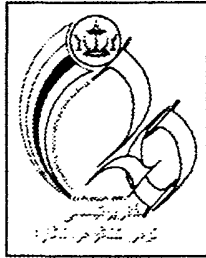


## KERTAS KERJA



# سَمِينار هاري كَبانْسان

## SEMINAR HARI KEBANGSAAN

Tema

**PATRIOTISME TERAS KETEGUHAN NEGARA  
"20 TAHUN MERDEKA: PENCAPAIAN DAN HALA TUJU"**

Anjuran

**JAWATANKUASA TERTINGGI  
SAMBUTAN HARI KEBANGSAAN KE-20  
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**

Kelolaan Bersama

**PUSAT SEJARAH BRUNEI  
KEMENTERIAN KEBUDAYAAN, BELIA DAN SUKAN  
&  
PERSATUAN SEJARAH BRUNEI (PESEBAR)**

Tempat

**PUSAT PERSIDANGAN ANTARABANGSA, BERAKAS  
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**

**"PERKEMBANGAN SUMBER MANUSIA DALAM PERKHIDMATAN  
AWAM: PERANCANGAN DAN PERLAKSANAANNYA"**

oleh

**Yang Mulia Pengiran Dato Paduka Haji Abdul Hamid bin  
Pengiran Haji Mohd. Yassin**



Tarikh

**20-22 Muharram 1425 • 12-14 Mac 2004**

**PERKEMBANGAN SUMBER MANUSIA DALAM  
PERKHIDMATAN AWAM  
Perancangan dan Perlaksanaannya**

**Disampaikan Oleh**

**Pengiran Dato Paduka Haji Abd Hamid bin Pengiran  
Haji Mohd. Yassin  
Setiausaha Tetap  
Jabatan Perdana Menteri**

---

**PENDAHULUAN**

Seperti juga negara-negara lain, Negara Brunei Darussalam menganggap sumber manusia adalah satu asset yang paling berharga dan menjadi keperluan asas dalam pembangunan negara. Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam sering menekankan di dalam titah-titah Baginda supaya sumber manusia di Negara ini sentiasa maju dan berkualiti. Pembangunan sumber manusia juga telah menjadi salah satu penekanan di dalam Rancangan-Rancangan Kemajuan Negara termasuk Rancangan Kemajuan Negara yang ke Lapan ini [RKNS]. Rancangan-Rancangan Kemajuan Negara menekankan pentingnya isu-isu pembangunan sumber manusia dan menjadi salah satu matalamat jangka panjang yang telah digariskan dalam Rancangan-Rancangan Kemajuan Negara iaitu;

*“c. Mempercepatkan kemajuan sumber manusia bagi memenuhi permintaan Negara dalam keadaan ekonomi yang semakin canggih.”.*

Perancangan bagi perkembangan sumber manusia yang teratur akan menyumbang kepada peningkatan efisiensi dan produktiviti. Adalah wajar bagi sumber manusia dimajukan bagi memastikan Negara mencapai kejayaan dalam semua bidang. Kemajuan sumber manusia bukan saja akan membantu meningkatkan daya pengeluaran tetapi juga akan meningkatkan kualiti hidup rakyat. Dalam usaha berterusan Negara ini untuk mempercepatkan pertumbuhan industri-industri berasaskan bukan minyak, kualiti serta kuantiti sumber manusia perlu diperluaskan terutama sekali dalam bidang teknikal dan professional. Lebih-lebih lagi di dalam era globalisasi dan ledakan teknologi maklumat ini, keupayaan sumber manusia hendaklah bukan saja selari dengan cabaran yang dihadapi malah akan lebih bersedia dengan kehendak yang mendatang.

Perkembangan sumber manusia yang akan saya perkatakan dalam majlis ini hanya tertumpu kepada perkembangan sumber manusia dalam Perkhidmatan Awam. Dalam memperkatakan perkembangan sumber manusia dalam Perkhidmatan Awam kita tidak hanya berkisar dalam isu memperbaiki sumber manusia atau para pegawai dan Kakitangan sahaja, malah juga merangkumi organisasi, sistem dan polisi dimana sumber manusia itu berada dan berkembang. Dengan kata lain, mempertingkatkan keupayaan sumber manusia adalah senadi dengan meningkatkan keupayaan organisasi dan dalam konteks Perkhidmatan Awam adalah termasuk memperbaiki sistem dan

memperkesakan polisi dalam Perkhidmatan Awam. Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam sempena Sambutan Ulang Tahun Hari Kebangsaan Negara Brunei Darussalam ke 20 telah menjelaskan bagi mendapatkan kesan yang memuaskan dalam pertumbuhan ekonomi negara, ianya turut bergantung kepada jentera pentadbiran dan pengurusan. Ia perlulah lebih efisien dan proaktif atau mungkin juga memerlukan perubahan-perubahan sistem pengurusan dan pembuat keputusan dalam kerajaan.

## **PERKEMBANGAN SUMBER MANUSIA DALAM PERKHIDMATAN AWAM**

Didalam memastikan Perkhidmatan Awam sentiasa berkesan dan relevan, efisien, berkesan, inovatif, berdaya saing, produktif serta mesra pelanggan dan *customer focused*, Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam sering menekankan kepentingan bagi meningkatkan kualiti sumber manusia dalam Perkhidmatan Awam. Bersempena dengan kedatangan Tahun baru Masehi 2004 antara lainnya titah Baginda;

*“Dari pengamatan Beta, tahap kualiti Perkhidmatan di beberapa agensi kerajaan yang berkaitan adalah masih perlu ditingkatkan. Malah ianya mestilah dijadikan perkara utama.*

*Mengapa Beta katakan demikian? Kerana Perkhidmatan yang berkualiti tinggi itulah saja yang boleh memuaskan hati orang ramai selaku pelanggan. Ianya juga merupakan antara kriteria utama bagi menentukan kejayaan serta kecemerlangan sesebuah agensi atau organisasi itu.*

*Kearah peningkatan ini, tentu sajalah memerlukan dedikasi, disiplin dan komitmen tinggi semua anggota Perkhidmatan Awam dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab masing-masing.”*

Bagi memastikan Perkhidmatan Awam dan sumber manusianya berkeupayaan memberikan khidmat yang berkualiti tinggi kerajaan telah melancarkan **“Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke 21”** dan telah mengenalpasti cabaran-cabaran berikut;

- ***Keadaan Masa Akan Datang Yang Tidak Dapat Dipastikan.***

Kita hendaklah sentiasa bersedia untuk menghadapi keadaan masa depan yang setentunya berlainan dan sentiasa berubah dengan meningkatkan keupayaan Perkhidmatan Awam.

- ***Kehendak dan kesan globalisasi***

Dunia tanpa sempadan, yang serba canggih, moden, pantas akan mempengaruhi cara berfikir, berkerja, berurusan dan berinteraksi. Ini akan menghendaki Perkhidmatan Awam yang efisien dalam segenap segi.

- ***Ketahanan dan Daya Saing***

Didalam peranannya sebagai pemudahcara, Perkhidmatan Awam dan setiap anggotanya hendaklah mempunyai ketahanan dan keupayaan untuk berdaya saing dan mampu meletakkan Negara Brunei Darussalam sejajar dengan negara-negara maju.

- ***Ekspektasi Yang Meningkat***

Perkhidmatan Awam hendaklah meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan sesuai dengan kehendak pelanggannya. Peralihan paradigma dan perubahan minda perlu wujud dalam Perkhidmatan Awam.

## **Wawasan Perkhidmatan Awam Abad ke 21**

Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke 21 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 Pertunjuk Allah Subhannahu Wataala”.**

Wawasan ini menekankan bahawa Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam tidak akan statik malah akan sentiasa maju dengan mengikut kemampuannya sendiri berlandaskan ajaran dan akidah Islam

yang direndai oleh Allah Subhannahu Wataala dalam persekitaran dan suasana aman, makmur, tenteram di bawah pertolongan, perlindungan dan petunjuk Allah Subhannahu wataala.

### **Matalamat 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 mendapat keampunan dan berkat dari Allah Subhannahu Wataala”

Untuk mencapai hasrat Wawasan tersebut Perkhidmatan Awam memainkan peranan sebagai Jentera Penggerak Pentadbiran Kerajaan dengan tanggungjawab tradisi seperti Pemelihara Keamanan; Penguatkuasa Undang-Undang; Pengawalatur; dan Penyediaan Perkhidmatan. Walaubagaimanapun bagi menyesuaikan persekitaran semasa yang sering berubah dari masa ke semasa maka peranan Perkhidmatan Awam hendaklah juga sebagai Pemudahcara; Pengembangmaju dan Pembawa Pembaharuan; dan Pemikir. Justeru itu kualiti sumber manusia dalam Perkhidmatan Awam perlu mempunyai kemampuan untuk menyempurnakan peranan ini dengan membentuk strategi-strategi yang berkesan.

## **Strategi Wawasan Perkhidmatan Awam**

Wawasan Perkhidmatan Awam telah menggariskan beberapa strategi dengan memberi tumpuan kepada Dasar, Struktur Organisasi dan Pelakuan Organisasi. **Jawatankuasa Pembaharuan Perkhidmatan Awam [JPPA]** telah ditubuhkan dengan dipengerusikan oleh Setiausaha Tetap Jabatan Perdana Menteri yang antara lainnya untuk memastikan pelaksanaan Wawasan ini.

Strategi-strategi tersebut ialah;

1. Rukun Akhlak dan Etika Kerja Perkhidmatan Awam
2. Rancangan Penelitian Semula Ke Atas Perkhidmatan Awam
3. Penelitian Semula Ke Atas Undang-Undang dan Peraturan-Peraturan
4. Kumpulan Kerja Cemerlang
5. Tekad Pemedulian Orang Ramai
6. Pembangunan Sumber Manusia
7. Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam

### **Rukun Akhlak dan Etika Kerja Perkhidmatan Awam**

Strategi ini dihasratkan sebagai sumber rujukan dan asas panduan bagi pembentukan perwatakan atau sikap bekerja yang patut diamalkan oleh setiap pegawai dan Kakitangan Perkhidmatan Awam kearah pencapaian hasrat Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam untuk mewujudkan sebuah Perkhidmatan Awam yang cekap, berkesan,



bersih lagi amanah. 11 ciri Rukun Akhlak dan Etika Kerja Perkhidmatan Awam telah digariskan seperti berikut;

- Bersih, Jujur dan Amanah Amalan Mulia
- Cekap, Cepat dan Tepat Tuntutan kerja
- Titih, Lutan dan Menghargai masa Asas Kejayaan
- Berilmu, Kreatif dan Inovatif Asas Kebaktian
- Beriltizam, Keterbukaan dan Akuantabiliti Mengukuhkan Keberkesanan
- Sabar, Tabah dan Bersopan Santun Amalan Terpuji
- Meningkatkan Produktiviti dan Daya Saing Menambah Penghasilan
- Qudwah dan Qiadah Teladan Kepimpinan
- Setiakawan, syura dan Bermuafakat Membawa Berkat
- Berjimat Cermat Asas Kemakmuran
- Pemedulian Asas Perpaduan

Dalam lingkungan strategi ini beberapa tindakan telah dibuat bagi memastikan akhlak anggota Perkhidmatan Awam sentiasa dipandang mulia. Kita tidak boleh bertolak ansur terhadap penerapan nilai dan etika kerja Perkhidmatan Awam. Satu Lembaga kakitangan telah diwujudkan dalam tahun 1999 bagi menghalusi proses pengendalian kes-kes tatatertib pegawai/kakitangan agar dapat dipermudahkan, cepat dan adil; pada tahun 2002 Lembaga kakitangan di setiap Kementerian telah ditubuhkan bagi mengendalikan proses pengambilan dan kes-kes tatatertib.

### Perangkaan Kes-Kes tatatertib

Jenis Kes	1998	1999	2000	2001	2002	2003	Jumlah
Tidak Hadir Bekerja	61	56	25	45	38	55	280
Penyalahgunaan Dadah	47	16	7	31	27	13	141
Kanun Jenayah	20	21	11	13	24	10	99
Akta Rumah Perjudian	16	1	21	12	11	8	69
Keluar Negeri Tanpa Kebenaran	3	7	2	4	3	5	24
Kesalahan Syariah	7	1	3	3	1	1	16
Akta Mencegah Rasuah	4	2	4	2	4	1	17
Akta Bomba	2	0	2	11	1	4	20
Akta Imigresen	0	0	2	1	1	0	4
Akta Kastam	0	1	2	0	0	0	3
Kes-Kes Lain	3	2	2	10	4	36	57
<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>174</b>	<b>119</b>	<b>83</b>	<b>132</b>	<b>115</b>	<b>147</b>	<b>770</b>

Sumber: Jabatan Perkhidmatan Awam

Antara lain-lain lagi yang telah diperkenalkan dalam Perkhidmatan Awam dalam lingkungan strategi ini ialah;

#### ***- Sistem Perkhidmatan Kaunter Sepenuh Masa Melalui Waktu Bekerja Flexible***

Di tahun 2003 sistem Kaunter Sepenuh masa melalui Waktu Bekerja Yang Flexible telah diperkenalkan. Dalam sistem ini kakitangan kaunter diberikan kelonggaran untuk datang akhir dan terus bertugas pada waktu rehat tengah hari dan juga bagi mereka yang datang awal dan terus bertugas ketika waktu rehat tengah hari akan dibenarkan pulang lebih awal asalkan waktu bekerja mereka mencapai 7 ½ sehari;

**- Sistem Kedatangan Berkomputer**

Di tahun lepas juga telah diperkenalkan Sistem Kedatangan Berkomputer bagi menggunakan teknologi terkini didalam memastikan setiap pegawai dan kakitangan bertugas mengikut masa yang ditetapkan. Walaubagaimanapun, yang penting disini ialah komitmen dan kesedaran pegawai dan kakitangan itu didalam mematuhi peraturan pejabat.

**- Penubuhan Audit Dalaman**

Bagi memastikan warga Perkhidmatan Awam sentiasa mematuhi kehendak Peraturan Kewangan dan mempunyai disiplin yang tinggi didalam menjaga harta benda dan kewangan kerajaan, pada tahun lepas telah diarahkan supaya semua kementerian dan jabatan menubuhkan Audit Dalaman.

**- Membaca Ayat-Ayat Suci Al-Quran Sebelum Bertugas**

Membaca ayat-ayat suci Al-Quran sebelum memulakan tugas sudah lama diamalkan di pejabat-pejabat sama ada secara berkumpulan atau secara bersendirian. Selain daripada itu satu doa khas sebelum memulakan tugas juga telah diedarkan kepada kementerian-kementerian dan jabatan-jabatan untuk amalan semua pegawai dan kakitangan dalam Perkhidmatan Awam.

**- *Kempen-kempen bersopan santun***

Kempen-kempen Bersopan Santun juga sering diadakan bagi mempertingkatkan lagi akhlak mulia warga Perkhidmatan Awam dan memupuk semangat hormat menghormati sesama rakan sekerja lebih-lebih lagi pelanggan Perkhidmatan Awam.

**Rancangan Penelitian Semula Keatas Perkhidmatan Awam [*Civil Service Review*]**

Rancangan ini mula diperkenalkan pada bulan Ogos tahun 1990 yangmana objektif utamanya ialah;

- i. Menjimatkan perbelanjaan melalui penekanan terhadap keberkesanan kos;
- ii. Menambah hasil/sumber pendapatan negara
- iii. Memperbaiki lagi kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan / orangramai
- iv. Meningkatkan lagi kecekapan, keberkesanan dan prestasi pentadbiran dan pengurusan serta organisasi.

Rancangan ini adalah didorong oleh;

- Titah Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam ketika sambutan Hari Keputeraan Baginda yang ke 44 tahun pada 15 haribulan Julai 1990 yang telah menekankan tentang pentingnya setiap

kementerian dan 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 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 masakini dan di masa hadapan. Jesteru 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 dan kakitangan kerajaan. Kearah ini, usaha-usaha perlu dibuat bagi mengubah sikap dan mempertingkatkan lagi produktiviti serta penglibatan pegawai dan 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 mengemaskinikan sistem, proses, prosedur dan kuasa yang tidak bersesuaian dengan keadaan semasa.

- Menggalakkan perkembangan pengurusan dan penggunaan sistem 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-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.

### **Penelitian Semula Ke atas undang-undang dan Peraturan-Peraturan**

Strategi ini ialah bagi memastikan Undang-Undang dan Peraturan-Peraturan tertentu dalam Perkhidmatan Awam sesuai menurut kehendak persekitaran dan perkembangan semasa. Pada ketika ini beberapa undang-undang telah dipinda atau di bentuk seperti yang mengawal penggunaan teknologi maklumat; hal ehwal pelaburan dan sebagainya.

Jawatankuasa Tangga Gaji Dan Syarat-Syarat Perkhidmatan telah dibentuk bagi mengkaji tanggagaji dan syarat-syarat Perkhidmatan bagi

pegawai-pegawai dan Kakitangan kerajaan Kebawah Duli yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam dari semasa ke se semasa yangmana tugasnya ialah;

- Mengadakan/ mengemaskinikan Skim Perkhidmatan
- Mewujudkan jawatan
- Menukar gelaran jawatan
- Mengubah skala gaji jawatan
- Mengadakan / mengemaskinikan elaun; dan
- Mengadakan/mengemaskini Syarat-Syarat Perkhidmatan

Dari semasa ke semasa Surat-Surat Keliling diteliti semula bagi menyesuaikan dengan keadaan semasa termasuklah memperbaiki syarat-syarat Perkhidmatan Kakitangan wanita.

Peraturan –Peraturan Am dari Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Awam juga sedang diteliti untuk menjadikannya lebih berkesan. Peraturan ini menggariskan tatacara lantekan dan tatatertib dalam Perkhidmatan Awam.

Kearah menerbitkan proses pentadbiran / pengurusan Perkhidmatan Awam, projek penelitian / penyediaan Skim-Skim Perkhidmatan jawatan-jawatan secara menyeluruh sedang giat dilaksanakan yang mengambil kira isu-isu penyelarasan gelaran jawatan, tanggagaji, aliran kerjaya termasuk pewujudan jawatan, hak-hak wanita dan sebagainya. Matalamat projek berkenaan adalah bagi memastikan semua jawatan dalam Perkhidmatan Awam mempunyai Skim

Perkhidmatan yang diluluskan dan dikemaskini serta selaras dari segi gelaran jawatan, tanggagaji, syarat kelayakan dan sebagainya.

Diantara syarat-syarat Perkhidmatan yang baru diperkenalkan ialah mewajibkan pegawai-pegawai pengurusan pertengahan dan pegawai-pegawai pengurusan Kanan menghadiri Kursus Eksekutif di Universiti Brunei Darussalam selama empat bulan.

Skim-skim Perkhidmatan bagi beberapa jawatan telah diperbaiki terutama sekali bagi jawatan-jawatan professional, seperti skim Perkhidmatan bagi akauntan; peguam, doktor; jurutera; Teknologi Maklumat dan sebagainya.

Selain daripada itu, beberapa perubahan juga telah dibuat terhadap struktur gaji dan kadar-kadar alaun dan penerbitan jenis-jenis eluan baru sesuai dengan bidang tugas jawatan-jawatan tersebut.

### **Kumpulan Kerja cemerlang**

Penubuhan Kumpulan Kerja Cemerlang [KKC] adalah salah satu cara bagi memperbaiki proses dalam memberi Perkhidmatan dalam Perkhidmatan Awam. Ianya dihasratkan untuk memperkembangkan budaya maju yang mana adalah merupakan salah satu aspek penting dan perlu diberikan perhatian yang sewajarnya bagi mewujudkan kecemerlangan Perkhidmatan Awam. KKC adalah kumpulan kecil pekerja-pekerja daripada Bahagian / Unit yang sama yang bermesyuarat secara tetap untuk mengenalpasti, memilih dan menganalisa masalah-



masalah yang berkaitan dengan kerja mereka terutama sekali bagi memperbaiki proses dan mengemukakan cadangan penyelesaian mereka kepada pihak pengurusan bagi persetujuan dan pelaksanaan.

Objectif KKC adalah bagi memperbaiki dan meningkatkan dorongan bekerja [motivation]; meningkatkan kecekapan pekerja; meningkatkan keberkesanan pekerja dan meningkatkan produktiviti. Falsafah KKC pula adalah Pengurusan "*participative*"; penyelesaian masalah di tempat bekerja oleh pekerja memberi peluang sumbangan pekerja kearah pembaikan organisasi.

Diantara faedah yang diperolehi dari KKC ialah;

- Memupuk kerjasama di kalangan kakitangan menerusi sama-sama membincangkan masalah
- Memberi kepuasan bekerja kerana terlibat didalam membuat keputusan
- Menambah dorongan untuk bekerja kerana rasa dihargai
- Memberi keyakinan mengenai kebolehan diri sendiri dengan diberi kesempatan untuk mengemukakan cadangan

### **Tekad Pemedulian Orangramai [TPOR]**

TPOR yang telah diperkenalkan dalam Perkhidmatan Awam pada tahun 1995 merupakan satu kenyataan atau komitmen bertulis tentang piawai perkhidmatan sesebuah jabatan, seperti jangka masa proses sesuatu permohonan dan sebagainya. KKC juga memainkan peranan yang penting didalam pembentukan TPOR.

TPOR diharap akan menerbitkan rasa sentiasa peka, responsive dan proaktif terhadap kehendak orang ramai dan tuntutan persekitaran.

Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam telah menekankan supaya pegawai-pegawai dan Kakitangan Perkhidmatan Awam sentiasa memberi pemedulian kepada orang ramai.

Diantara titah-titah baginda ialah;

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

***[Titah di Majlis Istiadat Mengadap dan Mengurniakan Bintang-Bintang Kebesaran, sempena Ulang Tahun Hari Keputeraan Baginda Yang Ke 42 pada 15 Julai 1988]***

“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”

***[Titah ketika berangkat melawat Jabatan Kerja Raya dan Jabatan Kemajuan Perumahan pada 21 Jun 1989]***

“Kerana disamping ingin melihat pemberian perkhidmatan kepada orang ramai di Negara ini supaya dilakukan dengan cekap dan berkesan serta penuh dengan sifat-sifat pemedulian dan bersopan santun oleh kakitangan Kerajaan di dalam pentadbiran akan digunakan dengan optima .....

***[ Titah di Majlis Istiadat Mengadap dan Mengurniakan Bintang-Bintang Kebesaran sempena Hari Ulang Tahun Baginda Yang Ke 44 Tahun pada 15hb Julai 1990]***

“Tahap kualiti perkhidmatan di beberapa agensi kerajaan yang berkaitan adalah masih perlu dipertingkatkan. Malah ianya mestilah dijadikan perkara utama sebab perkhidmatan yang berkualiti tinggi itulah saja yang boleh memuaskan hati orang ramai selaku pelanggan”

***[Titah sempena Tahun Baru masehi 2004]***

Pengauditan terhadap TPOR telahpun dimulakan pada tahun 2003. Usaha ini dihasratkan untuk mengetahui sejauh mana komitmen dan tahap pelaksanaan dan pencapaian TPOR di Kementerian-Kementerian dan Jabatan-Jabatan mengikut garispandu yang telahpun diberikan. Pengauditan ini akan membantu Kementerian-kementerian dan Jabatan-Jabatan yang memerlukan bimbingan dalam melaksanakan TPOR dengan sebaiknya serta membantu mengenalpasti tindakan-tindakan pembaikan [corrective actions]. Pengauditan dijalankan dalam dua fasa iaitu fasa pertama melibatkan Jabatan-Jabatan yang berhubung langsung dengan orangramai dan fasa kedua bagi jabatan-jabatan yang tidak berhubung langsung dengan orangramai dan fasa ketiga bagi keseluruhan Kementerian dan Jabatan.

### **Pembangunan Sumber Manusia**

Sebagai aset yang penting bagi Negara, sumber manusia haruslah diperkembangkan secara tersusun bagi mencapai tahap kualiti sumber manusia yang tinggi yang mampu membawa agensi masing-masing menghadapi cabaran-cabaran semasa dan mencapai matalamat yang telah ditetapkan. Pengambilan, penempatan, latihan, pembangunan sumber manusia, perancangan penggantian hendaklah diatur dan direncana dengan sistematik.

Perkhidmatan Awam mempunyai skim-skim latihan untuk mempertingkatkan keupayaan pegawai-pegawai dan Kakitangan sama ada berbentuk latihan Luar Negeri maupun Dalam Negeri. Terdapat skim Latihan Dalam Perkhidmatan dan Cuti Belajar bagi latihan yang

berbentuk jangka panjang bagi memperoleh ijazah lanjutan atau kelayakan professional. Berbagai kursus dan latihan jangka pendek juga telah diberikan sama ada di luar negeri ataupun dijalankan di dalam negeri secara in-house atau dianjurkan oleh agensi lain dalam kerajaan atau privet. Institut Perkhidmatan Awam adalah agensi utama dalam Perkhidmatan Awam yang menguruskan kursus-kursus dan latihan dalam negeri dengan mendatangkan pakar-pakar dari luar dan juga mempunyai tenaga pemberi kursus in-house yang telah menganjurkan berbagai kursus setiap tahun. Selain daripada itu Perkhidmatan Awam telah menghendaki setiap pegawai dan Kakitangan untuk diberikan latihan seboleh-bolehnya 100 jam dalam setahun.

Mengikut Laporan Tahunan Kementerian-Kementerian dan Jabatan-Jabatan, pada tahun 2000 lebih kurang 13,545 [34.8%] pegawai dan kakitangan telahpun mengikuti berbagai jenis dan peringkat kursus/seminar/latihan. Dari jumlah tersebut lebih kurang 3,985 [29.4%] adalah pegawai-pegawai dari bahagian III, diikuti masing-masing oleh pegawai dari Kakitangan dari bahagian IV 3,906 [28.8%]; Bahagian II, 3297 [24.3%]; Bahagian V, 1936 [14.2%] dan Bahagian I pula berjumlah 421 [3.1%].<sup>1</sup>

**Jumlah Peserta Yang Mengikuti Kursus Di Institut Perkhidmatan Awam dari Tahun 2000 hingga 2003**

Tahun	Jumlah Peserta	Kekerapan Kursus	Bilangan Kursus
2000	7424	154	18
2001	9885	184	23
2002	4784	152	47
2003	4091	180	72

Sumber : Institut Perkhidmatan Awam

<sup>1</sup> Dipetik dari Perkembangan Dan Pencapaian Kementerian Dan Jabatan Bagi Tahun 2000, yang dikumpul dan dikeluarkan oleh Jabatab Pengurusan Perkhidmatan.

Memandangkan jumlah pendedahan kursus dan latihan tersebut tidak seimbang dengan keramaian warga Perkhidmatan Awam iaitu masih lagi terdapat ramai yang belum diberi kesempatan latihan maka satu arahan telah dikeluarkan supaya setiap pegawai dan Kakitangan dalam Perkhidmatan Awam untuk diberikan latihan seboleh-bolehnya 100 jam setahun. Bentuk latihan ini termasuklah yang berbentuk kursus, taklimat, dan aktibiti-aktibiti yang berbentuk meningkatkan pengetahuan dan keupayaan.

**Perangkaan Pegawai-Pegawai Yang Telah Dibenarkan Mengikuti Skim Latihan Dalam Perkhidmatan dari tahun 1989 hingga 2003**

TAHUN	DALAM NEGERI	LUAR NEGERI	JUMLAH
1989	138	222	360
1990	42	202	244
1991	64	165	229
1992	118	178	296
1993	56	221	277
1994	188	115	303
1995	297	140	437
1996	174	128	302
1997	290	207	497
1998	232	163	395
1999	345	69	414
2000	337	53	390
2001	371	79	450
2002	225	80	305
2003	388	80	468

[Sumber: Jabatan Perkhidmatan Awam]

### **Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam [ACPA]**

ACPA diperkenalkan pada tahun 1993 bagi memperkesankan lagi Rancangan Penelitian Semula Ke Atas Perkhidmatan Awam dan merupakan strategi penggalak kepada organisasi/pegawai/Kakitangan untuk melaksanakan usaha-usaha pembaharuan dan penambahbaikan serta menggalak persaingan sihat diantara pegawai dan Kakitangan dalam Perkhidmatan Awam kearah memperbaiki dan mempertingkatkan lagi amalan pengurusan yang dan pencapaian Perkhidmatan yang berkualiti.

Sejak tahun 1993 hingga sekarang lebih kurang 90 projek telah dicalonkan dalam ACPA. Selaras dengan tujuannya, strategi ini memainkan peranan yang penting kearah mewujudkan ketelusan dan peningkatan dalam usaha-usaha penambahbaikan dan pembaharuan dalam Perkhidmatan Awam.

Program ini diadakan setiap dua tahun sekali dengan objektif berikut;

- membantu Perkhidmatan Awam mencapai objektif-objektif bagi rancangan-rancangan pembaharuan pentadbiran dengan lebih berkesan;
- memberikan dorongan dan sebagai penggerak serta pengiktirafan rasmi kepada pegawai-pegawai dan kakitangan sama ada secara perseorangan ataupun berkumpulan/berpasukan yang lebih

- memberikan sumbangan cemerlang untuk meningkatkan lagi prestasi, kualiti dan produktiviti organisasi masing-masing;
- menggalakkan persaingan yang sihat diantara pegawai-pegawai dan kakitangan dalam Perkhidmatan Awam kearah memperbaiki dan mempertingkatkan lagi amalan pengurusan dan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti; dan
  - mewujudkan kesedaran mengenai dengan prestasi, kualiti dan produktiviti di kalangan pegawai dan kakitangan dalam Perkhidmatan Awam.

## **PENUTUP**

Secara keseluruhannya Perkhidmatan Awam di Negara ini perlu meningkatkan keupayaan masing-masing sama ada dari segi individu ataupun organisasi. Walaupun kerajaan telah menyediakan kemudahan-kemudahan yang perlu untuk warga Perkhidmatan Awam itu memperbaiki prestasi kerja masing-masing, yang sangat penting ialah sikap setiap anggota dalam Perkhidmatan Awam itu sendiri hendaklah sentiasa positif dan ingin maju. Pihak pengurusan hendaklah juga mempunyai kualiti pimpinan yang tinggi, yang berupaya membawa organisasi yang dipimpinnya mencapai objektif organisasi tersebut. Mengenai kepimpinan yang berkualiti ini, Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam telah bertitah;



“Kita tahu, banyak lagi langkah dan kerja perlu kita buat. Kita tidak mahu ketinggalan. Kita perlu inovatif, kerana jika tidak, kita akan terkeluar dari gelanggang persaingan. Tetapi kerja-kerja yang sempurna serta berkesan adalah memerlukan kepimpinan. Jika kepimpinan lemah dan tidak berwawasan, maka ia boleh mengurangkan mutu kerja, jika pun tidak menggagalkannya sama sekali.”

***[Dipetik dari Titah Baginda ketika merasmikan Pameran Kepimpinan Raja pada 18hb Februari 2004]***

Penyediaan Rancangan-Rancangan Strategik bagi setiap Kementerian dan Jabatan hendaklah menjadi satu landasan untuk organisasi dan pegawai serta kakitangan dalam Perkhidmatan Awam melaksanakan tugas masing-masing secara terarah dan menuju ke satu tujuan yang sama.

Projek E-Kerajaan yang sedang rancak dikendalikan pada masa ini akan memberi cabaran yang hebat disamping peluang yang luas untuk anggota Perkhidmatan Awam mempertingkatkan keupayaan masing-masing dan memberi landasan yang sesuai untuk mereka membuktikan kualiti daya saing sumber manusia Negara ini setanding dengan negara-negara maju.

Untuk mengakhiri kertas ini saya sukacita memetik serangkap syair dari Syair Asli Rajang Hari karya Penyair Di-Raja Al-Marhum Sultan Omar 'Ali Saifuddien Sa'adul Khairi Waddien,

***“Sebagai tanggungan laila Kerajaan  
Laila bahagia jadi kiraan  
Memperbaiki usaha dan pekerjaan  
Untuk keamanan laila pujaan”.***

Sekian, Wabilahi Taufik Walhidayah Wassalamualaikum  
Warahmatullahi Wabarkatuh