



# **GARISPANDUAN PENDEKATAN AWAM**

[PUBLIC ENGAGEMENT GUIDELINE]

**JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN DAN PUSAT KEBANGSAAN E-KERAJAAN  
JABATAN PERDANA MENTERI  
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**

**Cetakan Pertama Mei 2018**

**Diterbitkan oleh Jabatan Perkhidmatan Pengurusan, Jabatan Perdana Menteri**

**Bangunan Bahirah  
Jalan Menteri Besar BB3910  
Negara Brunei Darussalam**

**Hak Cipta Terpelihara © 2018 Jabatan Perkhidmatan Pengurusan**

**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.**

## ISI KANDUNGAN

		M/S
<b>PRAKATA</b>		<b>4</b>
<b>1.</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>5</b>
	1.1. Pengenalan	5
	1.2. Objektif garis panduan	5
	1.3. Petikan Titah	6
	1.4. Wawasan Brunei 2035 & Wawasan Perkhidmatan Awam Abad ke-21	7
	1.5. Pendekatan 'Whole-of-Nation'	8
	1.6. Pendekatan Awam di dalam Kitaran Pembentukan Dasar	9
<b>2.</b>	<b>Pendekatan Awam</b>	<b>10</b>
	2.1. Definisi Pendekatan Awam	10
	2.2. Kepentingan Pendekatan Awam	12
	2.3. Waktu Melaksanakan Pendekatan Awam	12
	2.4. Pihak Yang Perlu Terlibat	13
	2.5. Prinsip Pendekatan Awam	14
<b>3.</b>	<b>Penggunaan Media Digital untuk Pendekatan Awam</b>	<b>15</b>
	3.5. Faktor Kritikal Bagi Menjayakan Pendekatan Awam Secara Digital	15
	3.6. Faktor Utama Dalam Pendekatan Awam Secara Digital	15
<b>4.</b>	<b>Langkah Melaksanakan Pendekatan Awam</b>	<b>17</b>
	4.1. Langkah Melaksanakan Pendekatan Awam	17
	4.1.1. <i>Scoping</i>	17
	4.1.2. Perancangan	20
	4.1.3. Perlaksanaan	25
	4.1.4. Pemantauan dan Penilaian	26
<b>5.</b>	<b>Penutup</b>	<b>28</b>
<b>LAMPIRAN 1</b>	<b>Menggunakan Pelbagai Kaedah Pendekatan Awam Dalam Sesebuah Projek: Perasmian Pusat Kesihatan Berakas (Berakas Health Centre)</b>	<b>29</b>
<b>LAMPIRAN 2</b>	<b>Templat Pelan Penilaian Pendekatan Awam</b>	<b>31</b>

# *Pra kata*

Alhamdulillah, segala puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala kerana dengan izin serta limpah rahmatNya jua, Jabatan Perkhidmatan Pengurusan (MSD) dan Pusat Kebangsaan E-Kerajaan (EGNC) telah dapat menghasilkan Garispanduan Pendekatan Awam (*Public Engagement Guideline*) bagi kegunaan kementerian dan jabatan dalam Perkhidmatan Awam di Negara Brunei Darussalam.

Garispanduan ini disediakan antara lain tujuannya untuk dijadikan sebagai panduan oleh agensi-agensi kerajaan dalam melaksanakan aktiviti-aktiviti berkaitan Pendekatan Awam (*public engagement*) seperti peraksanaan dasar, peraturan, program ataupun projek dalam sama-sama menjayakan Wawasan Brunei 2035 dan Wawasan Perkhidmatan Awam Abad ke-21.

Penyediaan garispanduan ini adalah salah satu *output* di bawah Rangka Kerja Perkhidmatan Awam (*Civil Service Framework*) dengan objektifnya "*To streamline government procedures and regulations to enable prompt decision making and provision of high quality services*". Selain itu juga, keperluan mewujudkan garispanduan ini juga adalah hasil dapatan MSD semasa menjalankan Penilaian Penggredan Prestasi Sektor Awam (3PSA) Melalui Penarafan Bintang dan melalui penelitian ke atas usaha-usaha pembaharuan dan penambahbaikan dalam Perkhidmatan Awam yang mendapati mekanisme pemberigaaan atau penyebarluasan mengenai dasar, peraturan, program dan projek adalah terhad dan ada yang tiada sama sekali. Tambahan lagi, usaha-usaha bagi mendapatkan maklumat, ide atau maklumbalas daripada orang ramai seperti kajiselidik, temuduga, sesi dialog, muzakarah dan sebagainya juga jarang sekali dilaksanakan. Aktiviti-aktiviti seperti ini adalah penting kerana ianya boleh membantu agensi-agensi kerajaan dalam merangka dasar-dasar yang sesuai dan menepati keperluan masyarakat serta penduduk di samping merapatkan lagi hubungan antara agensi kerajaan dengan orang ramai.

Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan Dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam yang antara lainnya pernah bertitah sempena Istiadat Pembukaan Rasmi Mesyuarat Pertama dari Musim Permesyuaratan Ke-6 Majlis Mesyuarat Negara pada 11 Mac 2010 "*...Pihak-pihak dalam kerajaan pula sentiasa berkewajipan untuk mendekati rakyat dan penduduk dengan maklumat-maklumat yang berguna supaya mereka dapat sama-sama merasakan betapa mustahaknya negara merancang dan membangun untuk kemajuan...*". Di sini baginda menekankan tentang mustahaknya agensi kerajaan untuk memedulikan dan mengambil berat akan keperluan masyarakat dan penduduk serta memastikan mereka sama-sama merasakan betapa pentingnya peranan mereka dalam usaha negara merancang untuk kemajuan negara.

Justeru itu, usaha-usaha untuk menggalakkan Pendekatan Awam dan pihak berkepentingan (*stakeholders*) dalam proses pembentukan dasar di negara ini perlu dipertingkatkan dari masa ke semasa mengikut keperluan. Diharapkan dengan adanya garispandu ini akan dapat membantu agensi kerajaan melaksanakan aktiviti-aktiviti Pendekatan Awam baik secara langsung mahupun melalui penggunaan teknologi digital dan media sosial.

Dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada pihak EGNC yang turut terlibat dalam penghasilan buku garispanduan ini. Semoga dengan penerbitan buku ini akan dapat memberikan manfaat kepada Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam dan mencapai objektif yang dihasratkan.

**PENGARAH PERKHIDMATAN PENGURUSAN  
JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN**

## 1. Pengenalan

### 1.1. Pengenalan

- 1.1.1. Pendekatan Awam secara kerap (*Regular Public Engagement*) merupakan salah satu inisiatif di dalam Rangka Kerja Perkhidmatan Awam, RKPA (*Civil Service Framework, CSF*) bagi membantu agensi kerajaan dalam menangani cabaran dari segi sosial dan ekonomi dan meningkatkan penglibatan orang ramai dalam pelaksanaan dasar / peraturan / program / projek yang dilaksanakan oleh agensi-agensi kerajaan.
- 1.1.2. Pendekatan Awam bukan lagi menjadi sesuatu yang asing dalam usaha agensi kerajaan memperkenalkan dan melaksanakan apa jua dasar / peraturan / program / projek di negara ini.
- 1.1.3. Melalui Pendekatan Awam, agensi-agensi kerajaan bukan sahaja dapat mempertingkatkan hubungan baik dengan orang ramai, malahan akan lebih peka terhadap keperluan masyarakat dan pihak berkepentingan (*stakeholders*) dalam merancang dasar / peraturan / program / projek yang sesuai dengan kehendak semasa.

### 1.2. Objektif Garispanduan

- 1.2.1. Garispanduan ini adalah bertujuan untuk:
  - (a) Menjadi **rujukan dan panduan** agensi-agensi kerajaan yang ingin melaksanakan sebarang aktiviti Pendekatan Awam;
  - (b) Membantu agensi-agensi kerajaan **mengenalpasti teknik atau kaedah** Pendekatan Awam yang sesuai bagi mencapai objektif yang dihasratkan daripada aktiviti tersebut;
  - (c) Membolehkan agensi-agensi kerajaan **melaksanakan** Pendekatan Awam **dengan cara yang betul** demi mempertingkatkan hubungan antara agensi-agensi kerajaan dengan orang ramai.

### 1.3. Petikan Titah

Beta penuh yakin, dengan usaha bersepadu semua kementerian, yang dilengkapi dengan strategi-strategi yang berasaskan **evidence and result-based**, kita insyaAllah akan dapat menjayakan pelaksanaan Wawasan 2035.

Mengenai transformasi Perkhidmatan Awam, beta mengalu-alukan Tema Hari Perkhidmatan Awam pada kali ini yang berbunyi: 'Transformasi Ke Arah Perkhidmatan Awam Yang Progresif.' Tema ini memberi penekanan, betapa pentingnya Perkhidmatan Awam untuk sentiasa proaktif dalam melaksanakan dasar-dasar kerajaan **serta lebih prihatin terhadap keperluan masyarakat dan para pelabur**. Di samping itu, tema ini juga memberikan fokus kepada penilaian yang berkesan melalui health check terhadap keupayaan warga Perkhidmatan Awam dalam menangani setiap cabaran semasa.

**Petikan Titah Sempena  
Sambutan Hari Perkhidmatan Awam ke-23 pada 20 Oktober 2016**

...Akhirnya, Beta menyeru kepada semua pihak yang berkenaan, supaya **memeduli semua permasalahan rakyat dan penduduk**, kita hendaklah mengambil perspektif yang benar-benar diyakini dapat menolong memajukan mereka.

*Apa jua isu atau permasalahan, kita tangani ia dengan baik, melalui **perundingan**...*

**Petikan Titah Sempena  
Istiadat Pembukaan Rasmi Mesyuarat Pertama Dari Musim Pemesyuaratan ke-11 Majlis Mesyuarat Negara pada 05 Mac 2015**

Perkhidmatan Awam, adalah nadi dan jentera kerajaan, yang berperanan antara lain untuk menjaga kebajikan dan kesejahteraan rakyat. Bagi memenuhi peranan ini, pemberian perkhidmatan kepada orang ramai perlulah efisien dan berkesan. Ini bermakna, pengurusannya perlulah mudah dan adil **menepati keperluan** tersebut. Adalah menjadi tanggungjawab Perkhidmatan Awam juga, untuk mengetahui secara berterusan mana-mana perkhidmatan yang **tidak menepati keperluan** orang ramai hendaklah diperbaiki dengan segera.

**Petikan Titah Sempena  
Sambutan Hari Perkhidmatan Awam ke-20 pada 4 Disember 2013**

Pihak-pihak dalam kerajaan pula sentiasa berkewajipan untuk **mendekati rakyat dan penduduk** dengan **maklumat-maklumat yang berguna** supaya mereka dapat sama-sama merasakan betapa mustahaknya negara merancang dan membangun untuk kemajuan...

...Akhirnya beta menyeru kepada Ahli-ahli Majlis Mesyuarat supaya akan dapat **lebih peka** dengan **segala permasalahan** yang dialami oleh rakyat dan penduduk negara ini termasuklah yang tinggal di kawasan-kawasan pedalaman dan membawa permasalahan tersebut untuk dibincangkan di dalam dewan yang mulia ini....

**Petikan Titah Sempena  
Istiadat Pembukaan Rasmi Mesyuarat Pertama Dari Musim Pemesyuaratan ke-6 Majlis Mesyuarat Negara pada 11 Mac 2010**

#### 1.4. **Wawasan Brunei 2035 dan Wawasan Perkhidmatan Awam Abad ke-21**

- 1.4.1. Di Negara Brunei Darussalam, dasar-dasar yang dilaksanakan oleh pihak kerajaan merangkumi pelbagai aspek yang menjurus ke arah pencapaian Wawasan Brunei 2035 iaitu – Rakyat yang berpendidikan berkemahiran tinggi dan berjaya, Kehidupan rakyat yang berkualiti tinggi; dan Ekonomi yang dinamik dan berdaya tahan. Dalam menjayakan dasar-dasar tersebut, Pendekatan Awam memainkan peranan penting untuk memastikan ianya adalah selaras dengan keperluan rakyat dan penduduk di negara ini.
- 1.4.2. Melalui Pendekatan Awam juga, membolehkan agensi-agensi kerajaan untuk meneliti semula mana-mana dasar / peraturan / program / projek yang kurang relevan atau memerlukan penambahbaikan sebagai contohnya tindakan susulan hasil dari maklumbalas yang diterima daripada kajiselidik, sesi dialog, temuduga, laman web dan media sosial.
- 1.4.3. Penelitian semula ke atas dasar / peraturan / program / projek adalah selaras dengan Wawasan Perkhidmatan Awam Abad ke-21 iaitu “Untuk menjadikan Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam yang sentiasa membangun dan berusaha dengan gayanya tersendiri menurut calak Islam dalam persekitaran yang sihat dan selamat di bawah inayah dan petunjuk Allah Subhanahu Wataala”.

## 1.5. Pendekatan 'Whole-of-Nation'

*"...Dari aspek pelaksanaan dasar-dasar negara pula, Beta mengulangi lagi supaya kementerian-kementerian bersikap lebih pro-aktif dengan meningkatkan penyelarasan melalui pendekatan 'whole-of-nation' di semua peringkat.*

*Namun semua ini memerlukan pemantauan yang rapi, untuk mengetahui maklumat, data dan perangkaan yang lengkap dan tepat. Oleh itu, semua agensi perlu meningkatkan kapasiti masing-masing dalam pengumpulan dan penganalisaan maklumat itu..."*

**Petikan Titah Sempena  
Sambutan Hari Perkhidmatan Awam ke-22 pada 24 November 2015**

*"...Satu lagi yang juga tidak kurang mustahaknya ialah, **persefahaman diantara Kementerian-Kementerian dan agensi-agens perkhidmatan awam** pada 'amnya dalam mengendalikan rancangan-rancangan masing-masing, sehingga dilihat oleh orang ramai selaku **sebuah jentera kerajaan yang bersatu**, yang penuh dengan **keselarasan** tanpa percanggahan diantara mereka.*

*Ini, akan memberikan gambaran baik, betapa mesra dan muhibbahnya warga Perkhidmatan Awam dalam sebuah Kerajaan Kesultanan yang terunggul di dunia. Keunggulan dan keunikan kita bukan hanya pada sebutan dibibir, malahan juga menjadi kenyataan yang tidak dapat dinafikan lagi..."*

**Petikan Titah Sempena  
Sambutan Hari Perkhidmatan Awam bagi tahun 2007 pada 10 November 2007**

- 1.5.1. Pendekatan *Whole-of-Nation* menekankan kerjasama di kalangan agensi kerajaan dan bukan kerajaan termasuk agensi swasta, badan bukan kerajaan (Non-government Organisations), institusi pengajian dan seumpamanya bagi memastikan isu yang melibatkan beberapa agensi dapat ditangani secara lebih efisien.
- 1.5.2. Pendekatan *Whole-of-Nation* adalah penting dalam pelaksanaan dasar / peraturan / program / projek bagi mengelakkan duplikasi tugas, fungsi dan tanggungjawab serta pembaziran sumber seperti wang, sumber manusia, masa dan sebagainya.
- 1.5.3. Sebelum melaksanakan apa jua dasar / peraturan / program / projek, agensi hendaklah mempelajari dan melaksanakan kajian ke atas usaha atau inisiatif yang telah dan sedang dilaksanakan oleh kementerian / jabatan lain. Tujuannya adalah untuk mengenalpasti samada dasar / peraturan / program / projek yang baharu perlu diperkenalkan ataupun memadai dengan meneliti dan menambahbaik dasar / peraturan / program / projek yang sedia ada.
- 1.5.4. Penelitian semula ini termasuk mengkaji peranan agensi-agensi terlibat dalam pelaksanaan dasar / peraturan / program / projek berkenaan dan memastikan pembahagian tugas dan tanggungjawab adalah jelas.
- 1.5.5. *Whole-of-Nation* ini akan dapat dicapai dengan adanya perbincangan yang teratur melalui *stakeholder engagement* dengan agensi-agensi yang terlibat di setiap peringkat pembentukan dasar / peraturan / program / projek.

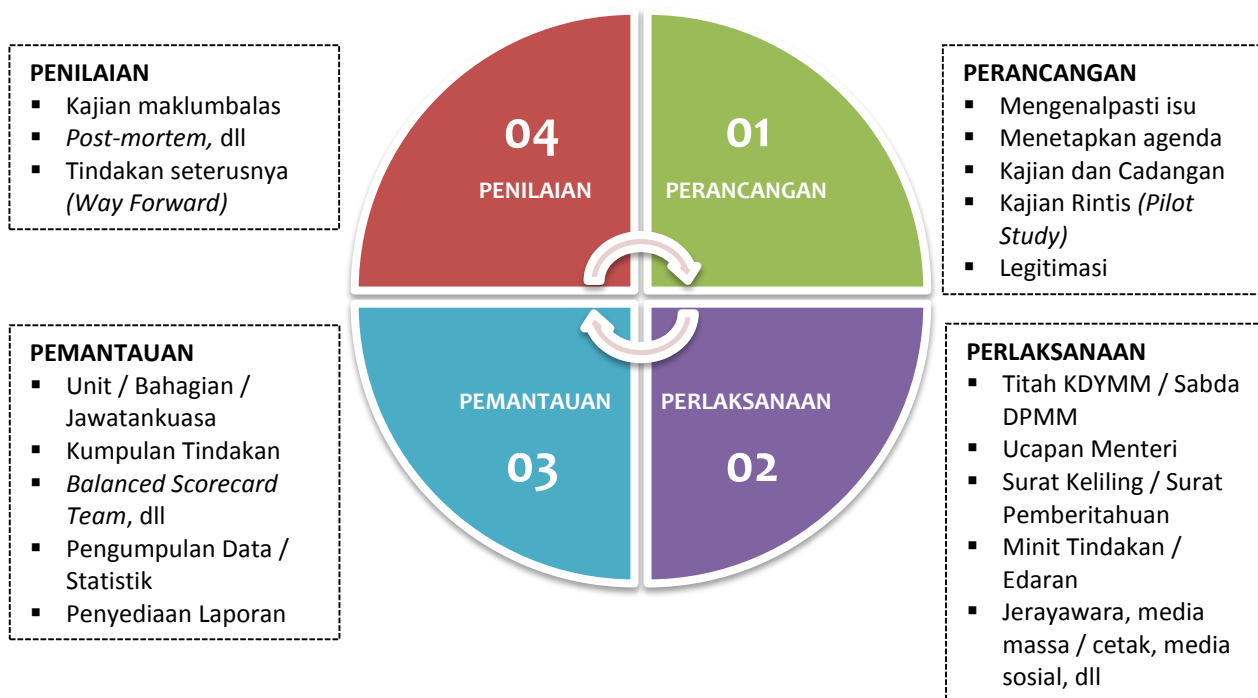


1.6. Pendekatan Awam di dalam Kitaran Pembentukan Dasar

1.6.1. Kitaran Pembentukan dasar / peraturan / program / projek mempunyai empat proses penting: Perancangan / Penyediaan, Pelaksanaan / penyebaran, Pemantauan dan Penilaian.

1.6.2. Pendekatan Awam boleh dilaksanakan di mana-mana peringkat di dalam kitaran Pembentukan Dasar (*Policy Development Cycle*) bagi memastikan segala dasar / peraturan / program / projek yang dilaksanakan oleh agensi kerajaan sentiasa relevan dan memberi impak yang positif sepertimana yang dikehendaki.

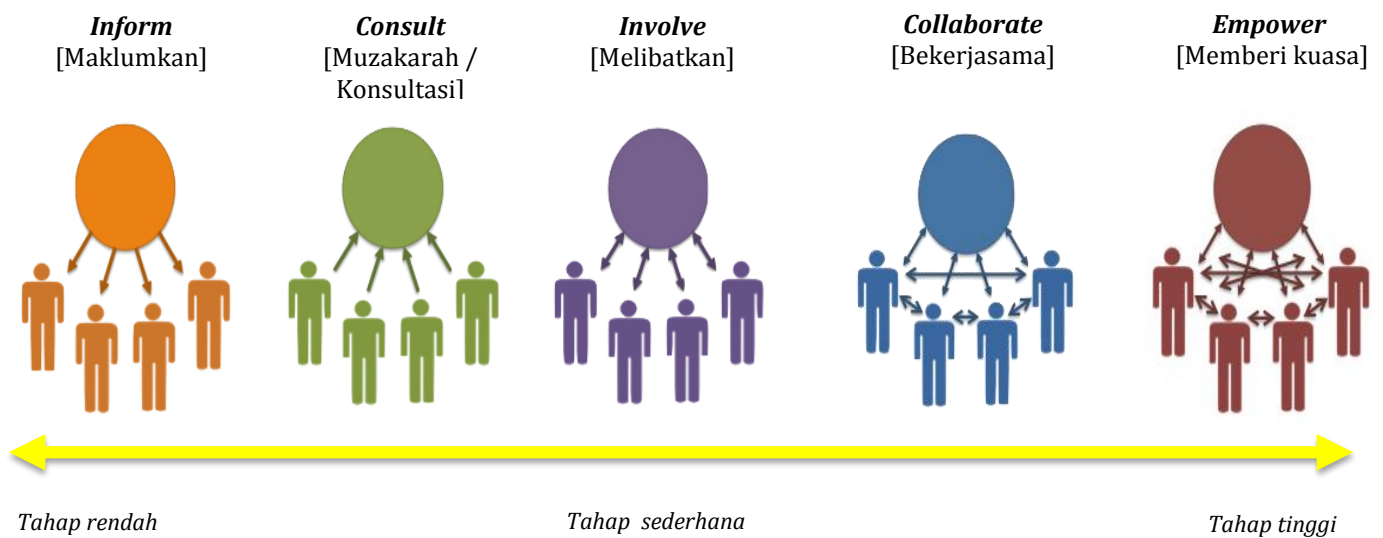
Rajah A: Kitaran Pembentukan Dasar



## 2. Pendekatan Awam

### 2.1. Definisi Pendekatan Awam

- 2.1.1. Pendekatan Awam merupakan satu proses di mana pihak yang berkenaan mendapatkan input atau maklumat daripada orang ramai bagi membantu menangani sesuatu isu yang tertentu dan menggunakan input atau maklumat tersebut di dalam membuat keputusan.
- 2.1.2. Pendekatan Awam sering dilaksanakan oleh agensi kerajaan untuk pelbagai tujuan, khususnya dalam proses perancangan / penyediaan, pelaksanaan / penyebaran, pemantauan dan penilaian apa jua dasar / peraturan / program / projek yang dilaksanakan oleh kementerian dan jabatan.
- 2.1.3. Pendekatan Awam yang berkesan bukan sahaja dapat membantu dalam proses membuat keputusan tetapi juga membolehkan agensi kerajaan untuk menilai dasar / peraturan / program / projek dengan mengambilkira maklumbalas atau isu yang ditimbulkan oleh orang ramai supaya dasar / peraturan / program / projek berkenaan dapat diperbaiki dari masa ke semasa.
- 2.1.4. Menurut *The International Association for Public Participation (IAP2)*, terdapat lima (5) peringkat Pendekatan Awam seperti berikut:



Rajah A: 5 Spektrum Pendekatan Awam

Jadual 1: Spektrum Pendekatan Awam				
Maklumkan ( <i>Inform</i> )	Muzakarah / Konsultasi ( <i>Consult</i> )	Melibatkan ( <i>Involve</i> )	Bekerjasama ( <i>Collaborate</i> )	Memberi kuasa ( <i>Empowerment</i> )
Memberikan / mengongsikan maklumat kepada orang ramai	Mendapatkan input dan maklumbalas daripada orang ramai untuk membantu dalam proses membuat keputusan	Pertukaran maklumat dan perbincangan antara kedua-dua pihak mengambilkira pandangan dan isu yang ditimbulkan	Bekerjasama dengan orang ramai dan pihak berkepentingan untuk mewujudkan penyelesaian yang terbaik	Keputusan terletak sepenuhnya di tangan orang ramai / komuniti
Contoh Pendekatan Awam				
Memaklumkan kepada orang ramai mengenai dasar / peraturan baru seperti Perintah Kanun Hukuman Jenayah Syariah atau perubahan / penambahbaikan ke atas dasar / peraturan seperti pemindaan ke atas dasar / peraturan pengambilan pekerja asing bagi syarikat dan persendirian (pembantu rumah).	Permuzakarahan di antara agensi kerajaan (Kementerian Kesihatan) bersama orang ramai sebelum pembinaan Pusat Kesihatan Lambak. Pihak kerajaan telah memaklumkan pembinaan pusat kesihatan baru dan mendapatkan pandangan / maklumbalas daripada mereka.	Penglibatan pihak swasta sepertimana di dalam Section 3(1) of <i>The Tobacco Order</i> 2005 dalam sama-sama menegah penjualan rokok ataupun mempromosikan jualan rokok.	Agensi kerajaan bekerjasama dengan pihak swasta seperti bank dan syarikat telekomunikasi melalui <i>Corporate Social Responsibility</i> dalam membantu mengumpul dana / derma bagi pembinaan masjid-masjid dan anak-anak yatim di negara ini.	

2.1.5. **Rajah A** menunjukkan peringkat Pendekatan Awam dari tahap rendah iaitu peringkat maklumkan [*inform*] hingga ke tahap yang tertinggi iaitu memberi kuasa [*empowerment*]. Ini bermaksud lebih tinggi tahap penglibatan awam (*degree of engagement*), maka lebih besar kemungkinan orang ramai akan mempengaruhi keputusan yang dibuat oleh agensi kerajaan.

2.1.6. Penjelasan bagi setiap peringkat di dalam spektrum Pendekatan Awam adalah seperti di **Jadual 1**.

## 2.2. **Kepentingan Pendekatan Awam**

2.2.1. Pendekatan Awam dianggap penting di dalam proses pelaksanaan dasar / peraturan / program / projek yang dilaksanakan oleh agensi-agensi kerajaan. Antara faedah yang boleh diperolehi dengan melaksanakan Pendekatan Awam adalah seperti berikut:

- (a) Meningkatkan komunikasi, ketelusan, akauntabiliti dan keprihatinan terhadap orang ramai;
- (b) Meningkatkan kefahaman terhadap kepentingan, keprihatinan dan keutamaan orang ramai;
- (c) Agensi-agensi kerajaan akan lebih fokus terhadap isu-isu yang lebih penting dan strategik;
- (d) Membolehkan agensi-agensi kerajaan untuk mengakses pengetahuan dan maklumat tertentu daripada orang ramai;
- (e) Membantu agensi-agensi kerajaan untuk mengenalpasti strategi yang sesuai bagi meningkatkan keberkesanan dasar / peraturan / program / projek;
- (f) Mengurangkan kesan / impak yang tidak diingini disebabkan oleh keputusan yang dibuat oleh agensi kerajaan; dan
- (g) Menyediakan platform yang positif untuk bekerjasama dan meningkatkan kepercayaan orang ramai untuk menyelesaikan sesuatu isu dan mencapai kesepakatan dalam pembuatan keputusan.

## 2.3. **Waktu melaksanakan Pendekatan Awam**

2.3.1. Pendekatan Awam boleh dilaksanakan di mana-mana peringkat kitaran dasar (*policy cycle*). Ini bermaksud Pendekatan Awam tidak hanya terhad di peringkat perancangan dasar / peraturan / program / projek, tetapi ia boleh dilaksanakan secara berterusan bagi membolehkan agensi-agensi kerajaan mengenalpasti isu dan cabaran yang dihadapi dari masa ke semasa dan membolehkan tindakan yang bersesuaian diambil dengan segera.

2.3.2. Beberapa faktor perlu diambil kira sebelum melaksanakan Pendekatan Awam, antaranya seperti berikut:

- (a) Samada isu / masalah telah dikenalpasti;
- (b) Keterbukaan dan kesediaan agensi-agensi kerajaan untuk menerima ide dan maklumbalas orang ramai;
- (c) Samada sumber mencukupi bagi melaksanakan Pendekatan Awam, seperti peruntukan, sumber manusia, masa, dll.; dan
- (d) Samada perubahan ke atas dasar / peraturan / program / projek yang sedia ada akan memberi kesan terhadap sesetengah pihak.

## 2.4. Pihak yang perlu terlibat

- 2.4.1 Pihak berkepentingan (*stakeholders*) merupakan golongan atau pihak yang dikenalpasti mempunyai kepentingan ke atas dasar / peraturan / program / projek yang dilaksanakan oleh agensi-agensi kerajaan. Mereka adalah golongan yang akan menerima kesan atau impak daripada pelaksanaan dasar / peraturan / program / projek samada secara langsung atau tidak dan mereka juga boleh mempengaruhi keberkesanan dasar / peraturan / program / projek berkenaan, sebagai contoh:

Jadual 2: Contoh pihak berkepentingan ( <i>stakeholders</i> ) dalam Pendekatan Awam		
	Pihak berkepentingan	Contoh
1.	Orang ramai	Ibubapa, penduduk kampung / mukim, penuntut, dll.
2.	Institusi kerajaan	Kementerian dan jabatan-jabatan kerajaan
3	Sektor swasta	Syarikat-syarikat, perusahaan kecil dan sederhana, dll.
4.	Institusi bukan kerajaan ( <i>Non-Governmental Organisations – NGOs</i> )	Pusat Ehsan Al Ameerah Al Hajah Mariam, Yayasan Sultan Haji Hassanah Bolkih, Persatuan Kanak-kanak Cacat (KACA), <i>Society for the Management of Autism Related Issues – In Training, Education and Resources (SMARTER)</i>
5.	Serantau dan Antarabangsa	ASEAN, Commonwealth, APEC, ASEAN Cooperation on Civil Service Matters (ACCSM), ASEAN Supreme Audit Institutions (ASEANSAI), dll.

## 2.5. Prinsip Pendekatan Awam

2.5.1. Berikut adalah beberapa prinsip penting yang dapat dijadikan panduan dalam melaksanakan Pendekatan Awam:

**(a) Ketelusan dan Akauntabiliti;**

Maklumat yang disampaikan kepada orang ramai, mekanisme penyaluran dan bagaimana input daripada pihak berkepentingan akan digunapakai oleh agensi hendaklah jelas dan telus.

**(b) Integriti dan saling menghormati;**

Memastikan keterbukaan dan mengalu-alukan ide dan pandangan yang diberikan oleh orang ramai / pihak berkepentingan yang terlibat dengan mendengar dan memberikan maklumbalas yang positif.

**(c) Memastikan penyertaan dari pihak berkepentingan;**

Memastikan pihak berkepentingan telahpun dimaklumkan atau mengambil bahagian di dalam aktiviti pendekatan awam. Mereka yang mengambil bahagian tersebut hendaklah diwakili oleh pihak berkepentingan yang terlibat yang akan menerima impak daripada perubahan dasar / program / projek;

**(d) Maklumat jelas dan mudah diakses;**

Memastikan bahasa yang digunakan mudah difahami oleh semua pihak, jelas serta mudah diakses melalui beberapa saluran bertujuan menggalakkan lebih banyak penyertaan pihak berkepentingan.

**(e) Pendekatan Awam dihasratkan menambahbaik proses pembuatan keputusan; dan**

Pendekatan Awam dihasratkan untuk menambahbaik proses pembuatan keputusan dengan mengambilkira ide dan pandangan pihak berkepentingan. Walau bagaimanapun, dasar atau keputusan yang telah ditetapkan oleh pihak kerajaan, pendekatan difokuskan bagi mendapatkan penerimaan orang ramai (*public buy-in*) keatas perubahan yang akan berlaku.

**(f) Berusaha ke arah penambahbaikan berterusan**

Proses Pendekatan Awam hendaklah sentiasa diteliti dari masa ke semasa bagi memastikan ianya sentiasa relevan dan disediakan berpandukan objektif yang boleh diukur, yang kemudiannya boleh digunakan untuk menilai pencapaiannya. Penilaian ke atas proses Pendekatan Awam adalah penting untuk membantu meningkatkan pelaksanaan di masa akan datang.

### **3. Penggunaan Media Digital untuk Pendekatan Awam**

- 3.1. Pendekatan Awam secara digital memainkan peranan yang penting dalam menghubungkan rakyat dengan agensi kerajaan, menjadikan komunikasi lebih mudah dan terbuka dengan perkongsian maklumat dan mempromosikan kesedaran awam. Ini juga dapat meningkatkan persepsi positif terhadap fungsi agensi kerajaan yang memudahkan mereka untuk mengutarakan persoalan dan permasalahan yang ada kepada agensi kerajaan.
- 3.2. Penggunaan Internet yang semakin berkembang di Negara Brunei Darussalam membolehkan masyarakat untuk berhubung secara digital. Ini dapat membantu orang ramai untuk berinteraksi dengan lebih mudah, mengakses perkhidmatan agensi-agensi kerajaan di mana sahaja dan sebagainya.
- 3.3. Pada setakat ini, Kerajaan Negara Brunei Darussalam telah melakukan beberapa kaedah yang inovatif sebagai Pendekatan Awam secara digital seperti pendaftaran atas talian (*online*) bagi sesebuah acara, penghantaran maklumbalas, aduan, dan penyebaran maklumat melalui laman web atau platform media sosial (seperti *Instagram, Twitter dan Facebook*). Pendekatan Awam secara digital juga menyumbang kepada peningkatan pengurusan dan pentadbiran negara, serta mendukung hasrat negara dalam mencapai matlamat Wawasan Brunei 2035.
- 3.4. Oleh itu, agensi kerajaan boleh menggunakan Pendekatan Awam secara digital sebagai salah satu kaedah untuk meningkatkan kesedaran dan sokongan orang ramai mengenai perkhidmatan-perkhidmatan mereka.

#### **3.5. Faktor Kritikal Bagi Menjayakan Pendekatan Awam Secara Digital**

- 3.5.1. Pelaksanaan Pendekatan Awam secara digital membolehkan pihak yang bertanggungjawab untuk menjelaskan dan mengongsikan dasar-dasar kerajaan kepada orang ramai dengan cara yang lebih mudah di akses. Platform digital dapat membantu agensi-agensi yang berkaitan untuk mengintegrasikan pandangan-pandangan pihak yang berkepentingan dalam pembangunan dasar-dasar. Pendekatan ini memberikan akses yang lebih mudah kepada orang ramai untuk turut serta dalam perbincangan pada bila-bila masa dan di mana sahaja.

#### **3.6. Faktor Utama Dalam Pendekatan Awam Secara Digital**

- 3.6.1. Lima (5) faktor utama dalam Pendekatan Awam secara digital yang perlu diambil perhatian seperti di bawah:

##### **a) Mengekalkan kredibiliti**

Pendekatan Awam secara digital berkait rapat dengan penyebaran maklumat secara efisien demi mengekalkan integriti. Oleh itu, ianya memerlukan komitmen yang sepenuhnya daripada semua pihak yang berkaitan. Ini akan memastikan maklumat yang dikongsikan dengan pihak berkepentingan adalah boleh dipercayai.

**b) Memastikan konsistensi**

Penyertaan dari orang ramai harus digalakkan, dan ini hanya akan dapat dikekalkan dengan memberikan maklumbalas yang berterusan dan konsisten. Oleh itu, maklumbalas yang konsisten kepada semua soalan dan cadangan adalah sangat penting.

**c) Memberikan respon**

Pendekatan Awam secara digital akan menjadi sia-sia jika agensi tidak menghiraukan pihak-pihak yang berkepentingan. Respon dalam memberikan informasi yang tepat adalah penting dalam Pendekatan Awam secara digital, demi membolehkan orang ramai untuk menggunakan informasi tersebut secara kreatif. Agensi-agensi yang terlibat harus memainkan peranan yang penting dalam apa jua perbincangan yang dijalankan (memberhentikan konflik yang tidak berkenaan dan memfokuskan perbincangan kepada topik yang ditetapkan).

**d) Mengintegrasikan kaedah**

Dengan mengintegrasikan kaedah-kaedah Pendekatan Awam dapat meningkatkan keberkesanan dalam membantu mencapai tujuan dan objektif yang ditetapkan. Ini adalah termasuk menggabungkan kaedah Pendekatan Awam yang konvensional dengan digital.

**e) Mengamalkan keterbukaan**

Perkongsian maklumat mengenai sebarang keputusan bagi dasar-dasar yang telah di buat kepada pihak yang berkepentingan dan penerangan yang jelas tentang posisi agensi kerajaan adalah sangat penting. Ini juga termasuk mengongsikan perkara-perkara yang boleh dan tidak boleh dibincangkan, dan apa yang diharapkan untuk dicapai melalui perbincangan tersebut.



#### 4. Langkah melaksanakan Pendekatan Awam

4.1. Perancangan yang teratur adalah penting dalam melaksanakan apa jua aktiviti Pendekatan Awam. Terdapat tujuh (7) langkah bagi melaksanakan Pendekatan Awam yang melibatkan empat (4) proses, seperti berikut:

Skop (Scoping)		Perancangan (Planning)		Perlaksanaan (Implementation)	Pemantauan dan Penilaian (Monitoring and Evaluation)	
						
<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	<b>06</b>	<b>07</b>
Tetapkan objektif bagi Pendekatan Awam	Kenalpasti pihak berkepentingan (Stakeholders)	Pilih teknik yang sesuai	Tetapkan bajet dan keperluan sumber (resources) yang lain	Maklumkan dan laksanakan pelan	Lapor dan buat susulan semula	Buat penilaian ke atas Pendekatan Awam

Rajah B: 7 Langkah melaksanakan Pendekatan Awam

##### 4.1.1. Skop (Scoping)

Agensi-agensi kerajaan hendaklah menetapkan skop Pendekatan Awam kerana ini akan menentukan sejauh mana penglibatan orang ramai dalam proses membuat keputusan. Ini termasuk menetapkan objektif bagi melaksanakan Pendekatan Awam dan mengenalpasti pihak berkepentingan yang terlibat samada perubahan dasar yang berlaku akan menjejaskan mereka sama ada secara langsung atau sebaliknya.

##### (a) Langkah 01: Tetapkan objektif bagi Pendekatan Awam

Strategi yang digunakan bagi Pendekatan Awam adalah bergantung kepada kerumitan isu yang dihadapi dan tujuan melaksanakan Pendekatan Awam. Jika sesuatu keputusan atau dasar telahpun ditetapkan, maka aktiviti Pendekatan Awam hanya memfokuskan kepada pemberigaan / penyebaran sahaja.

Jika agensi kerajaan berhasrat untuk meneliti semula dasar yang sedia ada, maka agensi kerajaan perlu membuat konsultasi atau perbincangan dan melibatkan pihak berkepentingan yang berkenaan. **Jadual 3** menunjukkan spektrum Pendekatan Awam serta objektif bagi setiap peringkat Pendekatan Awam.

Jadual 3: Objektif Pendekatan Awam					
	Maklumkan ( <i>Inform</i> )	Muzakarah / Konsultasi ( <i>Consult</i> )	Melibatkan ( <i>Involve</i> )	Bekerjasama ( <i>Collaborate</i> )	Memberi Kuasa ( <i>Empowerment</i> )
Objektif	Memaklumkan / memberi pengetahuan kepada orang ramai mengenai dasar / peraturan / program / projek yang dilaksanakan oleh agensi kerajaan.	Mendapatkan maklumat daripada orang ramai / pihak berkepentingan bagi tujuan menambahbaik keputusan yang dibuat oleh agensi kerajaan.	Melibatkan pihak berkepentingan di sepanjang proses bagi memastikan idea dan pandangan mereka diambil kira dalam membuat keputusan.	Menggalakkan kerjasama dengan pihak berkepentingan dalam pelbagai aspek perancangan dan membuat keputusan termasuk mengenalpasti penyelesaian yang terbaik.	Memberi kuasa sepenuhnya kepada orang ramai untuk membuat keputusan – lazimnya melalui sistem undian ( <i>voting system</i> ).
Kepentingan di dalam kitaran dasar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelaksanaan / penyebarluasan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perancangan / Penyediaan</li> <li>▪ Penilaian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perancangan / Penyediaan</li> <li>▪ Pemantauan</li> <li>▪ Penilaian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perancangan / Penyediaan</li> <li>▪ Pelaksanaan / Penyebarluasan</li> <li>▪ Pemantauan</li> </ul>	

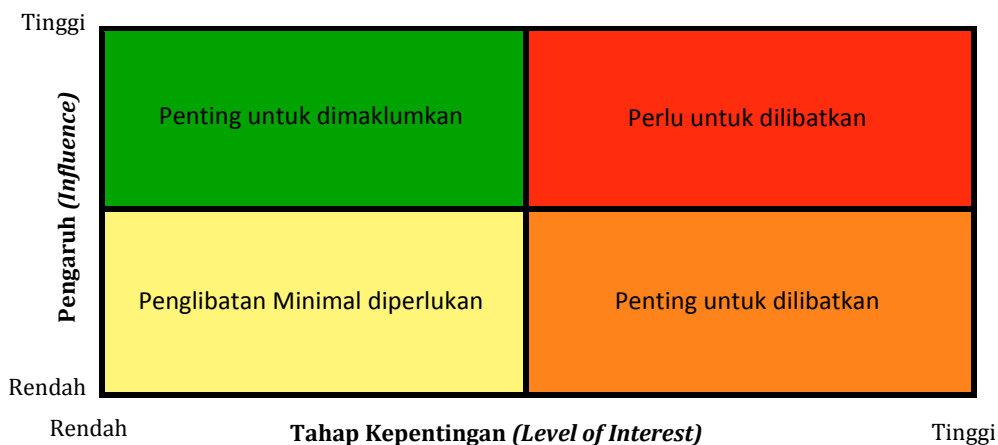
Sumber: *Public Engagement Guide, Oakville (2013)*

### (b) Langkah 02 – Kenalpasti pihak berkepentingan (*Stakeholders*)

Mengenalpasti pihak berkepentingan (*stakeholders*) adalah penting sebelum melaksanakan sebarang aktiviti Pendekatan Awam. Sesetengah pihak mungkin akan lebih terjejas berbanding beberapa pihak yang lain.

#### Pemetaan pihak berkepentingan (*Stakeholders Mapping*)

Pemetaan pihak berkepentingan (*Stakeholders Mapping*) merupakan satu proses di mana beberapa golongan pihak berkepentingan diletakkan di dalam matriks bagi mengetahui keperluan bagi melaksanakan Pendekatan Awam. Kedudukan pihak berkepentingan di dalam matriks berkenaan bergantung kepada kekuatan pengaruh (*influence*) dan tahap kepentingan (*level of interest*) mereka terhadap dasar-dasar kerajaan, sepertimana dalam **Rajah C**; manakala **Jadual 4** menerangkan tindakan yang perlu dibuat oleh agensi kerajaan berdasarkan penemuan tersebut.



**Rajah C: Pemetaan Pihak Berkepentingan**

Sumber: Office of Public Engagement, Province of Newfoundland Labrador, Canada

Jadual 4: Pemetaan <i>stakeholders</i> dan tindakan yang perlu diambil		
Pengaruh (Influence)	Kepentingan (Interest)	Tindakan
Rendah	Rendah	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penglibatan orang ramai dan pihak berkepentingan secara minima adalah memadai. Sebagai contoh memaklumkan kepada orang ramai / pihak berkepentingan mengenai perubahan sesuatu dasar / peraturan / program / projek.</li> </ul>
Tinggi	Rendah	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penting bagi agensi kerajaan memaklumkan kepada orang ramai dan pihak berkepentingan mengenai perubahan ke atas dasar / peraturan / program / projek.</li> </ul>
Rendah	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penting bagi agensi kerajaan melibatkan orang ramai dan pihak berkepentingan melalui konsultasi dan perbincangan bagi mendapatkan maklumat dan cadangan daripada mereka.</li> <li>▪ Sekiranya dasar / keputusan telahpun dibuat, maka perbincangan dengan orang ramai dan pihak berkepentingan adalah penting bagi mendapatkan sokongan ataupun <i>public buy-in</i>.</li> </ul>
Tinggi	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agensi kerajaan perlu melibatkan orang ramai dan pihak berkepentingan melalui perbincangan serta bekerjasama dengan mereka untuk mendapatkan penyelesaian yang terbaik.</li> </ul>

#### 4.1.2. Perancangan

Perancangan yang teliti perlu disediakan bagi mengendalikan sebarang aktiviti Pendekatan Awam, termasuk meneliti keperluan sumber manusia, kewangan dan masa. Melalui perancangan yang efektif akan membolehkan agensi mengenalpasti kaedah atau aktiviti yang sesuai untuk melaksanakan Pendekatan Awam.

##### (c) Langkah 03 – Pilih teknik yang sesuai

Terdapat beberapa teknik atau kaedah yang dapat digunakan dalam Pendekatan Awam, bergantung kepada kerumitan sesuatu isu atau tujuan melaksanakan Pendekatan Awam berkenaan – samada untuk memaklumkan kepada orang ramai, mengadakan konsultasi ataupun perbincangan dengan orang ramai dan pihak berkepentingan dengan lebih dekat. Antara teknik yang boleh digunakan adalah seperti di **jadual 5** berikut:

#### TIP #1

##### **GUNAKAN PELBAGAI TEKNIK / KAEDAH DALAM PENDEKATAN AWAM**

Beberapa kaedah boleh digunakan bagi setiap peringkat Pendekatan Awam. Agensi boleh menggabungkan beberapa teknik / kaedah untuk memberkesankan lagi usaha-usaha Pendekatan Awam, seperti di **Lampiran 1**.

Jadual 5: Teknik / kaedah Pendekatan Awam

Teknik	Tujuan	Kelebihan	Cabaran	Contoh Platform yang Sedia Ada
a) Laman Web	Maklumkan ( <i>Inform</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Cepat dan Mudah</li> <li>o Boleh dibuat secara interaktif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Memerlukan kepakaran tertentu, sebagai contoh teknologi maklumat dan sebagainya</li> <li>o Kos pemeliharaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o <a href="http://www.gov.bn">www.gov.bn</a></li> <li>o Open Data* (www.data.gov.bn)</li> <li>o Laman web rasmi Kementerian/ Jabatan</li> </ul>
b) Poster / Brosur / Risalah	Maklumkan ( <i>Inform</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Maklumat mudah didapati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Kos untuk mencetak</li> <li>o Mungkin memerlukan kepakaran tertentu untuk merekabentuk</li> </ul>	
c) Suratkhbar	Maklumkan ( <i>Inform</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Dibaca dan digunakan secara meluas</li> <li>o Mudah didapati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Kos pengiklanan / mencetak / menyiarkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Pelita Brunei, Borneo Bulletin, Media Permata, dll</li> </ul>
d) Televisyen / Radio – dll. pengumuman, iklan, temubual	Maklumkan ( <i>Inform</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Lebih efektif dan interaktif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Kos yang tinggi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Siaran Televisyen Radio Televisyen Brunei (RTB), Rangkaian Radio Pelangi, Nasional, Harmoni, Pilihan, dll.</li> </ul>
e) Kajiselidik – atas talian, telefon, persuratan, dll.	Muzakarah / Konsultasi ( <i>Consult</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Kos rendah - sederhana</li> <li>o Membolehkan agensi mendapatkan maklumat dari orang ramai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Mengambil masa yang lama untuk menyediakan soalan kajiselidik yang baik</li> <li>o Maklumat yang diberikan tidak semestinya tepat</li> <li>o Penyertaan mungkin tidak menggalakkan</li> <li>o Kadangkala mengambil masa yang lama untuk mendapatkan maklumbalas</li> </ul>	
f) Telefon Hotline	Maklumkan ( <i>Inform</i> ) Muzakarah / Konsultasi ( <i>Consult</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Cepat</li> <li>o Membolehkan agensi mendapatkan maklumat dari orang ramai</li> <li>o Berhubung terus dengan orang ramai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Persediaan seperti infrastruktur dan kebolehan operator untuk menangani sebarang pertanyaan daripada orang ramai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Talian Darussalam 123, dll.</li> </ul>
g) Pameran	Maklumkan ( <i>Inform</i> ) Muzakarah / Konsultasi ( <i>Consult</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Meningkatkan kesedaran dan pengetahuan orang ramai</li> <li>o Maklumat mudah diakses oleh orang ramai</li> <li>o Membolehkan agensi mendapatkan maklumat daripada orang ramai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Mengambil masa yang lama untuk penyediaan bahan pameran</li> <li>o Kos yang tinggi untuk mengendalikan pameran</li> <li>o Mungkin memerlukan tenaga kerja yang ramai bagi memastikan kelancaran pameran</li> </ul>	

**Jadual 5: Teknik / Kaedah Pendekatan Awam**

Teknik	Tujuan	Kelebihan	Cabaran	Contoh Platform yang Sedia Ada
h) Media Sosial ( <i>Instagram, Facebook, Youtube, Twitter, dll</i> )	Maklumkan ( <i>Inform</i> )  Muzakarah / Konsultasi ( <i>Consult</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Cepat</li> <li>o Interaktif</li> <li>o Digunakan secara meluas</li> <li>o Kos rendah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Isu kerahsiaan</li> <li>o Sukar untuk dikawal</li> <li>o Memerlukan masa untuk pemantauan</li> <li>o Mengambil masa untuk memberi respon terhadap sebarang soalan / isu yang dibangkitkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Akaun Media Sosial Kementerian/Jabatan (<i>Instagram, Facebook dan Twitter</i>).</li> <li>o <i>GOVBN Youtube Channel</i></li> </ul>
i) Forum / Simposium	Maklumkan ( <i>Inform</i> )  Muzakarah / Konsultasi ( <i>Consult</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Interaktif</li> <li>o Perbincangan dilaksanakan dengan jelas dan teratur</li> <li>o Panel perbincangan yang berpengalaman dan mengetahui latar belakang isu yang dibincangkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Kos perbelanjaan yang tinggi untuk mengadakan forum / simposium termasuk kos mendatangkan <i>speakers</i></li> <li>o Memerlukan pemudahcara (fasilitator) untuk mengendalikan forum / simposium</li> </ul>	
j) Forum Perbincangan di dalam portal rasmi / laman sesawang kerajaan	Muzakarah / Konsultasi ( <i>Consult</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Membolehkan agensi mendapatkan maklumat dan pandangan daripada orang ramai</li> <li>o Kos rendah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Memerlukan masa untuk pemantauan</li> <li>o Mengambil masa untuk memberi respon terhadap sebarang soalan / isu yang dibangkitkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o <a href="http://www.forum.gov.bn">www.forum.gov.bn</a></li> </ul>
k) <i>Focus Group</i>	Muzakarah / Konsultasi ( <i>Consult</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Membolehkan agensi mendapatkan maklumat dan pandangan daripada orang ramai dan pihak berkepentingan</li> <li>o Perbincangan dijalankan secara teratur dan fokus kepada sesuatu isu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Memerlukan fasilitator</li> </ul>	
l) Mesyuarat, Muzakarah, Sesi Dialog, dll	Maklumkan ( <i>Inform</i> )  Muzakarah / Konsultasi ( <i>Consult</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Tidak memerlukan kos perbelanjaan yang tinggi</li> <li>o Perbincangan dijalankan secara teratur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Kesiediaan orang ramai / pihak berkepentingan untuk mengadakan perbincangan secara rasmi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Mesyuarat Menteri-Menteri Kabinet, DARE dialogue session, dll.</li> </ul>
m) <i>Task Force</i>	Muzakarah / Konsultasi ( <i>Consult</i> )  Melibatkan ( <i>Involve</i> )  Bekerjasama ( <i>Collaborate</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Membolehkan agensi dan pihak berkepentingan berbincang dan mencari penyelesaian ke atas sesuatu isu / masalah yang ditimbulkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Mengambil masa untuk mendapatkan cadangan dan penyelesaian</li> <li>o Masalah koordinasi mungkin timbul</li> <li>o Mungkin memerlukan perbelanjaan untuk melaksanakan kajian lanjut</li> </ul>	
n) Bengkel	Melibatkan ( <i>Involve</i> )  Bekerjasama ( <i>Collaborate</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Interaktif</li> <li>o Perbincangan dijalankan secara teratur</li> <li>o Peserta bengkel bebas mengutarakan pandangan dan cadangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Memerlukan fasilitator untuk mengendalikan bengkel</li> <li>o Kos perbelanjaan yang tinggi melibatkan penyewaan tempat dan penyediaan jamuan</li> </ul>	

**(d) Langkah 04 – Tetapkan peruntukan dan sumber (*resources*) lain yang diperlukan.**

Beberapa faktor perlu diambilkira dari peringkat awal lagi iaitu sebelum melaksanakan sebarang aktiviti Pendekatan Awam, antaranya seperti berikut:

**MASA:**

- Pastikan masa yang mencukupi untuk membolehkan agensi kerajaan merancang dengan lebih teliti mengambilkira waktu yang diperlukan bagi:
  - Mengumpul dan mendapatkan maklumat;
  - Menyediakan bahan yang diperlukan bagi aktiviti seperti soalan kajiselidik, borang maklumbalas, agenda mesyuarat, soalan temuduga dan sebagainya; dan
  - Membuat persiapan bagi mengadakan acara pameran atau bengkel, termasuk menempah tempat, menyelaras fasilitator, jamuan (jika perlu), media dan lain-lain.
- Jadual seperti tempoh masa (*timeline*) bagi setiap aktiviti termasuk tarikh mula dan tamat bagi setiap aktiviti hendaklah dimaklumkan lebih awal kepada orang ramai dan pihak berkepentingan.
- Agensi perlu realistik dalam menetapkan tempoh masa (*timeframe*) bagi melaksanakan setiap aktiviti berkenaan. Masa yang diperlukan adalah bergantung kepada beberapa faktor, antaranya seperti berikut:
  - *Deadline* yang dipengaruhi oleh komitmen agensi kerajaan;
  - Masa yang diperlukan oleh para peserta aktiviti untuk memberikan maklumbalas;
  - Masa yang diperlukan untuk menganalisa maklumat dan melaporkan hasil penganalisan; dan
  - Masa yang diperlukan untuk menyelaras dengan bahagian atau agensi lain yang berkenaan.

**KEWANGAN:**

- Agensi hendaklah melaksanakan kajian keberkesanan kos (*cost-effectiveness*) terlebih dahulu dengan mengambilkira kos perbelanjaan yang diperlukan bagi mengadakan sebarang aktiviti Pendekatan Awam. Antara kos yang perlu dipertimbangkan adalah seperti berikut:
  - Bahan-bahan mesyuarat / bengkel / sesi dialog seperti kos mencetak dan alat tulis;
  - Urusan logistik seperti penyewaan tempat termasuk penyewaan bilik-bilik atau peralatan dan mesin;
  - Kos perjalanan dan tempat tinggal terutama apabila menggunakan khidmat konsultan atau fasilitator dari luar negeri; dan
  - Kos mengupah moderator dan fasilitator profesional bagi sesi forum atau dialog dan lain-lain kos yang berkaitan.

## **TENAGA MANUSIA**

- Kerumitan sesuatu isu yang dihadapi oleh agensi kerajaan adalah berbeza antara satu sama lain. Terdapat beberapa isu atau dasar yang mudah (*straightforward*) dan hanya memerlukan penglibatan minimal daripada orang ramai. Walau bagaimanapun, bagi sesetengah dasar atau isu yang lebih sensitif dan mencetuskan impak yang besar terhadap orang ramai dan pihak berkepentingan lebih memerlukan agensi untuk berkomunikasi dengan pihak yang terlibat secara kerap dan efisien. Ini memerlukan agensi untuk menggunakan pelbagai kaedah atau teknik yang tidak dapat dilaksanakan secara berseorangan.
- Oleh yang demikian, agensi hendaklah membangun keupayaan dan melatih pegawai di agensi masing-masing untuk melaksanakan aktiviti yang lebih kompleks seperti dialog, bengkel, simposium dan sebagainya.

### **TIP #2**

#### **KEPIMPINAN ADALAH PENTING**

Agensi perlu melantik seorang ketua kumpulan yang mempunyai daya kepimpinan yang tinggi, pengetahuan dan kepakaran yang akan bertanggungjawab ke atas pelaksanaan Pendekatan Awam.

### **TIP #3**

#### **RANCANG MEKANISME BAGI LAPORAN (*REPORTING*) DAN PENILAIAN**

Sebelum melaksanakan sebarang aktiviti Pendekatan Awam, agensi perlu merancang bagaimana *input* daripada orang ramai akan digunakan di dalam proses membuat keputusan. Agensi juga perlu mengenalpasti mekanisme yang akan digunakan bagi tujuan laporan dan bagaimana proses dan aktiviti Pendekatan Awam yang dilaksanakan akan dinilai.



#### 4.1.3. Pelaksanaan

Setelah agensi kerajaan memilih teknik / kaedah yang akan digunakan bagi Pendekatan Awam, langkah seterusnya adalah untuk melaksanakan inisiatif sepertimana yang telah dirancang. Pendekatan awam akan lebih berkesan sekiranya orang ramai atau pihak berkepentingan yang terlibat dimaklumkan terlebih dahulu dan mengetahui isu yang dihadapi, objektif penglibatan mereka dan bagaimana maklumat atau *input* daripada mereka akan mempengaruhi keputusan yang dibuat oleh agensi kerajaan. Oleh yang demikian, agensi perlu mengekalkan komunikasi secara terbuka dan telus antara agensi kerajaan dan orang ramai atau pihak berkepentingan.

##### (e) Langkah 05 – Maklumkan dan laksanakan pelan

Komunikasi memainkan peranan penting dalam Pendekatan Awam dan ia perlu dibuat secara telus dan konsisten. Strategi komunikasi yang digunakan adalah bergantung kepada jenis Pendekatan Awam yang dilaksanakan. Agensi kerajaan perlu memaklumkan dan mengongsikan pelan pendekatan (*engagement plan*) dengan jelas kepada orang ramai dan pihak berkepentingan dengan lebih awal agar mereka memahami peranan dan penglibatan mereka semasa aktiviti dijalankan. Pelan yang dimaksudkan perlu mengandungi maklumat seperti berikut:

- Objektif aktiviti – tujuan aktiviti dilaksanakan;
- Skop perbincangan – orang ramai dan pihak berkepentingan perlu mengetahui ketetapan yang telahpun dibuat dan apakah yang termasuk di dalam skop perbincangan; dan
- Bagaimana maklumat atau *input* daripada orang ramai dan pihak berkepentingan akan digunakan dalam proses membuat keputusan.

#### 4.1.4. Pemantauan dan penilaian

Pemantauan dan penilaian merupakan aspek penting dalam Pendekatan Awam. Agensi kerajaan perlu sentiasa memantau aktiviti yang dijalankan untuk memastikan ianya menepati objektif yang telah ditetapkan. Agensi hendaklah membuat catatan segala dapatan dan maklumbalas yang diperolehi daripada aktiviti Pendekatan Awam untuk rujukan dan kegunaan di masa akan datang.

##### (f) Langkah 06 – Laport dan buat susulan semula

###### LAPOR (REPORT)

Maklumat yang diperolehi daripada orang ramai dan pihak berkepentingan samada berbentuk kuantitatif atau kualitatif adalah sangat penting bagi membolehkan agensi membuat penganalisaan lanjut. Bergantung kepada jenis aktiviti dan maklumbalas yang diterima, agensi mungkin perlu menggunakan kaedah yang lebih sistematik bagi memastikan hasil analisa adalah objektif, tepat dan seimbang (*balanced*). Segala hasil dapatan dan analisa berkenaan hendaklah dihadapkan ke pihak atasan atau jawatankuasa berkaitan dalam bentuk laporan yang mengandungi maklumat lengkap termasuk penemuan dan cadangan.

###### SUSULAN SEMULA (FOLLOW-UP)

Susulan semula adalah perlu jika aktiviti yang dilaksanakan bertujuan untuk mendapatkan maklumat, cadangan atau maklumbalas daripada orang ramai dan pihak berkepentingan. Adalah penting bagi agensi untuk memaklumkan penerimaan (*acknowledgement*) kepada orang ramai dan pihak berkepentingan yang terlibat mengenai penerimaan maklumat yang telah mereka berikan yang mana akan digunakan oleh agensi bagi tindakan selanjutnya.

Susulan semula boleh dilaksanakan secara bertulis atau secara lisan (*verbal*), dan mengandungi maklumat berikut:

- Makluman penerimaan (*acknowledgement*) kepada orang ramai atau pihak berkepentingan yang terlibat bahawa maklumat atau maklumbalas telahpun diterima;
- Penerangan ringkas bagaimana maklumat, cadangan atau maklumbalas yang diterima akan digunakan oleh agensi; dan
- Jangka masa proses dan waktu keputusan akan dijangkakan.

**(g) Langkah 07 – Buat penilaian ke atas Pendekatan Awam**

Langkah terakhir adalah untuk menilai aktiviti Pendekatan Awam yang dilaksanakan bagi meneliti keberkesanan aktiviti dan membolehkan agensi membuat penambahbaikan pada masa akan datang. Ini termasuk menilai **proses** Pendekatan Awam dan **hasil** daripada pelaksanaan aktiviti itu sendiri.

**Penilaian proses** (*Process Evaluation*) bertujuan untuk menilai proses Pendekatan Awam – sebagai contoh, adakah proses-proses seperti skop (*scoping*), perancangan, pelaksanaan dan pemantauan dibuat secara teratur dan berkesan? Berkaitan ini, agensi hendaklah mengambilkira antaranya perkara-perkara berikut:

- Adakah perancangan bagi melaksanakan aktiviti dilaksanakan secara teratur?
- Adakah tempoh masa (*timeline*) mencukupi?
- Adakah maklumat disalurkan kepada orang ramai dan pihak berkepentingan dengan jelas dan efisien?
- Adakah mekanisme bagi laporan dan penilaian telah dikenalpasti lebih awal?

**Penilaian hasil** (*Outcome Evaluation*) bertujuan untuk menilai sejauh mana aktiviti yang dilaksanakan memberi kesan terhadap keputusan yang dibuat. Beberapa perkara yang perlu dipertimbangkan seperti berikut:

- Sejauh mana agensi telah mencapai objektif dan hasil yang dihasratkan?
- Sejauh mana maklumat / maklumbalas yang diperlukan telah diterima oleh agensi?
- Bagaimana maklumat / maklumbalas yang diterima digunapakai dan impaknya terhadap keputusan yang dibuat?
- Adakah sebarang kesan yang tidak diingini berlaku akibat daripada aktiviti yang dilaksanakan?

Proses penilaian adalah penting untuk memudahkan pelaksanaan aktiviti pendekatan awam pada masa akan datang. Antara lain faedah atau kebaikan penilaian ini adalah seperti berikut:

- Membolehkan agensi memahami kesan / impak daripada aktiviti ke atas orang ramai dan pihak berkepentingan yang terlibat;
- Sebagai eviden pelaksanaan;
- Untuk dijadikan sebagai penandaaras (*benchmark*) dan rujukan pada masa akan datang;
- Mengenalpasti cabaran dan ruang untuk penambahbaikan; dan
- Membantu memperbaiki pelaksanaan di masa akan datang.

## **5. Penutup**

- 5.1. Pendekatan Awam pada masa kini semakin diutamakan dalam usaha agensi kerajaan memberkesankan lagi pelaksanaan dasar / peraturan / program / projek ke arah pencapaian Wawasan Brunei 2035 dan Wawasan Perkhidmatan Awam Abad ke-21 (WPA21).
- 5.2. Pelbagai teknik atau kaedah Pendekatan Awam boleh dilaksanakan sesuai dengan objektif yang ingin dicapai daripada proses Pendekatan Awam tersebut.
- 5.3. Tidak semua dasar dan keputusan yang dilaksanakan oleh pihak kerajaan disukai oleh orang ramai dan sesuai dengan kemahuan mereka, akan tetapi ianya masih perlu dilaksanakan untuk kepentingan masyarakat dan negara. Oleh yang demikian, Pendekatan Awam adalah penting bagi mengurangkan rasa ketidakpuasan hati orang ramai dan sebaliknya mendapatkan sokongan orang ramai dan pihak berkepentingan.
- 5.4. Agensi kerajaan hendaklah lebih proaktif dan perlu lebih giat melaksanakan aktiviti-aktiviti Pendekatan Awam bagi mengetahui isu dan masalah yang dihadapi oleh orang ramai serta mengambilkira maklumat dan input daripada orang ramai dalam membantu proses pelaksanaan dasar / peraturan / program / projek di negara ini.

**LAMPIRAN 1**

**MENGGUNAKAN PELBAGAI KAEDAH PENDEKATAN AWAM DALAM SESEBUAH PROJEK:**  
**PERASMIAN PUSAT KESIHATAN BERAKAS (*BERAKAS HEALTH CENTRE*)**

<b>TAJUK PROJEK:</b>	Pembukaan rasmi Pusat Kesihatan Berakas ( <i>Berakas Health Centre</i> )
<b>PIHAK BERKEPENTINGAN:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kementerian / Jabatan yang berkenaan, contoh — Kementerian Kesihatan, Pusat-pusat kesihatan (Ong Sum Ping, Sg. Hanching, dll), Jabatan Kerja Raya (JKR), Jabatan Air, Jabatan Perkhidmatan Elektrik, dsbg.</li> <li>• Doktor / Jururawat / Pegawai perubatan (<i>pharmacists</i>).</li> <li>• Ketua kampung dan penduduk di kawasan Lambak Kanan dan kawasan berdekatan Pusat Kesihatan yang terjejas (Ong Sum Ping, Sg. Hanching, dll)</li> </ul>

AKTIVITI	MEMERLUKAN PENDEKATAN (Y/ T)	OBJEKTIF	KAEDAH / TEKNIK YANG DIGUNAKAN
Tentukan kemudahan / perkhidmatan kesihatan untuk diberikan oleh pusat kesihatan	Y	<p><b>Muzakarah / Konsultasi (<i>Consult</i>) –</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ mendapatkan maklumbalas daripada orang ramai atau pihak berkepentingan yang berkenaan agar perkhidmatan yang diberikan sesuai dengan keperluan orang awam dan penduduk di kawasan mukim berkenaan</li> </ul> <p><b>Melibatkan (<i>Involve</i>) –</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ untuk mendapatkan maklumbalas / pandangan daripada agensi / pihak yang berkenaan mengenai kesesuaian pilihan / cadangan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Muzakarah / World Café / Focus Group / bengkel secara dalaman dengan pegawai di pusat kesihatan termasuk doktor / jururawat / pegawai perubatan</li> </ul>
Sedia pelan tapak, pelan kawasan dan reka bentuk bangunan	Y	<p><b>Melibatkan (<i>Involve</i>) –</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ untuk mendapatkan cadangan / maklumat dan berbincang mengenai kesesuaian pelan dan kemudahan yang perlu disediakan, seperti bekalan air, elektrik dan reka bentuk bangunan seperti laluan kecemasan dsbg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Muzakarah / Focus Group dengan agensi kerajaan / pihak swasta yang berkenaan contohnya Jabatan Perkhidmatan Air, Jabatan Perkhidmatan Elektrik, Jabatan Kerja Raya (JKR), Jabatan Bomba dan Penyelamat, dsbg.</li> </ul>
Proses sebutharga dan pemilihan kontraktor	T	–	–

Mula kerja-kerja pembangunan	Y	<b>Maklumkan (Inform) –</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ memaklumkan orang ramai bahawa kerja-kerja pembangunan telah dimulakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Papan tanda / Signage</li> <li>○ Laman web agensi</li> <li>○ Kenyataan akhbar</li> <li>○ 'Hotline' untuk dihubungi bagi sebarang isu / masalah</li> </ul>
Buat pemeriksaan kualiti, penilaian sebelum pusat kesihatan beroperasi	T	-	-
Makluman mengenai pembangunan pusat kesihatan baru	Y	<b>Maklumkan (Inform) –</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ memaklumkan orang ramai khususnya penduduk di Mukim Berakas bahawa pusat kesihatan baru iaitu Pusat Kesihatan Berakas akan ditubuhkan</li> <li>○ memaklumkan kepada orang ramai bahawa beberapa pusat kesihatan di kawasan tertentu akan ditutup dan diserapkan perkhidmatannya ke Pusat Kesihatan Berakas.</li> </ul>	<b>Dalaman (Internal):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Memorandum</li> <li>○ Nadi Kesihatan (<i>newsletter</i>)</li> <li>○ Minit melalui emel</li> </ul> <b>Luaran (External):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ucapan Yang Berhormat Menteri Kesihatan pada Majlis Mesyuarat Menteri-Menteri Kabinet</li> <li>○ Khutbah Jumaat</li> <li>○ Poster</li> <li>○ <i>Leaflet</i></li> <li>○ Papan tanda / Signage</li> <li>○ Laman web</li> <li>○ Media Sosial (<i>Facebook / Instagram</i>)</li> <li>○ <i>Press Conference</i></li> <li>○ TV &amp; Radio <i>Promo</i></li> </ul>
Buat majlis pelancaran / pembukaan secara besar-besaran ( <i>grand opening</i> )	Y	<b>Maklumkan (Inform) –</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Memaklumkan tentang tarikh pembukaan / perasmian pusat kesihatan berkenaan</li> <li>○ memaklumkan orang ramai bahawa pusat kesihatan akan mula beroperasi</li> <li>○ menerangkan kepada orang ramai khususnya para penduduk mengenai kemudahan dan perkhidmatan yang akan disediakan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Poster</li> <li>○ Laman web agensi</li> <li>○ Kenyataan akhbar</li> <li>○ Media Sosial</li> <li>○ Hari Terbuka Pusat Kesihatan – 'Kenali Klinik Kitani' (<i>Health Centre Open Day</i>)</li> </ul>

**TEMLAT PELAN PENILAIAN PENDEKATAN AWAM**

BIL.	SENARAI SEMAK	NOTA PANDUAN
1.	Tujuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nyatakan dengan ringkas tujuan penilaian dilaksanakan, samada untuk:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Melaporkan kepada pihak atasan mengenai dapatan daripada aktiviti yang dilaksanakan untuk membantu proses membuat keputusan; dan / atau</li> <li>○ Menilai proses Pendekatan Awam yang untuk memperbaiki pelaksanaan di masa akan datang.</li> </ul> </li> </ul>
2.	Objektif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nyatakan objektif penilaian, yang memfokuskan samada:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Penilaian ke atas proses (Process Evaluation)</b> – samada aktiviti dibuat berdasarkan kepada <b>Garis panduan Pendekatan Awam</b>.</li> <li>○ <b>Penilaian hasil (Outcome Evaluation)</b> – adakah hasil dapatan dan maklumbalas daripada aktiviti dapat membantu di dalam membuat keputusan atau adakah aktiviti yang dilaksanakan membantu menambak hubungan agensi dengan orang ramai dan pihak berkepentingan.</li> </ul> </li> </ul>
3.	Petunjuk Prestasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenalpasti petunjuk prestasi atau sukat-sukat yang dapat digunakan untuk menilai samada Pendekatan Awam yang dilaksanakan berjaya atau sebaliknya, contohnya – jumlah maklumbalas yang diterima daripada keseluruhan borang kajiselidik yang diedarkan; atau peratus kehadiran peserta yang menghadiri bengkel berdasarkan jumlah awal yang disasarkan.</li> </ul>
4.	Tentukan sasaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tetapkan sasaran yang realistik bagi setiap indikator, contohnya— 90% daripada borang kajiselidik dilengkapkan dan dikembalikan; 80% daripada jumlah pihak berkepentingan yang disasarkan menyertai sesi dialog, dsbg.</li> </ul>
5.	Pengumpulan dan Penganalisan Data	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah data yang dapat diperolehi daripada aktiviti yang dilaksanakan?</li> <li>• Nyatakan mekanisme yang digunakan untuk memperolehi data berkenaan – contoh melalui borang maklumbalas / kajiselidik / temubual / dsbg.</li> <li>• Penganalisan data perlu dibuat untuk menjana statistik dan gunakan carta / rajah yang sesuai (jika perlu).</li> </ul>
6.	<i>Data Interpretation and Self-Assessment</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah yang dapat dirumuskan dari hasil analisa yang dibuat? – contoh adakah orang ramai dan pihak berkepentingan yang terlibat berpuas hati dengan pendekatan awam yang dilaksanakan?</li> <li>• Berdasarkan daripada maklumat berkenaan, kenalpasti, cabaran, kekuatan serta kelemahan dalam melaksanakan aktiviti dan cadangkan penambahbaikan yang diperlukan untuk memperbaiki perlaksanaannya pada masa akan datang.</li> </ul>
7.	Hadapkan Laporan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sediakan laporan kepada pihak pengurusan / atasan mengenai hasil dapatan daripada Pendekatan Awam yang dilaksanakan dan pastikan perkara berikut:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Laporan hendaklah menggambarkan dapatan sebenar Pendekatan Awam dengan mengambilkira setiap input daripada orang ramai atau pihak berkepentingan yang terlibat; dan</li> <li>○ Penganalisan data perlu dibuat untuk menjana statistik dan gunakan carta / rajah yang sesuai (jika perlu);</li> </ul> </li> </ul>

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi:

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

Tel: +673 2382064 | Fax: +673 2382062

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

Laman sesawang: <http://www.msd.gov.bn>