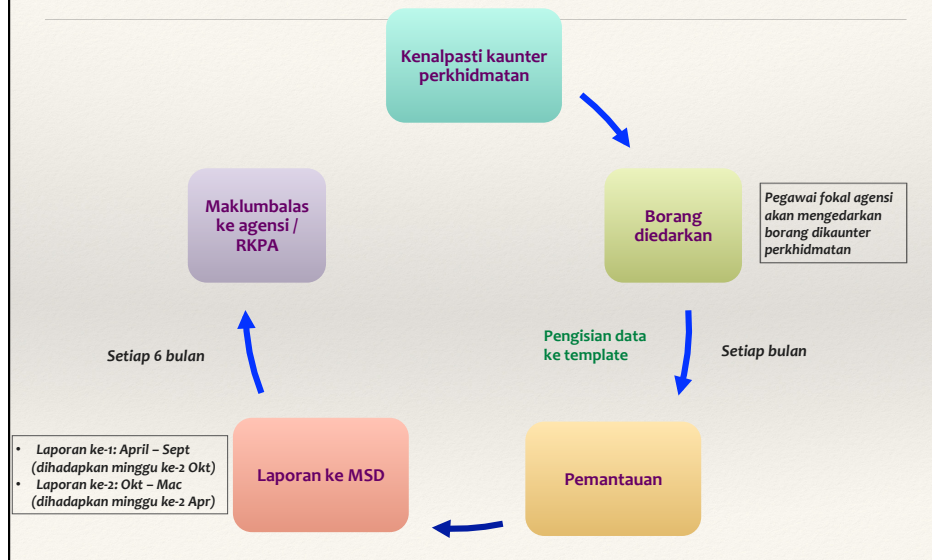


PENGENALAN

- ◆ Telah dilaksanakan 7 kali [2002, 2006, 2011, 2012, 2013, 2014 & 2015]
- ◆ Objektif
 - ✓ Mengetahui tahap kepuasan hati & persepsi pelanggan terhadap kualiti pemberian perkhidmatan
 - ✓ Mendapatkan pandangan / cadangan pelanggan bagi meningkatkan produktiviti dan kualiti dalam memberikan perkhidmatan
 - ✓ Menyediakan laporan berupa satu tinjauan mengenai tahap pelaksanaan 'Tumpuan Pelanggan' (Customer Focus)



PELAKSANAAN KAJI SELIDIK TUMPUAN PELANGGAN (KSTP)



METODOLOGI



Persekitaran dan Kemudahan



Interaksi pegawai / kakitangan dengan pelanggan



Ketrampilan

- ♦ 3 fokus
- ♦ 3 Soalan objektif - jawapan *optional*
 - Memuaskan
 - Sederhana
 - Tidak Memuaskan



CIRI-CIRI FOKUS



KAJI SELIDIK TUMPUAN PELANGGAN (KSTP)
DALAM PERKHIDMATAN AWAM

Tempat berurusan
 Jabatan / Kementerian : _____
 Cawangan : _____
 Unit / Bahagian : _____

KETERANGAN AM

Sila tanda ✓ pada petak-petak yang berkenaan

Jantina : ☐ Lelaki ☐ Perempuan

Umur : ☐ 15 & ke bawah ☐ 31 - 60
☐ 16 - 30 ☐ 61 & ke atas

a. Urusan ke jabatan ini

☐ Menghadiri mesyuarat

☐ Membuat pertanyaan

☐ Membuat / menghadapkan permohonan

☐ Lain-lain, sila nyatakan : _____

b. Kekerapan berurusan di jabatan ini

☐ Setiap hari

☐ Seminggu sekali

☐ Sebulan sekali

☐ Bila ada keperluan [sila nyatakan : _____]

PENDAPAT AWDA MENGENAI AGENSI YANG DILAWATI / DIKUNJUNGI

Sebelum membuat transaksi di kaunter perkhidmatan

Tanggapan pertama (first impression) ketika memasuki pejabat

	MENDUKAKAN	SEDERHANA	TIDAK MENDUKAKAN
	M	S	TM
a. Susunan dalam pejabat	☐	☐	☐
b. Lokasi kaunter - mudah dikesan	☐	☐	☐
c. Kebersihan	☐	☐	☐
d. Kemudahan umum yang disediakan:			
▶ Bilik air	☐	☐	☐
▶ Tempat duduk	☐	☐	☐
▶ Meja tempat tulis	☐	☐	☐
▶ Alat tulis	☐	☐	☐
▶ Lain-lain, sila nyatakan: _____	☐	☐	☐
e. Maklumat yang dipaparkan (dalam risalah atau papan kenyataan)	☐	☐	☐
f. Sistem giliran (manual atau elektronik)	☐	☐	☐



CIRI-CIRI FOKUS

INTERAKSI PEGAWAI / KAKITANGAN DENGAN PELANGGAN

	M	S	TM
a. Keramahan dan kemesraan pegawai / kakitangan ketika melayani awda	☐	☐	☐
b. Kehadiran pegawai / kakitangan (sentiasa berada di tempat kerja)	☐	☐	☐
c. Mudah mendapatkan maklumat-maklumat yang diperlukan	☐	☐	☐
d. Respons pegawai / kakitangan terhadap sesuatu pertanyaan / permohonan	☐	☐	☐
e. Kesegeraan dan menepati apa yang dikehendaki	☐	☐	☐
f. Ucapan-ucapan yang menyenangkan yang diberikan oleh pegawai / kakitangan semasa memulakan dan mengakhiri perkhidmatan seperti 'selamat pagi', 'terima kasih', 'jumpa lagi', dsb	☐	☐	☐
g. Tumpuan yang diberikan semasa melayani awda	☐	☐	☐
h. Tutur bahasa yang digunakan oleh pegawai / kakitangan semasa melayani awda	☐	☐	☐
i. Pengetahuan pegawai / kakitangan dalam menyampaikan perkhidmatan	☐	☐	☐
j. Kebolehan pegawai / kakitangan dalam menangani pertanyaan / masalah yang diajukan	☐	☐	☐

KETRAMPILAN

	M	S	TM
a. Penampilan pegawai / kakitangan yang bertugas (pakalan, senyuman, dsb)	☐	☐	☐
b. Penggunaan tanda nama (name tag) pegawai / kakitangan	☐	☐	☐

Setelah selesai transaksi di kaunter perkhidmatan

a. Masa menunggu untuk dilayan

b. Kualiti perkhidmatan yang diberikan

c. Tanggapan keseluruhan anda terhadap jabatan

Sila berikan ulasan / cadangan awda mengenai perkara yang perlu diperbaiki bagi meningkatkan tahap perkhidmatan pelanggan di jabatan ini

TERIMA KASIH DI ATAS KERJASAMA YANG DIBERIKAN

Tarikh : _____ Jam : ☐ Pagi ☐ Petang

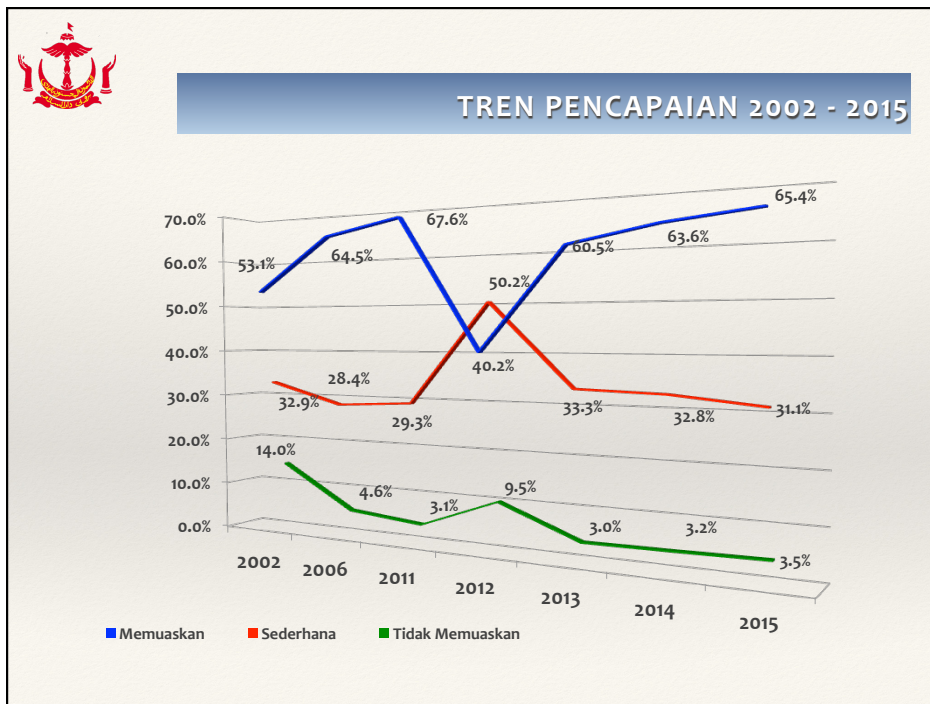
JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN, JABATAN PERDANA MENTERI
 BANGUNAN BAHIRAH, JALAN MENTERI BESAR, BERAKAS,
 BR9919, NEGARA BRUNEI DARUSSALAM
 TELEFON : +3826464516 || FAKS : +382662 || E-MAIL: info@msd.gov.bn



JABATAN YANG TERLIBAT

- ♦ Skop - memfokuskan kepada penerima perkhidmatan iaitu pelanggan / orang ramai yang berurusan dengan agensi-agensi berkenaan.

PENEMUAN KSTP - TREN



 **RUMUSAN PENEMUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN**

- Persekitaran
 - Penyediaan tanda arah yang tidak memuaskan
 - Kawasan tempat menunggu tidak selesa
- Interaksi dengan Pelanggan
 - Layanan yang diberikan memerlukan pembaikan
- Kemudahan dan ketrampilan
 - Masa menunggu untuk dilayan – mengambil masa yang lama
 - Penyediaan sistem nombor giliran yang teratur
 - Tempoh memproses permohonan perlu diperbaiki
 - Sistem berkomputer yang disediakan perlu diperbaiki



RUMUSAN

- ❖ Pegawai fokus MSD akan menghubungi / memudahkan (facilitate) dalam pengisian template
- ❖ Komitmen sepenuhnya dari pegawai-pegawai fokus agensi adalah sangat diharapkan
- ❖ Sebarang perubahan / penambahbaikan terutamanya terhadap TPOR – hendaklah dimaklumkan ke MSD
- ❖ Laporan pencapaian TPOR dan pelaksanaan KSTP hendaklah dihadapkan pada tempoh yang ditetapkan



Maklumat perhubungan



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



Tel: 2382063/4/5 /6



Faks: 2382062



laman sesawang www.msd.gov.bn



e-mel info.msd@msd.gov.bn