كاريس قندوان ڤنلاين
ڤڠكزيدن ڤريستاسي سيكتور عوام
ملالوءي ڤنزفن بينتڠ

GARIS PANDUAN
PENILAIAN PENGGREDAN
PRESTASI SEKTOR AWAM [3PSA]
MELALUI PENARAFAN BINTANG

JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
JABATAN PERDANA MENTERI
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM

GARIS PANDUAN
PENILAIAN PENGGREDAN PRESTASI
SEKTOR AWAM [3PSA]
MELALUI PENARAFAN BINTANG



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

		Muka Surat
Prakata		6
1	Pengenalan	9
2	Objektif Garis Panduan	10
3	Konsep 3PSA	10
4	Model 3PSA	11
5	Strategi Pelaksanaan 3PSA	13
	a. Bengkel 3PSA	13
	b. Penilaian Kendiri [Self-Assessment]	13
	c. Penilaian Formal	15
	d. Semakan Pertengahan Penggal [Checkpoint]	15
	e. Penilaian Susulan	15
6	Proses Pelaksanaan 3PSA	16
	a. Persediaan	16
	b. Permakluman Penilaian [Notification]	18
	c. Mesyuarat Kemasukan [Entrance Meeting]	19
	d. Fieldwork	20
	e. Penyediaan Draf Laporan 3PSA	20
	f. Mesyuarat Akhir [Exit Meeting]	21

g. Rumusan Maklumbalas Agensi 21
h. Laporan Muktamad 21

7 Penarafan Bintang 22

8 Impak 3PSA 23

9 Penutup 23

Lampiran 1 | Ringkasan Senarai Semak

PRAKATA

Alhamdulillah, bersyukur kita kehadrat Allah Subhanahu Wata'ala kerana dengan izinNya jua Jabatan Perkhidmatan Pengurusan [MSD], Jabatan Perdana Menteri dapat memperkenalkan satu lagi program sebagai usaha berterusan jabatan ini untuk meningkatkan lagi keberkesanan dan kecemerlangan Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam.

Program Penggredan Prestasi Sektor Awam Melalui Penarafan Bintang [3PSA] merupakan kesinambungan kepada program MSD sebelum ini, iaitu Pengauditan Tekad Pemedulian Orang Ramai [TPOR] yang telah diperkenalkan pada tahun 2003. Melalui 3PSA, skop Pengauditan TPOR diperluaskan, iaitu bukan sahaja memfokus kepada hal berkaitan pemedulian pelanggan tetapi akan juga menilai perancangan strategik, dasar dan pelaksanaan serta sumber tenaga manusia.

3PSA dapat dijadikan sebagai instrumen dalam mengukur tahap prestasi agensi kerajaan dan sekaligus membolehkan pengiktirafan atau penghargaan (melalui penarafan bintang) kepada kementerian atau jabatan kerajaan yang jelas telah berusaha dan berjaya melaksanakan urus tadbir yang terbaik. Ini setentunya akan menjana impak yang positif terhadap prestasi, produktiviti dan kualiti penyampaian perkhidmatan agensi-agensi tersebut.

Perolehan 3PSA terutamanya amalan-amalan terbaik boleh dikongsikan dan dijadikan penandaarasan [benchmark] kepada agensi-agensi lain. Ianya memandu Perkhidmatan Awam supaya lebih efisen dan berkualiti seperti yang dihasratkan oleh Kebawah Duli Yang Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam melalui titah-titah baginda. Penambahbaikan terhadap perkhidmatan awam melalui penemuan dan cadangan penambahbaikan 3PSA juga akan dapat mencapai hasrat Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 dan Wawasan Brunei 2035 untuk menjadikan perkhidmatan awam yang cekap, berkesan, produktif dan berkualiti.

Bagi memberikan kefahaman dan kemudahan rujukan tentang pelaksanaan 3PSA, satu garis panduan telah dihasilkan oleh MSD. Garis panduan ini antara lain mengandungi pengertian dan objektif 3PSA, skop dan wajaran, serta proses pelaksanaan 3PSA. Buku ini dapat membantu kementerian dan jabatan kerajaan membuat persediaan awal yang bersesuaian bagi melicinkan tugas berkaitan 3PSA. Di samping itu, agensi-agensi kerajaan khususnya yang banyak berurusan dengan orang ramai digalakkan untuk melaksanakan penilaian sendiri [self-assessment]. Kaedah pelaksanaan 3PSA secara self-assessment juga disertakan di dalam buku ini.

Akhir kata, pengenalan 3PSA diharapkan akan dapat membantu agensi kerajaan menuju ke arah kecemerlangan organisasi.

PENGARAH
JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
JABATAN PERDANA MENTERI
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM

3PSA
PROGRAM PENGGREDAN PRESTASI
SEKTOR AWAM MELALUI PENARAFAN BINTANG

1. PENGENALAN

1.1. Jabatan Perkhidmatan Pengurusan [MSD] telah memperkenalkan Pengauditan TPOR pada tahun 2003 yang memfokuskan kepada pelaksanaan serta pencapaian TPOR dan MPK, termasuk menilai Standard Minima Perkhidmatan Kaunter. Bagaimanapun, pengauditan ini terhad kepada prestasi pemberian perkhidmatan dan belum dapat menilai prestasi organisasi Perkhidmatan Awam secara keseluruhannya. Berikutan itu, fokus / skop pengauditan telah ditambahbaik dan diperluaskan untuk mendapatkan penilaian yang lebih komprehensif dan berkesan dikenali sebagai Program Penggredan Prestasi Sektor Awam [3PSA] melalui Penarafan Bintang.

1.2. Pelaksanaan 3PSA juga adalah sebagai mendokong titah Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam sempena Hari Perkhidmatan Awam kali ke-21 pada 27 November 2014 :

> *"Beta juga mengalu-alukan usaha Jabatan Perkhidmatan Pengurusan yang sedang giat menjalankan pengauditan pengurusan, bukan sahaja bagi mengetahui kekuatan dan kelemahan pengurusan dalam perkhidmatan awam tetapi juga untuk memberikan taraf bintang kepada pengurusan yang memenuhi kriteria-kriteria pengiktirafan. Skop pengauditan ini mencakupi Tekad Pemedulian Orang Ramai, TPOR, Manual Pengurusan Kerja, MPK, rancangan strategik, program pembaharuan pembaikan serta pengurusan pelanggan."*

1.3. 3PSA juga dilaksanakan atas saranan Yang Mulia Dato Paduka Haji Abdul Wahab bin Juned, Timbalan Menteri di Jabatan Perdana Menteri di Majlis Penutup Program Pembangunan Eksekutif bagi Pegawai-Pegawai Kanan Kerajaan kali ke-7 pada 28 Syaaban 1433 / 18 Julai 2012 :

> *"MSD akan menambah skop pengauditan untuk juga memfokus kepada pencapaian pelaksanaan agensi-agensi kerajaan di dalam pengurusan organisasi, hubungan pelanggan dan pelaksanaan dasar, projek dan program sejauh mana ia tidak bercanggah dengan pengauditan yang dijalankan oleh pihak-pihak lain. Pengauditan ini akan menggunakan sistem yang membolehkan perbandingan untuk tujuan penyukatan bagi peningkatan."*

2. OBJEKTIF GARIS PANDUAN

2.1 Bagi membolehkan 3PSA dilaksanakan dengan cekap dan berkesan, garis panduan ini disediakan dengan harapan akan dapat membantu kementerian / jabatan dalam :

a. Memahami konsep dan proses pelaksanaan 3PSA dengan lebih mudah dan menjadikannya sebagai bahan rujukan;
b. Melaksanakan persediaan awal yang bersesuaian serta memastikan kelancaran tugas-tugas berkaitan 3PSA; dan
c. Menjadikannya sebagai bahan rujukan kepada agensi kerajaan yang berhasrat untuk melaksanakan penilaian kendiri [*self-assessment*].

3. KONSEP 3PSA

3.1 Pengertian

3PSA merupakan sistem penilaian yang dihasratkan akan dapat memberikan pengiktirafan / penghargaan kepada kementerian dan jabatan kerajaan yang telah berusaha ke arah peningkatan kecekapan, keberkesanan, prestasi dan kualiti penyampaian perkhidmatan. Pengiktirafan/ penghargaan ini merupakan salah satu ciri penting dalam menggalakkan usaha-usaha penambahbaikan dan pembaharuan yang berterusan dalam Perkhidmatan Awam. Inisiatif ini juga dihasratkan akan dapat memberi dorongan dan motivasi di kalangan agensi kerajaan khasnya dan warga perkhidmatan awam amnya ke arah mencapai matlamat Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 dan Wawasan Brunei 2035.

3.2 Objektif 3PSA

a. Menilai dan mengukur prestasi setiap agensi kerajaan ke arah memastikan penyampaian perkhidmatan berada di tahap yang cemerlang;
b. Menggalakkan persaingan yang sihat di kalangan agensi kerajaan dalam amalan pengurusan organisasi dan penyampaian perkhidmatan yang lebih cekap dan berkesan;
c. Meningkatkan kesedaran mengenai kepentingan untuk meningkatkan prestasi dan kualiti kerja di kalangan pegawai dan kakitangan Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam;
d. Membantu dalam memberkesankan lagi usaha-usaha penambahbaikan dan pembaharuan yang telah/sedang/akan dilaksanakan dalam Perkhidmatan Awam;
e. Memberi promosi yang meluas mengenai dasar, strategi, mekanisme dan amalan terbaik yang dapat dijadikan sebagai tanda aras *[benchmark]*

dalam Perkhidmatan Awam serta pengurusan prestasi dan kualiti yang telah membawa kejayaan kepada organisasi; dan

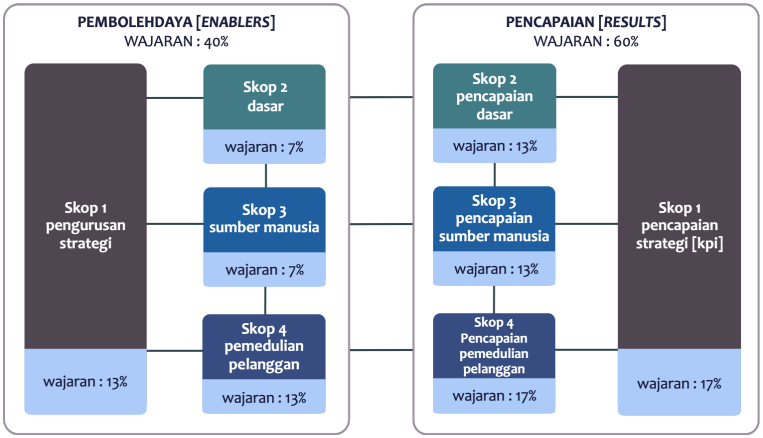
f. Memberi penghargaan dan pengiktirafan secara formal kepada agensi kerajaan yang telah menunjukkan tahap tadbir urus yang terbaik *[good governance]* serta sentiasa meningkatkan kualiti perkhidmatan yang unggul.

4. MODEL 3PSA

4.1 3PSA akan menilai dan mengukur prestasi agensi-agensi kerajaan yang meliputi penilaian terhadap perkara-perkara yang berkaitan dengan pengurusan teras / utama *[core business]* kepada sesebuah agensi, iaitu:-

a. Strategi dan Pelaksanaan;
b. Dasar dan Pelaksanaan;
c. Sumber Manusia; dan
d. Pemedulian Pelanggan.

4.2 Wajaran *[weightage]* dan pemarkahan dibahagikan mengikut dua dimensi penilaian, iaitu pembolehdaya [*enablers*] dan pencapaian [*results*] [Rajah 1]. 40% daripada jumlah keseluruhan diberikan kepada penilaian ke atas dimensi pembolehdaya *[enablers]*, manakala 60% lagi akan diberikan kepada penilaian ke atas dimensi pencapaian *[results].* Pembahagian wajaran *[weightage]* kemudian dipecahkan mengikut skop yang membawa jumlah keseluruhan 100%.



Rajah 1: Skop dan Wajaran 3PSA

Nota : Sebarang penambahan/perubahan pada skop 3PSA akan dimaklumkan oleh MSD dari semasa ke semasa.

4.3 Skop-skop penilaian ini juga selari dengan Titah Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam semasa Sambutan Hari Perkhidmatan Awam Ke-22 pada 24hb. November 2015 :

"Selaku tulang belakang Kerajaan, warga perkhidmatan awam berperanan besar untuk memperkemas dan memperlicin urus tadbir negara. Salah satu faktor ke arah itu, ialah dengan mengukuhkan kepimpinan. Dalam konteks perkhidmatan awam, kepimpinan adalah sangat penting di samping kemahiran.

Pemimpin yang berkualiti bukan saja ***MEMPUNYAI WAWASAN DAN HALA TUJU YANG JELAS****, tetapi juga mempunyai kerajinan dan kesungguhan untuk* ***MELAKUKAN APA SAJA PEMBAIKAN ATAU PEMBAHARUAN YANG PERLU****. Mereka sanggup turun padang untuk melihat apa-apa yang perlu ditangani dan diperbaiki. Inilah sifat pemimpin atau pegawai yang bagus.*

Kejayaan pemimpin atau pegawai dapat diukur dari cara mereka ***MENANGANI TUGAS DAN MEMBIMBING ORANG-ORANG DI BAWAH MEREKA****. Ini sangat penting, bagi memastikan segala rancangan dan matlamat dapat dicapai dengan sempurna.*

Dalam aktiviti perekonomian umpamanya, warga perkhidmatan awam sangat ***PERLU MEMAHAMI KEPERLUAN ORANG RAMAI****, terutama para usahawan dan pelabur. Mereka ini sentiasa berhajatkan layanan dan pimpinan terbaik, sempurna dan cepat. Jika kita gagal, bererti ini adalah kegagalan kerajaan."*

4.4 Manakala, pecahan skop penilaian adalah seperti di Rajah 2.



Rajah 2: Ringkasan Pecahan Skop Penilaian

5. STRATEGI PELAKSANAAN 3PSA

5.1 Beberapa strategi telah diaturkan dalam melaksanakan 3PSA ini, seperti keterangan berikut:-

a. Bengkel 3PSA

Sebelum MSD melaksanakan penilaian formal, bengkel 3PSA akan diberikan kepada agensi-agensi kerajaan yang dikenalpasti. Bengkel berkenaan akan dijalankan selama lima (5) hari bertujuan untuk memperkenalkan serta memberi kefahaman kepada agensi-agensi kerajaan mengenai konsep 3PSA, proses penilaian, perkara-perkara yang akan dinilai, tatacara penilaian dan penyediaan laporan. Sejurus selepas bengkel tersebut, peserta bengkel akan menjalankan Penilaian Kendiri *[self-assessment]* di agensi masing-masing.

b. Penilaian Kendiri *[Self-Assessment]*

Agensi-agensi kerajaan khususnya yang banyak berurusan dengan orang ramai digalakkan untuk melaksanakan penilaian kendiri *[self-assessment*] 3PSA. *Self-assessment* ini dapat membantu agensi berkenaan dalam :

i. Mengenal pasti perkara-perkara yang memerlukan penambahbaikan dalam pentadbiran / pengurusan agensi masing-masing. Melaluinya juga, agensi berkenaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan agensi sendiri;
ii. Memperbaiki / menambah nilai pentadbiran / pengurusan agensi berkenaan bagi menampung sebarang kekurangan / kelemahan yang dikenal pasti; dan
iii. Mengongsikan kekuatan yang dikenal pasti untuk dipraktikkan di agensi-agensi lain.

Proses pelaksanaan *Self-Assessment* 3PSA adalah seperti berikut:

i. Persediaan :
   - Pelantikan kumpulan pegawai penilai; dan
   - Pelan dan Program 3PSA.

ii. Permakluman Penilaian :
   Memaklumkan pihak pengurusan melalui memorandum / minit [permakluman penilaian] iaitu **30 hari** [waktu bekerja] sebelum mesyuarat kemasukan [*entrance meeting]* diadakan.

iii. Mesyuarat Kemasukan *[entrance meeting]*
Mesyuarat ini diadakan adalah sebagai pengenalan secara rasmi menandakan Penilaian 3PSA bermula dan diadakan di antara pihak pengurusan dan kumpulan pegawai penilai agensi.

iv. *Fieldwork*
Fieldwork melibatkan interaksi antara kumpulan pegawai penilai, pegawai sumber dan pegawai-pegawai berkenaan, serta persampelan yang berjalan dalam tempoh tidak melebihi **10 hari** [waktu bekerja].

v. Penyediaan Draf Laporan 3PSA
- Disediakan oleh kumpulan pegawai penilai agensi; dan
- Laporan dihadapkan kepada pihak pengurusan semasa Mesyuarat Akhir [*exit meetiing*] diadakan.

vi. Mesyuarat Akhir *[exit meeting*]:
- Mesyuarat diadakan di antara pihak pengurusan dan kumpulan pegawai penilai agensi.
- Tujuan mesyuarat ini diadakan adalah untuk:-
  - menerangkan penemuan-penemuan yang diperolehi oleh Kumpulan Pegawai Penilai;
  - membincangkan cadangan tindakan pembaikan bagi kelemahan-kelemahan yang telah dikenalpasti;
  - mendapatkan respon daripada pihak pengurusan terhadap penemuan yang diperolehi dan cadangan tindakan pembaikan yang dikemukakan oleh kumpulan pegawai penilai;
  - memastikan yang kumpulan pegawai penilai mendapatkan semua maklumat/bukti yang relevan/berkaitan semasa pemeriksaan dijalankan; dan
  - mendapatkan persetujuan terhadap tarikh melaksanakan tindakan pembaikan.

vii. Rumusan Maklum balas Agensi
Pihak pengurusan agensi perlu mengembalikan maklumbalas rumusan agensi kepada kumpulan pegawai penilai agensi **90 hari** setelah Draf Laporan 3PSA diterima (selepas *exit meeting*).

viii. Laporan Muktamad 3PSA:
- Disediakan oleh kumpulan pegawai penilai agensi; dan
- Laporan dihadapkan kepada Setiausaha Tetap agensi berkenaan untuk makluman dan salinannya dihadapkan ke MSD.

Penerangan lengkap pelaksanaan proses penilaian seperti yang diterangkan di para 6.

c. Penilaian Formal 3PSA

MSD akan menjalankan penilaian formal kepada agensi-agensi yang telah mengikuti Bengkel 3PSA dalam tempoh diantara **satu (1) tahun hingga dua (2) tahun** selepas bengkel dan *self-assessment* dilaksanakan oleh agensi-agensi yang berkenaan.

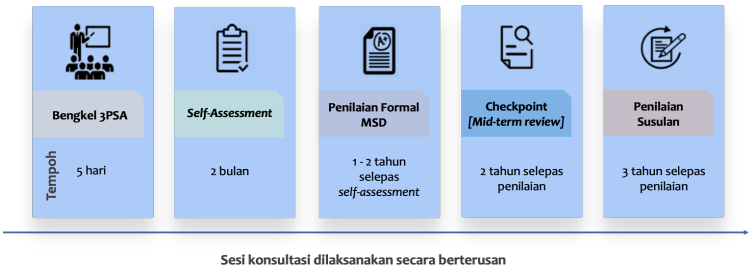
d. Semakan Pertengahan Penggal *[Checkpoint]* 3PSA

MSD akan menjalankan *checkpoint* pada tahun kedua selepas penilaian formal 3PSA dijalankan, bertujuan bagi mengetahui status pelaksanaan cadangan penambahbaikan yang telah dicadangkan oleh MSD semasa penilaian formal 3PSA dan dipersetujui oleh agensi yang dinilai untuk dilaksanakan pada tempoh yang telah ditetapkan oleh agensi yang dinilai.

e. Penilaian Susulan

Penarafan bintang yang dianugerahkan kepada agensi kerajaan yang berkenaan akan hanya sah *[valid]* selama tiga **[3] tahun** sahaja. Manakala, penilaian susulan akan dilaksanakan selepas tempoh tersebut berakhir. Pendekatan sedemikian akan memberi peluang kepada agensi-agensi yang memperolehi penarafan bintang yang rendah untuk dapat memperbaiki prestasi dan pencapaian mereka.

Rajah 3: Strategi Pelaksanaan 3P



6. PROSES PELAKSANAAN 3PSA

6.1 Pelaksanaan 3PSA melibatkan beberapa proses berikut:

BIL	PROSES	TINDAKAN
a.	Persediaan	i. MSD akan mengenal pasti dan menetapkan beberapa agensi yang hendak dinilai sebelum 3PSA dilaksanakan pada tahun berkenaan, ii. Pelantikan Kumpulan Pegawai Penilai • Beberapa kumpulan pegawai penilai akan dilantik bagi melaksanakan 3PSA di agensi-agensi yang telah dipilih. • Setiap kumpulan perlu ada seorang ketua, seorang pegawai fokal dan beberapa orang ahli. • Ketua Kumpulan → Seorang pegawai dalam tanggagaji B3 atau B2/B2.EB3. → Peranan : : Menerangkan pengenalan, objektif, skop penilaian, proses dan sebagainya berkaitan 3PSA kepada agensi yang dinilai; : Melaksanakan penilaian terhadap agensi yang dinilai berdasarkan Senarai Semak 3PSA; : Memastikan pelaksanaan 3PSA berjalan dengan lancar; : Melaporkan dari semasa ke semasa perkembangan 3PSA di agensi yang dinilai (jika perlu) kepada pihak pengurusan MSD; dan : Menyediakan draf laporan dan laporan muktamad 3PSA.

BIL	PROSES	TINDAKAN
		• Pegawai Fokal → Seorang pegawai dalam jawatan B2 / B2.EB3 atau C3. → Peranan : : Menyediakan program 3PSA di agensi yang akan dinilai bagi kumpulannya; : Menyediakan persuratan/memorandum pemakluman *[notification]* penilaian ke agensi yang akan dinilai; : Bertindak selaku pegawai penghubung dengan agensi yang akan dinilai / pegawai sumber di agensi yang dinilai; : Menyediakan jadual sepanjang *fieldwork*; : Melaksanakan penilaian terhadap agensi yang dinilai berdasarkan Senarai Semak 3PSA; : Mengumpul dan memastikan semua dokumen yang diperlukan oleh Kumpulan Pegawai Penilai sebagai bukti / eviden diserahkan oleh pegawai sumber di agensi yang dinilai sebelum *fieldwork* berakhir; : Mengumpul dan memastikan setiap ahli melengkapkan dan menghadapkan borang senarai semak 3PSA sebelum/pada tarikh yang telah ditetapkan; dan : Menyerahkan bahan 3PSA yang dikumpul kepada ketua kumpulan. • Ahli → Sekurang-kurangnya dua (2) orang ahli kumpulan dilantik bagi menilai setiap skop Strategi & Pelaksanaan, Dasar & Pelaksanaan dan Sumber Manusia.

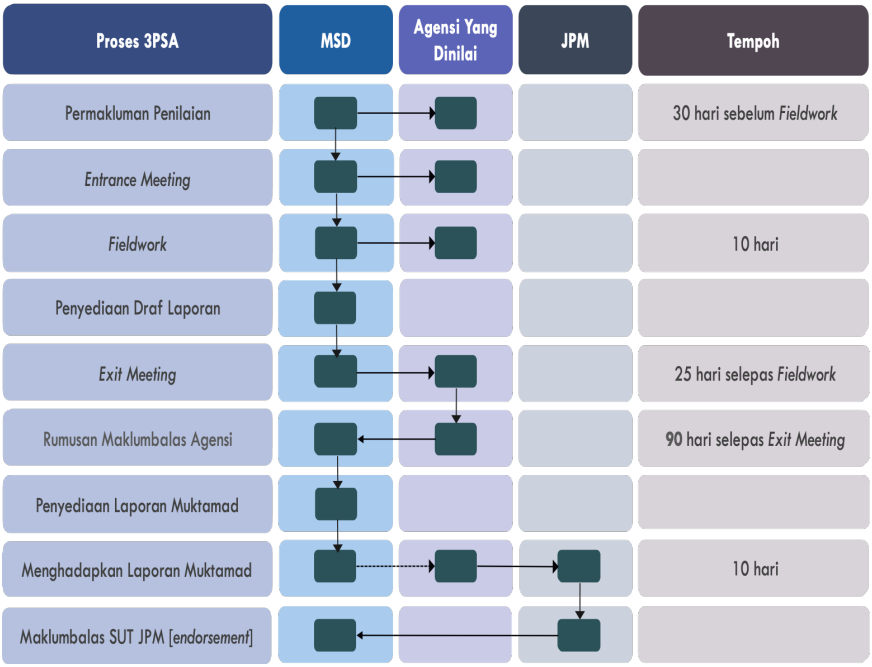
BIL	PROSES	TINDAKAN
		→ Sekurang-kurangnya tiga (3) orang ahli kumpulan dilantik bagi menilai skop Pemedulian Pelanggan. → Peranan : : Melaksanakan penilaian terhadap agensi yang dinilai berdasarkan Senarai Semak 3PSA; : Mencatat segala penemuan semasa *fieldwork* untuk dimasukkan ke dalam Senarai Semak 3PSA; : Mengisi dengan lengkap Senarai Semak 3PSA berserta eviden (jika perlu) dan menghadapkannya kepada pegawai fokal sebelum / pada tarikh yang ditetapkan; dan : Bekerjasama dan membantu ahli kumpulan lain semasa *fieldwork* (jika diperlukan). iii. Pelan dan Program 3PSA • Pelan 3PSA perlu disediakan setelah agensi yang hendak dinilai telah ditetapkan dan Kumpulan Pegawai Penilai dilantik. Pelan ini menyenaraikan agensi-agensi yang akan dinilai serta cadangan tarikh *fieldwork* bermula dan berakhir, ketua kumpulan, pegawai fokal dan ahli kumpulan bagi setiap agensi yang akan dinilai. • Program 3PSA disediakan oleh pegawai fokal bagi setiap kumpulan. Ianya menyenaraikan cadangan tarikh pelaksanaan bagi setiap aktiviti yang terlibat dalam proses pelaksanaan 3PSA.
b.	Permakluman Penilaian *[notification]*	i. Memaklumkan agensi yang akan dinilai melalui surat/memorandum [permakluman penilaian] iaitu **30 hari** (waktu bekerja) sebelum mesyuarat kemasukan [*entrance meeting*] diadakan. ii. Antara perkara yang akan dimaklumkan / dikehendaki seperti berikut :

BIL	PROSES	TINDAKAN
		• Tarikh fieldwork 3PSA bermula dan berakhir; • Tarikh dan waktu Mesyuarat Kemasukan (*entrance meeting*); • Keperluan bagi agensi yang akan dinilai untuk melantik pegawai sumber *[resource person]* yang berpengetahuan tentang hal ehwal kementerian / jabatan yang dinilai, sekurang-kurangnya diperingkat pegawai B2; • Dokumen-dokumen berkaitan skop-skop penilaian yang perlu dihadapkan ke MSD sebelum *fieldwork* bermula; • Menyediakan satu tempat bersesuaian untuk pegawai penilai menjalankan penilaian; • Senarai pegawai dari kementerian / jabatan yang dinilai yang akan menghadiri Mesyuarat Kemasukan *(entrance meeting)*. • Senarai pegawai dari MSD yang akan menghadiri Mesyuarat Kemasukan (*entrance meeting)* termasuk senarai kumpulan pegawai penilai yang akan melaksanakan penilaian; dan • Senarai KPI, Program Pembaharuan & Penambahbaikan dan Perkhidmatan yang telah dinilai pada Penilaian sebelumnya (bagi Penilaian Susulan sahaja). iii. Sebagai makluman dan persediaan awal bagi agensi yang akan dinilai, ringkasan senarai semak 3PSA yang menyenaraikan kriteria penilaian bagi setiap skop (Lampiran 1) akan disertakan bersama surat/memorandum permakluman.
c.	Mesyuarat Kemasukan *[entrance meeting]*	Sebelum proses 3PSA dimulakan, satu mesyuarat *(entrance meeting)* akan diadakan di antara pihak MSD dan agensi yang nilai yang bertujuan antaranya adalah untuk menerangkan objektif, skop penilaian, proses 3PSA, kumpulan pegawai penilai dan jadual penilaian. Mesyuarat ini juga secara rasmi menandakan Penilaian 3PSA bermula.

BIL	PROSES	TINDAKAN
d.	*Fieldwork*	i. *Fieldwork* melibatkan interaksi antara kumpulan pegawai penilai, pegawai sumber dan pegawai-pegawai berkenaan, serta persampelan yang berjalan dalam tempoh tidak melebihi **10 hari** (waktu bekerja). ii. Maklumat yang diperolehi melalui interaksi dan persampelan akan dicatat / direkod ke dalam borang senarai semak 3PSA dan akan dijadikan sebagai sebahagian daripada laporan yang akan dihadapkan ke agensi yang dinilai bersama Draf Laporan 3PSA semasa Mesyuarat Akhir (*exit meeting).* iii. Berdasarkan kenyataan yang diberikan oleh pegawai sumber/pegawai yang ditemuduga, pegawai penilai akan : • Mencatat kenyataan pada borang senarai semak; • Meneliti bukti (eviden) yang diberikan sehingga berpuas hati; • Mengisi kenyataan di ruang 'catatan' di borang senarai semak jika tidak berpuas hati dengan kenyataan atau bukti (eviden) yang diberikan; dan • Membuat *'sampling'* mengikut skop yang telah ditentukan.
e.	Penyediaan draf Laporan 3PSA	i. Draf laporan 3PSA akan dihadapkan ke agensi yang dinilai **25 hari** (waktu bekerja) selepas *fieldwork* berakhir iaitu semasa mesyuarat akhir (*exit meeting*.) ii. Ianya menyenaraikan antaranya maklumat agensi yang dinilai, skop penilaian dan objektif, penemuan/dapatan penilaian, cadangan penambahbaikan, pencapaian prestasi agensi yang dinilai dan lain-lain.

BIL	PROSES	TINDAKAN
f.	Mesyuarat ~~A~~khir *(exit meeting)*	i. Mesyuarat *akhir (exit meeting)* akan diadakan di antara pihak pengurusan MSD dan agensi yang dinilai (**25 har**i setelah tamat *fieldwork*) yang bertujuan untuk menyampaikan dan membincangkan perkara-perkara berikut : • Penemuan/dapatan penilaian; • Cadangan penambahbaikan; dan • Mendapatkan persetujuan dari agensi yang dinilai terhadap penemuan dan cadangan penambahbaikan serta tarikh pelaksanaan cadangan penambahbaikan. ii. Draf Laporan 3PSA akan dihadapkan semasa Mesyuarat Akhir (e*xit meeting)* diadakan.
g.	Maklumbalas 'Rumusan Persetujuan Agensi Yang Dinilai'	Agensi yang dinilai perlu mengembalikan maklumbalas Borang 'Rumusan Maklum Balas Agensi' ke MSD **90 hari** (waktu bekerja) setelah Draf Laporan 3PSA diterima [dihadapkan semasa *exit meeting*]. Borang ini menyenaraikan antaranya : i. Penemuan dan cadangan penambahbaikan yang dikemukakan oleh Kumpulan Pegawai Penilai MSD; dan ii. Maklum balas agensi yang dinilai terhadap sebab kegagalan / tidak dilaksanakan *[rootcause]* dan tindakan yang akan diambil oleh agensi bagi melaksanakan cadangan penambahbaikan beserta tarikh pelaksanaannya.
h.	Laporan Muktamad 3PSA	i. Disediakan oleh Kumpulan Pegawai Penilai setelah menerima maklumbalas dari agensi yang dinilai. ii. Penyediaannya dalam tempoh **6 hari** dan akan dihadapkan kepada: • Setiausaha Tetap Jabatan Perdana Menteri untuk pengesahan *[endorsement];* dan • Agensi yang dinilai dan salinannya dihadapkan kepada Setiausaha Tetap kementerian agensi yang dinilai.

Proses dan tempoh pelaksanaan 3PSA seperti di Rajah 4.



Rajah 4: Proses dan Tempoh 3PSA

6.2 Borang-borang 3PSA

a. Beberapa borang telah disediakan bagi memudahkan Kumpulan Pegawai Penilai melaksanakan aktiviti-aktiviti dalam pelaksanaan 3PSA.

7. PENARAFAN BINTANG

7.1 Penarafan bintang yang akan diberikan adalah hasil daripada wajaran *[weightage]* yang telah diperolehi melalui penilaian yang dilaksanakan seperti di para 6.1. Jumlah markah yang diperolehi bagi penetapan penggredan prestasi melalui penarafan bintang *[star rating]* seperti di Jadual 1.

Taraf Bintang	Markah	Tahap Pencapaian
★★★★★	91% - 100%	Cemerlang
★★★★	76% - 90%	Sangat Baik
★★★	61% - 75%	Baik
★★	46% - 60%	Memuaskan
★	45% ke bawah	Memerlukan Pembaikan

Jadual 1. Penetapan jumlah markah bagi penarafan bintang

7.2 Pengesahan 3PSA
Hasil / penemuan Kumpulan Pegawai Penilai akan dimaklumkan kepada pihak Jabatan Perdana Menteri bagi mendapatkan maklumbalas dan pengesahan untuk tujuan penganugerahan bintang ke atas agensi-agensi kerajaan berkenaan.

8. IMPAK 3PSA

8.1 Di antara impak pelaksanaan 3PSA ini adalah :

a. Menanam dan menggalakkan budaya persaingan yang sihat di kalangan agensi kerajaan;
b. Meningkatkan motivasi di kalangan warga Perkhidmatan Awam dan dapat membantu ke arah meningkatkan prestasi, produktiviti dan kualiti organisasi;
c. Menggalakkan sikap saling mempercayai dalam perkongsian maklumat;
d. Mewujudkan kesedaran dan akauntabiliti dalam melaksanakan tugas-tugas yang diamanahkan dengan baik dan teratur;
e. Mengenalpasti sejauh mana pihak pengurusan memainkan peranannya sebagai pemimpin dalam organisasi; dan
f. Mewujudkan dan mengalakkan persekitaran kerja secara berpasukan.

9. PENUTUP

9.1 Pelaksanaan 3PSA merupakan antara strategi yang diperkenalkan oleh Jabatan Perkhidmatan Pengurusan (MSD), Jabatan Perdana Menteri untuk

memastikan Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam cekap, berkesan, produktif dan berkualiti.

9.2 Pengenalan 3PSA ini diharapkan akan dapat berfungsi sebagai mekanisme untuk menilai tahap prestasi dan kualiti Perkhidmatan Awam keseluruhannya.

9.3 Bagi jangka panjang, penarafan bintang juga berkemungkinan akan membuka peluang bagi agensi Kerajaan Negara Brunei Darussalam untuk bersaing dan mendapat pengiktirafan di peringkat antarabangsa.

9.4 Di samping meningkatkan imej positif yang dapat dijadikan *benchmark* atau *platform* ke arah meningkatkan prestasi untuk mencapai *index* peringkat serantau dan di peringkat antarabangsa seperti *Government Effectiveness Index, Accountability Index* dan *Integrity Index.*

LAMPIRAN 1

RINGKASAN
SENARAI SEMAK PENILAIAN PENGGREDAN PRESTASI SEKTOR AWAM [3PSA] MELALUI PENARAFAN BINTANG

PEMBOLEHDAYA [*ENABLERS*]		PENCAPAIAN [*RESULTS*]
SKOP 1. STRATEGI & PELAKSANAAN		
E 1.1 PENYEDIAAN		
1	a. Penyediaan Perancangan Strategik (PS)	
	b. Penyediaan Pelan Tindakan Tahunan / Rancangan Kerja jabatan mendokong peranan dan strategi jabatan / kementerian	
	c. Pensejajaran PS dengan Wawasan Brunei 2035	
	d. Ciri-ciri PS • Visi Organisasi • Misi Organisasi • Struktur Organisasi • Peta Strategi • Peranan Agensi	
2	Petunjuk Prestasi Utama (KPI)	
	i. Penyediaan KPI	
	ii. *Key Performance Indicators* (KPI) memenuhi kriteria *SMART [Specific, Measurable, Achievable, Realistic* dan *Time Limit]*	
E 1.2 PELAKSANAAN		
3	a. Dokumentasi PS dan KPI	
	b. Pembarigaan PS kepada semua pegawai dan kakitangan	
	c. Pemberigaan ciri-ciri PS kepada pihak-pihak berkepentingan [*stakeholders*]	
4	a. Penurunan (*cascade*) KPI organisasi ke peringkat : • Bahagian / Divisyen • Unit / Kumpulan (*team*) • Individu	
E 1.3 PEMANTAUAN		
5	a. Fokal bagi memantau hal berkaitan PS dan KPI	
	b. *Avenue* untuk membincangkan perkembangan / pemantauan PS dan / atau KPI	
	c. Pengkalan Data *(Database) / template*) khusus yang digunapakai dalam memantau pengurusan semua KPI jabatan seperti aplikasi perisian, dsb	
	d. Pemantauan KPI jabatan (pelaksanaan dan kekerapan pemantauan)	
E 1.4 PENILAIAN		
6	Penyediaan Laporan Pencapaian Tahunan KPI jabatan	
		R 1 PENILAIAN
7		Pencapaian KPI bagi perkhidmatan utama

LAMPIRAN 1

BORANG PERSAMPELAN

PENILAIAN [*KEY PERFORMANCE RESULTS*]						
BIL	**KETERANGAN**	**KPI1**	**KPI2**	**KPI3**	**KPI4**	**KPI5**
7	Jumlah KPI yang dinilai					
a	KPI yang dinilai					
	Keterangan / definisi KPI					
	Formula					
	Jenis KPI [*Process, Input, Output, Outcome*]					
b	Persampelan Dinilai atau TIdak					
c	Pencapaian KPI					
	i. Metrik KPI ($,%,Jumlah)					
	ii. Sasaran					
	iii. Sebenar					
	iv. Pencapaian (%)					
	v. Perkiraan pencapaian (Normal atau *Reverse*)					
	vi. Markah pencapaian [% wajaran]					
d	Sebab tidak mencapai					
e	Ulasan					
f	Cadangan Penambahbaikan					
					MARKAH DIPEROLEHI	

PEMBOLEHDAYA [*ENABLERS*]		PENCAPAIAN [*RESULTS*]
SKOP 2. DASAR & PELAKSANAAN		
E2.1 PERANCANGAN DAN PENYEDIAAN P&P		**R 2 PENILAIAN P&P**
8	a. Pembaharuan dan Penambahbaikan (P&P)	e. Pemantauan P&P
	Pembaharuan dan penambahbaikan dasar / program / akta / peraturan / sistem (luaran dan dalaman) Kriteria pemilihan program / projek (P&P) : ○ Agensi adalah pelaksana (*project owner*) ○ Selaras dengan fungsi utama atau Perancangan Strategik Agensi ○ Sebaiknya / perlu? melengkapi kesemua peringkat pembentukan dasar [*policy cycle*] : perancangan, pelaksanaan, pembarigaan, pemantauan dan penilaian (termasuk cabaran dan tindakan susulan) ○ Sebaiknya tempoh pelaksanaan P&P yang dipilih melebihi 12 bulan Fokus P&P dinilai dalam Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 (WPA 21) sama ada 'Dasar', 'Struktur Organisasi' atau 'Pelaku Organisasi'.	Adakah kaedah / maklumat berikut disediakan / direkodkan di peringkat pemantauan dan Penilaian? i. Data / analisis pencapaian ii. % pencapaian objektif [formula: (# objektif yang dicapai / # objektif) x 100 = % objektif dicapai]
	Mempunyai objektif yang direkodkan	f. Penilaian P&P i. Kaedah penilaian P&P (*Regular Public Engagement & Platform Digital)* ii. Kesan dan impak P&P (keberkesanan P&P) iii. Cabaran P&P iv. Tindakan Susulan
	b. Perancangan / penyediaan	g. Penyediaan laporan yang komprehensif [contoh: laporan perkembangan, laporan tahunan, laporan teknikal]
	i. Adakah mekanisme perancangan / persediaan yang dibuat sebelum perlaksanaan. *Regular Public Engagement* (RPE) [SK JPM Bil: 6/2018 dan Garis Panduan Pendekatan Awam] [Kaji selidik; muzakarah; mesyuarat; temubual; sesi dialog; *focus group*; *Task Force;* Bengkel dan lain-lain]	
	ii. Adakah kaedah berikut disediakan / dilaksanakan di peringkat perancangan / penyediaan? [kertas konsep / kertas cadangan; kertas kerja; kajian komparatif; kajian rintis dan lain-lain]	
	iii. Kolaborasi dengan agensi lain: [Memorandum Persefahaman; Terma Rujukan; *Task Force*; *Public Private Partnership*; Rakan Strategik; *Non-Government Organisation*; Sektor Swasta dan lain-lain]	
E2.2 PERLAKSANAAN P&P		
8	c. Perlaksanaan	
	Kaedah pelaksanaan / penyaluran / penyebarluasan / pendekatan awam yang digunakan seperti Titah Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam / Sabda Duli Yang Teramat Mulia Paduka Seri Pengiran Muda Mahkota / Ucapan Menteri / Surat Keliling / Minit Tindakan / Edaran / Taklimat / Jerayawara / Bahan Cetak dsb *Platform Digital* seperti laman sesawang / e-mel / Portal gov.bn / Media Sosial / Aplikasi Mudah Alih / RTB / Talian *Hotline* dsb	

PEMBOLEHDAYA [*ENABLERS*]		PENCAPAIAN [*RESULTS*]
E2.3 PEMANTAUAN DAN PENILAIAN P&P		
	d. Pemantauan dan penilaian	
	Avenue untuk membincangkan pemantauan dan Penilaian P&P [Jawatankuasa Pengurusan / Bahagian / Unit / Kumpulan Tindakan dsb]	
9		Adakah P&P menpunyai unsur inovasi? ○ Perkhidmatan [*service innovation*] ○ Penyampaian Perkhidmatan [*service delivery*] ○ Produk [*product innovation*] ○ Organisasi [*organisational innovation*] ○ Sosial [*social innovation*] ○ *Artificial Intelligence* ○ Lain-lain

Nota *Dasar meliputi :

- Akta;
- Undang-undang;
- Peraturan; dan
- Garis panduan

yang bukan sahaja diperkenalkan dalam Perkhidmatan Awam malahan yang dilaksanakan secara dalaman di agensi masing-masing

<table>
<tr><th colspan="2">PEMBOLEHDAYA [ENABLERS]</th><th>PENCAPAIAN [RESULTS]</th></tr>
<tr><th colspan="3">SKOP 3. SUMBER MANUSIA</th></tr>
<tr><th colspan="2">E 3.1 PERANCANGAN</th><th>R 3.1 PERANCANGAN</th></tr>
<tr><td rowspan="3">10</td><td colspan="2">a. Pengenalan</td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">i. Jumlah pegawai / kakitangan :
• Tahun Penilaian
• Jumlah Keseluruhan
• Mengikut bahagian / division [I,II,III,IV,V]
• Berisi / kekosongan
• Tempoh kekosongan jawatan
• Tindakan dalam mengisi kekosongan</td></tr>
<tr><td colspan="2">ii. Pengurusan Sumber Tenaga Manusia (STM)
• Penyediaan Skim Perkhidmatan
• Penyediaan Perancangan Penggantian [Succession Plan]</td></tr>
<tr><th colspan="2">E 3.2 PENGURUSAN</th><th>R 3.2 PENGURUSAN</th></tr>
<tr><td>11</td><td colspan="2">Avenue perlaksanaan dan pemantauan urusan sumber tenaga Manusia seperti pengambilan, penempatan, pengiktirafan dsb
[Jawatankuasa Sumber Tenaga Manusia; Mesyuarat Pengurusan; Bahagian / Unit Khusus dsb]</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">12</td><td colspan="3">Penggunaan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)</td></tr>
<tr><td colspan="2">a. Penggunaan Sistem SSM [rekod perkhidmatan; permohonan cuti; permohonan kebenaran keluar negeri / kedatangan bekerja]
b. Pembarigaan dan Penyimpanan Maklumat [e-mel rasmi kerajaan; Sharepoint / Intranet Portal jabatan]</td><td>c. Pengemaskinian terhadap maklumat (rekod perkhidmatan) STM</td></tr>
<tr><td rowspan="2">13</td><td>a. Sistem kedatangan / kehadiran bekerja</td><td>b. Pencapaian kedatangan bekerja pegawai / kakitangan</td></tr>
<tr><td>i. Mekanisme catatan kedatangan bekerja pegawai / kakitangan
ii. Pembarigaan pengunaan Sistem SSM
iii. Laporan Kemajuan Kedatangan Bekerja pegawai / kakitangan jabatan [Penganalisaan data kedatangan; Penyediaan laporan; Dilaporkan kepada pihak pengurusan]</td><td>• Peratus pencapaian 7.5 jam waktu bekerja sehari dalam setahun
• Usaha menimbal balik masa (bagi tidak mencapai)
• Tindakan diambil bagi pegawai / kakitangan bermasalah dengan kedatangan bekerja</td></tr>
<tr><td rowspan="6">14</td><td colspan="3">Kesejahteraan Pegawai dan kakitangan</td></tr>
<tr><td>a. Tahap Kepuasan hati pegawai dan kakitangan</td><td>e. Pencapaian kepuasan hati pegawai dan kakitangan</td></tr>
<tr><td>i. Mekanisme mendapatkan tahap kepuasan hati
ii. Laporan yang disediakan</td><td>• Peratus pencapaian kepuasan hati pegawai dan kakitangan dalam setahun
• Tindakan diambil dalam mengendalikan ketidakpuasan hati pegawai dan kakitangan</td></tr>
<tr><td>b. Pengendalian aduan pegawai dan kakitangan</td><td>f. Pencapaian Pengendalian Aduan Pegawai dan kakitangan</td></tr>
<tr><td>i. Mekanisme yang disediakan
ii. Penerimaan aduan</td><td>• Jumlah aduan diterima dan diselesaikan
• Peratus penyelesaian dalam setahun</td></tr>
<tr><td>c. Avenue untuk menjaga kebajikan dan kesejahteraan pegawai</td><td>g. Pencapaian pelaksanaan aktiviti kebajikan
• Penerapan Program Workplace and Health (WAH)
• Penubuhan Badan / Jawatankuasa Dalaman</td></tr>
<tr><td>d. Persekitaran kerja yang kondusif</td><td></td></tr>
</table>

PEMBOLEHDAYA [*ENABLERS*]		PENCAPAIAN [*RESULTS*]
E 3.3 PEMBANGUNAN		**R 3.3 PEMBANGUNAN STM**
15	a. *Avenue* perlaksanaan dan pemantauan pembangunan STM seperti kursus / latihan dsb	f. Keberkesanan dan kesesuaian latihan yang diikuti • Penilaian selepas kursus
	b. Program Penilaian Kompetensi disediakan dan dilaksanakan	g. Pencapaian 100 jam latihan
	c. Analisa Keperluan Pembelajaran	h. Pembentangan hasil projek pembaikan kerja berpasukan kepada pihak atasan
	i. Penyediaan analisa (*Learning Needs Analysis)* ii. Pelaksanaan latihan / kursus pegawai dan kakitangan mengikut LNA iii. Perkongsian maklumat hasil kursus	
	d. Mekanisme Pemantauan 100 jam latihan pegawai dan kakitangan disediakan • Penganalisaan 100 jam	
	e. Penglibatan pegawai dan kakitangan dalam projek pembaikan yang dipertanggungjawabkan melalui kerja berpasukan	
E 3.4 PRESTASI		**R 3.4 PRESTASI**
16	a. Peratus pegawai dan kakitangan yang dinilai prestasi b. Program pengiktirafan / penghargaan disediakan oleh jabatan (contoh: Anugerah Pekerja Terbaik, Anugerah Pekerja Cemerlang atau Contoh, dan sebagainya)	c. Pencapaian Penilaian Prestasi i. Majoriti penilaian prestasi pegawai dan kakitangan ii. Tindakan susulan dilaksanakan terhadap pegawai / kakitangan (jika terdapat tahap penilaian prestasi pegawai yang mencapai 'Memerlukan Pembaikan' atau / dan 'Tidak Memuaskan'.

<table>
<tr><th colspan="2">PEMBOLEHDAYA [ENABLERS]</th><th>PENCAPAIAN [RESULTS]</th></tr>
<tr><td colspan="3">SKOP 4. PEMEDULIAN PELANGGAN</td></tr>
<tr><td colspan="2">E 4.1 TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI [TPOR] & MANUAL PROSEDUR KERJA [MPK]</td><td>R 4.1 PENCAPAIAN TPOR</td></tr>
<tr><td>17</td><td>Penggubalan

a. Dokumen TPOR yang disediakan menepati Panduan Menyediakan TPOR
b. Dokumen MPK
i. proses kerja / carta aliran kerja disediakan
ii. proses kerja / carta aliran kerja yang disediakan
○ jumlah bahagian / unit
○ bahagian / unit yang menyediakan proses kerja dan / atau carta aliran kerja
○ peratus penyediaan proses kerja dan / atau carta aliran kerja
iii.proses kerja / carta aliran menepati Panduan MPK
c. Dokumen TPOR & MPK mendapat pengesahkan daripada pihak atasan</td><td rowspan="4"></td></tr>
<tr><td>18</td><td>Promosi

a. Pembarigaan / penghayatan kepada pegawai / kakitangan
☐ TPOR
☐ MPK
b. TPOR yang dipamerkan / disebarluaskan untuk pelanggan luaran menepati format Panduan Menyediakan TPOR dan terkini
☐ Tempat strategik
☐ Laman web / Sharepoint
☐ Lain-lain (nyatakan)</td></tr>
<tr><td>19</td><td>Pemantauan

a. Fokal memantau TPOR (Bahagian / Unit / Pegawai Fokal)
b. Mekanisme Dalaman seperti kajian masa dan sebagainya
c. Mekanisme Luaran [maklumbalas orang ramai] seperti borang / template maklumbalas; peti cadangan / aduan; pengesanan berita tular; hotline ; kajian kepuasan hati pelanggan; sesi perjumpaan dengan pelanggan; dan sebagainya
d. Laporan Pencapaian TPOR
i. Agensi dalam pemantauan MSD
☐ Statistik Tahunan
☐ Cabaran yang dihadapi
☐ Cadangan Penambahbaikan
☐ Kekerapan pemantauan [dalam tempoh 1 tahun]
ii. Agensi lain
☐ Statistik Tahunan
☐ Cabaran yang dihadapi
☐ Cadangan Penambahbaikan
☐ Kekerapan pemantauan [dalam tempoh 1 tahun]</td></tr>
<tr><td>20</td><td>Penilaian dan Penambahbaikan

a. Pengemaskinian TPOR dan MPK
☐ Tarikh terakhir TPOR dikemaskini
☐ Tarikh terakhir MPK dikemaskini</td><td>b. Pencapaian TPOR - Pencapaian TPOR terhadap TIGA perkhidmatan utama yang dipilih</td></tr>
</table>

PEMBOLEHDAYA [*ENABLERS*]		PENCAPAIAN [*RESULTS*]
E 4.2 PENGENDALIAN ADUAN ORANG RAMAI		**R 4.2 PENYELESAIAN ADUAN**
21	Penyediaan Sistem Pengendalian Aduan a. Penerimaan aduan (sungutan) berkaitan dengan perkhidmatan agensi b. Fokal pengendalian aduan : Bahagian / Unit / pegawai khusus penyelaras aduan c. TPOR pengendalian aduan i. Memberikan pengesahan penerimaan aduan kepada pengadu ii. Memberikan maklum balas hasil siasatan kepada pengadu d. Proses kerja pengendalian aduan i. Penerimaan aduan ii. Mengambil tindakan ke atas aduan iii. Penilaian dan susulan aduan e. Borang / *template* penerimaan aduan f. Kaedah pengendalian aduan secara manual atau berkomputer g. Ruang / Bilik Aduan / Kaunter Pemedulian Pelanggan / Pertanyaan h. Penyediaan statistik tahunan pengendalian aduan (sungutan) i. Jumlah aduan yang diterima ii. Jumlah aduan selesai ditangani iii. Jumlah aduan masih dalam proses iv. Jumlah aduan mengikut kategori v. Jumlah aduan mengikut sumber i. Penyediaan Laporan Tahunan Pengendalian Aduan i. Statistik tahunan ii. Cabaran yang dihadapi iii. Cadangan penambahbaikan	j. Penyelesaian aduan (sungutan) • Tahun penerimaan aduan • Jumlah aduan yang diterima • Jumlah aduan yang diselesaikan • Peratus Penyelesaian Aduan
E 4.3 INTERAKSI DENGAN PELANGGAN		**R 4.3 TAHAP KEPUASAN HATI PELANGGAN**
22	a. Kaedah penyampaian perkhidmatan kepada orang ramai • Perkhidmatan Kaunter [PK] • Perkhidmatan Kaunter dan Dalam Talian [PKDT] • Perkhimdatan Dalam Talian [PDT] b. Jenis kaunter • Utama [Banyak berurusan dengan orang ramai setiap hari] • Berkala [Banyak berurusan dengan orang ramai pada waktu tertentu] • Umum [Menerima pelanggan yang minimal setiap hari] c. Bahagian Hadapan Kaunter [Penyediaan kemudahan]: ☐ Papan tanda dan tunjuk arah ☐ Nombor dan nama kaunter ☐ Waktu kaunter beroperasi ☐ Tempat menunggu ☐ Sistem giliran d. Bahagian Kaunter i. Persediaan [keberadaan, keterampilan] ii. Sambutan dan interaksi dengan pelanggan	

PEMBOLEHDAYA [*ENABLERS*]		PENCAPAIAN [*RESULTS*]
E 4.3 INTERAKSI DENGAN PELANGGAN		**R 4.3 TAHAP KEPUASAN HATI PELANGGAN**
23	a. Pelaksanaan Kaji Selidik Pelanggan terhadap Kepuasan Hati Pelanggan / Pemedulian Perkhidmatan Awam [Pemedulian]	d. Laporan Kaji Selidik Pelanggan Tahap Kepuaan Hati Pelanggan / [Pemedulian] diperolehi daripada kaji selidik yang dijalankan oleh agensi yang dinilai ☐ Tahun penilaian ☐ Sasaran KPI ☐ Peratus pencapaian keseluruhan ☐ Peratus pencapaian keseluruhan mengikut KPI
	b. Kaedah kaji selidik [borang / *online*]	
	c. Laporan Kaji Selidik Kepuasan Hati Pelanggan / Pemedulian Perkhidmatan Awam [Pemedulian] i. Agensi dalam pemantauan MSD ☐ Cabaran yang dihadapi ☐ Cadangan penambahbaikan ☐ Membuat tindakan terhadap maklum balas responden *[DTWorks dan Drop Thought]* ☐ Melaporkan pencapaian kepada pihak pengurusan atasan ii. Agensi lain ☐ Statistik Tahunan ☐ Cabaran yang dihadapi ☐ Cadangan Penambahbaikan ☐ Kekerapan pemantauan [dalam tempoh 1 tahun]	

LAMPIRAN 1

BORANG PERSAMPELAN

PENCAPAIAN TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI [TPOR]				
Bil	Keterangan	Perkhidmatan		
		1	2	3
1	Perkhidmatan yang dinilai			
	Adakah dalam pemantauan MSD			
2	TPOR [hari / jam / minit]			
3	Ada proses kerja?			
4	Kaedah pemerosesan TPOR (*Online,* Manual, *Online &* Manual) ☐ Penerimaan ☐ Pemerosesan ☐ Pembayaran [jika perlu] ☐ Penyelesaian			
5	Persampelan dinilai atau tidak			
	TPOR			
	Nyatakan sebab perkhidmatan 'Tidak Dapat Dinilai' ATAU 'Tidak Dinilai'			
6	Tempoh persampelan yang diambil			
7	Jumlah sampel yang diambil			
	TPOR			
8	Pencapaian TPOR [%]			
	a. Menepati			
	b. Tidak Menepati			
	c. Sampel Rosak			
	d. Pencapaian [wajaran 12%]			
	e. Purata [hari]			
	f. *Mode* [hari]			
	g. Tempoh terpanjang [hari]			
	h. Tempoh terpendek [hari]			
	Pencapaian TPOR keseluruhan mengikut wajaran [12%]			
9	Sebab sampel rosak			
10	Sebab tidak menepati TPOR			
11	Ulasan tambahan			
12	Cadangan Pembaikan			
			MARKAH DIPEROLEHI	

Sebarang pertanyaan mengenai panduan ini bolehlah dirujuk kepada

ALAMAT Jabatan Perkhidmatan Pengurusan Jabatan Perdana Menteri
Bangunan Bahirah
Jalan Dewan Majlis, BB3910 Brunei Darussalam

E-MEL info.msd@msd.gov.bn

TELEPHONE +6732382064 | 5 | 6 **FAX** +6732382062

LAMAN WEB http://www.jpp.gov.bn



DITERBITKAN OLEH
BAHAGIAN PRESTASI ORGANISASI
JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN
JABATAN PERDANA MENTERI
NEGAR BRUNEI DARUSSALAM