



PANDUAN

WAWASAN PERKHIDMATAN AWAM ABAD KE-21 NEGARA BRUNEI DARUSSALAM



واوسن وُخدمتن عوام ابد كـ ٢١ـ

WAWASAN PERKHIDMATAN AWAM ABAD KE-21



PANDUAN

**WAWASAN PERKHIDMATAN AWAM
ABAD KE-21
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**

*Disediakan oleh
Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri
Negara Brunei Darussalam*

CETAKAN PERTAMA

DISEMBER 2003

CETAKAN KEDUA

FEBRUARI 2005

CETAKAN KETIGA

FEBRUARI 2008

CETAKAN KEEMPAT

NOVEMBER 2012

CETAKAN KELIMA

OGOS 2014

© HAKCIPTA 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.

Font Gill Sans Mt saiz 12

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
PENGERTIAN LOGO	1
MODEL	2
TITAH	3
PENDAHULUAN	4
LATAR BELAKANG	5
RASIONAL	6
TUJUAN	12
WAWASAN	14
MATLAMAT	15
PERANAN	17
FOKUS	21
STRATEGI	24
MEKANISME	44
PENUTUP	46

PENGERTIAN LOGO



Bentuk Mata melambangkan visi Perkhidmatan Awam



Huruf Jawi 'Wau' bermaksud Wawasan



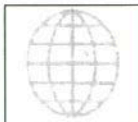
Anak panah menuju matlamat ke arah kemajuan.

- ❖ Lambang tiga anak panah melambangkan Fokus Wawasan Perkhidmatan Awam: Dasar, Struktur Organisasi dan Pelaksanaan Organisasi
- ❖ Anak Panah membentuk huruf 'W' bermaksud Wawasan Perkhidmatan Awam



Bentuk Bumbung melambangkan institusi Kerajaan.

- ❖ Warna Hitam melambangkan kemantapan dan keutuhan;
- ❖ Warna Merah melambangkan semangat ingin maju;
- ❖ Warna Biru melambangkan harmoni, erat dan muhibah.



Bentuk Glob melambangkan cabaran dan interaksi dunia antarabangsa

Idea dan Reka Bentuk oleh:
Pengiran Timbang bin Pengiran Haji Tuah
Abdull Rahman bin Ahmad
Dewan Bahasa dan Pustaka,
Kementerian Kebudayaan, Belia dan Sukan
Negara Brunei Darussalam

MODEL

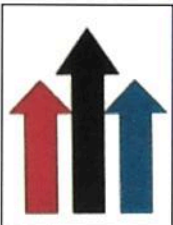


Mata menggambarkan fokus atau tumpuan Kementerian / Jabatan ke atas strategi / program / aktiviti masing-masing bagi diselaraskan untuk mencapai wawasan ini.

Di atas ketiga-tiga anak panah menggambarkan wawasan dan matlamat Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 yang perlu dicapai 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.



Manakala matlamatnya menekankan ciri-ciri berkaitan dengan beriltizam, berkualiti, cemerlang dan berakhlak.

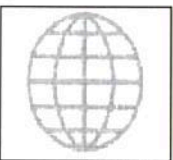
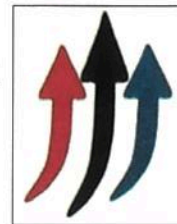


Panah warna hitam menggambarkan fokus wawasan berkaitan Dasar.

Panah warna merah menggambarkan fokus wawasan berkaitan Struktur Organisasi.

Panah warna biru menggambarkan fokus wawasan berkaitan Pelakuan Organisasi.

Garis panjang panah di bawah kepada warna hitam, merah dan biru sehingga menjadikan bentuk mata menggambarkan strategi / program / aktiviti masing-masing mengiringi kepada pencapaian fokus dasar, struktur organisasi dan pelakuan organisasi.



Glob pula menggambarkan cabaran-cabaran globalisasi yang perlu diambilkira dalam membentuk strategi / program / aktiviti yang akan mengiringi kepada pencapaian fokus, matlamat dan wawasan ini.

TITAH

...“Kerajaan Beta telahpun menetapkan suatu Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 yang bertujuan antara lain bagi mempertingkatkan lagi mutu perkhidmatan serta keupayaan di kalangan pegawai-pegawai dan kakitangan Kerajaan. Wawasan ini dihasratkan akan dapat dihayati oleh sekalian anggota Perkhidmatan Awam bagi menjamin kejayaan masing-masing. Telah sampai masanya untuk kita memantapkan sikap cekal dan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab kita...”

Petikan Titah Sempena Hari Keputeraan Baginda Yang ke-54 tahun pada 15 Julai 2000

...“Menyentuh mengenai pembangunan Negara yang mantap, adalah sangat bergantung kepada jentera Perkhidmatan Awam yang dapat memenuhi keperluan dan harapan masyarakat. Lalu untuk itu, Kerajaan Beta telah mewujudkan satu Wawasan Perkhidmatan Awam Abad ke-21. Setiap agensi Kerajaan hendaklah memastikan diri masing-masing dapat mencapai matlamat wawasan tersebut. Semua Kementerian dan Jabatan Kerajaan dikehendaki mengenalpasti isu-isu yang mempunyai kepentingan dan nasional bagi dibincangkan dan seterusnya diselaraskan bersama-sama...”

Petikan Titah Sempena Ulang Tahun Hari Kebangsaan Ke-21 pada 22 Februari 2005

...“Beta suka mengingatkan, bahawa apa pun rancangan untuk memajukan Perkhidmatan Awam, sama ada ia dalam bentuk pelan strategik atau pelan pembaikan berterusan, maka kita adalah mustahak untuk memastikan, bahawa perkara-perkara yang asasi dan utama tidak diabaikan. Di antara perkara tersebut ialah seperti kedatangan, komitmen, dedikasi, disiplin dan integriti. Jika perkara-perkara ini tidak ada atau kurang mantap, maka apa pun usaha untuk pembaharuan pengurusan dan teknologi, tidak akan berhasil. Inilah nilai-nilai yang mesti dimiliki dengan sempurna. Kerana ia merupakan intipati pengurusan dan sumber tenaga manusia...”

Petikan Titah Sempena Hari Perkhidmatan Awam Kali Ke-17 pada 21 Oktober 2010

...“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 Hari Perkhidmatan Awam Kali Ke-20 pada 4 Disember 2013

PENDAHULUAN

Panduan yang disediakan ini adalah sebagai susulan atau tindakan berikutan dengan saranan-saranan yang dikemukakan semasa taklimat atau jerayawara (*roadshow*) Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 yang telah pun diadakan kepada semua pegawai kanan dalam Bahagian I di setiap Kementerian dan Jabatan pada 8 Mei hingga 1 Jun 2000 dan juga ketetapan Jawatankuasa Pembaharuan Perkhidmatan Awam di mesyuaratnya ke-63 yang bersidang pada 14 September 2000.

Panduan ini akan menjelaskan dan menghuraikan perkara-perkara yang terkandung dalam Wawasan tersebut. Adalah diharapkan penerangan yang diberikan ini akan dapat membantu dan menambahkan lagi kefahaman semua pegawai dan kakitangan mengenai hasrat wawasan ini.

Panduan ini bolehlah digunakan oleh Kementerian / Jabatan sebagai rujukan dalam usaha untuk membuat pembaharuan dan penambahbaikan di Kementerian / Jabatan masing-masing dan juga sebagai bahan taklimat dan penerangan kepada pegawai dan kakitangan di Kementerian / Jabatan masing-masing mengenai wawasan ini.

LATAR BELAKANG

PROSES PENGUBALAN WAWASAN PERKHIDMATAN AWAM ABAD KE-21



Sebelum Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 ini dilaksanakan dan disebarluaskan kepada seluruh anggota Perkhidmatan Awam ianya telah pun melalui beberapa proses penelitian dan penghalusan yang melibatkan perjumpaan-perjumpaan dan mesyuarat-mesyuarat yang sedia wujud dalam Perkhidmatan Awam antaranya seperti Jawatankuasa Pembaharuan Perkhidmatan Awam (JPPA), Perjumpaan Bulanan Setiausaha-setiausaha Tetap, Jawatankuasa Khas dan Majlis Mesyuarat Menteri-Menteri Kabinet. Berikutan itu, di mesyuarat Menteri-Menteri Kabinet Yang Ke-39, Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 ini telah pun diluluskan.

RASIONAL

Rasional yang memberi penekanan kenapa perlunya Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 ini ialah kerana:

1. Keadaan masa akan datang yang tidak dapat dipastikan

Dalam perkara ini kita perlu bertanya adakah kita mengetahui bagaimana keadaan di Abad Ke-21. Disebabkan tidak ada sesiapa yang dapat meramalkan bagaimana seterusnya keadaan masa akan datang, maka kita selaku manusia biasa perlulah membuat persediaan dalam menghadapinya. Tetapi apa yang pasti, keadaan masa akan datang setentunya berlainan dari keadaan masa kini. Ini mungkin disebabkan oleh perubahan-perubahan yang mengambil tempat bertujuan untuk menyesuaikan dengan persekitaran semasa. Perubahan keadaan sedemikian tidak boleh dihindarkan mengambilkira sama ada perubahan tersebut cepat atau lambat, kecil atau besar dan seumpamanya. Tetapi apa yang penting perubahan tersebut diharap akan dapat membawa kebaikan kepada agama, bangsa dan Negara Brunei Darussalam serta perubahan itu juga hendaklah diterima dengan pemikiran dan sikap terbuka dan positif bagi membantu ke arah mengembang dan memajukan lagi Perkhidmatan Awam.



Contohnya, krisis ekonomi dan krisis kewangan, perubahan iklim dan penyebaran wabak penyakit mungkin memberikan impak yang sangat besar kepada warga perkhidmatan awam disegi strategi dan mekanisme untuk membantu kerajaan dalam menangani isu-isu tersebut.

2. Kehendak dan kesan globalisasi

Penekanan globalisasi di sini dimaksudkan sebagai keperluan dan kehendak dunia masa kini dan akan datang yang tidak lagi mempunyai sempadan; yang serba canggih, moden, pantas dan seumpamanya yang boleh mempengaruhi dan menjejaskan cara kita berfikir dan berinteraksi. Globalisasi yang pesat pada masa kini menyebabkan dunia saling berhubung dan saling mempengaruhi antara satu sama lain samada dari segi ekonomi, budaya, sosial mahupun politik. Keadaan sedemikian menghendaki Perkhidmatan Awam dan warganya untuk sentiasa mempertingkatkan dan memperlengkapkan diri dengan pengetahuan, keupayaan,

kemahiran, kemampuan, keperluan semasa dan seumpamanya bagi membolehkan Perkhidmatan Awam dan anggotanya mempunyai keyakinan dalam mengendalikan segala aktiviti dan tindakan yang menjurus ke arah kecemerlangan Perkhidmatan Awam khususnya dan Negara Brunei Darussalam umumnya. Keyakinan dan keupayaan sedemikian seterusnya diharap akan dapat membentuk kemampuan Perkhidmatan Awam dan warganya untuk bersaing di antara satu dengan yang lain sama ada di dalam atau di luar negara. Sebagai contoh, kurang kemahiran perundingan dan teknik di segi pelaburan memerlukan kita untuk mempelajarinya sama ada melalui latihan atau pendedahan secara amali dan seumpamanya.



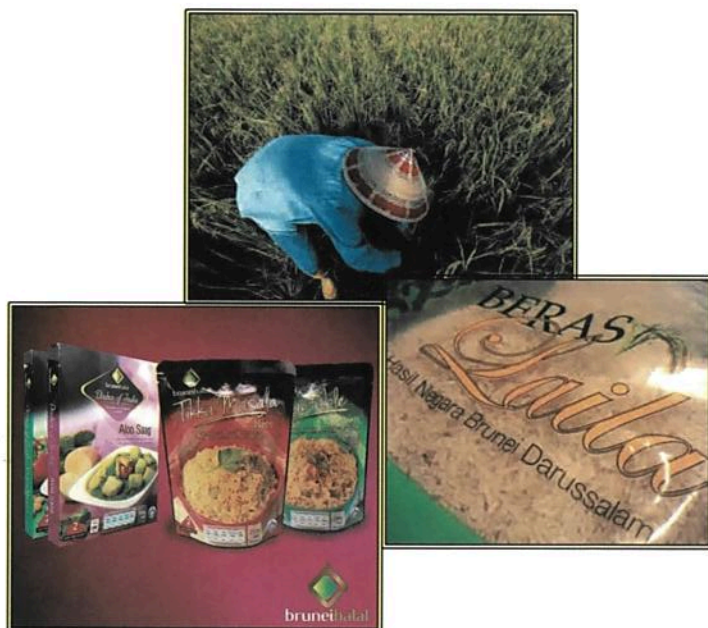
3. Ketahanan dan daya saing

Penekanan cabaran ini bermaksud supaya Perkhidmatan Awam dan anggotanya sentiasa mempunyai ketahanan dan keupayaan untuk berdaya saing dalam bidang-bidang yang mendatangkan kemanfaatan dan keberhasilan kepada Perkhidmatan Awam dan negara terutama bagi mengekalkan tahap pertumbuhan ekonomi dan menempatkan Negara Brunei Darussalam sejajar dengan negara-negara lain. Ini adalah selaras dengan Wawasan Brunei 2035 yang telah menggariskan beberapa matlamat strategik untuk dicapai yang salah satu daripadanya untuk memastikan Negara Brunei Darussalam mempunyai ekonomi yang dinamik dan berdaya tahan di antara 10 negara teratas dari segi pendapatan per kapita.



Negara Brunei Darussalam bukan sahaja perlu menumpukan kepada aspek pembangunan tetapi perlu meningkatkan kesejahteraan hidup seluruh rakyat serta penduduk di negara ini. Dalam hal ini, komitmen semua pihak sama ada sektor awam atau sektor swasta adalah sangat penting untuk mencapai strategi tersebut. Di samping itu, Perkhidmatan Awam juga perlu memainkan peranannya secara

meluas sebagai pemudahcara dan perintis kepada usaha-usaha pembaharuan dan penambahbaikan yang dilaksanakan. Manakala sektor swasta perlu juga memberikan kerjasama dan komitmen dalam sama-sama membangun negara. Sebagai contoh dalam usaha untuk mempelbagaikan ekonomi negara; kedua-dua sektor awam dan sektor swasta perlu berkerjasama yang mana Perkhidmatan Awam sebagai sektor awam perlu mempermudah peraturan / proses / prosedur dan lain-lain bagi membantu mempercepatkan perkembangan sektor swasta atau semua aktiviti ke arah kepelbagaian ekonomi negara.



4. Ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat

Mengambil kira keadaan negara kita yang pesat membangun dan bertambahnya bilangan penduduk serta rakyat yang berpendidikan, sudah setentunya harapan orang ramai terhadap mutu kehidupan semakin meningkat. Harapan sedemikian akan menghendaki kita untuk sentiasa memperbaiki dan mempertingkatkan lagi kualiti penyampaian perkhidmatan



kepada orang ramai. Justeru itu, peralihan paradigma dan perubahan minda perlu wujud dalam Perkhidmatan Awam bertujuan untuk meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan dan kepuasan hati pelanggan melalui keberkesanan pentadbiran dan pengurusan serta kecekapan organisasi dan pegawai / kakitangan. Sebagai contoh memudahkan orang ramai mengetahui keperluan bagi sesuatu permohonan perlulah dilengkapi dengan keterangan-keterangan yang jelas dengan dimaklumkan melalui media cetak dan elektronik atau papan kenyataan yang menunjukkan proses sesuatu permohonan berkenaan.

5. Fakta Ekonomi dan Cabaran Sosial

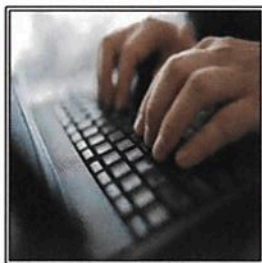
Sememangnya disadari bahawa kemakmuran negara adalah banyak bergantung kepada hasil pendapatan sumber minyak dan gas. Namun secara keseluruhannya, pertumbuhan ekonomi negara tidak dapat mengimbangi kadar pertumbuhan penduduk. Dalam masa yang sama sektor awam merupakan sektor terbesar dan merupakan majikan utama di negara ini di mana sejumlah besar rakyat dan penduduk bergantung kerja dalam menampung kehidupan seharian. Memandangkan perkembangan senario pada masa ini, sektor awam tidak lagi dapat menyediakan peluang-peluang pekerjaan yang mencukupi untuk menampung bilangan belia yang semakin bertambah setiap tahun. Dalam keadaan tersebut, terdapat jurang yang semakin besar di antara harapan dan keupayaan rakyat khususnya golongan belia dengan peluang pekerjaan yang diwujudkan dalam sektor awam masa kini. Isu pengangguran, jika tidak ditangani secara bersepadu bukan sahaja akan memberi kesan terhadap pertumbuhan ekonomi negara tetapi juga turut menyumbang kepada masalah-masalah sosial.

Dalam hal ini, kerjasama yang padu di antara sektor awam dan sektor swasta hendaklah diperluas dan dipertingkatkan lagi bagi sama-sama membangun negara dengan sektor awam berperanan selaku pemudahcara bagi sektor swasta dalam menyediakan peluang-peluang pekerjaan yang diperlukan negara dan mengurangkan masalah pengangguran di negara ini.

6. Kemajuan dan Kepesatan Teknologi Info-Komunikasi

Kemajuan dan kepesatan teknologi maklumat telah membawa perubahan kepada pengendalian cara bekerja, cara perniagaan dan urusan seharian. Perubahan berkenaan menghendaki rombakan besar dan penelitian semula yang menyeluruh ke atas sistem, proses dan prosedur yang juga membawa agenda transformasi di samping 'reengineering' perlu dilaksanakan secara menyeluruh dan berterusan terhadap Perkhidmatan Awam. Kemajuan teknologi juga memerlukan perubahan cara dan budaya kerja yang baru dengan kemahiran baru, perubahan minda, dasar

ekonomi, sosial dan seumpamanya, bagi menyesuaikan dengan perubahan kemajuan teknologi maklumat dan komunikasi. Di samping itu, pelanggan / orang ramai juga sering mendesak bagi diwujudkan dan disediakan perkhidmatan yang berkualiti dan efisien dengan adanya kemudahan canggih dan maklumat yang pantas. Untuk itu, perkhidmatan yang berangkaian (*connected and integrated*) adalah relevan bagi memudahkan pelanggan / orang ramai, disamping menyediakan perkhidmatan secara atas talian (*on-line*) bagi permohonan tertentu yang sentiasa perlu difikirkan dan dilaksanakan secara berterusan dalam Perkhidmatan Awam.



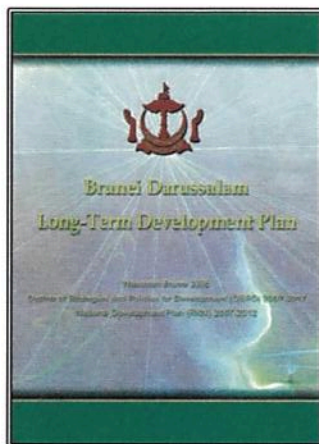
7. Pencapaian Agensi Awam sejajar dengan Wawasan Brunei 2035

Wawasan negara yang juga dikenali sebagai Wawasan Brunei 2035 mula diperkenalkan pada bulan Januari 2008. Wawasan tersebut berhasrat menjadikan Negara Brunei Darussalam dikenali di seluruh dunia dengan:

- i. Rakyat yang berpendidikan, berkemahiran tinggi dan berjaya – yang diukur berdasarkan piawaian tertinggi antarabangsa;
- ii. Kehidupan rakyat yang berkualiti tinggi, di kalangan 10 negara teratas di dunia;
- iii. Ekonomi yang dinamik dan berdaya tahan, di antara 10 negara teratas dari segi pengukuran pendapatan per kapita.

Lapan strategi utama telah dikenalpasti bagi memastikan kesemua aspek pembangunan dalam menuju Wawasan Brunei 2035 dapat dilaksanakan secara sistematik dan berkesan, iaitu:

- a. Strategi Pendidikan;
- b. Strategi Ekonomi;
- c. Strategi Keselamatan;
- d. Strategi Pembangunan Institusi;
- e. Strategi Pembangunan Perniagaan Tempatan;
- f. Strategi Pembangunan Infrastruktur;
- g. Strategi Jaminan Sosial; dan



h. Strategi Alam Sekitar.

Berkaitan ini, Perkhidmatan Awam memainkan peranan penting dalam merealisasikan aspirasi negara menerusi pelaksanaan secara berkesan segala dasar dan strategi ke arah pencapaian Wawasan tersebut. Selain itu juga, strategi / kaedah / mekanisme pengurusan perlu dirangka oleh setiap Kementerian / Jabatan sejajar dengan tugas dan tanggungjawab yang telah diamanahkan kepada agensi masing-masing.

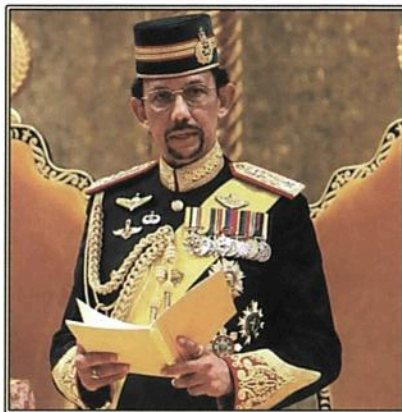
Oleh itu, keupayaan Perkhidmatan Awam dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti perlulah sentiasa dipertingkatkan dan diperkemaskan dari masa ke semasa selaras dengan perkembangan yang pesat berlaku di dalam dan luar negara. Ini memerlukan inovasi dan kreativiti yang boleh meningkatkan produktiviti dan keberkesanan Perkhidmatan Awam dalam menghadapi segala cabaran semasa dan cabaran yang akan datang.

TUJUAN

Wawasan ini diwujudkan adalah bertujuan untuk:

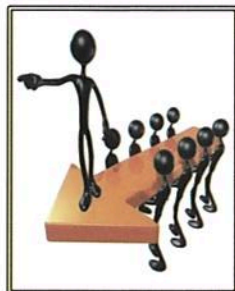
1. Mendukung hasrat negara

Titah Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan Dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam sempena pengisytiharan kemerdekaan Negara Brunei Darussalam pada 1 Januari 1984:



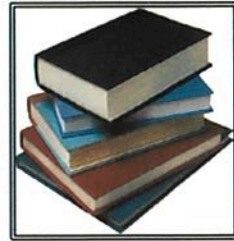
"Negara Brunei Darussalam adalah dengan izin serta limpah kurnia Allah s.w.t, akan untuk selama-lamanya kekal menjadi sebuah negara Melayu Islam Beraja yang merdeka, berdaulat dan demokratik bersendikan kepada ajaran-ajaran ugama Islam, menurut Ahli Sunnah Wal-Jamaah dan dengan berasaskan keadilan, amanah, kebebasan dan dengan petunjuk serta keredhaan Allah s.w.t jua akan sentiasa berusaha pada memperolehi ketenteraman dan keselamatan, kebajikan serta kebahagiaan bagi rakyat Negara Brunei Darussalam".

2. Memberikan arah tuju dan fokus serta memperkukuh dan menyatukan usaha-usaha pembaharuan dan penambahbaikan yang telah dan sedang diungkayahkan oleh Perkhidmatan Awam bagi kesejahteraan dan kemakmuran rakyat dan penduduk di Negara Brunei Darussalam. Ini adalah bagi mengelakkan kekeliruan di kalangan anggota perkhidmatan awam memandangkan banyak usaha / program / aktiviti yang diungkayahkan oleh Kementerian / Jabatan mempunyai tujuannya yang



tersendiri. Walaubagaimanapun, semua itu adalah untuk mencapai hasrat negara ini.

3. Dijadikan sumber rujukan dan asas panduan Kementerian / Jabatan bagi apa jua perancangan dan aktiviti yang dilakukan semata-mata bagi melahirkan Perkhidmatan Awam yang cemerlang serta diredhai Allah Subhanahu Wataala.



4. Dijadikan sebagai landasan (*platform*) bagi mengiringi usaha-usaha / strategi-strategi bagi mempertingkatkan lagi kemampuan pentadbiran dan pengurusan Perkhidmatan Awam.
5. Dijadikan sebagai galakan kepada anggota Perkhidmatan Awam untuk melakukan yang terbaik dan meletakkan kepentingan terhadap apa yang mereka lakukan supaya memberikan makna dan pengertian mengenai tugas mereka.

WAWASAN

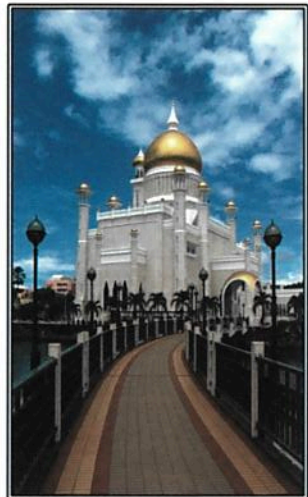
Wawasan Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam adalah bergelar 'Perkhidmatan Awam Abad Ke-21'.

Wawasan tersebut ialah:

“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 Wata’ala”.

Wawasan ini menekankan bahawa Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam tidak akan statik malah akan sentiasa maju dengan mengikut kemampuan, keupayaannya sendiri berlandaskan ajaran dan akidah Islam yang diiredhai oleh Allah Subhanahu Wata’ala dalam persekitaran dan suasana aman, makmur dan tenteram di bawah pertolongan, perlindungan dan petunjuk Allah Subhanahu Wata’ala.

Wawasan ini juga menekankan bahawa Islam tidak menolak kemajuan malah sentiasa menggalakkannya. Walaubagaimanapun, dalam mengharungi arus kemajuan tersebut janganlah hendaknya kita lupa dan membelakangkan ajaran-ajaran Islam supaya tindakan-tindakan yang diunkayahkan mendapat keberkatan dari Allah Subhanahu Wata’ala di dunia dan di akhirat.



MATLAMAT

Matlamat Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 ialah “Mewujudkan Perkhidmatan Awam yang mempunyai iltizam untuk memberi khidmat bakti, berkualiti, berkesan, cemerlang, berakhlak dan beretika di dalam pentadbiran Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam sehingga berjaya melahirkan negara aman makmur dan mendapatkan keampunan dan berkat dari Allah Subhanahu Wata’ala”.

Penekanan Matlamat:

▪ Mewujudkan	Menjadikan
▪ Iltizam	Memberi sepenuh tumpuan kepada pentadbiran dan pengurusan Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam di mana anggotanya bekerja dengan dedikasi, prihatin dan disertai dengan semangat keberanian dan azam yang kuat sehingga berjaya mencapai hasrat negara. Penekanan di sini ialah supaya anggota Perkhidmatan Awam komited dalam memberikan apa jua perkhidmatan yang diperlukan, bukannya sambil lewa atau sekadar melepaskan batuk di tangga.
▪ Khidmat Bakti	Menyumbangkan jasa bakti secara amal jariah yang berkekalan di dunia dan di akhirat kerana Allah Subhanu Wata’ala.
▪ Berkualiti	Melakukan kerja atau memberi khidmat yang dapat memuaskan hati pelanggan dan menurut keperluan yang ditetapkan iaitu paling baik, unggul, menepati kehendak yang ditetapkan, memberi kepuasan kepada semua pihak dan kualiti pengurusan organisasi itu sendiri.
▪ Berkesan	Melaksanakan sesuatu tugas yang diamanahkan; memastikan objektif atau sasaran kerja yang dikehendaki dapat dicapai dengan sempurna dan berkesan.
▪ Cemerlang	Berusaha untuk memberikan sumbangan bakti yang cemerlang dan terbaik bersesuaian dengan kehendak dan tuntutan persekitaran bagi setiap tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan.

▪ Berakhlak dan Beretika	Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan, setiap anggota Perkhidmatan Awam berkewajipan untuk memahami peranan dan perilaku mereka sebagai seorang anggota / pekerja dalam Kerajaan serta perlu memiliki sifat dan sikap terpuji, berakhlak mulia serta keikhlasan dan kejujuran.
▪ Aman makmur	Sentiasa mempertahankan dan memastikan keamanan dan kemakmuran, rakyat, agama dan negara.
▪ Keampunan	Sentiasa dilindungi dan mendapat rahmat serta keberkatan Allah Subhanahu Wata'ala.

PERANAN

Untuk mencapai hasrat Perkhidmatan Awam Abad Ke-21, Perkhidmatan Awam itu sendiri memainkan peranan sebagai **Jentera Penggerak Pentadbiran Negara Brunei Darussalam**.

Memandangkan pentadbiran dan pengurusan negara diungkuhkan oleh Perkhidmatan Awam yang mana merupakan sektor yang terbesar di negara ini, maka Perkhidmatan Awam memainkan peranan yang penting dalam merancang, melaksana dan memastikan pembangunan dan kesejahteraan rakyat. Sebagai contoh, memastikan keperluan-keperluan asas seperti makanan, kediaman, kesihatan, pendidikan, jalan raya dan seumpamanya disediakan.



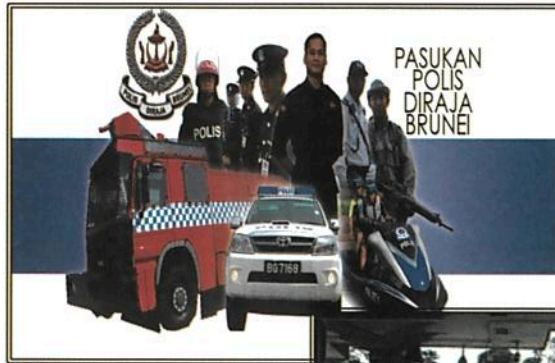
Selaras dengan itu Perkhidmatan Awam perlu meneruskan tradisinya sebagai:

- **Pemelihara Keamanan**

Memastikan keamanan negara terjamin dari anasir-anasir dan gejala-gejala yang kurang menyenangkan sama ada dari dalam atau luar negeri. Tetapi peranan ini tidak semestinya diletakkan sepenuhnya kepada anggota Perkhidmatan Awam dan anggota keselamatan malah penglibatan orang ramai, rakyat dan penduduk negara ini adalah penting dalam sama-sama membantu memelihara dan mengawal keamanan dan ketenteraman negara.

- **Penguatkuasa undang-undang**

Memastikan penguatkuasaan undang-undang ke atas perkhidmatan-perkhidmatan disediakan oleh Perkhidmatan Awam iaitu perkhidmatan-perkhidmatan yang dikawal oleh Akta-akta tertentu. Sebagai contoh lalulintas, sukan dan timbangan, imigresen, kastam dan seumpamanya.



- Pengawalatur

Memastikan pelaksanaan peraturan-peraturan yang mengawal pentadbiran dan pengurusan serta pegawai dan kakitangan Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam. Sebagai contoh peraturan-peraturan seperti Peraturan Kewangan 1983, Peraturan Lalulintas, Surat-surat Keliling dan apa jua peraturan yang dikuatkuasa untuk digunakan dalam Perkhidmatan Awam dari masa ke semasa.

- Penyedia Perkhidmatan

Menyediakan perkhidmatan-perkhidmatan asas bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat dan negara seperti jalanraya, pendidikan, tenaga elektrik, air dan seumpamanya.

Walaupun bagaimanapun, mengambilkira akan tuntutan persekitaran, peranan Perkhidmatan Awam yang tersebut di atas perlu disesuaikan memandangkan kepada kepesatan pembangunan negara, meningkatnya jangkaan orang ramai terhadap Kerajaan dan lain-lain, Perkhidmatan Awam itu sendiri perlu menyesuaikan peranan dan tindakan mereka melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan. Perkhidmatan Awam hendaklah lebih berperanan sebagai:

a. Pemudahcara

Sentiasa berusaha untuk memudahkan perkhidmatan-perkhidmatan yang diberikan dengan memperbaiki dan mempertingkatkan lagi kualiti perkhidmatan dengan cara meneliti semula dan membuat penambahbaikan ke atas dasar, proses, sistem, prosedur, peraturan dan lain-lain. Semua ini dimaksudkan bagi memudahkan orang ramai berurusan dengan Kerajaan dan mempercepatkan perkembangan dan pelaksanaan satu-satu perkhidmatan. Sebagai contoh, sesuatu perkhidmatan seperti permohonan hendaklah ditetapkan tempoh memproses perkhidmatan berkenaan dan seterusnya memaklumkan perkara-perkara yang perlu disertakan dan sebagainya.

Contohnya, segala permohonan dan bayaran kepada agensi kerajaan boleh dilakukan melalui pelbagai cara, seperti perkhidmatan kaunter, pejabat pos dan melalui atas talian (*on-line*).



b. Pengembangmaju dan pembawa pembaharuan

Sentiasa berusaha untuk mengembangmaju dan membuat perubahan di mana perlu ke atas dasar, proses, sistem, prosedur, peraturan dan lain-lain bagi sesuatu perkhidmatan supaya semua ini selaras dan sesuai dengan kehendak dan tuntutan semasa. Sebagai contoh penelitian semula ke atas undang-undang adalah dihasratkan supaya undang-undang yang sudah lama diteliti semula dan disesuaikan kandungannya.

Selaras dengan peranan tersebut memerlukan anggota Perkhidmatan Awam yang sentiasa berilmu, kreatif dan inovatif serta berkemahiran, berdaya fikir dan berdaya cipta dalam merancang sesuatu secara bersistematik dan strategik. Dalam masa yang sama berupaya untuk memperkenalkan dan melaksanakan program atau ide-ide dan kaedah baru yang boleh membantu dalam memudahkan kerja / peningkatan kualiti kerja serta menjimatkan penggunaan sumber-sumber seperti kewangan, tenaga manusia dan lain-lain.

c. Pemikir

Perkhidmatan Awam sebagai sebuah jentera dan penggerak utama pentadbiran Kerajaan perlu sentiasa memainkan peranan sebagai pemikir kepada Kerajaan terutama dalam memikirkan ide-ide dan tindakan yang membina dan positif dalam memantapkan lagi pentadbiran Kerajaan. Sebagai contoh, cara bagi mengurangkan perbelanjaan Jabatan; cara bagi memudahkan dan mempercepatkan proses-proses berkaitan dengan perkhidmatan yang diberikan oleh Jabatan berkenaan dan seumpamanya.

Perkhidmatan Awam dalam melaksanakan peranan perlu mempunyai minda dan sikap serta etika kerja yang positif bagi membolehkannya memberikan sumbangan bakti yang terbaik dan cemerlang kepada orang ramai dan negara dengan petunjuk Allah Subhanahu Wata'ala.



FOKUS

Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 ini memberikan tumpuan kepada 3 perkara iaitu **Dasar**, **Struktur Organisasi** dan **Pelakuan Organisasi**.



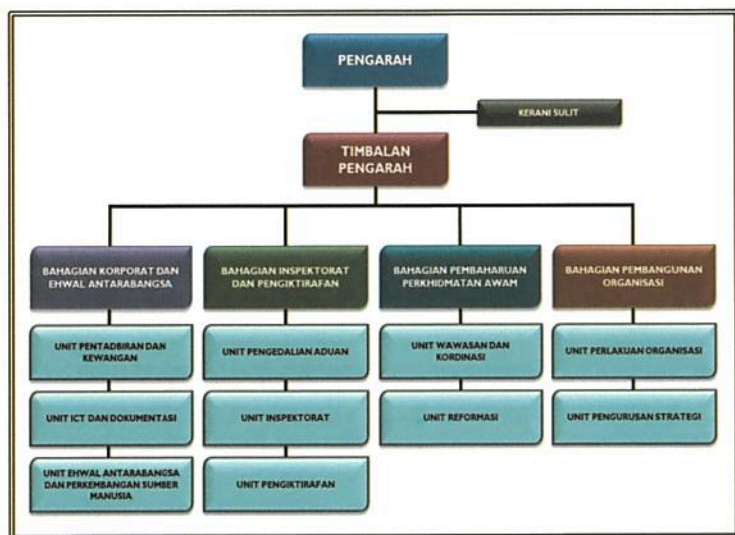
Dasar

Dasar dimaksudkan sebagai dasar-dasar dan peraturan-peraturan yang ditetapkan untuk dilaksanakan dan seterusnya digunakan sebagai panduan dan asas dalam merancang, menilai, memantau, mentadbir dan mengurus apa jua program dan aktiviti yang berkaitan dengan Perkhidmatan Awam. Sebagai contoh, Dasar Menilai Prestasi Kakitangan; Dasar Latihan Dalam Perkhidmatan; Dasar Gaji; Dasar Kenaikan Pangkat; Peraturan-peraturan Kewangan; Peraturan Pegawai-pegawai Kerajaan; Peraturan Pengurniaan Pingat-pingat dan Bintang-bintang Kebesaran; Dasar Penggunaan Teknologi Maklumat (IT) dalam Perkhidmatan Awam dan seumpamanya.

Struktur Organisasi

Penelitian semula ke atas struktur organisasi dimaksudkan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan organisasi serta kualiti penyampaian perkhidmatan bagi memenuhi kehendak dan kepuasan hati orang ramai. Penekanan di sini dimaksudkan bahawa semua Kementerian / Jabatan menghindari struktur organisasi yang terlalu banyak hirarki sehingga menjejaskan atau melambatkan pembuatan keputusan dan tindakan di dalam organisasi berkenaan dan juga perkhidmatannya kepada orang ramai. Sebagai contoh kelulusan permohonan membina rumah dan seumpamanya yang melibatkan beberapa orang pegawai dan agensi-agensi lain yang berkemungkinan akan

menjejaskan permohonan samada dari segi masa, kos dan tenaga. Selain itu penelitian semula ke atas tugas-tugas / proses-proses, sistem-sistem dan juga prosedur-prosedur bagi maksud untuk mengelakkan duplikasi atau kerja bertindih-tindih; meneliti perkhidmatan Kementerian / Jabatan yang mungkin boleh diwastakan dan seumpamanya. Dalam hal ini, Kementerian / Jabatan perlulah sentiasa meneliti semula bidang berkenaan dan memperbaiki di mana perlu.



Pelakuan Organisasi

Pelakuan organisasi menumpukan kepada perkara-perkara ke arah pembangunan sumber manusia, merangkumi kecekapan, keupayaan, kemahiran, kelayakan dan sikap serta tingkah laku pegawai dan kakitangan.

Semua ini adalah penting memandangkan pegawai / kakitangan adalah merupakan tulang belakang Perkhidmatan Awam itu sendiri iaitu siapa yang akan melaksanakan program-program atau aktiviti-aktiviti dalam Perkhidmatan Awam. Disebabkan itu, keprihatinan perlu diberikan kepada sumber tenaga manusia sebagai contoh latihan, kebajikan, pengiktirafan dan seumpamanya.

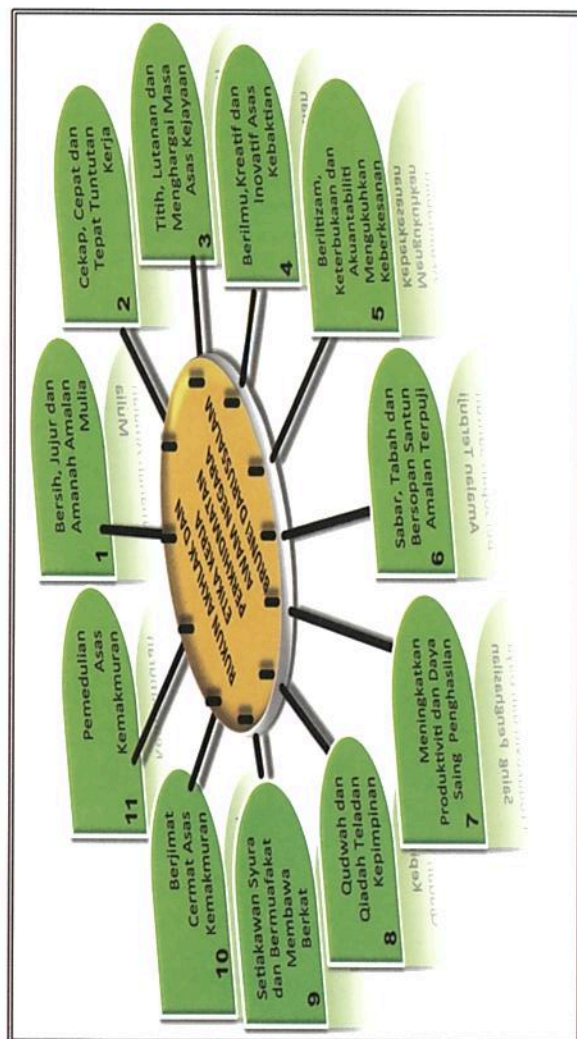


Ini akan dapat membantu dan mengukuhkan lagi daya tahan dan daya saing anggota Perkhidmatan Awam itu sendiri. Dalam masa yang sama disiplin, tingkah laku, sikap dan nilai-nilai positif serta berakhlak mulia perlu sentiasa ditanam dalam jiwa pegawai dan kakitangan Perkhidmatan Awam; dan budaya kerja secara berkumpulan / berinteraksi / bermusyawarah antaranya seperti Kumpulan Kerja Cemerlang perlu ditekankan bagi membantu mempertingkatkan penyelesaian masalah dalam Jabatan masing-masing yang mana diharap akan dapat mempertingkatkan lagi keharmonian dan kesepakatan dalam pengendalian tugas dan tanggungjawab. Ini akan dapat mempamerkan imej Perkhidmatan Awam yang bertatasusila, bersopan-santun dan pemeduliaan seterusnya meninggikan lagi martabat Perkhidmatan Awam ketahap yang cemerlang.

STRATEGI

Di dalam wawasan ini beberapa strategi pengurusan telah dikenalpasti bagi membantu ke arah pelaksanaannya. Antara strategi tersebut adalah:

A. Rukun Akhlak dan Etika Kerja Perkhidmatan Awam



1- Bersih, jujur dan amanah amalan mulia;

Pekerja yang bersih, jujur dan amanah mempunyai hati yang ikhlas, niat yang baik dan jiwa yang murni. Setiap perbuatan, keputusan dan tindakannya dilaksanakan dengan ikhlas, adil dan saksama. Pekerja yang bersih, jujur dan amanah sentiasa mentaati undang-undang dan boleh diberi kepercayaan sepenuhnya untuk melaksanakan sesuatu tugas atau kewajipan walaupun tugas atau kewajipan itu sulit dan rahsia.

Manakala pekerja yang tidak jujur, dengki, khianat, zalim dan tamak haloba akan melakukan berbagai penyelewengan, mengutamakan kepentingan peribadi, selalu merungut, sentiasa menyalahkan orang lain dan mengamalkan pilih kasih.

Amalan-amalan yang terpuji	Larangan-larangan yang mesti dijaui
<ul style="list-style-type: none">▪ Adil, saksama dan tidak pilih kasih;▪ Berhati ikhlas, berniat mulia dan berjiwa murni;▪ Boleh diharap dan dipercayai;▪ Sentiasa menunaikan amanah yang diberikan;▪ Sentiasa menjaga kepentingan harta benda awam;▪ Membelanjakan harta benda awam menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan;▪ Tidak mengamalkan rasuah dan penyelewengan;▪ Menghayati ajaran 'tangan kiri tidak mengetahui akan tangan kanan yang memberi'.	<ul style="list-style-type: none">▪ Pilih kasih;▪ Memperalatkan orang lain untuk kepentingan sendiri;▪ Berpuak-puak dan mementingkan sanak saudara dan sahabat-handai dalam sesuatu tindakan atau pemilihan;▪ Melakukan rasuah, penipuan dan penyelewengan dalam pekerjaan;▪ Menyalahgunakan kuasa dan kedudukan bagi kepentingan peribadi, sanak-saudara dan sahabat-handai;▪ Membuat urusan persendirian dalam waktu bekerja;▪ Melakukan urusan peribadi dan berselindung di sebalik kerja-kerja rasmi;▪ Suka bermuka-muka atau mengampu untuk mendapatkan ganjaran.

2- Cekap, cepat dan tepat tuntutan kerja;

Pekerja yang cekap, cepat dan tepat dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah seorang yang mempunyai pengetahuan dalam pekerjaannya dan menunaikan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan kepadanya dengan baik dan berkesan. Dia sentiasa peka terhadap masa, kualiti dan kuantiti kerjanya dan melaksanakannya dengan bersungguh-sungguh sehingga sempurna dan mencapai matlamatnya dalam jangka waktu yang bersesuaian atau yang ditetapkan. Menurut Islam, pekerja ini menjadikan pekerjaannya sebagai amal salih dan ibadah kepada Allah semata-mata untuk mendapatkan keredhaanNya jua.

Amalan-amalan yang terpuji	Larangan-larangan yang mesti di jauhi
<ul style="list-style-type: none">▪ Menyegerakan tindakan / tugas mengikut keutamaan;▪ Sentiasa peka terhadap kualiti dan kuantiti kerja;▪ Menyelesaikan kerja dengan sempurna lebih awal daripada jangkaan;▪ Menumpukan pekerjaan ke arah pencapaian objektif dan matlamat organisasi;▪ Jelas, nyata dan teratur dalam pemikiran, penulisan dan komunikasi;▪ Berusaha ke arah kesempurnaan kerja sewaktu membuatnya pertama kali.	<ul style="list-style-type: none">▪ Menangguhkan atau melambatkan kerja;▪ Melaksanakan kerja tanpa mengikut peraturan yang ditetapkan;▪ Membuat kerja dengan tidak teratur atau mengikut keutamaan;▪ Tidak menyelesaikan kerja;▪ Tidak memahami proses kerja;▪ Sering membuat kesalahan atau kesilapan.

3- Titih, lutan dan menghargai masa asas kejayaan;

Seorang pekerja yang titih dan lutan menggunakan segala kepakaran dan kemahirannya dalam melaksanakan tugasnya dengan penuh kesempurnaan. Dia sentiasa mengutamakan kepentingan tugas daripada kepentingan peribadi dan akan sentiasa berusaha pada memastikan sesuatu yang dihasilkannya itu bermutu tinggi serta menepati kehendak.

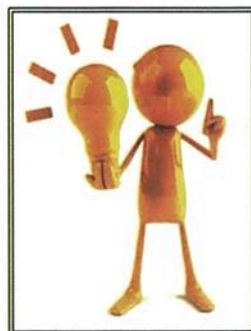
Masa adalah bagaikan emas, berharga dan dihargai. Dengan menggunakan waktu bekerja sebaik-baiknya secara produktif dan berkesan dan bukannya berlengah-lengah atau sambil lewa sahaja, seseorang itu akan dapat meningkatkan keberhasilan dan kemajuan organisasi.



Amalan-amalan yang terpuji	Larangan-larangan yang mesti dijaui
<ul style="list-style-type: none">▪ Sentiasa membuat kerja dengan tekun, teliti dan cermat;▪ Mengambil berat terhadap kesempurnaan kerja;▪ Sentiasa berusaha ke arah meningkatkan mutu kerja dan keberhasilan;▪ Menetapkan tarikh sasaran untuk menyelesaikan kerja;▪ Bersikap profesionalisme yang tinggi;▪ Sentiasa berbangga dengan hasil kerja yang bermutu tinggi;▪ Patuh kepada waktu bekerja;▪ Menepati masa;▪ Menyegerakan sebarang arahan kerja / tindakan;▪ Mengurus masa dan kerja menurut keutamaan.	<ul style="list-style-type: none">▪ Bekerja sambil lewa;▪ Tidak berusaha untuk meningkatkan hasil dan mutu kerja;▪ Cuai terhadap pekerjaannya;▪ Tidak peka kepada pembaziran masa;▪ Melengahkan kerja;▪ Banyak berbual kosong;▪ Membuat urusan peribadi semasa waktu bekerja;▪ Keluar minum;▪ Ponteng kerja;▪ Tidak merancang keutamaan dalam bekerja;▪ Menjalankan perniagaan dalam waktu pejabat.

4- Berilmu, kreatif dan inovatif asas kebaktian;

Pekerja yang berilmu, kreatif dan inovatif mempunyai kekuatan (Al-Quwwah), ilmu pengetahuan, kemahiran, daya cipta dan daya fikir dalam merancang sesuatu secara bersistematik dan strategik. Dia juga berupaya memperkenalkan serta melaksanakan kaedah-kaedah baru dalam pelbagai bentuk yang boleh memudahkan kerja dan menjimatkan tenaga, masa dan kos serta meningkatkan penghasilan dan mutu kerja. Pekerja seperti ini dapat menyumbangkan jasa baktinya secara amal jariah yang berkekalan dunia dan akhirat.



Amalan-amalan yang terpuji	Larangan-larangan yang mesti dijaui
<ul style="list-style-type: none">▪ Sentiasa mencari pendekatan baru untuk menyelesaikan atau mempercepatkan kerja;▪ Berusaha mencari alternatif bagi peningkatan hasil dan mutu kerja;▪ Berani mencuba ide-ide dan pendekatan-pendekatan baru;▪ Sentiasa mengemaskinkan pengetahuan, kemahiran dan kepakaran menurut perkembangan global;▪ Mencungkil dan mengasuh bakat-bakat yang berpotensi.	<ul style="list-style-type: none">▪ Berpandangan sempit, konservatif dan tidak dinamik;▪ Tidak berusaha mencari pendekatan baru untuk memperbaiki masalah kerja;▪ Tidak berani mencuba ide-ide baru kerana takut menghadapi risiko;▪ Memandang remeh usaha-usaha inovasi orang lain;▪ Berpuas hati dengan kedudukan yang sedia ada;▪ Tidak gemar kepada pembaharuan;▪ Terlalu berharap dan bergantung kepada orang lain.

5- Beriltizam, keterbukaan dan akauntabiliti mengukuhkan keberkesanan;

Pekerja yang beriltizam memberi sepenuh tumpuan kepada kerjanya, dedikasi, prihatin yang disertai dengan semangat keberanian dan azam yang kuat sehingga tugasnya dapat diselesaikan dengan sempurna. Dia berusaha dengan tabah dan bersemangat waja tanpa mengenal penat lelah dan cecak menghadapi sebarang kesulitan atau kesukaran. Sifat berputus asa tidak wujud pada dirinya dan dia percaya bahawa tiada kesukaran yang mutlak yang tidak dapat diatasi. Setiap kesukaran akan dilihat dan diatasi secara objektif demi untuk membuahkan hasil atau kemajuan yang cemerlang.

Pekerja yang mempunyai akauntabiliti akan sentiasa melaksanakan sesuatu tugas yang diamanahkan kepadanya dan memastikan objektif atau sasaran kerja yang dikehendaki dapat dicapai dengan sempurna dan berkesan. Dia juga akan melaksanakan sesuatu kerja itu berlandaskan kepada undang-undang, peraturan-peraturan dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan. Dengan penekanan kepada akauntabiliti sedemikian, maka penyelewengan, penyalahgunaan kuasa, rasuah, penipuan dan sebagainya adalah sukar untuk bertapak.

Amalan-amalan yang terpuji	Larangan-larangan yang mesti dijaui
<ul style="list-style-type: none">▪ Menghayati sikap 'hendak seribu daya, tak hendak seribu dalih';▪ Bekerja dengan ihsan iaitu sedia berkhidmat atau memberi khidmat walaupun di luar waktu bekerja biasa;▪ Bersedia menerima nasihat, teguran dan tunjuk ajar;▪ Sentiasa menurut peraturan yang ditetapkan dalam melaksanakan sesuatu tugas;▪ Bertanggungjawab ke atas sebarang tindakan yang dibuat;▪ Bersedia menerima dan melayan orang yang datang berjumpa.	<ul style="list-style-type: none">▪ Kurang bersemangat semasa bekerja;▪ Malas, enggan atau mengelakkan diri daripada membuat kerja;▪ Sering mengeluh dan sentiasa meminta simpati dan pertolongan orang lain untuk melaksanakan tugas;▪ Menangguh-nangguhkan kerja;▪ Mengabaikan tanggungjawab;▪ Tidak menghiraukan peraturan dalam urusan tugas;▪ Tidak melayan orang yang datang berjumpa

6- Sabar, tabah dan bersopan-santun amalan terpuji;

Seorang pekerja yang sabar dan tabah mempunyai daya ketahanan hati atau perasaan dalam menghadapi sebarang tekanan, desakan keadaan sekeliling atau menerima sebarang kesusahan. Dalam keadaan seperti ini, dia tidak akan terburu-buru membuat sesuatu keputusan. Agama Islam banyak memberi galakan supaya kita selalu bersabar kerana sabar itu adalah separuh daripada iman. Sifat sabar boleh mendidik jiwa seseorang bertambah baik, cekal dan sentiasa dalam ketenangan. Bersopan-santun dan berbudi mulia adalah juga sangat dituntut dalam Islam. Sifat-sifat ini juga amat diperlukan dalam Perkhidmatan Awam. Orang ramai atau masyarakat sentiasa mengharapkan perkhidmatan yang mesra dan memuaskan daripada pegawai-pegawai dan kakitangan Perkhidmatan Awam. Dengan yang demikian, adalah sangat penting dan menjadi satu kewajipan bagi pegawai-pegawai dan kakitangan dalam Perkhidmatan Awam untuk mengamalkan sifat berlemah-lembut, berbudi-bahasa, ringan tangan, tidak camah mata dan berat mulut dalam melayan orang ketika memberi perkhidmatan.

Amalan-amalan yang terpuji	Larangan-larangan yang mesti di jauhi
<ul style="list-style-type: none">▪ Sentiasa memberi khidmat baik walaupun dalam suasana kerja yang mendesak;▪ Sentiasa tenang dalam menghadapi masalah;▪ Pemaaf dan berhemah tinggi;▪ Tidak melatah apabila diberikan kritikan;▪ Dapat mengawal emosi apabila menerima cabaran;▪ Nekat dan gigih dalam melaksanakan kerja yang mencabar;▪ Lemah-lembut dan berbudi bahasa dalam melayan orang ramai;▪ Prihatin kepada kesusahan atau masalah orang lain.	<ul style="list-style-type: none">▪ Membuat keputusan secara tergesa-gesa;▪ Cepat marah;▪ Mudah berputus asa;▪ Kasar bahasa dan tingkah-laku;▪ Kurang memberi layanan kepada orang yang berurusan;▪ Bersikap dingin;▪ Berat mulut;▪ Berat tangan.

7- Meningkatkan produktiviti dan daya saing menambah penghasilan;

Pekerja yang produktif tidak setakat berpuas hati kepada peningkatan pencapaian sahaja akan tetapi sentiasa berusaha meningkatkan prestasi, memperbaiki kualiti dan memperbanyakkan penghasilan dari semasa ke semasa. Dia akan berikhtiar memperbaiki sistem dan prosedur kerja dengan menggunakan sumber-sumber yang ada secara optima.

Pekerja yang mempunyai daya saing yang tinggi akan mengambil segala kesempatan yang terbuka kepadanya dan berlumba-lumba untuk mengeluarkan penghasilan yang lebih baik. Dia juga akan dapat mengenalpasti apa yang diperlukan untuk membawa organisasi lebih ke hadapan dan berjaya.

Amalan-amalan yang terpuji	Larangan-larangan yang mesti di jauhi
<ul style="list-style-type: none">▪ Sentiasa berusaha meningkatkan hasil yang diperolehi setiap hari melebihi daripada hari-hari sebelumnya;▪ Berusaha memperkemaskan sistem dan prosedur kerja;▪ Memastikan bahan yang digunakan mempunyai kualiti yang baik;▪ Sentiasa memandang ke hadapan;▪ Berpegang kepada peribahasa 'pantang maut sebelum ajal'.	<ul style="list-style-type: none">▪ Tidak pedulikan kepada kualiti kerja;▪ Pekerjaan yang tidak sempurna atau berkesudahan;▪ Tidak senang kepada perubahan-perubahan atau ciptaan-ciptaan;▪ Berpandangan sempit;▪ Lekas mengaku kalah.

8- Qudwah dan Qiadah teladan kepimpinan;

Menurut Islam tugas kepimpinan itu adalah merangkumi semua tugas bersepadu. Segala sesuatu yang dilaksanakan oleh pemimpin adalah sentiasa terikat dengan nilai-nilai yang ditentukan oleh Islam bagi menjamin kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Nilai-nilai utama yang ditentukan oleh Islam ialah pemimpin itu mestilah taat kepada Allah dan mencontohi kepimpinan Rasulullah kerana Rasulullah itu adalah contoh pemimpin yang terbaik. Islam juga menghendaki seorang pemimpin itu berakhlak tinggi, berwibawa, sabar, tegas, bertanggungjawab, bijak merancang dan bijak melaksanakan tugas serta membuat apa yang dikatakannya.

Seorang pemimpin yang mempunyai dan mengamalkan nilai-nilai kepimpinan yang diuraikan di atas sudah setentunya dapat memberikan kesan dan contoh teladan yang positif kepada orang-orang bawahan atau orang-orang yang dipimpinnya. Sesungguhnya sifat-sifat sedemikian akan dapat menjadikan mereka pemimpin yang unggul, dimuliakan lagi dihormati, dikasihi dan disanjung tinggi. Orang-orang bawahan atau orang-orang yang dipimpinnya akan mencontohi dan mengamalkan contoh kepimpinan itu dan akan menjadi penggerak utama dan aspirasi kepada mereka untuk bergerak maju dan menyumbangkan khidmat bakti mereka ke jalan yang diredhai Allah demi kepentingan bangsa, agama dan negara.

Amalan-amalan yang terpuji	Larangan-larangan yang mesti di jauhi
<ul style="list-style-type: none">▪ Sederhana dalam tindakan dan tutur kata;▪ Sentiasa bersikap positif;▪ Sentiasa bersikap 'pimpinan melalui teladan';▪ Mempunyai wawasan dan strategi yang jelas dan membangun;▪ Berakhlak tinggi;▪ Rajin dan kuat bekerja;▪ Berkerjasama untuk kebaikan;▪ Bersih hati dan fikiran;▪ Sentiasa memperbaiki diri;▪ Berhempah tinggi, berwibawa dan tegas.	<ul style="list-style-type: none">▪ Suka mengadu-domba dan memburuk-burukkan hal orang lain;▪ Suka mencari helah untuk mengelakkan tanggungjawab;▪ Tidak ada sikap keterbukaan;▪ Mempunyai pemikiran yang tertutup;▪ Terlalu sensitive dan cepat marah;▪ Hipokrit serta berpura-pura;▪ Tidak berpandangan jauh;▪ Buruk perangai dan tingkah laku;▪ Tidak membuat apa yang dikatakan.

9- Setiakawan, syura dan bermuafakat membawa berkat;

Bekerja secara berpasukan adalah perlu bagi melahirkan suasana kerja yang harmoni; aman; gembira dan mengeratkan hubungan silaturrahim. Suasana seperti ini akan pasti meningkatkan hasil dan kualiti kerja. Kerja-kerja yang berat akan menjadi ringan dan dapat disempurnakan dengan lebih cepat, tepat dan berkesan, bak kata pepatah 'berat sama dipikul, ringan sama dijinjing'.

Demikian juga halnya dalam menjalankan tugas dan kewajipan kita seharian, kita hendaklah sentiasa mengamalkan sifat permuafakatan, yakni sentiasa bermuzakarah (bermesyuarat) sesama kita khususnya dalam perkara-perkara yang besar dan rumit di mana kita diperlukan untuk membuat keputusan dengan adil dan saksama. Keputusan yang diambil secara bermuafakat akan membawa kebaikan dan keberkatan kerana ianya lebih tepat, adil dan mudah diterima dan dihayati menerusi permuafakat secara berpasukan.

Amalan-amalan yang terpuji	Larangan-larangan yang mesti di jauhi
<ul style="list-style-type: none">▪ Menghayati maksud peribahasa 'bersatu kita teguh, bercerai kita roboh';▪ Sentiasa memberi kerjasama kepada rakan sekerja;▪ Bekerja dengan semangat berpasukan;▪ Sentiasa menyedari hakikat, 'keputusan ramai atau secara berkumpulan adalah lebih bernas, mantap dan jitu';▪ Bersyura dalam membuat satu keputusan yang penting;▪ Berunding untuk menyelesaikan masalah;▪ Merujuk kepada orang lain yang lebih mengetahui dalam menangani masalah kerja yang besar;▪ Mendengar pandangan / pendapat dari semua pihak sebelum membuat keputusan.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dendam kesuma;▪ Memberi khidmat segera dengan tujuan 'ada udang di sebalik batu';▪ Suka berbangga dengan kebolehan sendiri;▪ Tidak berminat untuk merujuk atau mendapat pandangan dari rakan sejawat yang lebih arif dalam menyelesaikan masalah kerja;▪ Sukar menerima pandangan orang lain;▪ Membuat keputusan bagi kepentingan ramai secara bersendirian;▪ Memandang rendah pendapat atau kebolehan orang lain;▪ Mendengar pendapat / pandangan sebelah pihak sahaja dalam membuat keputusan;▪ Suka membangkang tanpa cadangan untuk memberbaiki.

10- Berjimat-cermat asas kemakmuran;

Pekerja yang berjimat cermat adalah mereka yang menggunakan sumber yang sedia ada yang berupa harta-benda, kewangan, masa dan tenaga menurut ukuran keperluan dengan secara mengambil jalan tengah iaitu kurang dan tidak berlebihan. Bagi menjimatkan kewangan, dia akan berhati-hati menggunakan



peruntukan yang disediakan dengan menurut peraturan yang ditentukan serta sentiasa mengelakkan pembaziran. Pekerja yang cermat sentiasa menjaga dan memelihara harta-benda awam dengan sebaik-baiknya. Sesungguhnya sifat berjimat-cermat akan membolehkan Kerajaan mengutamakan projek-projek yang lebih ekonomikal daripada lebih peruntukan yang tidak digunakan dan pada keseluruhannya memberikan kemakmuran kepada rakyat dan negara.

Islam juga mengajar umatnya supaya berjimat-cermat dan mengelakkan sifat membazir dan boros. Sikap dan sifat membazir dan boros juga menyebabkan manusia menderita, kerugian dan sengsara. Malah orang-orang yang membazir adalah dianggap sahabat syaitan.

Amalan-amalan yang terpuji	Larangan-larangan yang mesti di jauhi
<ul style="list-style-type: none">▪ Berhati-hati dalam menggunakan peruntukan perbelanjaan yang disediakan;▪ Berusaha membuat pembelian dengan harga termurah tetapi bermutu;▪ Sentiasa patuh kepada Peraturan Kewangan;▪ Memelihara harta-benda Kerajaan sebaik mungkin;▪ Tahu membezakan antara keperluan dan kemewahan.	<ul style="list-style-type: none">▪ Membuat pesanan-pesanan atau pembelian-pembelian dengan tidak menurut Peraturan Kewangan;▪ Membuat tuntutan-tuntutan palsu bagi kepentingan peribadi;▪ Tidak membuat 'penyata kewangan' bagi satu-satu perbelanjaan tertentu;▪ Boros menggunakan alat-alat tulis dan peralatan pejabat;▪ Tidak bersikap pemedulian terhadap harta-benda Kerajaan.

11- Pemedulian asas perpaduan

Seorang pekerja yang bersikap pemedulian akan sentiasa peka dan prihatin kepada keperluan atau kesukaran yang berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab serta bertindak secara positif ke arah memenuhi keperluan dan membentaras masalah tersebut.

Dalam konteks Perkhidmatan Awam pemedulian adalah satu sikap dan sifat yang mengutamakan kepuasan hati pelanggan. Ciri ini perlu dimiliki oleh setiap anggota dalam Perkhidmatan Awam terutama sekali mereka yang berurusan terus dengan pelanggan atau orang ramai. Dengan mengamalkan sikap pemedulian (diiringi dengan penuh keikhlasan, kejujuran dan kemanahaan) maka akan wujudlah suasana harmoni, sejahtera dan rasa kepuasan yang tidak terhingga di antara mereka yang memberikan perkhidmatan (pegawai-pegawai dan kakitangan Kerajaan) dengan mereka yang menerima perkhidmatan tersebut, yakni para pelanggan dan orang ramai. Apabila keharmonian, kesejahteraan dan kemakmuran yang berpanjangan dapat diwujudkan, maka negara dan rakyat akan dapat berdiri teguh dan berganding erat membawa ibunda raya ke mercu jaya.

Amalan-amalan yang terpuji	Larangan-larangan yang mesti di jauhi
<ul style="list-style-type: none">▪ Tidak camah mata;▪ Sentiasa bersedia dengan ikhlas untuk memberikan bantuan;▪ Simpati kepada kesusahan dan masalah orang lain;▪ Sentiasa memberi khidmat dengan senyuman;▪ Sentiasa hormat dengan teman sekerja, orang ramai dan pelanggan;▪ Bercakap dengan suara yang lembut dan jelas;▪ Tertib dan baik budi bicara;▪ Pemaaf;▪ Menghayati 'Hablun Min Allah dan Hablum Min An-Nas'	<ul style="list-style-type: none">▪ Berat mulut;▪ Berat tangan;▪ Kasar dan kurang sopan;▪ Bersikap tidak peduli kepada permintaan atau pertolongan yang dipohonkan;▪ Tidak berseida menghulurkan pertolongan atau bantuan bila keadaan amat memerlukan;▪ Tidak menepati janji-janji yang dibuat;▪ Memalingkan pandangan ke tempat lain atau membuat kerja lain semasa bercakap / melayan pelanggan.

B. Rancangan Penelitian Semula ke atas Perkhidmatan Awam (*Civil Service Review – CSR*)

Rancangan ini mula diperkenalkan pada bulan Ogos 1990, dengan objektif utamanya adalah untuk membantu Kerajaan dalam:

1. Menjimatkan perbelanjaan kerajaan melalui penekanan terhadap keberkesanan kos;
2. Menambah hasil / sumber pendapatan negara;
3. Memperbaiki lagi kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan / orang ramai; dan
4. Meningkatkan lagi kecekapan, keberkesanan dan prestasi pentadbiran dan pengurusan serta organisasi.

Aspek-aspek yang menjadi tumpuan dalam Rancangan ini meliputi Struktur Organisasi; Sistem dan Prosedur; Proses; Prestasi dan Perancangan.



Struktur Organisasi

Struktur Organisasi memberi penekanan kepada penelitian atau pengkajian semula ke atas struktur organisasi, antaranya dengan mengenalpasti masalah-masalah dan mengemukakan cadangan-cadangan yang bersesuaian bagi mempermudah dan memperkukuhkan lagi penggunaan kuasa dan perlaksanaan tanggungjawab. Sebagai contoh, struktur organisasi yang berbentuk '*flat struture*' adalah digalakkan bagi memudahkan komunikasi dan mempercepatkan pembuatan keputusan. Struktur yang mempunyai banyak hirarki serta fungsi dan tanggungjawab yang bertindih-

tindih atau seakan-akan sama hendaklah dielakkan. Penggunaan tenaga manusia ke tahap yang maksima perlulah sentiasa dipertingkatkan bagi mengelakkan pembaziran.

Sistem dan Prosedur

Penelitian semula ke atas sistem dan prosedur memberi penekanan kepada operasi mengenai pentadbiran dan pengurusan semasa dengan tujuan untuk memperbaiki dan menyesuaikan dengan kehendak semasa. Perhatian yang khusus tertumpu kepada pengurangan penggunaan tenaga manusia dengan adanya penambahbaikan dan pengenalan teknologi-teknologi baru, penggunaan sumber-sumber seperti kewangan, bahan dan maklumat dengan lebih cekap yang mana seterusnya diharap dapat meningkatkan keberkesanan prestasi dan produktiviti. Sebagai contoh, penambahbaikan sistem fail dijangka dapat menjimatkan masa untuk mencarinya dan mempercepatkan pembuatan sesuatu kerja atau keputusan. Selain itu, memperkenalkan penggunaan sistem kedatangan waktu bekerja melalui GEMS dijangka dapat mendisiplinkan pegawai dan kakitangan untuk lebih meningkatkan komitmen dan membantu dalam membentuk sikap kesedaran dan penghargaan kepada masa, tugas dan tanggungjawab.

Proses

Penelitian semula ke atas proses mengambilkira penelitan yang terperinci terhadap proses operasi peraturan dan pengurusan Perkhidmatan Awam. Pengkajian sedemikian dijangka dapat membawa kepada penambahbaikan dan mempermudah lagi proses tersebut. Sebagai contoh memendekkan sesuatu proses permohonan seperti passport dijangka mempercepatkan urusan pelanggan serta menyenangkan hati pelanggan. Begitu juga halnya dengan proses-proses yang lain seperti permohonan cuti, pemasangan meter air, elektrik di rumah-rumah, bantuan kewangan dan seumpamanya boleh mengurangkan '*red tapes*' atau keputusan yang bertangguh-tangguh, penggunaan tenaga manusia yang banyak dan seumpamanya. Pendekatan sedemikian dijangka dapat meningkatkan produktiviti dan kepuasan hati pelanggan.

Prestasi

Penelitian ini menekankan pengkajian yang berterusan ke atas prestasi Kementerian / Jabatan di mana perbandingan akan dibuat di antara kejayaan yang dicapai oleh sesebuah organisasi dengan sasaran dan objektif yang telah ditetapkan oleh organisasi. Selain itu, pencapaian dan prestasi sesebuah Kementerian / Jabatan boleh juga dilihat melalui sukat-sukat atau '*benchmarking*' seperti membuat

perbandingan dengan program menyeluruh dalam Perkhidmatan Awam seperti Program Pensejajaran; Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR); penyebaran dan pelaksanaan usaha menjurus kepada pencapaian Wawasan Perkhidmatan Awam dan seumpamanya.

Perancangan

Penelitian ke atas perancangan memberi penekanan kepada perancangan yang berterusan yang dilaksanakan oleh organisasi ke arah usaha untuk meningkatkan lagi prestasi organisasi. Penelitian ini termasuklah di segi rancangan dan aktiviti dalam tempoh-tempoh tertentu seperti 5, 10 tahun dan seumpamanya. Setiap tahun perancangan ini akan dinilai pencapaiannya yang mana maklumat sedemikian boleh membantu dalam menilai dan memperbaiki lagi prestasi organisasi masing-masing.

Rancangan ini adalah berikutan penekanan dari:

- ❖ Titah Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam pada hari Keputeraan Baginda yang ke-44 tahun, 15 Julai 1990 yang telah menekankan tentang pentingnya setiap Kementerian / Jabatan untuk membuat penelitian semula ke atas perkara-perkara yang berkaitan dengan rancangan (*program*), struktur organisasi, perancangan, prestasi, pemberian perkhidmatan kepada orang ramai, penggunaan sumber-sumber yang sedia ada secara optimum.
- ❖ Sebagai memenuhi hasrat dan harapan orang ramai yang sentiasa ingin mendapatkan perkhidmatan lebih cepat, berkualiti serta penuh rasa pemedulian.
- ❖ Menjimatkan perbelanjaan Kerajaan dengan mengurangkan serta mengelakkan pembaziran. Untuk itu, pengurusan sumber-sumber yang sedia ada seperti tenaga manusia, kewangan dan lain-lain perlulah digunakan dengan lebih cekap dan berkesan.
- ❖ Cabaran-cabaran dari segi sosial, ekonomi dan politik masa kini dan di masa hadapan. Justeru itu, usaha-usaha untuk mempelbagaikan ekonomi negara perlu sentiasa dipertingkatkan dan galakan serta bimbingan sentiasa dititikberatkan bagi kemajuan sektor swasta.
- ❖ Menurunnya motivasi, *morale* dan produktiviti pegawai / kakitangan Kerajaan. Kearah itu, usaha-usaha perlu dibuat bagi mengubah sikap dan mempertingkatkan lagi produktiviti serta penglibatan pegawai / kakitangan terhadap tugas dan tanggungjawab masing-masing.

- ❖ Perubahan sistem pentadbiran Kerajaan selepas merdeka yang membawa kepada pertambahan tugas dan tanggungjawab. Untuk itu, perubahan dan penambahbaikan perlu sentiasa diusahakan bagi memperbaiki dan mengemaskini sistem, proses, prosedur dan kuasa yang tidak bersesuaian dengan keadaan semasa.
- ❖ Menggalakkan perkembangan pengurusan dan penggunaan suster maklumat di sektor awam bagi membantu proses perancangan dan membuat keputusan.
- ❖ Menggalakkan usaha-usaha dalam memaju dan memperkembangkan infrastruktur, institusi-institusi serta sumber tenaga manusia.
- ❖ Keperluan dalam mewujudkan pemimpin, pengurus serta pegawai / kakitangan yang kompeten dalam usaha untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pentadbiran Kerajaan sejajar dengan matlamat, rancangan dan keperluan negara.
- ❖ Saranan-saranan dari pegawai / kakitangan Kerajaan supaya sistem pentadbiran Kerajaan diperbaiki dan dipertingkatkan lagi selaras dengan hasrat Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam dan perkembangan kemajuan negara.

C. Penelitian semula ke atas undang-undang dan peraturan-peraturan

Strategi ini menekankan perlunya penelitian ke atas undang-undang dan peraturan-peraturan tertentu dalam Perkhidmatan Awam bagi disesuaikan menurut kehendak persekitaran dan perkembangan keadaan semasa. Ini adalah semata-mata bagi memudahkan kesejahteraan dan pembangunan negara sejajar dengan perkembangan dunia. Sebagai contoh peraturan-peraturan atau undang-undang ke arah pertumbuhan ekonomi di negara ini perlulah disesuaikan bagi memudahkan pelaburan.

D. Kumpulan Kerja Cemerlang (KKC)

Kumpulan Kerja Cemerlang adalah kumpulan pekerja-pekerja mengandungi seramai 6 hingga 10 orang yang mewakili Bahagian / Unit di agensi berkenaan dan bermesyuarat secara tetap untuk mengenalpasti, memilih dan menganalisis masalah-masalah yang berkaitan dengan kerja mereka.



Antara faedah yang diperolehi daripada KKC adalah seperti berikut:

- Memupuk kerjasama di kalangan pekerja;
- Memberi kepuasan bekerja;
- Meningkatkan motivasi;
- Memberi keyakinan mengenai kebolehan diri sendiri;
- Meningkatkan keupayaan kakitangan;
- Mengasah bakat kepimpinan di kalangan pekerja; dan
- Meningkatkan kreativiti.

Kumpulan Kerja Cemerlang (KKC) adalah dihasratkan untuk memperkembangkan budaya maju yang mana adalah merupakan salah satu aspek penting dan perlu diberikan perhatian yang sewajarnya bagi mewujudkan kecemerlangan Perkhidmatan Awam. Dalam hal ini, pihak pentadbiran dan pengurusan adalah disarankan untuk sentiasa memberi perhatian dan penekanan supaya Kumpulan Kerja Cemerlang diamalkan dan dihayati dalam organisasi masing-masing bagi mempertingkatkan lagi prestasi, kualiti dan produktiviti kerja. Sebagai contoh kemungkinan Kementerian / Jabatan mempunyai masalah disegi 'filing', pengumpulan maklumat-maklumat tertentu yang sentiasa diperlukan oleh pegawai / kakitangan. Maka dalam hal ini, Kumpulan Kerja Cemerlang berkenaan mungkin mempunyai ide / cara yang bersesuaian untuk mengatasinya dan seterusnya membantu mempercepatkan proses-proses tersebut.

E. Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR)

Tekad Pemedulian Orang Ramai atau TPOR merupakan satu kenyataan atau komitmen bertulis tentang 'standard' / piawaian perkhidmatan / keluaran sesebuah jabatan kepada orang ramai.

TPOR mula diperkenalkan dalam Perkhidmatan Awam pada tahun 1995 dan Jabatan Perkhidmatan Pengurusan adalah dipertanggungjawabkan untuk memantau pelaksanaan TPOR di Kementerian / Jabatan serta menangani aduan orang ramai mulai Julai 1998.

Melalui TPOR adalah diharapkan Kementerian / Jabatan akan sentiasa peka, responsif dan proaktif terhadap kehendak orang ramai dan tuntutan persekitaran. Dalam hal ini, adalah perlu Kementerian / Jabatan meningkatkan 'Iltizam dan akauntabiliti masing-masing terutama disegi kualiti penyampaian perkhidmatan dan kepuasan hati orang ramai



F. Pembangunan Sumber Manusia

Sepertimana dimaklumi sumber tenaga manusia adalah merupakan aset yang penting bagi menggerakkan organisasi ke arah pencapaian matlamat yang ditetapkan. Oleh itu, pengurusan dan perancangan mengenainya perlulah disusun dengan lebih teratur dan bersistematik. Ini termasuklah di segi pengambilan, penempatan, latihan, pembangunan sumber manusia, rancangan penggantian dan sebagainya.

Usaha sedemikian adalah dihasratkan bagi:

- ❖ Memastikan pengurusan yang berkesan, responsif, dinamik serta meningkatkan akauntabiliti organisasi masing-masing;
- ❖ Mewujudkan pegawai dan kakitangan yang mempunyai daya tahan dan daya saing. Sebagai contoh seorang pegawai yang berkelulusan jurutera dalam bidang elektrik perlulah digunakan sepenuhnya dalam bidang tersebut. Ini adalah bagi membolehkan pegawai berkenaan memperkembangkan dan menggunakan sepenuhnya kepakaran yang ada padanya. Selain itu ianya juga dapat memastikan keberkesanan kos disegi tenaga manusia dan seterusnya membantu ke arah perancangan bagi mengenalpasti kemahiran-kemahiran lain yang masih diperlukan dalam Perkhidmatan Awam.

G. Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam (ACPA)

Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam (ACPA) telah diperkenalkan di dalam Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam pada tahun 1993. Pengenalannya adalah bagi memberkesankan lagi Rancangan Penelitian Semula Ke Atas Perkhidmatan Awam dan juga merupakan strategi penggalak kepada organisasi / pegawai / kakitangan untuk melaksanakan usaha-usaha pembaharuan dan penambahbaikan.



Matlamat ACPA ialah untuk:

- ❖ Membantu Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam mencapai objektif-objektif bagi rancangan-rancangan pelaksanaan pentadbiran dengan lebih berkesan;
- ❖ Memberi dorongan dan sebagai penggerak serta pengiktirafan rasmi kepada pegawai-pegawai dan kakitangan sama ada secara perseorangan ataupun berkumpulan / berpasukan yang telah memberikan sumbangan cemerlang untuk meningkatkan lagi prestasi, produktiviti dan kualiti di dalam organisasi masing-masing;
- ❖ Menggalakkan persaingan yang sihat di antara pegawai dan kakitangan dalam Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam ke arah memperbaiki dan mempertingkatkan lagi amalan pengurusan dan pencapaian perkhidmatan yang berkualiti;
- ❖ Mewujudkan kesedaran mengenai dengan prestasi, produktiviti dan kualiti di kalangan pegawai-pegawai dan kakitangan Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam;

Sebagai contoh, pelaksanaan sistem dan proses yang baru dan yang dipertingkatkan bukan sahaja meningkatkan kualiti dan memberi kepuasan kepada pelanggan, tetapi juga dapat menjimatkan kos, meningkatkan produktiviti dan kecekapan pekerja.

H. Lain-lain Strategi ke Arah Pembaharuan dan Penambahbaikan Perkhidmatan Awam

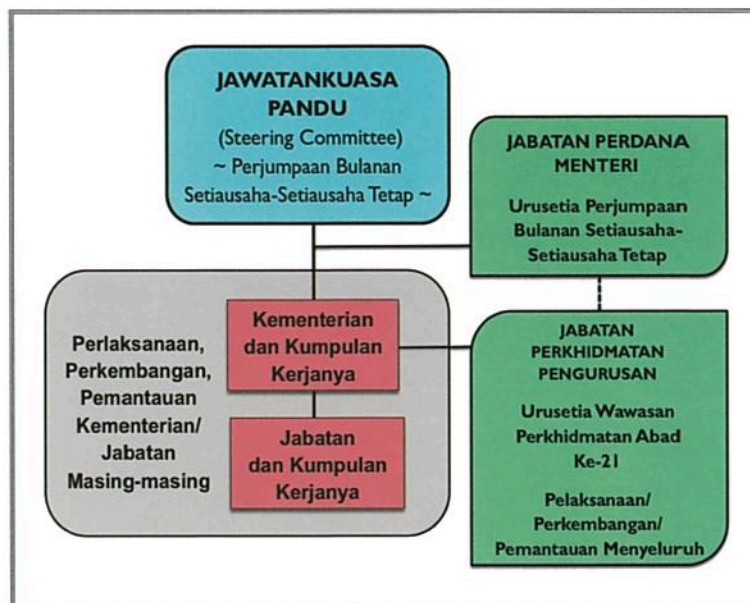
Penekanan di sini adalah termasuk strategi-strategi yang berkemungkinan telah / sedang / akan diungkayahkan oleh Kementerian / Jabatan dalam usaha untuk memperbaiki dan mempertingkatkan lagi kualiti dan produktiviti perkhidmatan Kementerian / Jabatan masing-masing semata-mata bagi memudahkan, mempercepatkan dan memuaskan hati pelanggan. Strategi-strategi tersebut antaranya seperti mengemaskinikan sistem 'K.I.V', maklumbalas Kementerian / Jabatan dan seumpamanya.

MEKANISME

Perlaksanaan Wawasan ini melibatkan mekanisme Jawatankuasa Pandu (*Steering Committee*), yang terdiri daripada Perjumpaan Bulanan Setiausaha-setiausaha Tetap yang mana akan dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Tetap Jabatan Perdana Menteri. Perjumpaan ini diadakan setiap bulan di mana Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke-21 dan Usaha-usaha Pembaharuan dan Penambahbaikan dalam Perkhidmatan Awam merupakan agenda tetap dalam perjumpaan tersebut.



Secara umumnya, Jawatankuasa Pandu adalah bertanggungjawab bagi pelaksanaan, perkembangan dan pemantauan strategi yang berkaitan dengan tiga komponen teras WPA21. Walaubagaimanapun, tugas dan tanggungjawab Jawatankuasa Pandu, kementerian dan jabatan, Jabatan Perdana Menteri dan Jabatan Perkhidmatan Pengurusan adalah seperti berikut:



Mekanisme tersebut melibatkan:



PENUTUP

Dalam menangani keperluan dan cabaran-cabaran abad ke-21, kerajaan Negara Brunei Darussalam telah melancarkan Wawasan Perkhidmatan Awam Abad ke-21 dengan tujuan untuk meningkatkan lagi kecekapan serta keberkesanan Perkhidmatan Awam. Walau bagaimanapun, kejayaan pelaksanaan Wawasan ini bergantung kepada komitmen, sokongan dan penyertaan aktif secara menyeluruh dan berterusan dari semua peringkat anggota Perkhidmatan Awam. Semua agensi kerajaan perlu menghayati Wawasan ini dan bersama-sama bertindak ke arah mencapai perkhidmatan awam yang bertaraf dunia.

**Jabatan Perkhidmatan Pengurusan
Jabatan Perdana Menteri
Bangunan Bahirah
Jalan Menteri Besar
Bandar Seri Begawan BB3910
Negara Brunei Darussalam**

**Telefon: 2382064 / 2382065 / 2382066
Faksimili: 2382062
E-Mel: info@msd.gov.bn**

Cetakan Ke-5 Ogos 2014