



# BENGKEL TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR)



# KONSEP & PELAKSANAAN TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR)





# Kandungan

- Pengenalan
- Rasional
- Definisi
- Penumpuan / Fokus
- Ciri-Ciri TPOR
- Proses Pelaksanaan TPOR
- Manfaat / Faedah
- Panduan Penyediaan TPOR

# OBJEKTIF



**Lebih memahami konsep dan pelaksanaan TPOR**



**Mengenal pasti kaedah-kaedah yang akan digunakan dalam pelaksanaan TPOR**

# PENGENALAN



1995

Sept 1995 : TPOR diperkenalkan

Mei 1997 : KDYMM memperkenalkan SEMUA agensi kerajaan menyediakan TPOR

1997



1998

Julai 1998 : MSD sebagai *focal point*



# RASIONAL



**Titah-titah KDYMM yang sering menekankan aspek pemedulian**



**Meningkatkan kecekapan, keberkesanan, produktiviti, kualiti & prestasi Perkhidmatan Awam NBD**



**Salah satu strategi di bawah Rancangan Penelitian Semula Ke Atas Perkhidmatan Awam (CSR) 1990**

# DEFINISI TPOR

- Komitmen / Janji bertulis
- Jaminan penyampaian perkhidmatan mengikut standard / tahap **KEUPAYAAN** organisasi



PELANGGAN |  
ORANG RAMAI

STANDARD  
PERKHIDMATAN

SIKAP | ETIKA

## FOKUS TPOR

Penerima keluaran /  
perkhidmatan

Memerlukan  
perkhidmatan  
berkualiti

Kualiti perkhidmatan,  
kehendak orang ramai  
& keupayaan organisasi  
disesuaikan

Dikaji dari semasa ke  
semasa

Kaedah pengawasan

Sopan santun,  
bertanggungjawab,  
penuh komitmen &  
pemedulian



# CIRI-CIRI TPOR

---

1	JELAS	Menyatakan maklumat utama, ringkas, padat, tepat, mudah difahami
2	SENANG DISEBARLUASKAN	Mudah sampai ke pengetahuan orang ramai
3	PRAKTIKAL	Memaparkan hasil keluaran yang realistik

---

# CIRI-CIRI TPOR

---

<b>4</b>	<b>BOLEH DIPERCAYAI</b>	Diselaraskan / disesuaikan dengan keupayaan sumber seperti kewangan, tenaga manusia
<b>5</b>	<b>KHUSUS</b>	Ketepatan : Masa, bilangan, tempat, harga
<b>6</b>	<b>BOLEH DITAMBAHBAIKKAN</b>	Mempunyai ruang untuk dipertingkatkan dari semasa ke semasa

---

# PROSES PELAKSANAAN TPOR



# PROSES PELAKSANAAN TPOR

## ENAM PROSES

Jawatankuasa

Penggubalan

Promosi

Pemulihan  
Perkhidmatan

Pemantauan

Penilaian &  
Penambahbaikan



- Kumpulan Tindakan (*Action Team*) / Jawatankuasa Pengurusan
- Tujuan Utama : Mengendalikan, memata-matai & memastikan pelaksanaan TPOR
- Surat Pemberitahuan JPM 1/2007 (30/12/2006)

# PROSES PELAKSANAAN TPOR



**Terdapat 4 Tindakan**

# PROSES PELAKSANAAN TPOR

## PENGGUBALAN TPOR

### Tindakan I

- **Mengenal pasti pelanggan**
  - **Dalam (organisasi yang sama) : Bahagian / Seksyen / Unit - Rakan-rakan sejawatan**
  - **Luaran : orang awam, organisasi lain, pihak swasta, pertubuhan-pertubuhan sukarela dsb**
  
- **Mengenal pasti kehendak pelanggan**
  - **Maklumbalas pelanggan**
  - **Kajian / Soal Selidik**
  - **Dialog**
  - **Teguran pihak pengurusan atasan**

# PROSES PELAKSANAAN TPOR

## PENGGUBALAN TPOR

### Tindakan 2

- Mengenal pasti keluaran / perkhidmatan utama
  - Meneliti objektif dan peranan utama organisasi
  - Penilaian semula ke atas program-program organisasi yang dilaksanakan

### Tindakan 3

- Mengenal pasti standard keluaran / perkhidmatan
  - Kajian masa, perbincangan di antara penyelia dan kakitangan terlibat, benchmarking, maklumbalas pelanggan
- Standard yang tidak boleh diukur :
  - Layanan mesra, bertimbang rasa, mudah difahami, selamat

# PROSES PELAKSANAAN TPOR

## PENGGUBALAN TPOR

### Tindakan 4

- Menyediakan TPOR
  - Berdasarkan standard yang ditetapkan
  - Semua anggota organisasi hendaklah mengetahui, memahami & menghayati TPOR

No	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memproses permohonan lesen rampaian (membaharui)	10 hari
2	Memproses permohonan dan menyediakan <i>payment voucher</i> bagi pembayaran tambang tiga tahun sekali	1 hari



# PROSES PELAKSANAAN TPOR



**Poster, risalah, surat khabar, majalah, television & radio, laman web, dsb**

## ENAM PROSES

Jawatankuasa

Penggubalan

Promosi

Pemulihan  
Perkhidmatan

Pemantauan

Penilaian &  
Penambahbaikan



- Tindakan yang diambil sekiranya TPOR tidak dapat ditepati
- Pemulihan Proaktif
  - Menghubungi pelanggan untuk memaklumkan mengenai perkhidmatan yang tidak dapat ditepati **SEBELUM** pelanggan sendiri membuat aduan
- Pemulihan Reaktif
  - Mengambil tindakan yang segera ke atas sebarang aduan pelanggan tentang sesuatu perkhidmatan yang bermasalah
- Kaedah :
  - Memohon maaf secara bertulis atau lisan kepada pelanggan
  - Bekerja lebih masa untuk mengatasi masalah
  - Menjemput pelanggan berunding

# **FAKTOR KEGAGALAN**

- **Kerosakan peralatan**
- **Kesilapan perancangan**
- **Kesilapan pekerja yang kurang mahir**
- **Proses kerja yang rumit**
- **Proses kerja yang bergantung kepada input agensi luar**
- **Proses kerja yang melibatkan berbagai pihak serta melalui banyak langkah**
- **Pemakaian sistem dan prosedur baru**

# JENIS PEMULIHAN PERKHIDMATAN

## MENGAMBIL BALIK (*RECALL*) BARANGAN YANG CACAT DARIPADA PELANGGAN

### *Contoh Kegagalan Perkhidmatan*

**Kementerian Hal Ehwal Uagama (KHEU)** telah mengeluarkan buku teks yang mempunyai banyak kesilapan fakta dan diedarkan semasa seminar

### *Pemulihan Yang Boleh Diambil*

**KHEU** telah mengeluarkan makluman di media massa supaya buku teks tersebut dikembalikan dan menggantikannya dengan buku yang telah diperbetulkan

# JENIS PEMULIHAN PERKHIDMATAN SAMB...

## MENGELUARKAN DOKUMEN SEMENTARA

### *Contoh Kegagalan Perkhidmatan*

**Jabatan Imigresen dan Pendaftaran Kebangsaan (JIPK) telah gagal mengeluarkan pasport antarabangsa dalam masa yang dijanjikan oleh kerana masalah pemerosesan**

### *Pemulihan Yang Boleh Diambil*

**JIPK boleh mengeluarkan dokumen perjalanan sementara kepada pemohon-pemohon yang memerlukannya secara terdesak**

# **JENIS PEMULIHAN PERKHIDMATAN SAMB...**

**MENGGANTIKAN KAKITANGAN YANG SEDIA ADA  
DENGAN KAKITANGAN YANG LEBIH BERPENGALAMAN**

## ***Contoh Kegagalan Perkhidmatan***

**Petani mengadu Pegawai Pengembangan Pertanian, Jabatan Pertanian dan Agrimakanan yang ditugaskan memberi khidmat nasihat di kawasan mereka tidak dapat menjalankan tugas dengan berkesan**

## ***Pemulihan Yang Boleh Diambil***

**Jabatan Pertanian dan Agrimakanan bertindak menggantikan pegawai berkenaan dengan Pegawai Pengembangan Pertanian lain yang lebih sesuai**

# JENIS PEMULIHAN PERKHIDMATAN SAMB...

## MENDAPATKAN PERKHIDMATAN BANTUAN DARIPADA AGENSI LAIN

### *Contoh Kegagalan Perkhidmatan*

Perkhidmatan lampu isyarat di jalan empat menuju Kiulap telah mengalami kerosakan semasa *peak hours* dan akibatnya telah berlaku kesesakan jalan raya

### *Pemulihan Yang Boleh Diambil*

Jabatan Pengangkutan Darat memohon bantuan Polis Trafik untuk mengawal lalu lintas sehingga kerosakan diperbaiki

# PROSES PELAKSANAAN TPOR

## ENAM PROSES

Jawatankuasa

Penggubalan

Promosi

Pemulihan  
Perkhidmatan

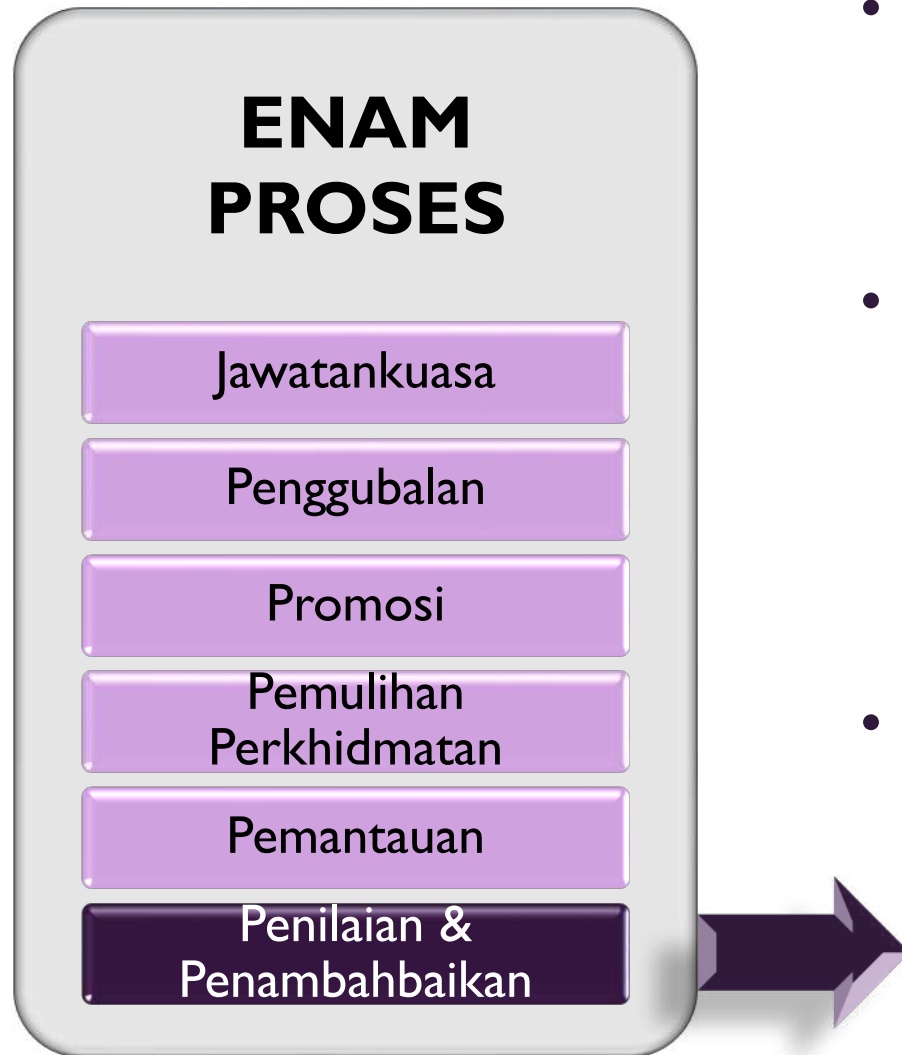
**Pemantauan**

Penilaian &  
Penambahbaikan

- Aktiviti berterusan
- Mekanisme Dalaman :
  - J/K Pengurusan
  - KKC
  - Kumpulan Tindakan
  - Audit Dalaman
- Mekanisme Luaran :
  - Peti Cadangan
  - Kaji selidik pelanggan
  - Pengesanan berita



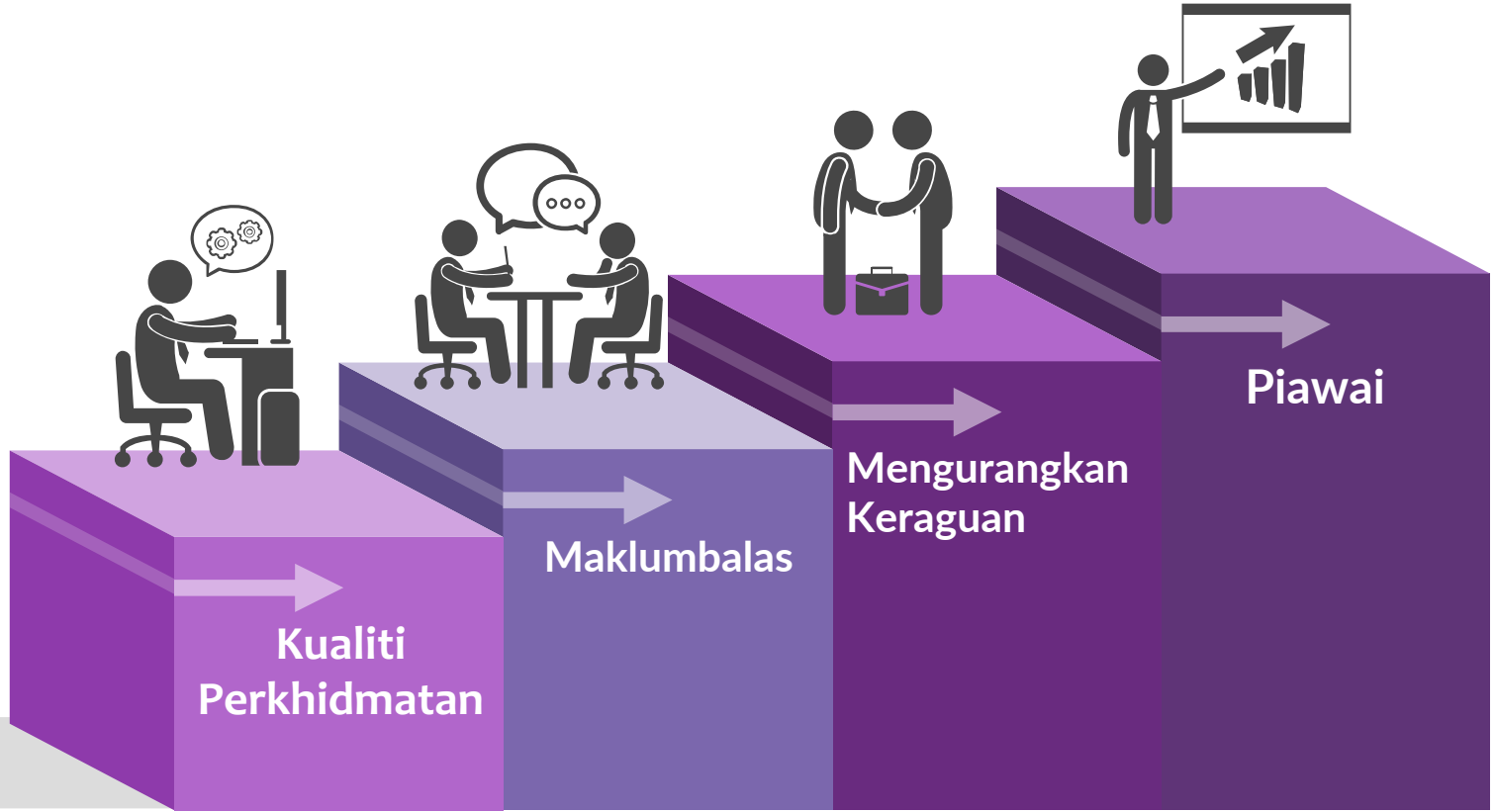
# PROSES PELAKSANAAN TPOR



- Mekanisme Penilaian :
  - Jawatankuasa Pengurusan, Kumpulan Tindakan (Action Team), KKC
- Peranan Pegawai & Kakitangan
  - Penglibatan sepenuhnya dalam menjalankan tugas
  - Pengurusan :
    - Memberikan sokongan, kepimpinan, merancang & menentukan dasar & strategi
- Kumpulan Tindakan & KKC :
  - Mengenal pasti perkhidmatan bermasalah
  - Merangka semula standard berpatutan
  - Mengenal pasti perkhidmatan – perlu dikembangkan, dihadkan, ditamatkan
  - Mengenal pasti kaedah peningkatan standard

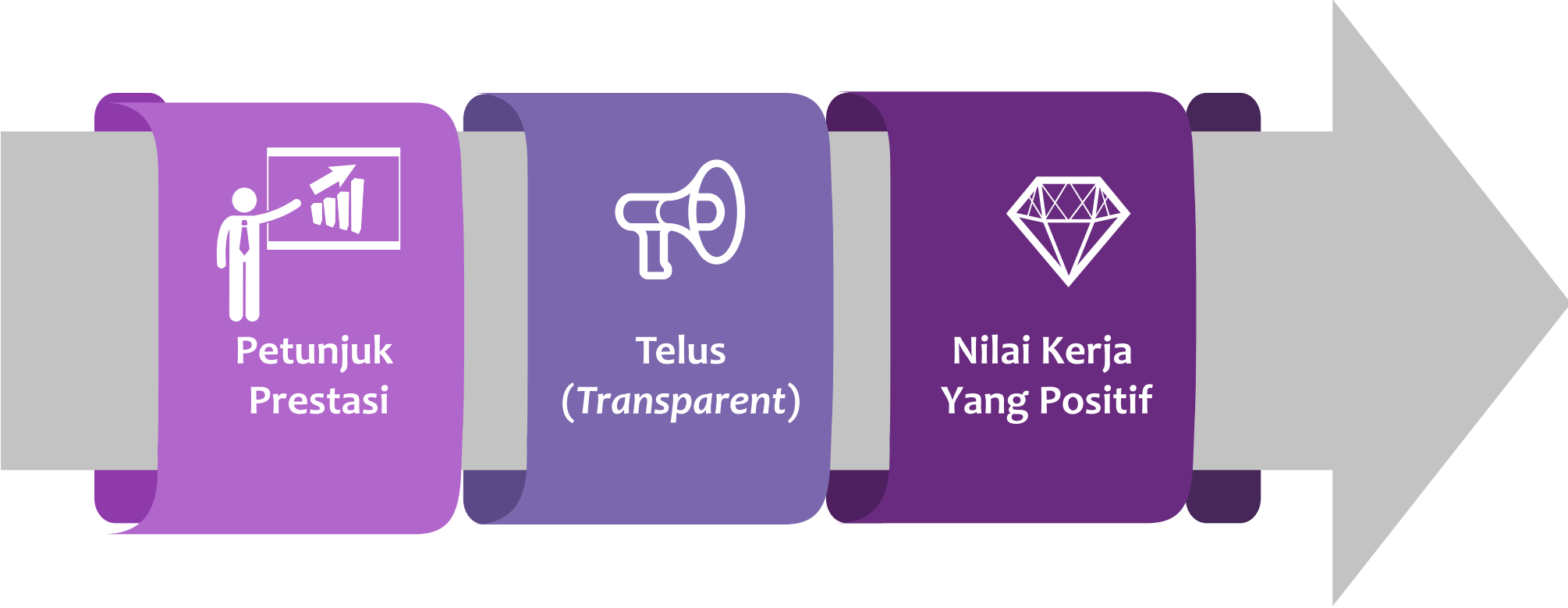
# MANFAAT TPOR

## KEPADA ORANG RAMAI



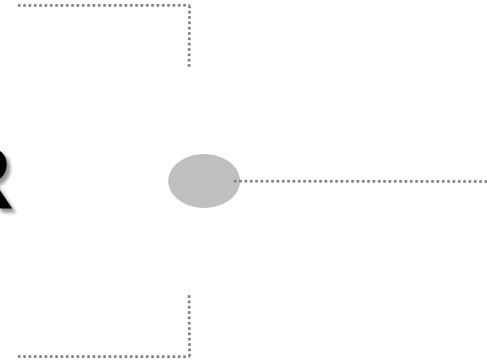
# MANFAAT TPOR

## KEPADA ORGANISASI KERAJAAN





# PANDUAN MENYEDIAKAN TPOR



# FORMAT

No	Jenis Perkhidmatan	TPOR
	JENIS JADUAL	
	TAJUK	
	SETIAP BAHAGIAN MENYEDIAKAN TPOR	

## TEMPOH MASA :

- Spesifik (tiada jurang seperti 1 – 60 hari)
- Tempoh penyelesaian = tempoh kerja yang dikendalikan
- Tempoh penyelesaian seragam = HARI

# TEMPOH MASA

BIL	JENIS PERKHIDMATAN	TPOR
1	Membuat sebutharga kepada syarikat-syarikat sebelum acara dijalankan dan seterusnya dihadapkan ke Bahagian Kewangan untuk tindakan selanjutnya	1 - 60 hari
2	Setiap kegiatan / aktiviti yang dijalankan, mengikut apa jenis kegiatan	Tertakluk kepada penyertaan sekolah-sekolah
3	Proses nama-nama sekolah yang dicadangkan sebagai Tuan Rumah ke pusat dan seterusnya mengunjungi Tuan Rumah	1 minggu
4	Memproses Pembelian / Sebutharga / PO	1 bulan

# AYAT

BIL	JENIS PERKHIDMATAN	TPOR
1	Memproses pembelian / sebutharga / PO	30 hari
2	Menyediakan kertas kerja Kegiatan-Kegiatan / Keagamaan dan peruntutannya	14 hari

- Jelas dan mudah difahami
- Tidak tergantung & proses kerja yang dikendalikan
- Kata kerja – ‘menyediakan’, ‘meneliti’, ‘memproses’
- Meyakinkan & lengkap

# PROMOSI

- Mempamerkan di tempat strategik
- TPOR di setiap bahagian
- TPOR - jelas dari jarak 10 kaki
- Saiz font 50 Arial
- Laman web, risalah, radio & televisyen



# LAIN-LAIN

- Syarat-syarat dekat TPOR
- TPOR mesti jelas dan adalah tempoh masa
- Utamakan '*core business*'
- Perkhidmatan dikendalikan jabatan sahaja
- Dokumen TPOR mengandungi TPOR sahaja

# LAIN-LAIN

- Tekad :  
“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala, jabatan berjanji untuk memberikan perkhidmatan yang mesra pelanggan, bertimbang rasa, cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang dikehendaki”
- Ada sistem pemulihan
- Tempoh masa diteliti / diperbaiki dari semasa ke semasa
- Wujudkan sistem maklumbalas pelanggan

# CONTOH TPOR

## TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR) JABATAN PERKHIDMATAN AIR, JABATAN KERJA RAYA KEMENTERIAN PEMBANGUNAN

*“Dengan bertawakkal kepada Allah Subhanahu Wata’ala,  
jabatan berjanji untuk memberikan perkhidmatan mesra pelanggan, bertimbang rasa,  
cekap, tepat, berkualiti dan selamat dalam menyampaikan perkhidmatan yang  
dikehendaki”*

Bil	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Memberi maklum balas mengenai permohonan paip air utama yang baru	14 hari
2	Membaiki kerosakan paip air	6 jam
3	Memberi maklum balas mengenai permohonan meter air	14 hari

---

# SESI SOAL JAWAB



# PENELITIAN TPOR

***SPOT THE MISTAKES***



No	Jenis Perkhidmatan	TPOR
1	Kes-kes compound	1 hari
2	Keputusan kes-kes jenayah / lalulintas	Setelah dihadapkan ke mahkamah, tertakluk atas perbicaraan mahkamah
3	Siaran rancangan radio	18 hari
4	Acara berjadual	3 hari
5	Penyiasatan ke atas maklumat	Secepat mungkin

No	Jenis Perkhidmatan	TPOR
6	Laporan dadah semasa / kertas kerja	21 hari
7	Memproses permohonan lesen bagi gudang berlesen	15 – 30 hari
8	Kerja-kerja pejabat	27 hari
9	Surat tuntutan dikeluarkan beserta bil pemilik dikehendaki membayar cukai dengan diberi tempoh	21 hari

No	Jenis Perkhidmatan	TPOR
10	Kerani mencek fail dan ledgar, jika pemilik gagal membayar cukai Bahagian Penaksiran dan Percukaian akan mengeluarkan surat-surat peringatan kepada pemilik	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peringatan pertama</li> </ul>	14 hari
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peringatan kedua</li> </ul>	14 hari
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peringatan ketiga</li> </ul>	14 hari
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peringatan terakhir</li> </ul>	14 hari