



# **SESI PERKONGSIAN AMALAN TERBAIK**

## **PROGRAM PENGREDAN PRESTASI SEKTOR AWAM [3PSA]**

### **MELALUI PENARAFAN BINTANG**

## **SKOP 4 : PEMEDULIAN PELANGGAN**

## **JABATAN HAL EHWAL SYARIAH**

---

**RABU | 14 SYAWAL 1440 | 19 JUN 2019 DAN KHAMIS | 15 SYAWAL 1440 | 20 JUN 2019**  
**DEWAN PENCAPAIAN | INSTITUT PERKHIDMATAN AWAM**  
**DIKENDALIKAN OLEH JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN | JABATAN PERDANA MENTERI**

# جباتن حال إحوال شرعية





## Antara inisiatif-inisiatif Jabatan:

- Menubuhkan Jawatankuasa Tekad Pemedulian Orang Ramai, Manual Prosedur Kerja dan perkhidmatan-perkhidmatan Jabatan.
- Mengadakan mesyuarat Jawatankuasa sekurang-kurangnya 6 bulan sekali atau mengikut keperluan.
- Melibatkan kakitangan yang bertugas di kaunter-kaunter perkhidmatan sebagai ahli Jawatankuasa.



Menyedia dan mengkaji laporan pencapaian Tekad Pemedulian Orang Ramai bagi perkhidmatan-perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Syar'iah dalam memastikan peningkatan prestasi, kualiti dan produktiviti Jabatan.





- Menyediakan Dokumen Tekad Pemeduliaan Orang Ramai yang menepati format Panduan Menyediakan Tekad Pemeduliaan Orang Ramai.
- Mempamerkan maklumat Tekad Pemeduliaan Orang Ramai berbentuk media dan bahan cetak di tempat strategik



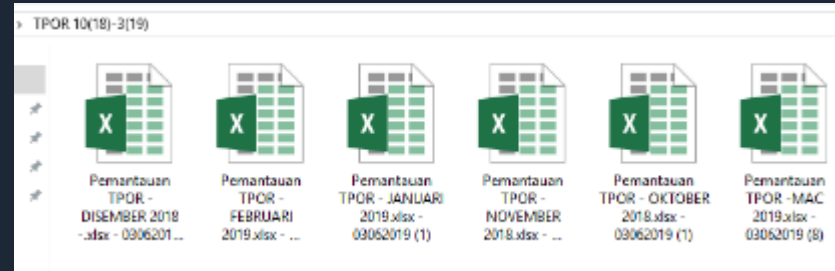


- Menyediakan sistem pemulihan perkhidmatan (*service recovery*) dan memastikan sebarang tindakan dibuat catitan atau melalui minit tindakan.
- Menyediakan borang dan peti cadangan yang diletakkan di kaunter penyambut tetamu, ruang legar aras bawah Jabatan.
- Menyediakan papan tanda dan tanda arah maklumat berkaitan kaunter perkhidmatan Jabatan.





- Laporan Pelaksanaan Pemantauan Pencapaian Tekad Pemedulian Orang Ramai Bagi Tahun Kewangan 2018/2019 kelolaan Jabatan Perkhidmatan Pengurusan bagi Jabatan Hal Ehwal Syaria'iah , KHEU:



PEMANTAUAN PENCAPAIAN TEKAD PEMEDULIAN ORANG RAMAI (TPOR) JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN (JPPU)						
No	Keterangan	2018		2019		Keterangan
		PERKARA	PERKARA	PERKARA	PERKARA	PERKARA
1	TPOR 2018	10	10	10	10	10
2	TPOR 2019	10	10	10	10	10
3	TPOR 2018	10	10	10	10	10
4	TPOR 2019	10	10	10	10	10
5	TPOR 2018	10	10	10	10	10
6	TPOR 2019	10	10	10	10	10
7	TPOR 2018	10	10	10	10	10
8	TPOR 2019	10	10	10	10	10
9	TPOR 2018	10	10	10	10	10
10	TPOR 2019	10	10	10	10	10
11	TPOR 2018	10	10	10	10	10
12	TPOR 2019	10	10	10	10	10
13	TPOR 2018	10	10	10	10	10
14	TPOR 2019	10	10	10	10	10
15	TPOR 2018	10	10	10	10	10
16	TPOR 2019	10	10	10	10	10
17	TPOR 2018	10	10	10	10	10
18	TPOR 2019	10	10	10	10	10
19	TPOR 2018	10	10	10	10	10
20	TPOR 2019	10	10	10	10	10
21	TPOR 2018	10	10	10	10	10
22	TPOR 2019	10	10	10	10	10
23	TPOR 2018	10	10	10	10	10
24	TPOR 2019	10	10	10	10	10
25	TPOR 2018	10	10	10	10	10
26	TPOR 2019	10	10	10	10	10
27	TPOR 2018	10	10	10	10	10
28	TPOR 2019	10	10	10	10	10
29	TPOR 2018	10	10	10	10	10
30	TPOR 2019	10	10	10	10	10
31	TPOR 2018	10	10	10	10	10
32	TPOR 2019	10	10	10	10	10
33	TPOR 2018	10	10	10	10	10
34	TPOR 2019	10	10	10	10	10
35	TPOR 2018	10	10	10	10	10
36	TPOR 2019	10	10	10	10	10
37	TPOR 2018	10	10	10	10	10
38	TPOR 2019	10	10	10	10	10
39	TPOR 2018	10	10	10	10	10
40	TPOR 2019	10	10	10	10	10
41	TPOR 2018	10	10	10	10	10
42	TPOR 2019	10	10	10	10	10
43	TPOR 2018	10	10	10	10	10
44	TPOR 2019	10	10	10	10	10
45	TPOR 2018	10	10	10	10	10
46	TPOR 2019	10	10	10	10	10
47	TPOR 2018	10	10	10	10	10
48	TPOR 2019	10	10	10	10	10
49	TPOR 2018	10	10	10	10	10
50	TPOR 2019	10	10	10	10	10
51	TPOR 2018	10	10	10	10	10
52	TPOR 2019	10	10	10	10	10
53	TPOR 2018	10	10	10	10	10
54	TPOR 2019	10	10	10	10	10
55	TPOR 2018	10	10	10	10	10
56	TPOR 2019	10	10	10	10	10
57	TPOR 2018	10	10	10	10	10
58	TPOR 2019	10	10	10	10	10
59	TPOR 2018	10	10	10	10	10
60	TPOR 2019	10	10	10	10	10
61	TPOR 2018	10	10	10	10	10
62	TPOR 2019	10	10	10	10	10
63	TPOR 2018	10	10	10	10	10
64	TPOR 2019	10	10	10	10	10
65	TPOR 2018	10	10	10	10	10
66	TPOR 2019	10	10	10	10	10
67	TPOR 2018	10	10	10	10	10
68	TPOR 2019	10	10	10	10	10
69	TPOR 2018	10	10	10	10	10
70	TPOR 2019	10	10	10	10	10
71	TPOR 2018	10	10	10	10	10
72	TPOR 2019	10	10	10	10	10
73	TPOR 2018	10	10	10	10	10
74	TPOR 2019	10	10	10	10	10
75	TPOR 2018	10	10	10	10	10
76	TPOR 2019	10	10	10	10	10
77	TPOR 2018	10	10	10	10	10
78	TPOR 2019	10	10	10	10	10
79	TPOR 2018	10	10	10	10	10
80	TPOR 2019	10	10	10	10	10
81	TPOR 2018	10	10	10	10	10
82	TPOR 2019	10	10	10	10	10
83	TPOR 2018	10	10	10	10	10
84	TPOR 2019	10	10	10	10	10
85	TPOR 2018	10	10	10	10	10
86	TPOR 2019	10	10	10	10	10
87	TPOR 2018	10	10	10	10	10
88	TPOR 2019	10	10	10	10	10
89	TPOR 2018	10	10	10	10	10
90	TPOR 2019	10	10	10	10	10
91	TPOR 2018	10	10	10	10	10
92	TPOR 2019	10	10	10	10	10
93	TPOR 2018	10	10	10	10	10
94	TPOR 2019	10	10	10	10	10
95	TPOR 2018	10	10	10	10	10
96	TPOR 2019	10	10	10	10	10
97	TPOR 2018	10	10	10	10	10
98	TPOR 2019	10	10	10	10	10
99	TPOR 2018	10	10	10	10	10
100	TPOR 2019	10	10	10	10	10



# Rumusan Pencapaian TPOR (Tekad Pemedulian Orang Ramai Perkhidmatan Utama JHES KHEU Apri; 2018 – Mac 2019

Perkhidmatan	P1.Permohona sijil halal (35 hari)	P2.Kes aduan mal ( 1 hari)	P3.Perkhidmatan poligami (1 hari)	P4.Permohonan kursus pra nikah (1 hari)	P5.Menyediakan laporan setelah khidmat nasihat (10 hari)	P6.Menyediakan laporan setelah selesai taklimat poligami (15 hari)
April 2018	Memuaskan	Cemerlang	(tiada permohonan)	Cemerlang	Cemerlang	(tiada permohonan)
Mei 2018	Memuaskan	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	(tiada permohonan)
Jun 2018	Sangat Baik	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	(tiada permohonan)
Julai 2018	Sangat Baik	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	(tiada permohonan)
Ogos 2018	Sangat Baik	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang
September 2018	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang
Oktober 2018	Tidak memuaskan dan memerlukan pembaikan	Cemerlang	(tiada permohonan)	Cemerlang	Cemerlang	(tiada permohonan)
November 2018	Memuaskan	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	(tiada permohonan)
Disember 2018	Baik	Cemerlang	(tiada permohonan)	Cemerlang	Cemerlang	(tiada permohonan)
Januari 2019	Memuaskan	Cemerlang	(tiada permohonan)	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang
Februari 2019	Cemerlang	Cemerlang	(tiada permohonan)	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang
Mac 2019	Tidak memuaskan dan memerlukan pembaikan	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	Cemerlang	(tiada permohonan)



## Jumlah permohonan / orang ramai yang berurusan dalam 6 perkhidmatan di JHES KHEU (April 2018 – Mac 2019)

Jumlah Data / Permohonan yang diambil	P1.Permohona sijil halal (35 hari)	P2.Kes aduan mal ( 1 hari)	P3.Perkhidmatan poligami (1 hari)	P4.Permohonan kursus pra nikah (1 hari)	P5.Menyediakan laporan setelah khidmat nasihat (10 hari)	P6.Menyediakan laporan setelah selesai taklimat poligami (15 hari)
April 2018	115	10	0	112	1	0
Mei 2018	77	17	1	64	3	0
Jun 2018	38	10	1	77	3	0
Julai 2018	29	13	2	113	5	0
Ogos 2018	34	12	1	126	14	1
September 2018	16	18	2	91	11	1
Oktober 2018	48	13	0	129	5	0
November 2018	44	13	1	87	8	0
Disember 2018	39	13	0	106	3	0
Januari 2019	38	14	0	130	8	1
Februari 2019	7	14	0	100	10	1
Mac 2019	0	13	1	103	8	0

# Perkhidmatan 1.Permohonan Sijil Halal (TPOR 35 Hari)



**JABATAN HAL EHWAL SYARIAH  
BAHAGIAN KAWALAN MAKANAN HALAL  
(UNIT PERMOHONAN)**

WAKTU PERKHIDMATAN KAUNTER		
HARI	MASA	
ISNIN - KHAMIS	PAGI	8.30 - 11.30
SABTU	PETANG	2.00 - 3.45



## Perkhidmatan 2. Kes Aduan Mal ( 1 Hari)

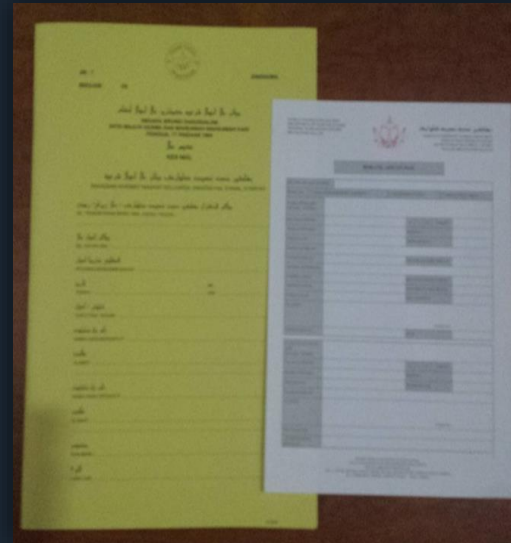
**KAUNTER PERMOHONAN  
ADUAN MAL (RUMAHTANGGA)**

**BAHAGIAN KHIDMAT NASIHAT KELUARGA  
JABATAN HAL EHWAL SYAR'IAH  
KEMENTERIAN HAL EHWAL UGAMA**

**WAKTU PERKHIDMATAN KAUNTER**

HARI	ISNIN hingga KHAMIS
MASA	8.00 - 11.30 PAGI 2.00 - 4.00 PETANG

TALIAN PRIABAT 2240071 | Bahagian Khidmat Nasihat Keluarga, JKR, KJRU | khidmatn.gov.bn | www.khu.gov.bn







## BAHAGIAN KHIDMAT KELUARGA TERBUKA JABATAN HAL EHWA! SYARIAH

### LOKASI KURSUS PRA MIKHAH NEGARA BRUNEI DARUSSALAM



Daerah Serbagaya, Jame Asr Hamidah Bolkaiah



Daerah Serbagaya, Jame Asr Hamidah Bolkaiah



Daerah Serbagaya, Jame Asr Hamidah Bolkaiah



Daerah Serbagaya, Jame Asr Hamidah Bolkaiah

**Tempat Mesyuarat:**  
 Bahagian Khidmat Masyarakat, Kementerian Hal Ehwal Ugama (Islam)  
 Jalan Elizabeth II, Bandar Seri Begawan BE8920 Tel: 2241257 / 2224446  
 Email: [khidmat@khu.gov.bn](mailto:khidmat@khu.gov.bn) Fax: 2244426 Tel 22 (0) 20

### Daerah Belait



Daerah Belait, Masjid Sultan Muhammad Jamalul Alam Kuala Belait

### Daerah Tutong



Daerah Tutong, Masjid Hassanah Belkiah, Daerah Tutong

**Tempat Mesyuarat:**  
 Bahagian Khidmat Masyarakat, Kementerian Hal Ehwal Ugama (Islam)  
 Jalan Elizabeth II, Bandar Seri Begawan BE8920 Tel: 2241257 / 2224446  
 Email: [khidmat@khu.gov.bn](mailto:khidmat@khu.gov.bn) Fax: 2244426 Tel 22 (0) 20

### Daerah Temburong



Daerah Temburong, Masjid Sultan Muhammad Jamalul Alam Kuala Belait

### Daerah Brunei



Daerah Brunei, Masjid Sultan Muhammad Jamalul Alam Kuala Belait



## P4. Permohonan Poligami (1 Hari)

**KAUNTER PERMOHONAN  
KURSUS PRA NIKAH & POLIGAMI**

**BAHAGIAN KHIDMAT NASIHAT KELUARGA**  
JABATAN HAL EHWAL SYAR'IAH  
KEMENTERIAN HAL EHWAL UGAMA

**WAKTU PERKHIDMATAN KAUNTER**

HARI	ISNIN, KHAMIS & SABTU
MASA	8.00 - 11.30 PAGI 2.00 - 4.00 PETANG

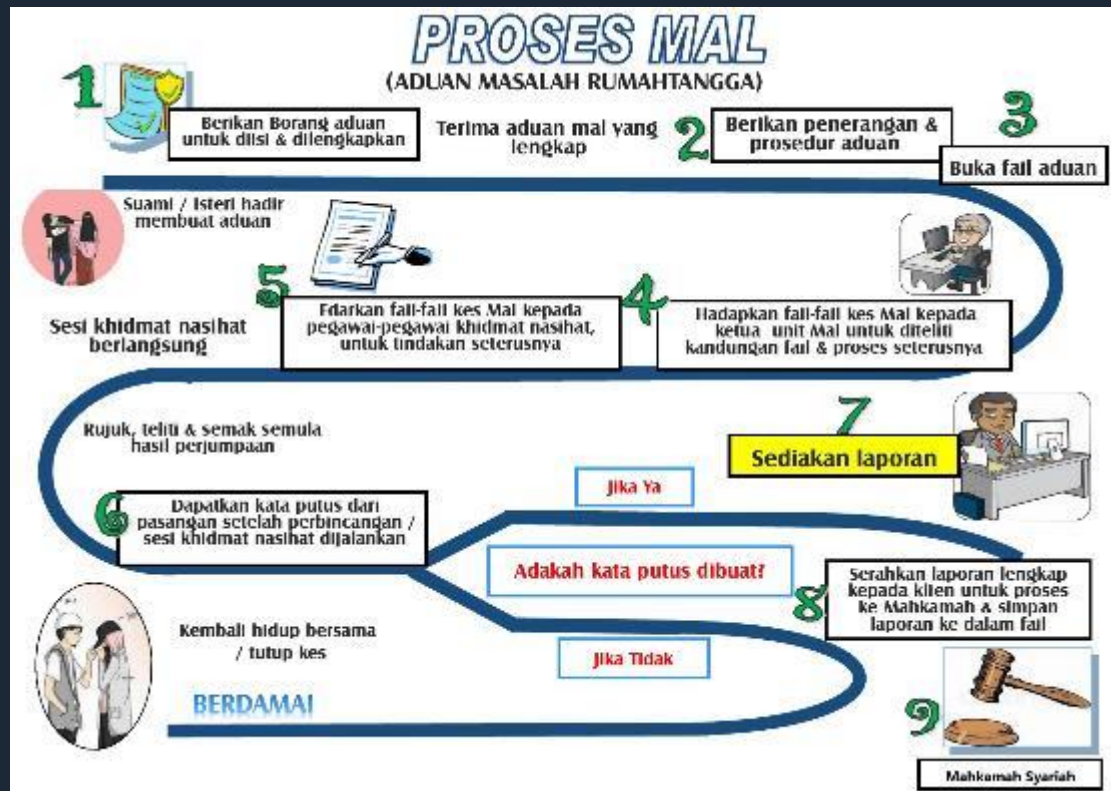
TALIAN PERKHIDMAT 2241307

Bagian Khidmat Nasihat Keluarga, JKR, KKR

www.khm.gov.my



## P5. Menyediakan Laporan setelah Khidmat Nasihat (10 Hari)





## P6. Menyediakan Laporan setelah selesai Taklimat Poligami (15 Hari)







# Penghargaan

Jabatan Hal Ehwal Syar'iah, Kementerian Hal Ehwal Ugama merakamkan penghargaan dan terima kasih di atas inisiatif, sokongan padu dan kerjasama yang telah diungkayahkan oleh Jabatan Perkhidmatan Pengurusan, Jabatan Perdana Menteri bagi Jabatan Hal Ehwal Syar'iah meneruskan usaha bagi meningkatkan prestasi, produktiviti, kualiti penyampaian perkhidmatan serta tadbir urus jabatan demi kecemerlangan Perkhidmatan Awam. Sebagaimana Titah Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan yang Dipertuan Negara Brunei Darussalam

*“.....Ini juga ada hubungannya dengan usaha melalui 'Program Penggredan Prestasi Sektor Awam Melalui Penarafan Bintang' yang telah dilaksanakan penilaiannya oleh Jabatan Perkhidmatan Pengurusan. Dengan adanya penarafan ini, Beta berharap agensi-agensi kerajaan akan terus mempertingkatkan lagi urus tadbir agensi masing-masing demi kecemerlangan Perkhidmatan Awam.....”.*

(Titah sempena Sambutan Hari Perkhidmatan Awam kali Ke-25 pada Hari Rabu, 22 Safar 1440 / 31 Oktober 2018).





Sekian Terima Kasih

والسلام

