



Panduan Standard Minima Perkhidmatan Kaunter



**Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri
Negara Brunei Darussalam**



Cetakan Pertama November 2007
Cetakan Kedua Januari 2008

@ Hak Cipta 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.

Rupataip Teks
Century Gothic 8

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri
Negara Brunei Darussalam.



KANDUNGAN

Prakata	i - iii
1 Pendahuluan	1
2 Objektif	1
3 Kategori	1
4 Konsep	2
5 Standard bagi Bahagian Hadapan Kaunter	5 - 21
6 Standard bagi Bahagian Kaunter	22 - 27
7 Kemudahan Alternatif	27 - 29
8 Penutup	29

LAMPIRAN

- 1 Contoh Agensi-Agensi Kerajaan Mengikut Kategori Kaunter
- 2 Panduan Menyediakan Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR)
- 3 Contoh Borang Maklum Balas / Cadangan
- 4 Contoh Senarai Semak
- 5 Contoh Slip Edaran (*Routing Slip*)





PRAKATA



ALHAMDULILLAH kita bersyukur ke hadrat Allah subhanahu wa taala kerana dengan limpah rahmat dan inayahNya jua, Jabatan Perkhidmatan Pengurusan berjaya menerbitkan sebuah buku berjudul Panduan Standard Minima Perkhidmatan Kaunter sebagai usaha berterusan jabatan ini untuk meningkatkan tahap kecemerlangan perkhidmatan awam negara ini.

Titah-titah Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam sering kali menekankan betapa pentingnya agensi-agensi kerajaan mengamalkan sikap pemedulian di samping memberikan perkhidmatan yang cekap, beretika dan bersopan santun antaranya:

'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'

[Petikan titah sempena keberangkatan lawatan Baginda ke Jabatan Kerja Raya dan Jabatan Kemajuan Perumahan pada 21 Jun 1989].

'Tahap kualiti perkhidmatan di beberapa agensi kerajaan yang berkaitan adalah masih perlu ditingkatkan. Malah ianya mestilah dijadikan perkara utama sebab perkhidmatan yang berkualiti tinggi itulah saja yang boleh memuaskan hati orang ramai selaku pelanggan'

[Petikan titah sempena Tahun Baru Masehi 2004].

Bertitik tolak daripada itu, Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam sentiasa berusaha untuk memperbaiki mutu penyampaian perkhidmatan yang

diberikan oleh agensi-agensi kerajaan kepada orang ramai, bukan sahaja dengan mengambil perhatian sepenuhnya kepada perkhidmatan utama, bahkan juga kepada barisan hadapan, iaitu kaunter-kaunter perkhidmatan sesebuah agensi berkenaan.

Terbitnya buku panduan ini adalah hasil daripada penemuan-penemuan jabatan ini dalam penelitian aduan-aduan yang dikendalikan oleh jabatan ini dan pencapaian perkhidmatan-perkhidmatan agensi kerajaan melalui pengauditan TPOR, dan kaji selidik yang telah mendapati perkhidmatan kaunter atau lebih manis kita gelar sebagai '*front-office managers*' masih lagi di tahap yang memerlukan pembaikan. Dalam usaha untuk meningkatkan lagi tahap keberkesanan mekanisme pemberian perkhidmatan kepada pelanggan, tumpuan bukan sahaja hanya untuk mencapai tempoh TPOR itu bahkan tata tertib dan sikap pegawai-pegawai perkhidmatan awam dalam memberi layanan dan pemberian perkhidmatan yang berkualiti itu adalah juga merupakan elemen-elemen penting yang diambil kira dalam menilai pencapaian TPOR yang cemerlang. Perlu diingat, kepuasan hati pelanggan boleh terjejas oleh pengalaman berinteraksi dengan petugas di perkhidmatan kaunter yang memberi layanan yang kurang elok atau dalam erti kata lain tidak profesional. Keadaan ini tentunya boleh menjejaskan imej agensi berkenaan walaupun tempoh TPOR ditepati.

Garis panduan TPOR telah awal-awal lagi menekankan kepada tiga (3) fokus seperti berikut :

- a. Pelanggan : memerlukan perkhidmatan berkualiti;
- b. Standard perkhidmatan : penyesuaian kualiti perkhidmatan dengan kehendak orang ramai relevan dengan peredaran masa; dan
- c. Sikap / Etika : bersopan santun, bertanggungjawab, penuh komitmen dan pemedulian.

Dengan menjalankan peranan sebagai '*front-office managers*' yang antara lainnya untuk membantu menegakkan akauntabiliti, ketelusan dan pemberian perkhidmatan yang berkesan dan berkualiti di agensi-agensi berkenaan, maka adalah wajar tiga fokus ini dihayati dengan bersungguh-sungguh dalam menjalankan amanah sebagai pemudah cara dalam memenuhi kehendak orang ramai yang memerlukan perkhidmatan itu apatah lagi dalam keadaan orang ramai tiada pilihan untuk mendapatkan perkhidmatan tersebut di tempat lain. Pemberian perkhidmatan yang cekap, berkualiti dan

penuh pemedulian sekiranya diamalkan secara berterusan, setentunya akan mendatangkan rasa puas hati di kalangan orang ramai dan kredibiliti perkhidmatan awam itu sendiri serta nama baik kerajaan akan menjadi lebih mantap.

Pengolahan buku panduan ini adalah ringkas supaya mudah difahami dan sebagai bahan rujukan yang berterusan semua lapisan pegawai dan kakitangan perkhidmatan awam di negara ini. Buku panduan ini merangkumi aspek-aspek minima yang diperlukan bagi setiap perkhidmatan kaunter sama ada dari aspek peralatan dan persekitaran mahu pun dari aspek perilaku pegawai-pegawai dan kakitangan berkenaan.

Akhir sekali, diharapkan buku panduan ini akan dapat memberi manfaat kepada kita semua dan secara langsung dapat membantu meningkatkan perkhidmatan yang berkualiti dan mesra pelanggan dan mudah-mudahan segala usaha berkeabajikan yang kita laksanakan dalam perkhidmatan awam negara ini akan sentiasa mendapat keberkatan dari Allah subhanahu wa taala jua.

AWANG SA BALI BIN ABAS

Pengarah Perkhidmatan Pengurusan

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan

Jabatan Perdana Menteri



1 PENDAHULUAN

Perkhidmatan kaunter adalah merupakan barisan pertama yang sering kali menerima kunjungan daripada pelanggan, dan secara langsung akan menggambarkan imej sebuah agensi berkenaan melalui persekitaran dan kemudahan yang ada, perkhidmatan yang diberikan, dan layanan petugas-petugas kaunter. Tempat inilah bermulanya tanggapan pertama pelanggan yang berkunjung dan menerima perkhidmatan yang diberikan oleh agensi kerajaan berkenaan. Jadi, pelangganlah yang menilai keberkesanan atau kelemahan pemberian perkhidmatan yang kita beri itu.

Kecekapan dan sikap pemedulian petugas-petugas kaunter yang sentiasa berhubung rapat dengan pelanggan merupakan nilai tambah atau bonus kepada perkhidmatan kaunter tersebut malahan adalah satu kemestian untuk dipertingkatkan dari semasa ke semasa.

Buku panduan ini dihasilkan berikutan penemuan Jabatan Perkhidmatan Pengurusan (MSD) semasa pengauditan Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR), kaji selidik perkhidmatan kaunter di agensi kerajaan dan beberapa lawatan ke agensi-agensi kerajaan semasa Hari Pelanggan diadakan.

2 OBJEKTIF

Panduan ini bertujuan untuk membantu dan memastikan agensi-agensi kerajaan, terutama agensi yang banyak berurusan dengan orang ramai untuk memberikan perkhidmatan kaunter yang :

- a. Berorientasikan pelanggan;
- b. Memenuhi standard pemberian perkhidmatan kaunter;
- c. Cekap, cepat dan memuaskan hati pelanggan.

3 KATEGORI

Panduan ini menyenaraikan keperluan bagi tiga kategori kaunter yang berlainan, iaitu :

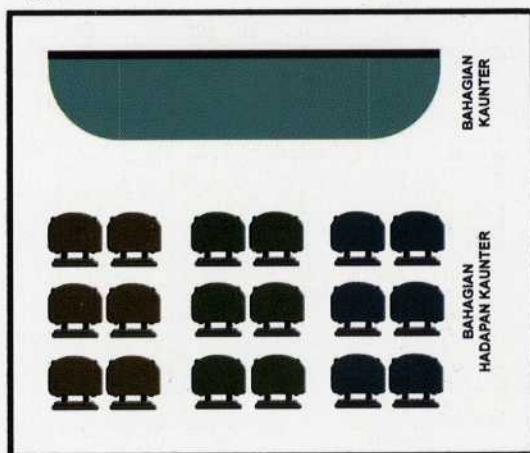
- a. **Kaunter Utama** : Kaunter di agensi-agensi kerajaan yang banyak berurusan dengan orang ramai dan menerima ramai pelanggan setiap hari;
- b. **Kaunter Berkala** : Kaunter di agensi-agensi kerajaan yang banyak berurusan dengan orang ramai pada waktu-waktu tertentu sahaja;
- c. **Kaunter Umum** : Kaunter di agensi-agensi kerajaan yang menerima pelanggan yang minimal setiap hari.

Contoh agensi-agensi kerajaan mengikut kategori kaunter di **Lampiran 1**.

4 KONSEP

Konsep perkhidmatan kaunter difokuskan kepada DUA bahagian, iaitu :

- a. **Bahagian Hadapan Kaunter**
Kawasan pelanggan menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan.
- b. **Bahagian Kaunter**
Kawasan petugas kaunter memberikan perkhidmatan kepada pelanggan.



Rajah Konsep Perkhidmatan Kaunter

5 STANDARD BAGI BAHAGIAN HADAPAN KAUNTER

Kemudahan-kemudahan yang perlu disediakan di Bahagian Hadapan Kaunter adalah :

a. Papan Tanda dan Tunjuk Arah

Ciri-ciri :

- Mudah dilihat dan strategik;
- Tepat dan jelas;
- Memperlihatkan nama bahagian / cawangan / unit



Contoh Papan Tanda dan Tunjuk Arah



Contoh Papan Tanda dan Tunjuk Arah

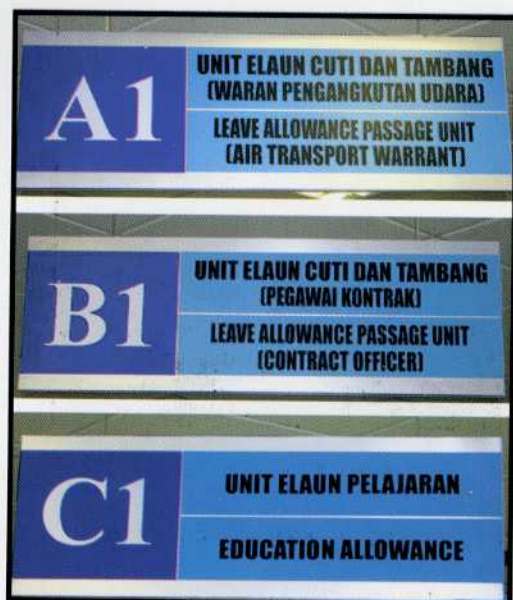
JABATAN PERBENDAHARAAN
TOWER BLOCK
UNIT PENTADBIRAN DAN KAKITANGAN / ADMINISTRATION AND STAFF UNIT
UNIT LEJAR UTAMA / MAIN LEDGER UNIT
UNIT ELAUN CUTI DAN TAMBANG / LEAVE ALLOWANCE AND PASSAGE UNIT
UNIT ELAUN PELAJARAN / EDUCATION ALLOWANCE UNIT
UNIT AKAUN SURUHANJAYA DAN KEDUTAAN / ACCOUNT COMMISSION UNIT
UNIT FILING / FILING UNIT

Contoh Papan Tanda dan Tunjuk Arah

b. Nombor dan nama kaunter

Ciri-ciri :

- i. Setiap kaunter perkhidmatan perlu diberikan nombor;
- ii. Jika perkhidmatan yang diberikan adalah banyak dan berbagai jenis, kaunter perlu diberikan nama mengikut jenis perkhidmatan yang diberikan oleh kaunter-kaunter perkhidmatan berkenaan;
- iii. Sebaiknya, kaunter-kaunter bagi perkhidmatan yang berbeza dalam satu agensi ditempatkan di ruang yang sama untuk memudahkan pelanggan berurusan.



Contoh Penomboran dan Penamaan Kaunter



Contoh Penomboran dan Penamaan Kaunter



Contoh Penomoran dan Penamaan Kaunter

c. Maklumat yang perlu dipaparkan (dan boleh dijadikan risalah)

- i. Visi dan Misi;
- ii. Struktur Organisasi;
- iii. Perancangan strategik (jika ada);
- iv. Ringkasan tugas dan tanggungjawab setiap bahagian yang terdapat di agensi berkenaan;
- v. Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR);
- vi. Senarai permohonan yang diproses oleh agensi / kaunter berkenaan (jika ada);
- vii. Yuran-yuran yang perlu dibayar (jika ada);
- viii. Tarikh tutup permohonan (jika berkenaan);
- ix. Waktu kaunter dibuka dan ditutup;
- x. Arahan-arahan semasa yang tertentu; dan
- xi. Perubahan-perubahan terkini terhadap syarat, peraturan dan seumpamanya.



Contoh Maklumat yang perlu dipaparkan-
Waktu Kaunter dibuka & ditutup



Contoh Struktur Organisasi atau tugas /
tanggungjawab



Contoh Maklumat yang perlu dipaparkan-
Perancangan Strategik



Contoh Maklumat yang perlu dipaparkan-
Visi dan Misi

Ciri-ciri (*penyediaan risalah*):

- i. Menerangkan setiap permohonan dengan jelas;
- ii. Menyenaraikan syarat-syarat permohonan dan menjelaskan jika yuran dikenakan bagi perkhidmatan yang diberikan;
- iii. TPOR perkhidmatan yang dipohonkan;
- iv. Menyatakan tatacara untuk membuat permohonan, seperti penerangan jenis-jenis borang yang perlu diisi, dokumen yang perlu disertakan dan sebagainya.



Contoh Gambar Risalah

Ciri-ciri (Pameran TPOR) :

- i. Mempamerkan di tempat yang strategik dan mudah dilihat oleh pelanggan;
- ii. Mengutamakan perkhidmatan utama (*core business*) agensi berkenaan;
- iii. Mempamerkan TPOR terkini dan yang sedang dipraktikkan;
- iv. Menepati format TPOR mengikut garis panduan yang telah disediakan oleh Jabatan Perkhidmatan Pengurusan (**Lampiran 2**).

"Dengan bertumbuh kepada Allah Subhanahu Wata'ala, jabatan berjanji untuk memberikan perkhidmatan yang memaafkan, bertimbang rasa, cemerlang, tepat, berkualiti dan setamat dalam menyempurnakan perkhidmatan yang dikehendaki"

[illegible][illegible]

10

d. Kaunter Pemeduliaan Pelanggan / Pertanyaan (Customer Care Counter)

Untuk kemudahan pelanggan yang berkunjung, ada baiknya setiap agensi menyediakan kaunter pemeduliaan pelanggan / pertanyaan dan berfungsi sebagai :

- ⇒ Kemudahan kepada pelanggan mendapatkan penjelasan tanpa perlu berbaris atau menunggu giliran di kaunter perkhidmatan;
- ⇒ Menjimat masa menunggu pelanggan dan petugas kaunter perkhidmatan, kerana pelanggan boleh mendapatkan penerangan terus daripada kaunter pertanyaan;
- ⇒ Pusat penerimaan borang permohonan dan lain-lain perkhidmatan mengikut kesesuaian dan keperluan; dan
- ⇒ Pusat penerimaan aduan mengenai perkhidmatan yang diberikan oleh agensi berkenaan.

Ciri-ciri :

- i. Mudah dikunjungi dan tempat yang strategik;
- ii. Dikendalikan oleh petugas kaunter yang berpengetahuan tentang perkhidmatan yang dikendalikan;
- iii. Terdapat petugas kaunter sepenuh masa;
- iv. Borang, panduan dan risalah perkhidmatan-perkhidmatan yang dikendalikan oleh kaunter perkhidmatan hendaklah juga disediakan di kaunter pemeduliaan pelanggan / pertanyaan.



Contoh Kaunter Pemedulian Pelanggan



Contoh tempat menunggu

e. Tempat Menunggu

Ciri-ciri :

- i. Ruang menunggu yang selesa, kerusi yang mencukupi untuk kemudahan pelanggan yang sedang menunggu giliran untuk menerima layanan (bagi agensi yang sistem gilirannya bukan jenis berbaris);
- ii. Persekitaran yang bersih, menarik, tidak panas dan tidak terlalu sejuk, terang dan tidak gelap;
- iii. Menyediakan bahan-bahan bacaan ringan, risalah berkaitan perkhidmatan yang diberikan;
- iv. Menyediakan ruang (meja) dan alat tulis untuk kemudahan pelanggan.

f. Borang Permohonan

Bagi borang-borang permohonan yang perlu diisi awal.

Ciri-ciri :

- i. Rekabentuk yang mudah difahami;
- ii. Ruang yang cukup untuk mengisi maklumat;
- iii. Salinan yang perlu diisi tidak terlalu banyak;
- iv. Kenyataan maklumat yang jelas dan ringkas;
- v. Mudah diperolehi dan ditempatkan di tempat strategik, seperti di kawasan ruang (meja) menulis dan di Kaunter Pemeduliaan Pelanggan / Pertanyaan dan kaunter perkhidmatan;
- vi. Setiap borang dilabel / dikod (kod nombor atau warna) mengikut perkhidmatan untuk kemudahan pelanggan;
- vii. Menyediakan panduan penggunaan dan pengisian borang serta dokumen yang perlu disertakan;
- viii. Mempunyai ruang untuk diperbaiki / ditambahbaikkkan dari semasa ke semasa;
- ix. Sebaiknya menggunakan satu jenis borang sahaja yang diguna pakai oleh semua perkhidmatan.

g. Sistem Giliran (Queuing System)

Dibahagikan kepada dua, iaitu

- ⇒ Sistem Berbaris;
- ⇒ Sistem Panggilan.

Sistem Berbaris

Sama ada secara :

- ⇒ Satu barisan untuk satu kaunter perkhidmatan; ATAU
- ⇒ Satu barisan untuk beberapa kaunter yang memberikan perkhidmatan yang sama; ATAU
- ⇒ Beberapa barisan bagi beberapa kaunter memberikan perkhidmatan yang berbeza.

Ciri-ciri :

- i. Tanda yang jelas (seperti pagar) untuk memudahkan pelanggan berbaris di barisan kaunter perkhidmatan yang betul.

Sistem Panggilan

Pelanggan tidak perlu berbaris dan boleh duduk sementara menunggu nombor giliran dipanggil. Sistem ini melibatkan dua proses, iaitu :

⇒ **Pemberian Nombor, sama ada melalui :**

- Mesin elektronik : mengeluarkan nombor giliran secara automatik kepada pelanggan; ATAU
- Kaunter yang dikhaskan untuk pengeluaran nombor giliran.

Ciri-ciri :

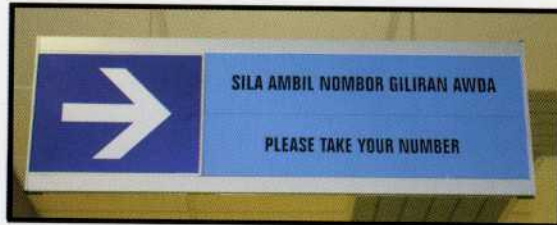
- i. Mesin elektronik / kaunter pengeluaran nombor hendaklah ditempatkan yang strategik;
- ii. Tanda arah yang jelas menyatakan tempat untuk mengambil nombor giliran;
- iii. Label yang jelas di mesin elektronik menyatakan butang

yang perlu ditekan oleh pelanggan untuk memastikan pelanggan mendapat nombor giliran dan kaunter perkhidmatan yang betul.

- ⇒ **Memanggil Pelanggan**, sama ada menggunakan :
- Alat pembesar suara (dengan menyebut nombor giliran); ATAU
 - Board / papan sistem nombor elektronik hendaklah dipamerkan di tempat yang strategik dan jelas, mudah dilihat oleh pelanggan yang menunggu giliran.

Ciri-ciri :

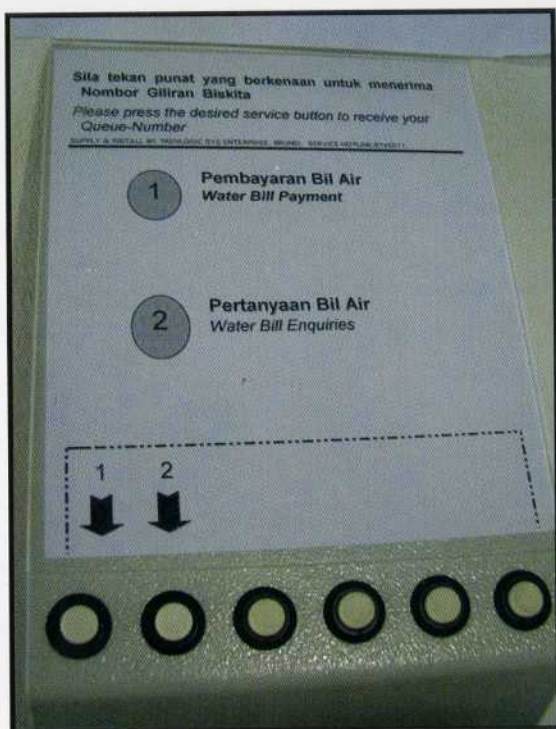
- i. Sistem alat pembesar suara hendaklah jelas dan boleh didengar oleh setiap pelanggan yang menunggu giliran;
- ii. Board / papan sistem nombor elektronik hendaklah dipamerkan di tempat yang strategik dan jelas, mudah dilihat oleh pelanggan yang menunggu giliran.



Contoh tanda arah tempat mengambil nombor



Contoh mesin elektronik pengeluaran nombor



Contoh mesin elektronik pengeluaran nombor



Contoh papan sistem elektronik

h. Borang Maklum Balas / Cadangan Pelanggan

- i. Melalui borang ini pelanggan dapat menyuarakan penghargaan dan teguran kepada agensi berkenaan;
- ii. Boleh dijadikan sebagai kaedah pemantauan dan asas untuk menyukat prestasi agensi dan mengenal pasti kehendak / kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan / layanan yang diberikan;
- iii. Tindakan susulan hasil dari maklum balas hendaklah dilaksanakan dengan segera;
- iv. Kajian semula ke atas borang maklum balas / cadangan perlu dilakukan dari semasa ke semasa bagi memperbaiki format atau rekabentuknya;
- v. Disarankan supaya petugas di kaunter perkhidmatan dan kaunter pemedulian pelanggan / pertanyaan untuk menggalakkan pelanggan mengisikan borang maklum balas / cadangan setelah selesai membuat transaksi.

Ciri-ciri :

- i. Rekabentuk mudah difahami;
- ii. Ruang yang cukup untuk mengisi maklum balas;
- iii. Soalan-soalan hendaklah ringkas, jelas dan mudah difahami oleh pelanggan;
- iv. Soalan berbentuk objektif (pilihan) lebih mudah diisi oleh pelanggan berbanding subjektif;
- v. Jumlah soalan tidak perlu banyak, memadai untuk mendapatkan maklum balas kepuasan hati pelanggan.

Contoh borang maklum balas / cadangan di **Lampiran 3**.

i. Peti Cadangan / Aduan

Ciri-ciri :

- a. Diletakkan di tempat strategik, mudah dilihat oleh pelanggan;
- b. Peti hendaklah dilabel dengan jelas;
- c. Borang maklum balas / cadangan hendaklah ditempatkan bersama peti cadangan untuk kemudahan pelanggan memberikan maklum balas.



Contoh Peti Cadangan / Aduan

j. Kebersihan

Ciri-ciri :

- i. Kawasan hendaklah bersih;
- ii. Tong sampah perlu disediakan.

k. Kemudahan Keselamatan

Ciri-ciri :

- i. Pintu keselamatan atau tanda arah ke pintu kecemasan hendaklah jelas dan mudah dibaca;
- ii. Penyediaan alat pemadam api.

l. Kemudahan Lain

Penyediaan kemudahan-kemudahan ini memberikan nilai tambah kepada pemberian perkhidmatan yang memberikan keselesaan kepada pelanggan.

Kemudahan-kemudahan berkenaan adalah :

- ⇒ Tempat letak kereta yang luas dan mencukupi;
- ⇒ Tandas awam yang bersih dan berfungsi dengan baik;
- ⇒ Penyediaan televisyen, memainkan program / rancangan (video korporat agensi, jika ada);
- ⇒ Mesin fotokopi (photocopy machine) berbayar;
- ⇒ Kantin;
- ⇒ Mesin Minuman (vending machine);
- ⇒ Telefon awam;
- ⇒ Jam dinding.



Contoh Kemudahan Lain - Tandas Awam



Contoh Kemudahan Lain - Televisyen



Contoh Kemudahan Lain - Mesin Minuman
(Vending Machine)



Contoh Kemudahan Lain - Telefon Awam

Kemudahan-kemudahan yang perlu disediakan bagi **Bahagian Hadapan Kaunter** mengikut kategori kaunter :

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

Nota

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

6 STANDARD BAGI BAHAGIAN KAUNTER

Keperluan yang perlu disediakan di Bahagian Kaunter adalah :

a. Persediaan

Sebelum kaunter dibuka, petugas kaunter hendaklah memastikan:

- i. **Kelengkapan kerja**, seperti cop tarikh penerimaan / selesai, cop agensi, resit, alat tulis dan sebagainya disediakan;
- ii. **Persekitaran Kaunter** dalam keadaan bersih dan selesa;
- iii. **Sistem Berkomputer** (jika ada) berfungsi dengan baik;
- iv. **Keberadaan** di kaunter 10 minit sebelum kaunter dibuka dan kaunter dibuka tepat pada masa yang ditetapkan;
- v. **Papan tanda / papan kenyataan** hendaklah mempamerkan maklumat terkini;
- vi. **Ketrampilan**

⇒ **Pakaian** : sepertimana Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bil. 8/1996 bertarikh 15 April 1996 menyatakan :

- ◆ Petugas kaunter Lelaki :
 - Berpakaian kemas, bersih dan sopan;
 - Berseluar panjang, kemeja panjang dan bertali leher (bahagian III dan ke atas); ATAU Pakaian cara Melayu yang lengkap.
- ◆ Petugas kaunter Perempuan :
 - Berpakaian kemas, sopan dan menutup aurat.

Selain itu, penggunaan pakaian seragam adalah juga digalakkan kerana ianya dapat membentuk / mencerminkan identiti agensi berkenaan dan ianya nampak lebih kemas.

⇒ **Tanda Nama (name tag)** : sepertimana Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bil. 9/2006 bertarikh 21 Februari 2006 menyatakan:

- ◆ Saranan supaya "name tag" digunakan terutama bagi petugas yang berurusan terus dengan pelanggan :
Penggunaan *name tag* membolehkan petugas kaunter lebih mudah dikenali oleh pelanggan dan setentunya menjadikan petugas kaunter berkenaan lebih telus serta bertanggungjawab dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik.
- vii. Maklumat / Kenyataan yang tepat dan terkini hendaklah ditempatkan di kaunter perkhidmatan untuk kemudahan rujukan petugas kaunter ;
- viii. Borang / Panduan / Risalah permohonan untuk pelanggan hendaklah juga disediakan di kaunter perkhidmatan.

b. Sambutan

Dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggan, petugas kaunter hendaklah memastikan amalan-amalan baik yang sesuai semasa berinteraksi dengan pelanggan dilakukan, iaitu :

i. **Apabila bertemu pelanggan :**

- ⇒ Fokuskan perhatian kepada pelanggan dengan memberikan senyuman dan memulakan ucap salam dan Selamat Pagi / petang;
- ⇒ Jika tahu namanya, panggil dengan namanya.
Contoh: *Assalamualaikum Tuan Haji Ali*. Jika tidak tahu namanya, cari namanya pada borang permohonan atau seumpamanya, jika ada atau sekurang-kurangnya, *Assalamualaikum / Selamat Pagi / Petang Tuan / Puan*;
- ⇒ Nyatakan 'Boleh saya Bantu?';
- ⇒ Apabila menyampaikan maklumat atau bercakap, pandangan haruslah tertumpu kepada mata pelanggan;
- ⇒ Dengar dengan teliti maklumat atau pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan;
- ⇒ Buat pengesahan (*verify*) terhadap soalan atau keperluan pelanggan bagi memastikan petugas faham akan soalan / keperluan berkenaan;

- ⇒ Bertanya kepada pelanggan jika tidak faham akan pertanyaannya; dan
- ⇒ Perhatikan (*observe*) bahasa badan (*body language*) dan kelakuan pelanggan untuk memastikan keseselaannya.

ii. Apabila menyampaikan perkhidmatan yang diperlukan :

- ⇒ Memberi perkhidmatan dengan cekap dan tepat;
- ⇒ Melayani pelanggan mengikut giliran yang sepatutnya;
- ⇒ Memberi layanan yang adil tanpa membezakan pelanggan;
- ⇒ Bersabar serta sedia menerima cadangan dan teguran;
- ⇒ Berikan tumpuan kepada pelanggan (*customer focused*);
- ⇒ Memberikan penerangan yang diperlukan dengan jelas dan menjawab persoalan yang diajukan; dan
- ⇒ Nyatakan tindakan yang akan dan telah dilakukan.

iii. Maklumat / Perkara yang perlu diketahui pelanggan / dilaksanakan oleh petugas :

- ⇒ Menerangkan kepada pelanggan maklumat yang perlu diketahui dengan jelas;
- ⇒ Jika terdapat gangguan dalam memberikan layanan, segera meminta maaf kepada pelanggan;
- ⇒ Jika perlu membuat rujukan kepada pegawai atasan atau peraturan tertentu, petugas kaunter perlu memaklumkan sebab-sebabnya kepada pelanggan;
- ⇒ Memaklumkan kepada pegawai atasan mengenai kesesakan di kaunter untuk membolehkan tindakan susulan diambil seperti membuka kaunter tambahan atau memanjangkan masa perkhidmatan; dan
- ⇒ Memberitahu dengan cara baik kepada pelanggan yang telah melakukan kesilapan semasa mengisi borang, tidak membawa dokumen dan sebagainya.

iv. Apabila perkhidmatan selesai disampaikan:

- ⇒ Maklumkan tindakan seterusnya yang akan diambil oleh petugas kaunter kepada pelanggan, jika ada;
- ⇒ Maklumkan tindakan yang perlu dilakukan oleh pelanggan seterusnya, jika ada;
- ⇒ Pastikan pelanggan faham akan keterangan yang disampaikan oleh petugas kaunter;

- ⇒ Tanya pelanggan jika ada perkara lain yang dapat diberi bantuan; dan
- ⇒ Nyatakan 'Terima Kasih' kepada pelanggan.

v. Apabila bertemu pelanggan, 'JANGAN'

- ⇒ Menyatakan komen negatif tentang diri sendiri, jabatan, kerja, ketua atau yang seumpamanya;
- ⇒ Membiarkan pelanggan pergi tanpa menyatakan 'Terima Kasih';
- ⇒ Terburu-buru atau tergesa-gesa apabila melayan pelanggan sehingga menimbulkan keadaan yang negatif;
- ⇒ Bermasam muka atau kelihatan bosan;
- ⇒ Menyatakan 'Saya tidak tahu';
- ⇒ Makan, minum atau merokok semasa berinteraksi dengan pelanggan;
- ⇒ Memotong cakap sebelum pelanggan selesai bercakap; dan
- ⇒ Memberi perkhidmatan sambil berkomunikasi dengan petugas kaunter lain mengenai perkara yang tiada kaitan dengan perkhidmatan yang disampaikan, dan membiarkan pelanggan menunggu lama.

c. Pemerosesan

Petugas kaunter perlu memberi perhatian terhadap perkara-perkara berikut :

i. Penggunaan Borang Senarai Semak

- ⇒ Borang senarai semak dapat membantu petugas kaunter untuk memastikan semua dokumen yang diperlukan bagi sesuatu permohonan telah disertakan bersama borang permohonan;
 - ⇒ Pendidikan yang secukupnya perlu diberikan kepada petugas kaunter yang menerima permohonan untuk memastikan petugas berkenaan memahami keperluan-keperluan yang perlu dipenuhi yang disenaraikan di dalam senarai semak;
 - ⇒ Borang senarai semak hendaklah digunakan setiap kali menerima permohonan untuk memastikan :
 - Hanya permohonan yang lengkap sahaja diterima;
 - Hanya permohonan yang mengikut syarat sahaja diterima.
- Contoh Borang Senarai Semak di **Lampiran 4**.

- ii. Catatan tarikh penerimaan dan selesai
 - ⇒ Petugas kaunter hendaklah memastikan setiap permohonan yang diterima dicop / dicatat tarikh penerimaan dan tarikh selesai;
 - ⇒ Pemantauan pencapaian pelaksanaan, penilaian dan penambahbaikan serta penggubalan TPOR dapat dilaksanakan melalui catatan penerimaan dan selesai.

ii. Penggunaan Slip Edaran (Routing Slip)

- ⇒ Slip Edaran dapat membantu mengesan punca kelambatan dalam memproses sesuatu permohonan;
- ⇒ Contoh penggunaan Slip Edaran di **Lampiran 5**.

d. Perkhidmatan kaunter sepenuh masa melalui waktu bekerja yang fleksibel: Sepertimana Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bil. 8/2003 bertarikh 6 Mei 2003, antaranya menyatakan :

- i. Pemberian insentif (balik awal atau pun datang akhir) kepada petugas kaunter untuk terus bertugas pada waktu rehat tengah hari;
- ii. Petugas kaunter yang ditugaskan di kaunter perkhidmatan sama ada secara tetap atau pun bergilir semasa waktu rehat tengah hari;
- iii. Sekurang-kurangnya 2 orang petugas kaunter diperlukan bertugas semasa waktu rehat tengah hari;
- iv. Tempoh keseluruhan waktu bekerja masih dikekalkan 7 1/2 jam sehari secara berterusan.

Keperluan yang perlu disediakan bagi **Bahagian Kaunter** mengikut kategori kaunter :

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

Nota

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

7 KEMUDAHAN ALTERNATIF

Di samping keperluan-keperluan asas yang perlu disediakan mengikut kategori kaunter, beberapa kemudahan alternatif boleh disediakan sebagai kemudahan tambahan yang setentunya akan melicinkan proses pemberian perkhidmatan kepada pelanggan.

Pengenalan berbagai perkhidmatan melalui teknologi dapat mempercepatkan pemberian perkhidmatan.

Antara kemudahan alternatif yang boleh diadaptasikan di agensi masing-masing adalah :

- a. Sistem Perkhidmatan / Bayaran Bil Setempat : Sistem yang membolehkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan / menjelaskan bil dari berbagai agensi di satu pusat dan pelanggan tidak perlu pergi ke agensi-agensi berasingan;
- b. Kiosk Pembayaran / Pencetak Bil / Pemeriksaan Status Permohonan : Pelanggan tidak perlu pergi ke kaunter perkhidmatan untuk membuat pembayaran, mencetak bil atau memeriksa status permohonan dengan adanya kiosk berkenaan;



Contoh Kiosk, Pencetak Bil

- c. Permohonan/Pembayaran secara Online : Penyediaan perkhidmatan Online memudahkan pelanggan kerana pelanggan tidak perlu berkunjung ke agensi-agensi untuk mendapatkan perkhidmatan / membuat pembayaran kerana ianya dibuat secara Online dan transaksi dapat dibuat pada bila-bila masa (24 jam sehari). Borang-borang permohonan juga boleh dimuat turun melalui laman web agensi terlibat dan borang yang telah diisi berserta dokumen-dokumen yang diperlukan boleh dihantar melalui e-mel dan sebagainya;
- d. Penggunaan Khidmat Pesanan Ringkas (*Short Messaging Service - SMS*) : Perkhidmatan SMS boleh digunakan untuk mengetahui status permohonan, pembayaran bil dan sebagainya;
- e. Pembayaran bil melalui bank : Perkhidmatan pembayaran bil melalui bank sama ada berkunjung ke bank atau melalui *Automated Teller Machine (ATM)* atau *Phone Banking* atau *Online Banking*;

- f. Mewujudkan skim Anugerah Petugas Kaunter Terbaik setiap bulan (*Employee of the month*) sebagai insentif dan memberikan semangat / cabaran kepada petugas kaunter untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang;
- g. Mengadakan Kaunter Ekspres bagi pelanggan yang kurang upaya, warga emas atau bagi pelanggan yang memohon satu permohonan sahaja;
- h. Menyediakan *Hotline* / Talian Pemedulian Pelanggan bagi membantu pelanggan yang memerlukan maklumat / bantuan.

8 PENUTUP

Penyediaan panduan ini adalah untuk membantu dan memastikan kualiti kaunter perkhidmatan di setiap agensi kerajaan mencapai standard minima yang perlu ada bagi kaunter perkhidmatan.

Usaha-usaha ke arah mencapai dan mengekalkan tahap perkhidmatan kaunter yang cemerlang hendaklah menjadi satu amalan yang berterusan konsisten dengan usaha-usaha mempromosikan imej kerajaan yang pemedulian dan efisien selaras dengan Perancangan Pelan Strategik Jabatan Perdana Menteri.





LAMPIRAN 1

CONTOH AGENSI-AGENSİ KERAJAAN MENGIKUT KATEGORI KAUNTER

KAUNTER UTAMA

1. Jabatan Perkhidmatan Awam
2. Jabatan Perkhidmatan Elektrik
3. Jabatan Kastam dan Eksais Diraja
4. Jabatan Perbendaharaan
5. Jabatan Pertanian
6. Badan Kemajuan Industri Brunei (BINA)
7. Jabatan Imigresen dan Pendaftaran Kebangsaan
8. Jabatan Buruh
9. Jabatan Pengangkutan Darat
10. Jabatan Perkhidmatan Pos
11. Jabatan Kemajuan Perumahan
12. Jabatan Tanah
13. Jabatan Perancang Bandar dan Desa
14. Jabatan Pembangunan Masyarakat
15. Jabatan Daerah Brunei dan Muara
16. Jabatan Bandaran, Bandar Seri Begawan
17. Hospital Raja Isteri Pengiran Anak Saleha, Jabatan Perkhidman Perubatan
18. Jabatan Perkhidmatan Air, Jabatan Kerja Raya
19. Jabatan Perkhidmatan Kesihatan Alam Sekitar, Jabatan Perkhidmatan Kesihatan
20. Jabatan Pentadbiran dan Kewangan, Jabatan Kerja Raya

KAUNTER BERKALA

1. Jabatan Audit
2. Jabatan Sekolah-Sekolah
3. Jabatan Peperiksaan
4. Jabatan Urusan Haji
5. Jabatan Belia dan Sukan

KAUNTER UMUM

1. Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
2. Jabatan Hal Ehwal Masjid
3. Dewan Bahasa dan Pustaka
4. Jabatan Adat Istiadat Negara
5. Jabatan Percetakan Kerajaan

CONTOH AGENSI-AGENSİ KERAJAAN MENGIKUT KATEGORI KAUNTER

KAUNTER UTAMA

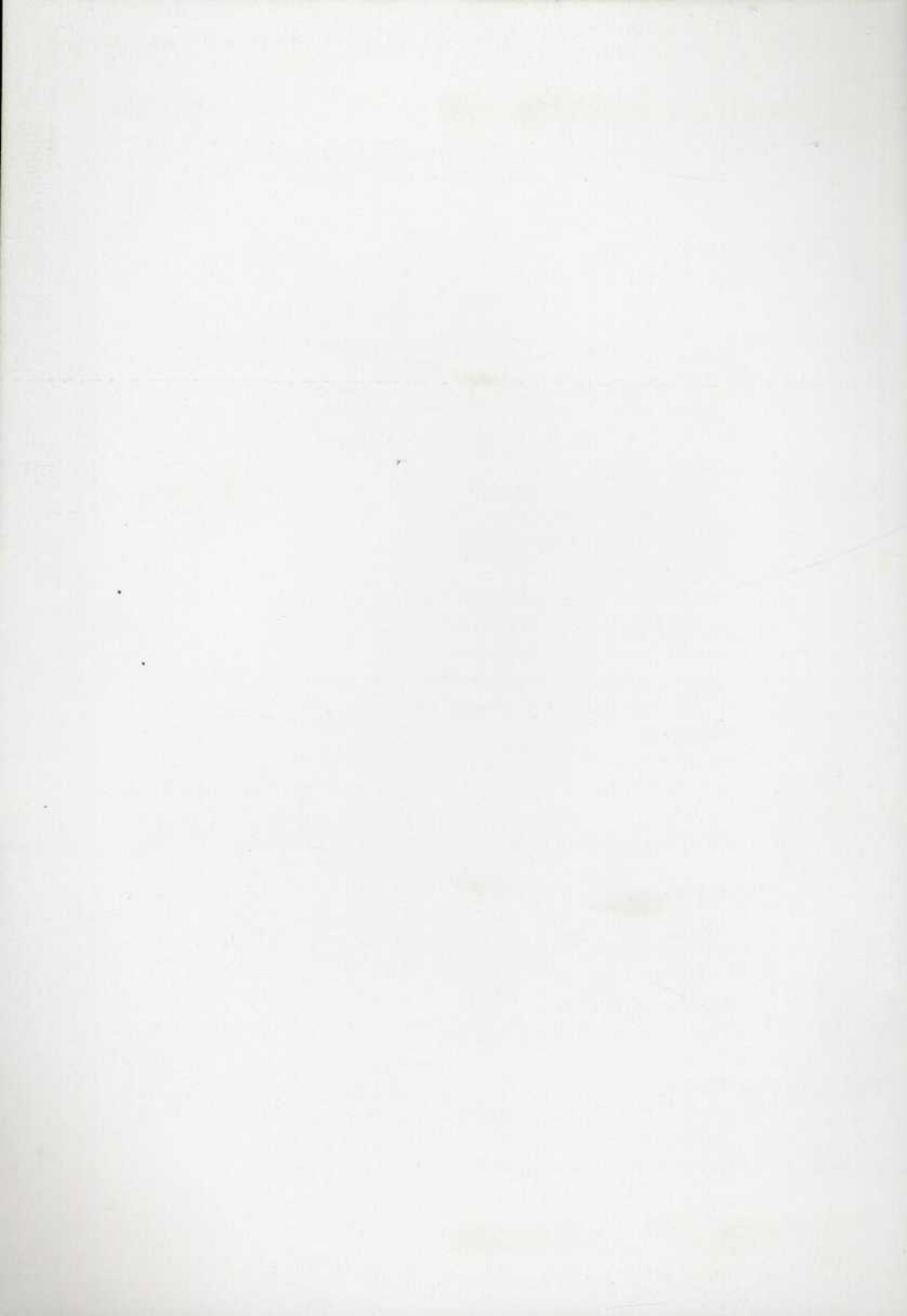
1. Jabatan Perkhidmatan Awam
2. Jabatan Perkhidmatan Elektrik
3. Jabatan Kastam dan Eksais Diraja
4. Jabatan Perbendaharaan
5. Jabatan Pertanian
6. Badan Kemajuan Industri Brunei (BINA)
7. Jabatan Imigresen dan Pendaftaran Kebangsaan
8. Jabatan Buruh
9. Jabatan Pengangkutan Darat
10. Jabatan Perkhidmatan Pos
11. Jabatan Kemajuan Perumahan
12. Jabatan Tanah
13. Jabatan Perancang Bandar dan Desa
14. Jabatan Pembangunan Masyarakat
15. Jabatan Daerah Brunei dan Muara
16. Jabatan Bandaran, Bandar Seri Begawan
17. Hospital Raja Isteri Pengiran Anak Saleha, Jabatan Perkhidman Perubatan
18. Jabatan Perkhidmatan Air, Jabatan Kerja Raya
19. Jabatan Perkhidmatan Kesihatan Alam Sekitar, Jabatan Perkhidmatan Kesihatan
20. Jabatan Pentadbiran dan Kewangan, Jabatan Kerja Raya

KAUNTER BERKALA

1. Jabatan Audit
2. Jabatan Sekolah-Sekolah
3. Jabatan Peperiksaan
4. Jabatan Urusan Haji
5. Jabatan Belia dan Sukan

KAUNTER UMUM

1. Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
2. Jabatan Hal Ehwal Masjid
3. Dewan Bahasa dan Pustaka
4. Jabatan Adat Istiadat Negara
5. Jabatan Percetakan Kerajaan



LAMPIRAN 2





PANDUAN MENYEDIAKAN TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR)



TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR) JABATAN PERKHIDMATAN SAINTIFIK

Bil	Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses pengeluaran sijil kesihatan setelah menerima keputusan pemeriksaan	1 hari
2	Membuat pemeriksaan premis-premis yang terdapat	

TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR) JABATAN TANAH

Bil	Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses Permohonan Tukar Syarai Khas Tanah kepada : ? Perumahan Awam	63 hari 120 hari
	selepas	
	ajak	126 hari
	adai	126 hari
	mulut	21 hari

TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR) BAHAGIAN AUDIT PENGURUSAN JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN

Bil	Perkhidmatan	TPOR
1	Melaksanakan Pengauditan ? Menyediakan <i>Audit Notification</i> kepada kementerian / jabatan yang akan diperiksa ? Memaklumkan kepada kementerian / jabatan yang akan diperiksa tentang pengauditan (<i>Audit Notification</i>)	1 hari 30 hari
2	Menyediakan Kertas Konsep	14 hari

PANDUAN MENYEDIAKAN TPOR

1. FORMAT

- Jenis Jadual;
- Tajuk yang digunakan ialah **Jenis Perkhidmatan** dan **TPOR**;
- Menyediakan TPOR mengikut bahagian masing-masing.

Contoh:

**TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR)
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN ALAM SEKITAR,
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN
KEMENTERIAN KESIHATAN**

"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	Membuat pemeriksaan secara rutin premis-premis yang telah dilesenkan	5 hari

2. TEMPOH MASA

- Tempoh masa yang digunakan hendaklah spesifik; tidak mempunyai jurang (*gap*);
- Tempoh penyelesaian mestilah menunjukkan tempoh kerja yang dikendalikan;
- Menyeragamkan tempoh penyelesaian kepada hari, (bukanny minggu/bulan/tahun).

3. AYAT

- a. Ayat mestilah jelas dan mudah difahami;
- b. Ayat tidak tergantung. Ianya mestilah bermaksud proses kerja yang dikendalikan. Contoh: Menyediakan Kertas Kerja, Memproses permohonan cuti tahunan dan lain-lain;
- c. Gunakan ayat 'kata kerja' seperti menyediakan.....; meneliti.....; memproses..... dan seumpamanya;
- d. Tidak menggunakan perkataan-perkataan yang tidak meyakinkan pelanggan seperti tertakluk.
- e. Melengkapkan ayat supaya tidak tergantung.

4. PROMOSI

- a. Dipamerkan di tempat yang strategik – mudah dilihat oleh pelanggan seperti di ruang menunggu, ruang legar dan seumpamanya;
- b. Mempromosikan TPOR mengikut Bahagian / Unit masing-masing;
- c. Tajuk 'TPOR' mesti jelas dilihat dari jarak sepuluh kaki;
- d. Saiz / sukatan font yang digunakan adalah sekurang-kurangnya 50 (font **Arial**) seperti:

Menyedia-
kan Kertas
Kerja

Saiz /
Sukatan
sebenar

- e. Selain daripada mempamerkan TPOR di tempat-tempat yang strategik di dalam Jabatan, TPOR hendaklah disebarluaskan melalui beberapa cara yang lain. Ini termasuk menyebarkan di dalam laman web Kementerian / Jabatan masing-masing, risalah, radio, televisyen dan lain-lain.

5. LAIN-LAIN

- a. Syarat-syarat mestilah dipamerkan berdekatan dengan TPOR, jika ada;
- b. MPK boleh dipamerkan bersama TPOR, akan tetapi TPOR mesti dinyatakan dengan jelas kerana tumpuan TPOR adalah tempoh masa bukannya proses;
- c. Menyediakan TPOR dengan jelas dengan memberi keutamaan kepada *"core business"* atau perkhidmatan utama;
- d. TPOR yang disediakan hendaklah perkhidmatan yang dikendalikan di **Jabatan berkenaan sahaja** dan tidak melibatkan proses di luar Jabatan;
- e. Menyediakan dokumen TPOR dengan memfokuskan kepada TPOR sahaja;
- f. Menyatakan tekad seperti ***"Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata'ala, Jabatan berjanji untuk memberikan perkhidmatan yang mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki"***;
- g. Menyediakan Sistem Pemulihan Perkhidmatan atau keluaran;
- h. Tempoh masa dalam TPOR perlu juga diteliti semula atau diperbaiki dari semasa ke semasa selaras dengan peningkatan keupayaan Jabatan; dan
- i. Sistem maklumbalas pelanggan perlu juga diwujudkan.



Disediakan oleh :

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

msd@brunet.bn



2383063/4/5/6



2382062

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

MEDULIAN ORANG RAMAI
(TPOR)
AGIAN AUDIT PENGURUSAN
PERKHIDMATAN PENGURUSAN

LAMPIRAN 3

BIL	Maklumat	PERKARA	ELEKTRIK
1	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga
2	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga
3	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga
4	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga
5	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga	Mengedarkan Laporan Pengurusan Tenaga

CONTOH BORANG MAKLUM BALAS / CADANGAN

**DI ATAS KESUDIAN BISKITA MENGISI BORANG INI,
TERLEBIH DAHULU DIUCAPKAN TERIMA KASIH**

Bahagian yang dinilai :

- ☐ Korporat dan Hal Ehwal Antarabangsa
- ☐ Kemajuan Pengurusan
- ☐ Pengurusan Produktiviti dan Kualiti
- ☐ Audit Pengurusan
- ☐ Perkembangan Organisasi

Sila berikan penilaian biskita terhadap perkara-perkara berikut :
(Panduan Penilaian Markah 1 hingga 6)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1 Tidak Memuaskan | ☐ 2 Memerlukan Pembaikan |
| ☐ 3 Memuaskan | ☐ 4 Baik |
| ☐ 5 Sangat Baik | ☐ 6 Cemerlang |

A. KEMUDAHAN PEJABAT

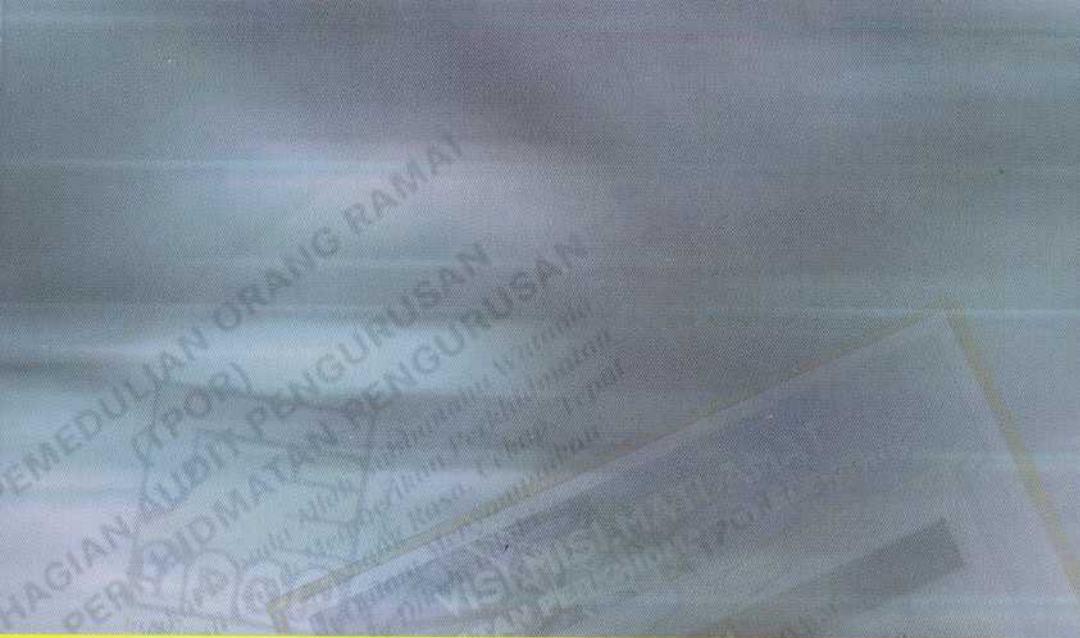
	MARKAH
a Papan Tanda & Tunjuk Arah	1 2 3 4 5 6
b Penomboran & Penamaan Kaunter	1 2 3 4 5 6
c Maklumat yang dipamerkan	1 2 3 4 5 6
d Maklumat di dalam risalah	1 2 3 4 5 6
e Tempat menunggu	1 2 3 4 5 6
f Tempat mengambil nombor giliran	1 2 3 4 5 6
g Papan sistem nombor elektronik	1 2 3 4 5 6
h Pembesar suara (memanggil nombor giliran) jelas ?	1 2 3 4 5 6

	MARKAH
i Penyediaan Peti Aduan / Cadangan dan Borang Maklum Balas	1 2 3 4 5 6
j Kebersihan	1 2 3 4 5 6
k Kemudahan keselamatan	1 2 3 4 5 6
l Penggunaan borang permohonan mudah & jelas ?	1 2 3 4 5 6
m Masa Menunggu	1 2 3 4 5 6

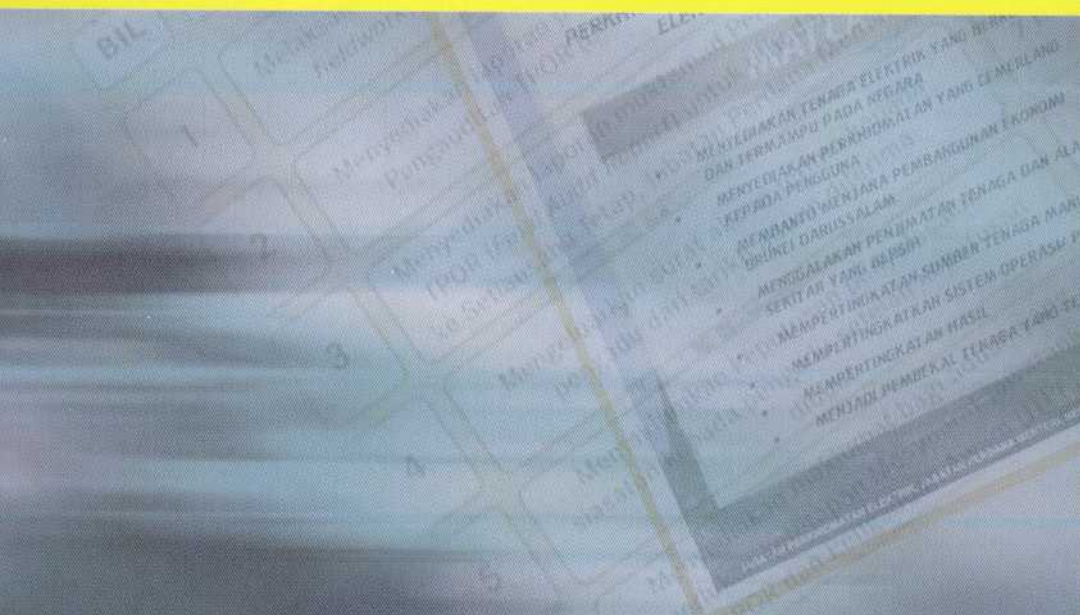
B. KOMITMEN PEGAWAI / KAKITANGAN

	MARKAH
a Sentiasa berada di tempat kerja	1 2 3 4 5 6
b Berpengetahuan mengenai perkhidmatan yang diberikan	1 2 3 4 5 6
c Menyampaikan maklumat dengan jelas dan mudah difahami	1 2 3 4 5 6
d Sopan Santun / Peramah	1 2 3 4 5 6

- C. Sila berikan ulasan awda mengenai perkara yang perlu diperbaiki lagi bagi meningkatkan tahap kaunter perkhidmatan pelanggan jabatan ini



LAMPIRAN 4



THE JOURNAL OF THE

THE JOURNAL OF THE

THE JOURNAL OF THE

THE JOURNAL OF THE

THE JOURNAL OF THE

THE JOURNAL OF THE

THE JOURNAL OF THE

THE JOURNAL OF THE

THE JOURNAL OF THE

THE JOURNAL OF THE

THE JOURNAL OF THE

THE JOURNAL OF THE

THE JOURNAL OF THE

CONTOH SENARAI SEMAK

**PERKHIDMATAN :
MEMPROSES PERMOHONAN PENCEN UMUR TUA**

Sila tanda di petak berkenaan.

Petugas kaunter hanya boleh menerima permohonan yang dokumen pendokongnya lengkap sahaja

BAGI YANG LAHIR DI NEGARA BRUNEI DARUSSALAM

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | Salinan Surat Beranak |
| ☐ | Salinan Sijil Kerakyatan |
| ☐ | Salinan Surat Cuti Sebelum Bersara atau Rekod Perkhidmatan |

**BAGI YANG LAHIR DI LUAR DARI
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | Salinan Surat Beranak |
| ☐ | Salinan Passport |
| ☐ | Salinan Sijil Kerakyatan |
| ☐ | Salinan Permit Masuk (<i>Entry Permit</i>) |
| ☐ | Salinan Permit Mastautin (<i>Residence Permit</i>) |
| ☐ | Salinan Surat Cuti Sebelum Bersara atau Rekod Perkhidmatan |
| ☐ | Salinan Kad Pengenalan Anak-Anak |
| ☐ | Dokumen yang menunjukkan pemohon tinggal di Negara Brunei Darussalam lebih dari 30 tahun |

SALINAN UNTUK PELANGGAN

Perkara-perkara yang belum dihadapkan yang diperlukan untuk memproses permohonan biskita :

1.

2.

3.

4.

LAMPIRAN 5

CONTOH SLIP EDARAN (ROUTING SLIP)

Perkhidmatan : _____

TPOR : _____

Keterangan Permohonan (jika berkenaan)

Nama Pemohon : _____

Alamat : _____

Nombor Telefon : _____

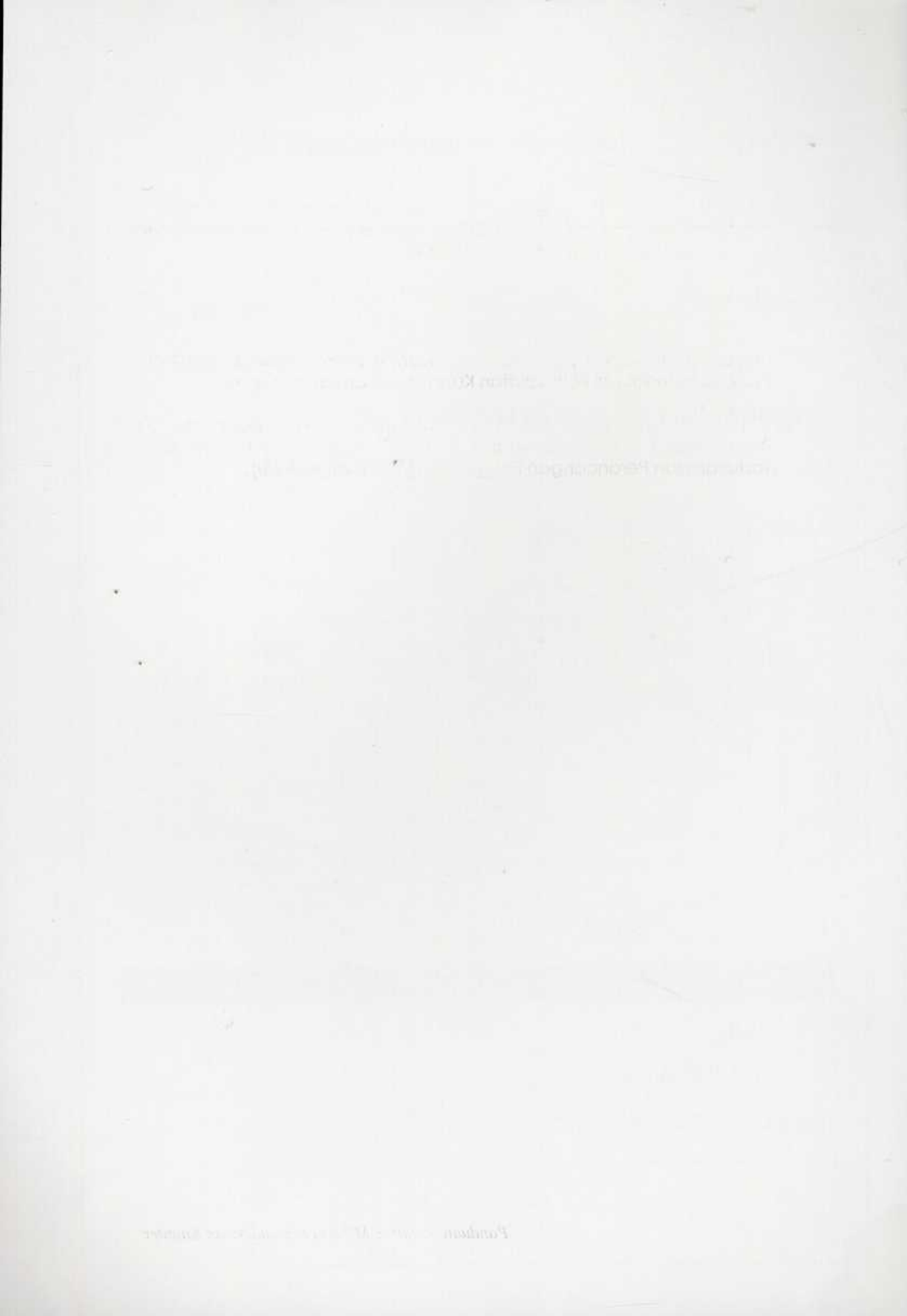
Bil	Aktiviti	Pegawai yang bertindak	Tandatangan & Tarikh / Waktu	
			Terima	Selesai
1				
2				
3				
4				
	Tempoh Masa Pemerosesan			

PENILAIAN

☐ Menepati TPOR

☐ Tidak Menepati

Sebab Tidak Menepati :



Rujukan:

1. Panduan Pegawai dan Kakitangan Dalam Memberikan Perkhidmatan kepada Pelanggan - Jabatan Perkhidmatan Pengurusan, Jabatan Perdana Menteri, Negara Brunei Darussalam (2004).
2. Kaji Selidik : Hasil Penemuan Pemeriksaan Perkhidmatan Kaunter di Agensi Kerajaan (2007).
3. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Malaysia, Bilangan 10/1991 : Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter.
4. Perkhidmatan Awam Malaysia : Meningkatkan Kecekapan dan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan - Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).

PENGHARGAAN

Jabatan Perkhidmatan Awam
Jabatan Perdana Menteri

*

Jabatan Penerangan
Jabatan Perdana Menteri

*

Jabatan Perkhidmatan Elektrik
Jabatan Perdana Menteri

*

Jabatan Percetakan Kerajaan
Jabatan Perdana Menteri

*

Jabatan Perbendaharaan
Kementerian Kewangan

*

Jabatan Kastam dan Eksais Diraja
Kementerian Kewangan

*

Jabatan Peperiksaan
Kementerian Pendidikan

*

Jabatan Urusan Haji
Kementerian Hal Ehwal Ugama

*

Jabatan Pertanian
Kementerian Perindustrian dan Sumber-Sumber Utama

*

Badan Kemajuan Industri Brunei (BINA)
Kementerian Perindustrian dan Sumber-Sumber Utama

*

Jabatan Pengangkutan Darat
Kementerian Perhubungan

*

Jabatan Perkhidmatan Pos
Kementerian Perhubungan

*

Jabatan Daerah Brunei dan Muara
Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri

*

Jabatan Bandaran, Bandar Seri Begawan
Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri

*

Jabatan Imigresen dan Pendaftaran Kebangsaan
Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri

Jabatan Buruh
Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri

*

Hospital Raja Isteri Pengiran Anak Saleha
Jabatan Perkhidmatan Kesihatan
Kementerian Kesihatan

*

Jabatan Pentadbiran dan Kewangan, Jabatan Kerja Raya
Kementerian Pembangunan

*

Jabatan Perkhidmatan Air, Jabatan Kerja Raya
Kementerian Pembangunan

*

Jabatan Tanah
Kementerian Pembangunan

*

Jabatan Perancang Bandar dan Desa
Kementerian Pembangunan

*

Jabatan Kemajuan Perumahan
Kementerian Pembangunan

*

Jabatan Pembangunan Masyarakat
Kementerian Kebudayaan, Belia dan Sukan

*Gambar diperolehi semasa
Pengauditan TPOR dan kaji selidik di jabatan-jabatan kerajaan*

Sebarang pertanyaan mengenai panduan ini
bolehlah dirujuk kepada :

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri



Bangunan Bahirah
Jalan Menteri Besar
Berakas BB3910
Negara Brunei Darussalam



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



msd@brunet.bn



2382063 / 2382064 /
2382065 / 2382066



6 2382062

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