



PERANCANGAN STRATEGIK
JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
2024/2025 - 2028/2029

Cetakan Kedua September 2025

© 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.

KANDUNGAN

Prakata

1	Sejarah Penubuhan Jabatan Perkhidmatan Pengurusan	1-4
2	Mandat	5
3	Peranan	6
4	▪ Visi ▪ Misi ▪ Nilai-nilai Utama	7
5	Kaitan MSD Ke Arah Pencapaian Wawasan Brunei 2035 dan Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21	8
6	Peta Strategi	9
7	▪ Struktur Organisasi ▪ Skop Kerja Bahagian-Bahagian	10 - 14
8	<i>Balanced Scorecard</i> (BSC) dan Petunjuk Prestasi Utama	15 - 20
9	Kamus Data Petunjuk Prestasi Utama (<i>KPI Data Dictionary</i>)	21 - 41

Prakata

Segala puji-pujian bagi Allah Subhanahu Wata'ala, selawat dan salam ke atas junjungan besar kita Nabi Muhammad Sallallahu 'Alaihi Wasallam, serta kaum kerabat, para sahabat dan pengikut-pengikut Baginda yang jujur lagi setia sehingga ke akhir zaman..

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah Subhanahu Wata'ala kerana dengan izin serta limpah rahmat-Nya jua Jabatan Perkhidmatan Pengurusan [MSD] telah dapat menghasilkan Perancangan Strategik MSD 2024/2025 – 2028/2029 (PS MSD 2024/2025 – 2028/2029).

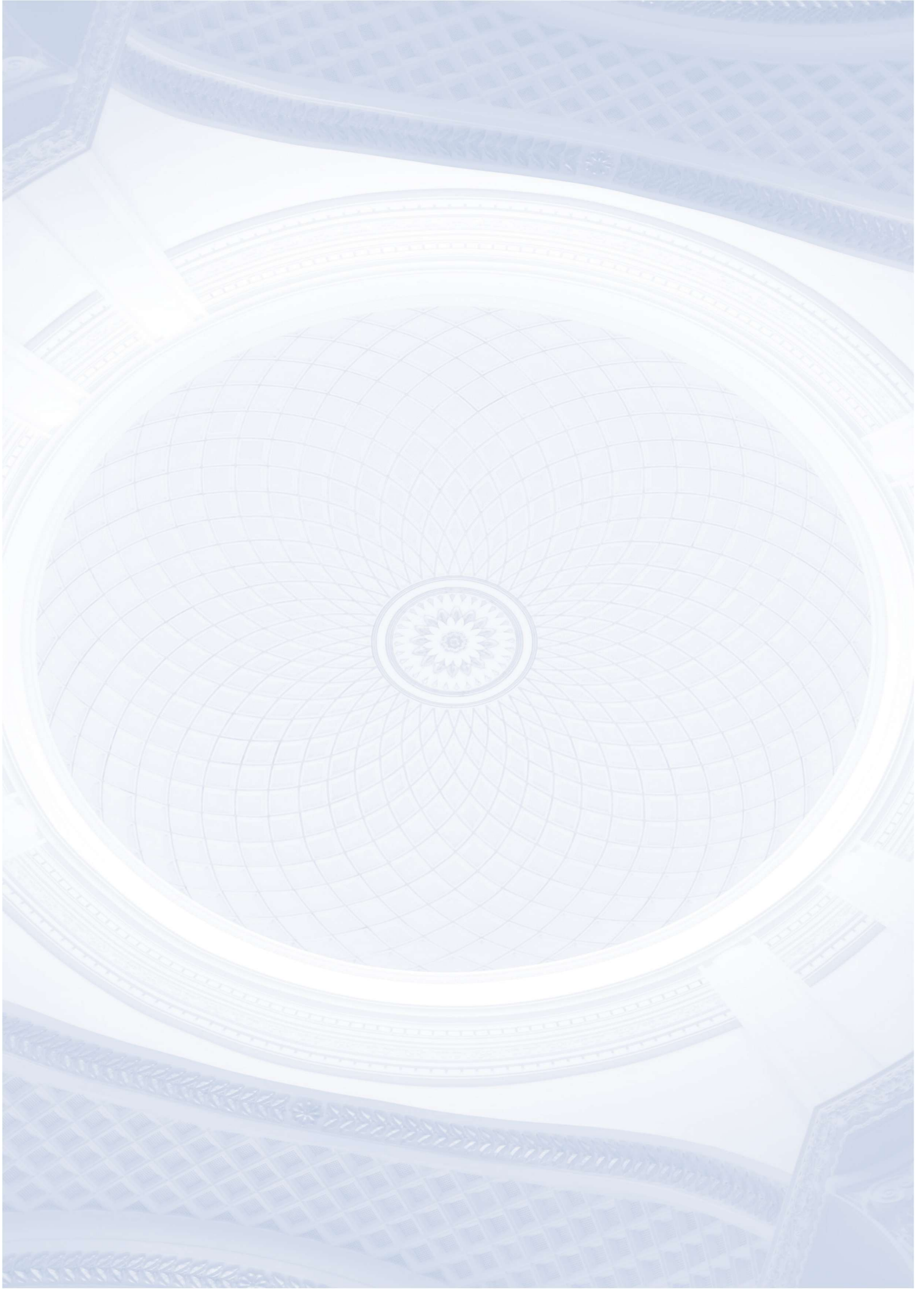
PS MSD 2024/2025 – 2028/2029 ini merupakan satu pendekatan perancangan MSD bagi tempoh lima (5) tahun akan datang, yang mana MSD telah mengemaskini visi, misi dan peranannya untuk memastikan MSD sentiasa relevan seiring dengan perkembangan semasa. Dokumen PS MSD 2024/2025 – 2028/2029 juga merupakan satu usaha untuk mendokumentasikan segala program-program yang telah dirancang agar ianya dapat dijadikan rujukan dan rancangan tindakan pelaksanaan kepada seluruh warga MSD. Ini adalah kerana amat penting bagi setiap warga MSD di setiap peringkat, untuk memahami dan menghayati PS MSD 2024/2025 – 2028/2029 terutama visi dan misi MSD agar ianya dapat menjadi peta jalan kepada setiap usaha yang kita laksanakan di MSD.

PS MSD 2024/2025 – 2028/2029 ini mengandungi enam (6) objektif strategik, 18 Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan 27 inisiatif yang dirancang selaras dengan Wawasan Brunei 2035, Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 dan PS JPM 2021 – 2025.

Akhir kata, saya sukacita merakamkan ucapan tahniah dan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua warga MSD yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam menyediakan dan menghasilkan PS MSD 2024/2025 – 2028/2029 ini. Saya berharap semoga apa yang dirancang akan dapat direalisasikan dengan sempurna dan mencapai matlamat yang dihasratkan.

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





Sejarah Penubuhan JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan atau *Management Services Department* (MSD) ditubuhkan hasil daripada aspirasi Pehin Orang Kaya Setia Pahlawan Dato Seri Setia Awang Abdul Rahman bin Dato Setia Awang Mohd Taib (pada masa itu sebagai Pemangku Setiausaha Kerajaan) dan Allahyarham Pehin Orang Kaya Amar Pahlawan Dato Seri Setia Awang Haji Zakaria bin Datu Mahawangsa Haji Sulaiman (pada masa itu sebagai Pengarah Perjawatan).

Aspirasi tersebut dicetuskan setelah melihat adanya keperluan untuk mengadakan sebuah institusi bagi membantu Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam dalam hal perkhidmatan pengurusan. Oleh itu, Pejabat Perjawatan (pada masa ini dikenali sebagai Jabatan Perkhidmatan Awam) telah melaksanakan satu kajian pada April 1981 dengan bantuan beberapa orang pakar runding dari *Management Services Department*, Republik Singapura. Hasil dapatan kajian tersebut, satu sejarah telah dilakar dalam perkembangan pentadbiran Negara Brunei Darussalam dengan tertubuhnya Unit Perkhidmatan Pengurusan atau *Management Services Unit* (MSU) pada 1 Januari 1982 di bawah Pejabat Perjawatan. Allahyarham Pengiran Dato Paduka Haji Yusof bin Pengiran Kula merupakan Pengarah MSU yang pertama.

Dengan kekuatan sumber tenaga seramai 10 orang di awal penubuhannya, peranan utama MSU adalah sebagai Urusetia kepada Jawatankuasa Tanggagaji dan Syarat-syarat Perkhidmatan yang bertanggungjawab dalam menyediakan skim perkhidmatan, penyelarasan jawatan dan gaji serta syarat perkhidmatan. Melaluinya, perubahan tanggagaji dalam Perkhidmatan Awam telah dilaksanakan pada tahun 1984 seperti yang dinyatakan di dalam Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan 14/1984.

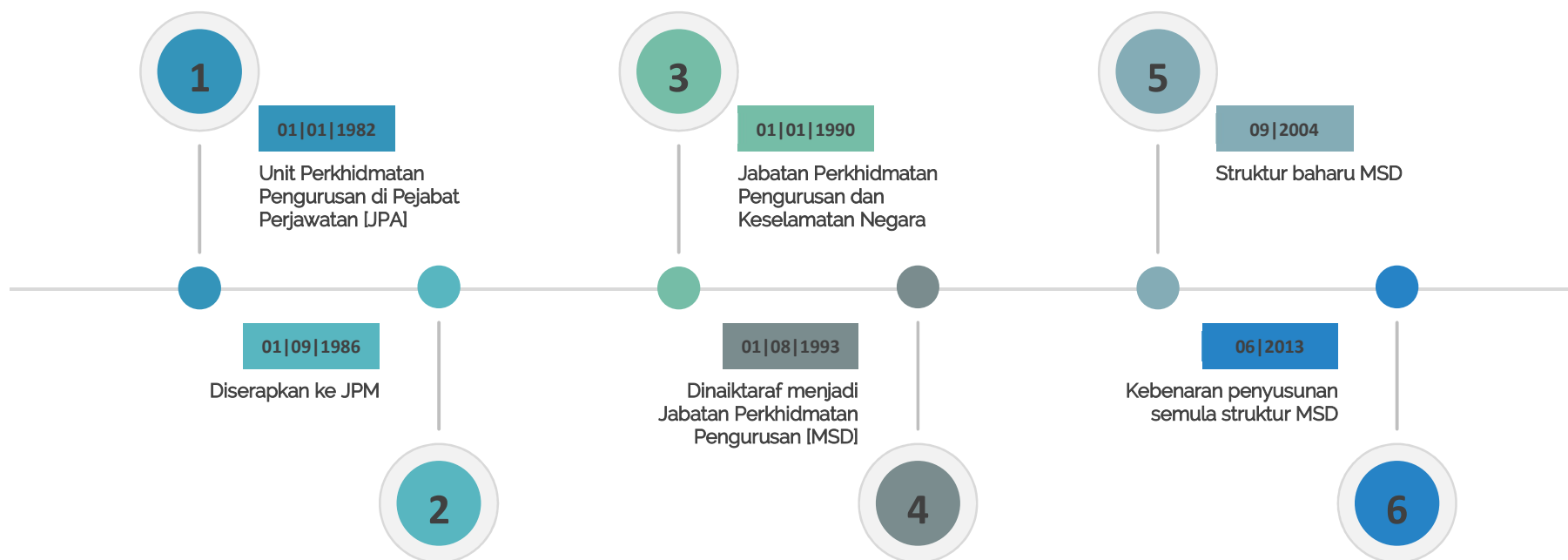


Pada 1 September 1986, MSU telah diambil alih sebagai sebuah unit di dalam Jabatan Perdana Menteri (JPM). Seiring dengan perkembangan dan keperluan semasa yang semakin mencabar, pada 1 Oktober 1986, JPM telah melantik *Harvard Institute for International Development* (HIID), Amerika Syarikat secara berkontrak selama tiga tahun untuk menyediakan perkhidmatan profesional / kepakaran bagi memantapkan dan meningkatkan mutu Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam. Mr Ronald Davis Stegall selaku resident adviser telah ditempatkan di MSU sepanjang tempoh kontrak tersebut untuk melatih pegawai MSD dan seterusnya untuk memberikan pendedahan dalam merealisasikan peranan MSD selaku peneraju perubahan dan pakar runding dalam bidang pentadbiran dan pengurusan Perkhidmatan Awam di samping menyiapkan pegawai MSD untuk berhadapan dengan cabaran.

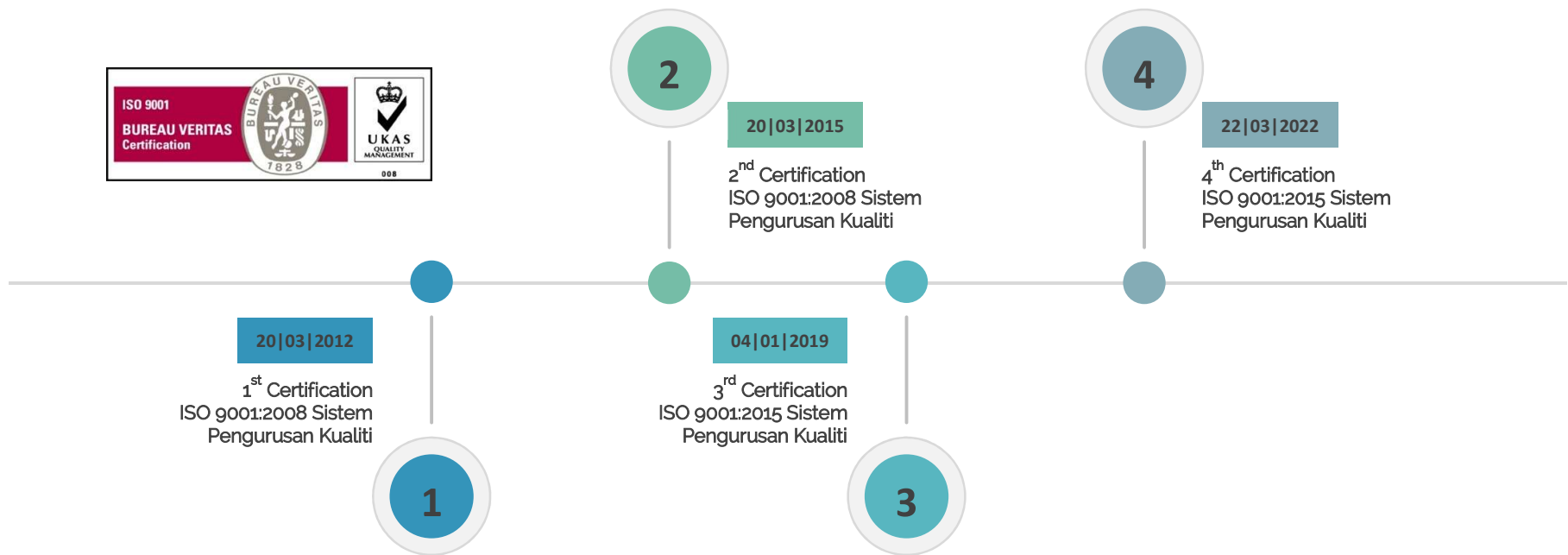
Setelah beroperasi selaku sebuah unit selama lapan tahun, MSU telah dinaik taraf sebagai sebuah jabatan penuh pada 1 Januari 1990 di bawah JPM dan bergabung dengan Jabatan Keselamatan Kerajaan. Hasil percantuman tersebut, MSU dikenali sebagai Jabatan Perkhidmatan Pengurusan dan Keselamatan Kerajaan (JPPKK). Bagaimanapun mulai 1 Ogos 1993, Unit Keselamatan Kerajaan di bawah JPPKK telah dijadikan sebagai sebuah jabatan penuh di bawah JPM dan sehingga sekarang JPPKK dikenal sebagai Jabatan Perkhidmatan Pengurusan (Management Services Department) yang lebih dikenali sebagai MSD.



Sejarah Ringkas Penubuhan



Pengiktirafan dan Pensijilan ISO



01 Dasar

- SURAT KELILING JPM BIL: 6|2018 (30|04|2018)
Pelaksanaan Pendekatan Awam oleh agensi—agensi kerajaan

02 Prestasi Organisasi

- SURAT KELILING JPM Bil: 7|1998 (05|03|1998)
Menggalakkan agensi kerajaan untuk mendapatkan khidmat nasihat MSD selaku pakar runding
- MEMORANDUM JPM BIL: JPM/J/MSD/15 (27/01/2000)
Makluman kepada kementerian / jabatan untuk menyediakan Laporan Tahunan setiap tahun
- MEMORANDUM JPM BIL: (28)JPM/J/MSD/1 Pt.2 (22|07|2003)
Makluman kepada kementerian / jabatan, MSD & IPA mengadakan Simposium Perancangan Strategik
- SURAT KELILING JPM BIL: 4|2015 (31|03|2015)
Program Penggredan Prestasi Sektor Awam (3PSA) Melalui Penarafan Bintang

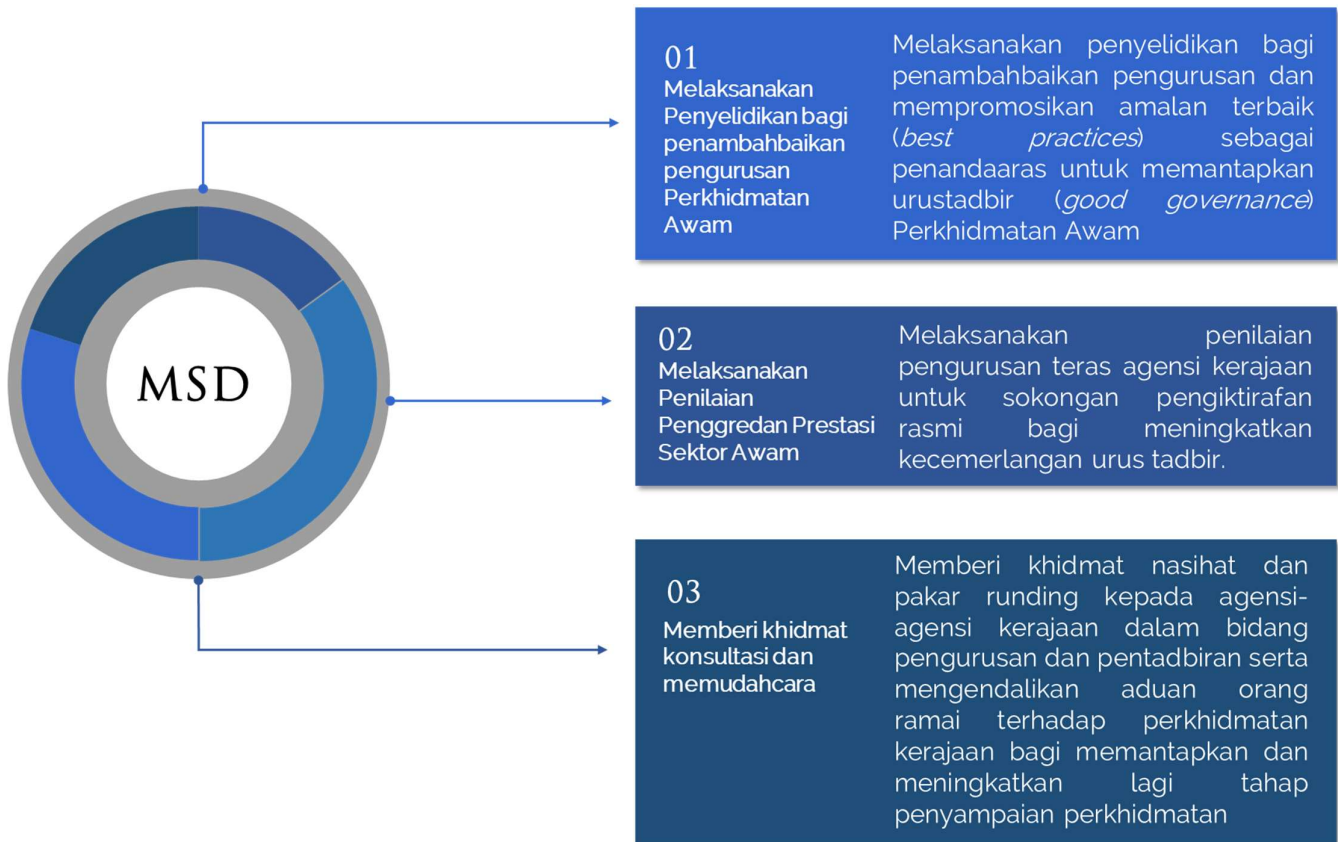
MANDAT MSD

03 Pemberian Perkhidmatan

- MEMORANDUM JPM BIL: (10)JPM/J/MSD/16 (21|07|1998)
 - Bertanggungjawab untuk memantau pelaksanaan TPOR di kementerian / jabatan kerajaan
 - Sebagai focal point bagi orang ramai menghadapi aduan mengenai perkhidmatan kerajaan
- MEMORANDUM JPM BIL: (10)JPM/J/MSD/16 (06|08|1998)
MSD bebas membuat lawatan ke agensi untuk memeriksa agensi yang diadu
- SURAT JPA BIL: JPA/14/MPK/20 Pt.1 (20|04|2000)
Maklumat kepada kementerian / jabatan untuk menyediakan MPK masing-masing
- SURAT KELILING JPM BIL: 9|2006 (21|02|2006)
Penggunaan tanda nama bagi pegawai / kakitangan kerajaan yang berurusan dengan orang ramai



Peranan MSD



Visi

Pemangkin Kecemerlangan
Penyampaian Perkhidmatan

Misi

Memudahkan Penambahbaikan
Penyampaian Perkhidmatan
Agensi-Agensi Kerajaan

Nilai-Nilai Utama

Integriti

Sentiasa mengamalkan sikap integriti yang tinggi dan profesional, patuh kepada arahan, peraturan dan undang-undang serta menjaga kerahsiaan maklumat kerajaan

Kualiti

Menekankan kualiti dalam penghasilan kerja bagi menenuhi ekspektasi pihak berkepentingan

Pemangkin Perubahan

Pemangkin perubahan kearah pembaikan dan kecemerlangan

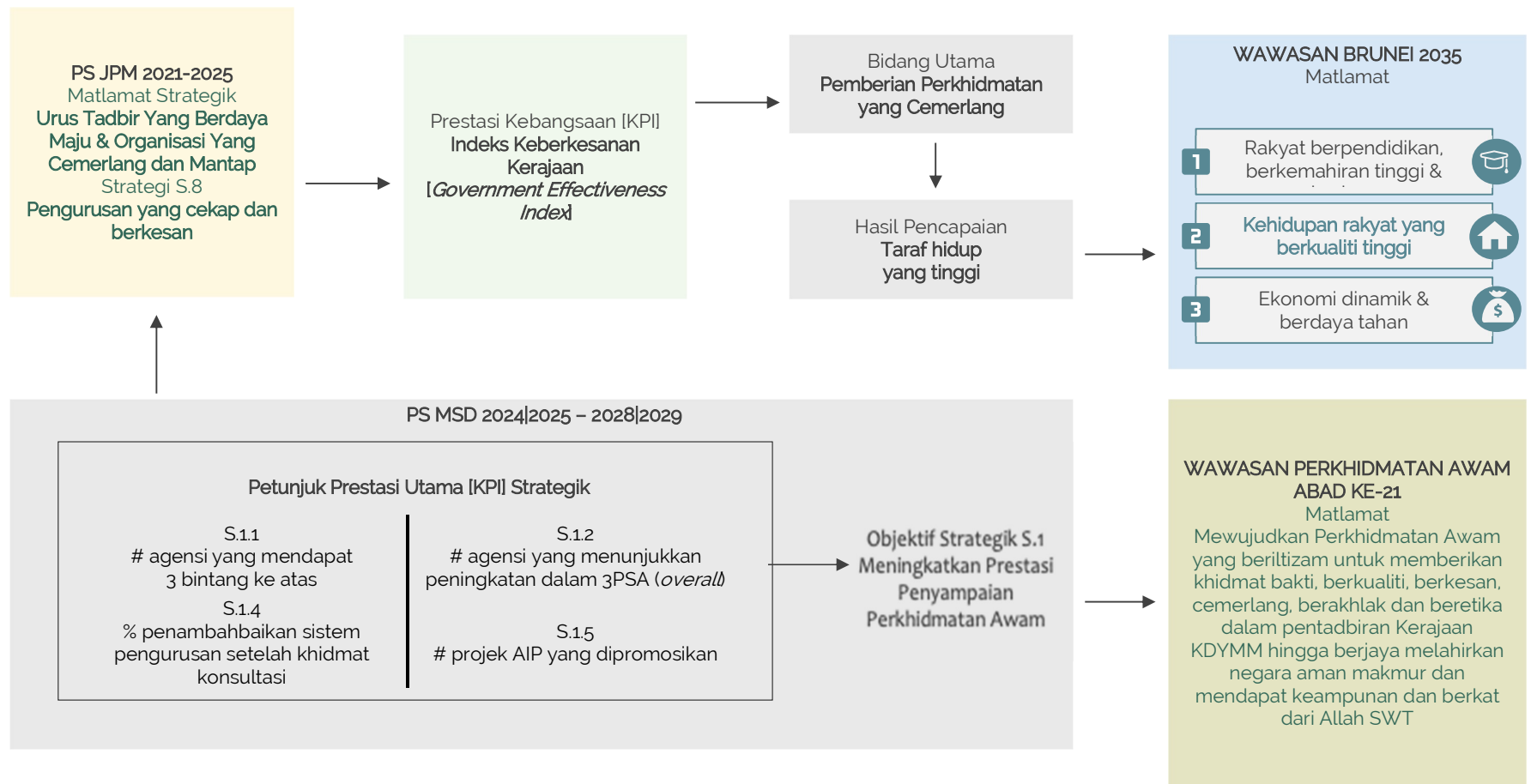
Pemedulian

Mengamalkan sikap prihatin dan mengambil berat terhadap keperluan pihak berkepentingan

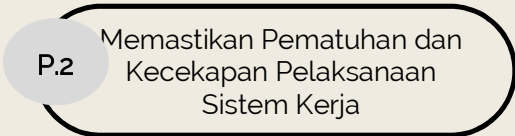
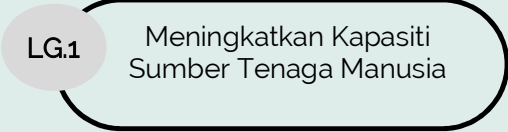
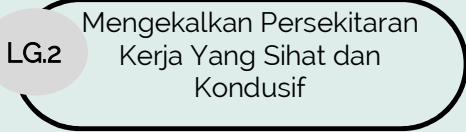


Kaitan

MSD ke arah Pencapaian Wawasan Brunei 2035 & Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21

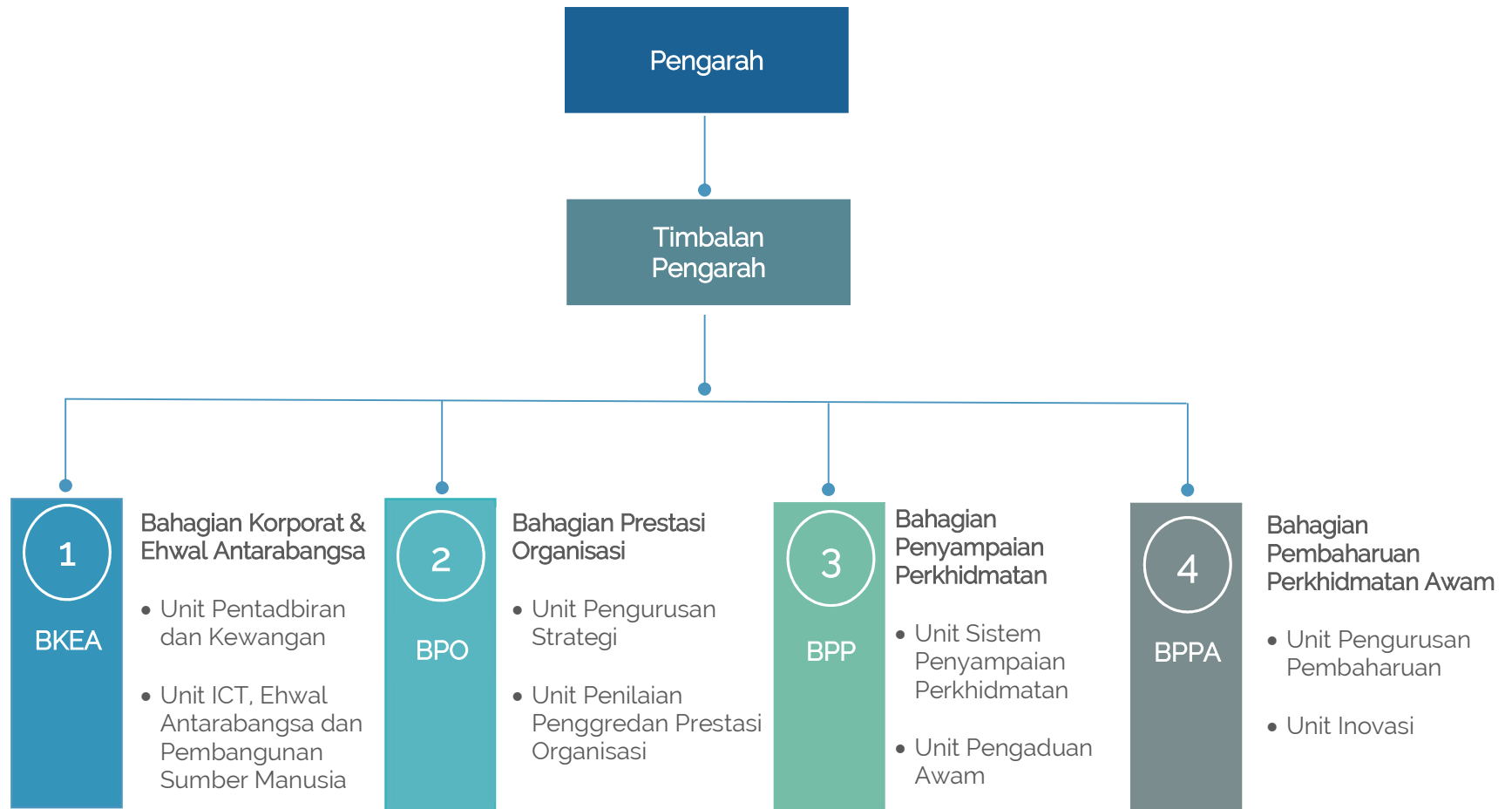


Peta Strategi

Visi	Pemangkin Kecemerlangan Penyampaian Perkhidmatan
Misi	Memudahcara Penambahbaikan Penyampaian Perkhidmatan Agensi-Agensi Kerajaan
Pihak Berkepentingan	
Proses Dalaman	 
Pembelajaran & Pembangunan	 
Kewangan	



Struktur Organisasi



Skop Kerja Bahagian

BAHAGIAN KORPORAT DAN EHWAL ANTARABANGSA [BKEA]

UPK UNIT PENTADBIRAN DAN KEWANGAN ▪ Pentadbiran • Mengurus dan mentadbir hal ehwal pegawai dan kakitangan • Memberikan perkhidmatan sokongan kepada bahagian-bahagian dalaman jabatan • Mengurus dan menyediakan perancangan dan pelaksanaan rancangan penggantian, kenaikan pangkat, pelantikan, penetapan jawatan, penempatan, pertukaran pegawai dan kakitangan • Menyediakan dan memastikan suasana kerja yang sihat, kondusif dan selamat bagi keselesaan pegawai dan kakitangan semasa menjalankan tugas seharian ▪ Pengurusan Kewangan • Menyediakan peruntukan kewangan (PPB) jabatan • Mengurus dan mentadbir peruntukan jabatan dengan teratur dan pada tahap optima • Memproses pembayaran-pembayaran perbelanjaan jabatan, pinjaman kereta/rumah, tuntutan elaun-elaun melalui sistem TAFIS dan SSM • Menyediakan laporan pemantauan perbelanjaan (laporan PPB) • Mengurus inventori serta pembelian / perbekalan alat tulis / keperluan jabatan	UIASM UNIT ICT, EHWAL ANTARABANGSA DAN PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA • Info Teknologi (ICT) ○ Merancang, melaksana dan memantau dan mengurus keperluan infrastruktur ICT bagi menyokong operasi harian jabatan ○ Memastikan semua kemudahan ICT yang disediakan sentiasa berada pada tahap yang optimal dan sedia untuk digunakan ○ Membangun, mengurus, menyelenggara dan mengemaskini laman web jabatan ○ Melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan prosedur keselamatan sistem maklumat jabatan ○ Menyelaras dan mengurus penyampaian dan penyaluran maklumat jabatan ○ Fokal bagi Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 ○ Bertindak selaku fokal bagi Perhubungan Awam. ▪ Ehwil Antarabangsa ○ Fokal ASEAN Cooperation on Civil Service Matters (ACCSM) bagi Brunei Darussalam ○ Mengendali dan menyelaras tugas-tugas berkaitan hal ehwal antarabangsa ▪ Pembangunan Sumber Manusia ○ Merancang, mengurus, menyelaras dan memantau: ➢ pembangunan latihan pegawai dan kakitangan jabatan ➢ kompetensi pegawai-pegawai jabatan ➢ Pencapaian 100 jam latihan pegawai dan kakitangan jabatan ▪ Mengurus dan menyelaras permintaan khidmat konsultasi daripada agensi-agensi kerajaan ▪ Melaksana penilaian 3PSA (Skop 3: Sumber Manusia)
--	---



Skop Kerja Bahagian

BAHAGIAN PRESTASI ORGANISASI [BPO]

UPS

UNIT PENGURUSAN STRATEGI

- Memantau dan menyelaras perlaksanaan PS MSD
 - Memantau, menganalisa data dan menyediakan Laporan Pencapaian KPI MSD
 - Memantau, menyelaras dan menganalisa pencapaian pelaksanaan program / aktiviti tahunan MSD
 - Menyelaras tugas-tugas urusetia bagi Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan MSD
- Memberikan khidmat konsultasi berkaitan PS & KPI (MSD & Agensi Kerajaan)
- Menyelaras (Fokal) KPI PPB MSD
 - Menyediakan KPI PPB setiap tahun kewangan
 - Memantau dan menyediakan Laporan Pencapaian KPI PPB setiap bulan
- Menyelaras (Fokal) MSD bagi persediaan Majlis Mesyuarat Negara (MMN)
- Melaksanakan penilaian 3PSA (Skop 1: Strategi dan Pelaksanaan)

UPPPO

UNIT PENILAIAN PENGREDAN PRESTASI ORGANISASI

- Menyelaras (Fokal) Penilaian Pengredan Prestasi Sektor Awam (3PSA) Melalui Penarafan Bintang:
 - Pelan dan program 3PSA
 - Fokal 3PSA
 - Bengkel dan *self assessment* 3PSA
 - Laporan Overviu Tahunan 3PSA
- Mengkaji *common issues* dalam perkhidmatan awam daripada dapatan 3PSA
- Memberi Khidmat Konsultasi berkaitan 3PSA
- Menyelaras tugas-tugas urusetia bagi penganugerahan sijil pengiktirafan 3PSA semasa sambutan Hari Perkhidmatan Awam
- Melaksanakan penilaian 3PSA (Skop 1: Strategi dan Pelaksanaan)

Skop Kerja Bahagian

BAHAGIAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN [BPP]

UPA

UNIT PENGADUAN AWAM

- Sebagai fokal bagi pengendalian aduan berhubung ketidakpuasan hati orang ramai terhadap penyampaian dan pemberian perkhidmatan Kerajaan
- Membuat penganalisan dan menyediakan Laporan Tahunan Pencapaian Pengendalian Aduan
- Melaksanakan kajian *common issues* yang dikenal pasti daripada aduan-aduan yang diterima
- Memberikan khidmat konsultasi (taklimat, bengkel dan khidmat nasihat) berkaitan sistem pengendalian aduan
- Membuat penilaian 3PSA (Skop 4: Pemedulian Pelanggan - Pengendalian Aduan)

USPP

UNIT SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

- Merancang dan mengendalikan pelaksanaan bidang-bidang utama seperti :
 - Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR)
 - Manual Prosedur Kerja (MPK)
 - Pemedulian (Kajian Kepuasan Hati Pelanggan)
 - Standard Minima Perkhidmatan Kaunter (SMPK)
 - Transformasi Sistem Kerja (TSK)
- Memberikan khidmat konsultasi (taklimat, bengkel dan khidmat nasihat) berkaitan TPOR, MPK, Pemedulian, SMPK dan TSK
- Memantau dan menyelaraskan pemantauan TPOR dan pencapaian Pemedulian agensi-agensi yang banyak berurusan dengan orang ramai
- Membuat penganalisan dan menyediakan Laporan Pencapaian TPOR dan Pemedulian agensi-agensi yang banyak berurusan dengan orang ramai
- Membuat penelitian dokumen TPOR & MPK agensi kerajaan
- Memantau pelaksanaan pelan tindakan agensi kerajaan yang telah diberikan khidmat konsultasi
- Membuat penilaian 3PSA (Skop 4: Pemedulian Pelanggan - TPOR & MPK / Interaksi Dengan Pelanggan)

Skop Kerja Bahagian

BAHAGIAN PEMBAHARUAN PERKHIDMATAN AWAM [BPPA]

UPP

UNIT PENGURUSAN PEMBAHARUAN

- Merancang dan mengendalikan, bidang-bidang utama mengenai pelaksanaan program / projek pembaharuan dan penambahbaikan (P&P) seperti pengurusan pembaharuan, pendekatan awam dan lain-lain
- Membuat penganalisan dan memantau pelaksanaan program / projek P&P
- Menyediakan khidmat konsultasi (taklimat, bengkel dan khidmat nasihat) serta menjadi fokus (sumber rujuk) mengenai pengurusan program / projek P&P
- Melaksanakan kajian dan penyelidikan berkaitan amalan-amalan terbaik pengurusan Perkhidmatan Awam
- Membuat Penilaian 3PSA (Skop 2: Dasar dan Pelaksanaan)

UI

UNIT INOVASI

- Merancang, menyelaraskan, melaksanakan dan memantau pelaksanaan serta memberikan konsultasi Anugerah Inovasi Perdana (AIP)
- Mempromosikan amalan terbaik (*best practices*) Inovasi dalam Perkhidmatan Awam
- Membuat penilaian 3PSA (Skop 2 : Dasar dan Pelaksanaan)

Sebarang pertanyaan mengenai panduan ini bolehlah dirujuk
kepada Jabatan Perkhidmatan Pengurusan melalui

Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri
Bangunan Bahirah
Jalan Menteri Besar
Bandar Seri Begawan BB3910



+673 2382064 | 5 | 6 [Tel]
+673 2382062 [Fax]



Info.msd@msd.gov.bn



www.msd.gov.bn



DITERBITKAN OLEH
JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
JABATAN PERDANA MENTERI
