



TAKLIMAT TPOR



KANDUNGAN

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



PENGENALAN

*Sept 1995 : TPOR
diperkenalkan*

Mei 1997 : KDYMM
memperkenalkan
semua agensi
kerajaan
menyediakan TPOR

Julai 1998 : MSD
sebagai focal point



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



PETIKAN TITAH

“Kepada pegawai-pegawai dan kakitangan, beta ingin mengulangi supaya akan sentiasa memberikan pemedulian kepada orang ramai dan mengamalkan sikap bersopan santun dan memberikan layanan kepada aduan-aduan atau masalah-masalah itu”

MAJLIS ISTIADAT MENGADAP DAN MENGURNIAKAN BINTANG-BINTANG KEBESARAN,
SEMPENA HARI KEPUTERAAN KEBAWAH DULI YANG MAHA MULIA PADUKA SERI BAGINDA
SULTAN DANYANG DI-PERTUAN NEGARA BRUNEI DARUSSALAM KE-42 PADA 15 JULAI 1988
DI BALAI SINGGAHSANA ISTANA NURUL IMAN



PETIKAN TITAH

“Pegawai-pegawai dan kakitangan kerajaan hendaklah sentiasa memberikan pemedulian kepada orang ramai dengan mengamalkan sikap tidak ‘*camah mata*’ dan ‘*berat mulut*’ apabila melihat orang ramai datang ke pejabat-pejabat mereka bagi mendapatkan sesuatu penerangan atau perkhidmatan”.

LAWATAN KEBAWAH DULIYANG MAHA MULIA PADUKA SERI BAGINDA SULTAN
DANYANG DI-PERTUAN NEGARA BRUNEI DARUSSALAM KE JABATAN KERJA RAYA
DAN JABATAN KEMAJUAN PERUMAHAN PADA 21 JUN 1989



PETIKAN TITAH

“Dalam pentadbiran, kita mestilah jujur, efisien, adil dan bersih, juga terbuka dan sensitif dengan mengambil berat terhadap kepentingan-kepentingan umum. Kerana itulah, langkah telah diambil untuk kementerian-kementerian dan jabatan-jabatan kerajaan serta agensi-agensi di bawahnya supaya mengamalkan Tekad Pemedulian terhadap orang ramai”.

MAJLIS ISTIADAT MENGADAP DAN MENGURNIAKAN BINTANG-BINTANG KEBESARAN
SEMPENA HARI KEPUTERAAN KEBAWAH DULI YANG MAHA MULIA PADUKA SERI
BAGINDA SULTAN DAN YANG DI-PERTUAN NEGARA BRUNEI DARUSSALAM KE-53 PADA
15 JULAI 1999 DI BALAI SINGGAHSANA ISTANA NURUL IMAN



PETIKAN TITAH

Sementara Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR) pula, perlu lebih diaktifkan pelaksanaannya, kerana ia adalah merupakan agenda kerajaan beta. Ini juga mustahak dipastikan, sama ada perkhidmatan TPOR berjalan dengan lancar dan memuaskan ataupun masih di tahap yang lemah ? Jika di tahap lemah, apakah puncanya ? Mungkinkah berkaitan dengan kepimpinan ?

SEMPENA SAMBUTAN HARI PERKHIDMATAN AWAM KE-17, 21 OKTOBER 2010



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



CIRI-CIRI TPOR

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

ENAM PROSES

Jawatankuasa

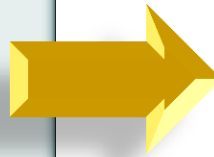
Penggubalan

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

ENAM PROSES

Jawatankuasa

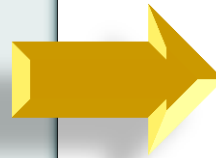
Penggubalan

Promosi

Pemulihan
Perkhidmatan

Pemantauan

Penilaian &
Penambahbaikan



Tindakan 1

Mengenal pasti pelanggan &
kehendak mereka

Tindakan 2

Mengenal pasti keluaran /
perkhidmatan utama organisasi

Tindakan 3

Mengenal pasti standard keluaran /
perkhidmatan

Tindakan 4

Menyediakan TPOR



PROSES PELAKSANAAN TPOR

PENGGUBALAN TPOR

Tindakan I

- Mengetahui pasti pelanggan
 - Dalam (organisasi yang sama) : Bahagian / Seksyen / Unit - Rakan-rakan sejawatan
 - Luaran : orang awam, organisasi lain, pihak swasta, pertubuhan-pertubuhan sukarela dsb

- Mengetahui pasti kehendak pelanggan
 - Maklumbalas pelanggan
 - Kajian / Soal Selidik
 - Dialog
 - Teguran pihak pengurusan atasan



PROSES PELAKSANAAN TPOR

PENGUBALAN TPOR

Tindakan 2

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

Tindakan 3

- Mengetahui 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

PENGUBALAN 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

ENAM PROSES

Jawatankuasa

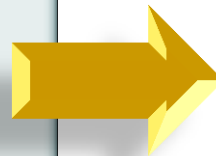
Penggubalan

Promosi

Pemulihan
Perkhidmatan

Pemantauan

Penilaian &
Penambahbaikan



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



PROSES PELAKSANAAN TPOR

ENAM PROSES

Jawatankuasa

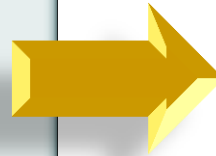
Penggubalan

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



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

ENAM PROSES

Jawatankuasa

Penggubalan

Promosi

**Pemulihan
Perkhidmatan**

Pemantauan

**Penilaian &
Penambahbaikan**



- 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

Kualiti Perkhidmatan

Maklumbalas

Mengurangkan
keraguan

Piawai

KEPADA ORGANISASI
KERAJAAN

Petunjuk prestasi

Telus (Transparent)

Nilai kerja yang positif

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 peruntukannya	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