



JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN JABATAN PERDANA MENTERI





TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI [TPOR]

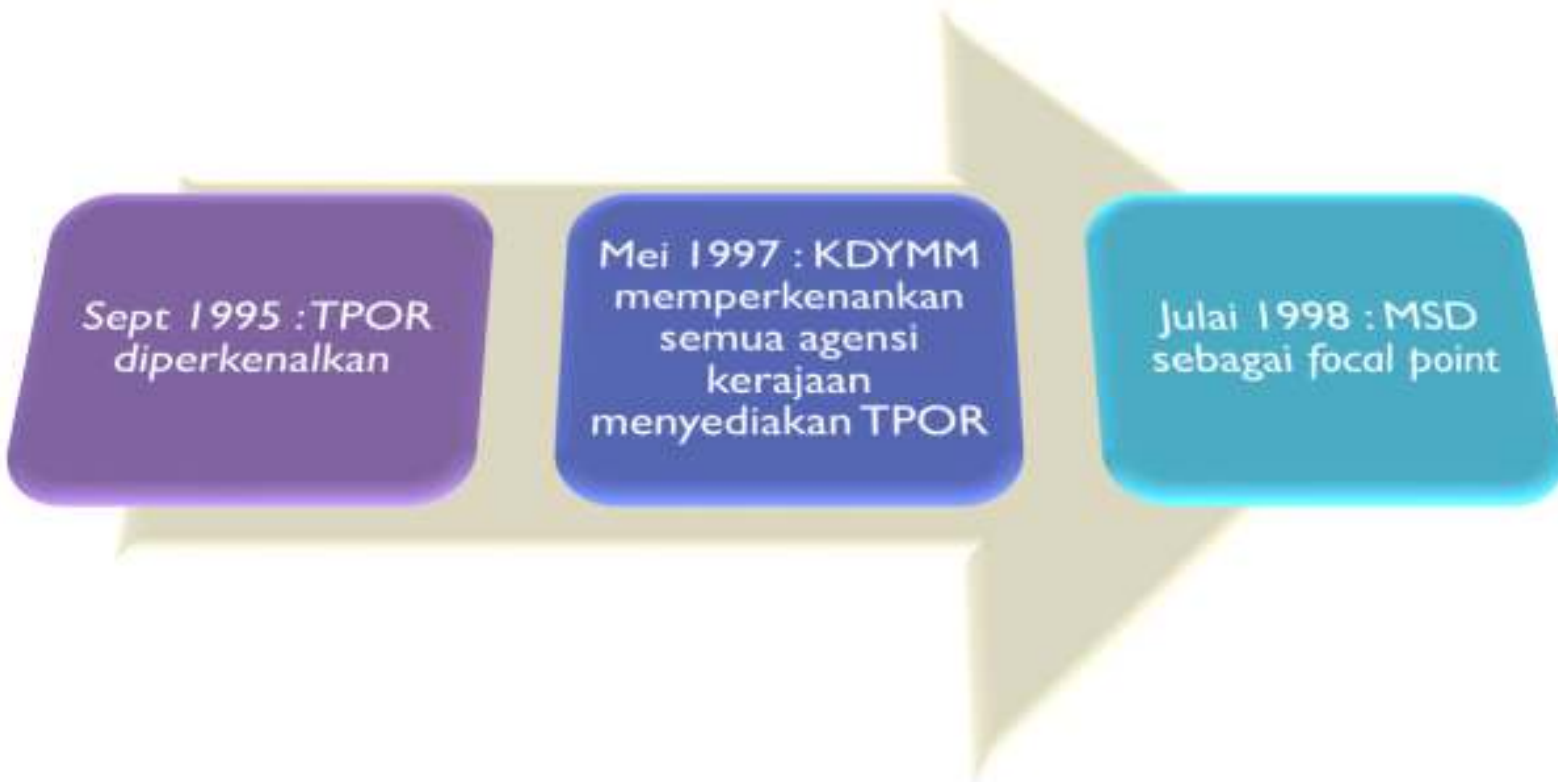
Siti Khadijah binti Haji Abdullah
10 Muharram 1441 | 10 September 2019



KANDUNGAN

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

PENGENALAN



RASIONAL

1

Titah-titah KDYMM yang sering menekankan aspek pemedulian

2

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

3

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



FOKUSTPOR

PELANGGAN | ORANG RAMAI

Penerima keluaran /
perkhidmatan

Memerlukan
perkhidmatan
berkualiti

STANDARD PERKHIDMATAN

Kualiti perkhidmatan,
kehendak orang ramai
& keupayaan organisasi
disesuaikan

Dikaji dari semasa
ke semasa

SIKAP | ETIKA

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

PROSES PELAKSANAAN TPOR

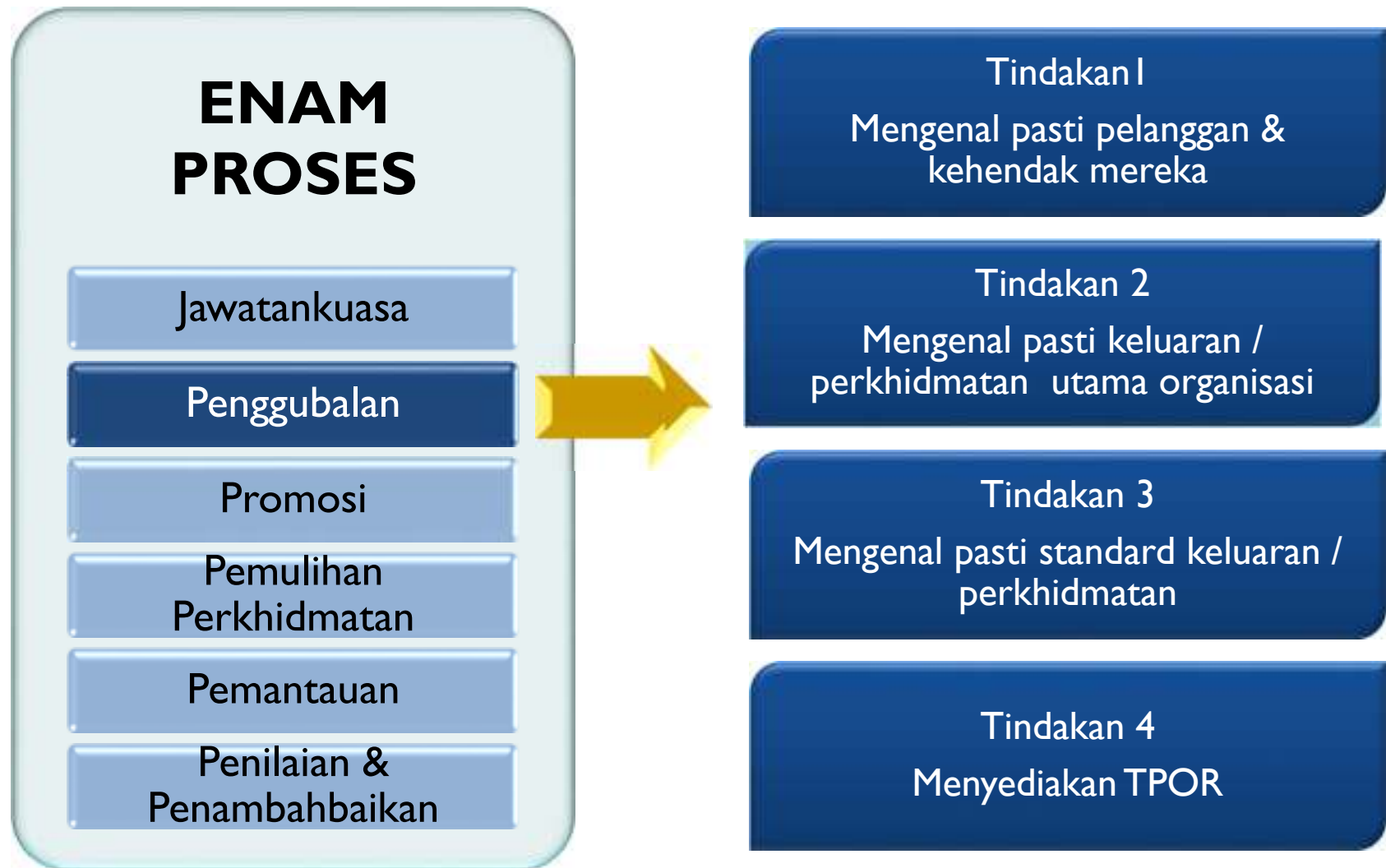


PROSES PELAKSANAAN TPOR



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

PROSES PELAKSANAAN TPOR



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

- Kaedah 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 (services / product)**
 - Meneliti objektif dan peranan utama organisasi
 - Penilaian semula ke atas program-program organisasi yang dilaksanakan (hendaklah selaras dengan visi dan objektif jabatan)

Tindakan 3

- **Mengenal pasti standard keluaran / Perkhidmatan - (Untuk menentukan tempoh masa)**
 - 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

PROSES PELAKSANAAN TPOR



- 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

PROSES PELAKSANAAN TPOR



- 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



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 sebutarga 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 / Sebutarga / 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
- Ada sistem pemulihan
- Tempoh masa diteliti / diperbaiki dari semasa ke semasa

- **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”
- 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

Terima Kasih



Alamat Jabatan Perkhidmatan Pengurusan | Jabatan Perdana Menteri | Jalan Menteri Besar | Bandar Seri Begawan BB3910 | Brunei Darussalam



Telefon +673 2382064 | 5 | 6



e-mel info.msd@msd.gov.bn



Laman web www.msd.gov.bn



Fax +673 2382062