



**SURAT KELILING JABATAN PERDANA MENTERI BILANGAN ⁸/2003
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**

**GARISPANDUAN PERKHIDMATAN KAUNTER SEPENUH
MASA MELALUI WAKTU BEKERJA YANG FLEKSIBEL**

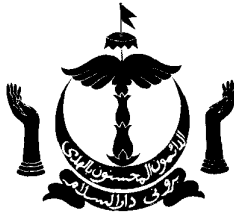
Pada menjunjung titah perkenan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan Haji Hassanal Bolkiah Mu'izzaddin Waddaulah, Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam, dengan ini adalah dimaklumkan bahawa Kementerian-Kementerian dan Jabatan-Jabatan Kerajaan boleh mengadakan perkhidmatan kaunter sepenuh masa melalui waktu bekerja yang fleksibel. Tatacara bagi mengadakan sistem waktu bekerja fleksibel bagi kakitangan kaunter ini adalah merupakan satu langkah bagi memastikan orang ramai akan sentiasa memperolehi perkhidmatan awam yang berkualiti. Tatacara ini akan menambahkan waktu operasi perkhidmatan kaunter bagi orang ramai untuk berurusan dengan adanya pembukaan kaunter-kaunter perkhidmatan secara berterusan pada waktu rehat tengahari.

2. Setiap Kementerian akan memastikan Jabatan-Jabatan di bawahnya yang akan melaksanakan sistem waktu bekerja bagi kaunter-kaunter perkhidmatan dengan garispanduan berikut:-

- a. Penggunaan sistem waktu bekerja fleksibel dengan memberikan insentif kepada kakitangan kaunter untuk terus bertugas pada waktu rehat tengahari melalui:

Waktu Hadir	Waktu Makan Tengahari	Waktu Balik	Jenis Insentif	Jumlah Waktu Bekerja
7.45 pagi	Terus Bertugas	3.15 petang	Balik Awal	7 ½ jam
9.00 pagi	Terus Bertugas	4.30 petang	Datang Akhir	7 ½ jam

- b. Tertakluk kepada keperluan dan kemampuan Agensi-Agensi Kerajaan, kakitangan kaunter akan ditugaskan secara tetap atau secara bergilir-gilir di kaunter perkhidmatan semasa waktu tengahari.
- c. Mesti mempunyai sekurang-kurangnya dua (2) orang atau lebih kakitangan yang ditugaskan dalam sistem dimaksudkan.
- d. Tempuh keseluruhan waktu bekerja masih dikekalkan sebanyak 7 ½ jam sehari secara berterusan dimana ini merupakan 'core hours' bagi



setiap kakitangan yang dikehendaki untuk berada di tempat bekerja dengan dikenakan syarat:

- semua kakitangan kaunter yang ditempatkan di kaunter perkhidmatan adalah tidak dibenarkan keluar dari pejabat semasa mengikut sistem yang telah ditetapkan seperti di atas;
 - kakitangan kaunter yang keluar pejabat akan dikira bercuti.
- e. Pelaksanaan tatacara ini tidak akan melibatkan sebarang permohonan atau kegunaan tambahan kewangan termasuk yang berbentuk imbuhan-imbuhan kewangan selain daripada apa yang telah dinyatakan di perenggan (a) di atas.
- f. Pemantauan dari masa ke semasa hendaklah dilakukan oleh Ketua Jabatan bagi memastikan kakitangan yang sudah ditetapkan sentiasa akan mematuhi peraturan ini.
3. Garispanduan bagi pelaksanaan tatacara sistem waktu bekerja fleksibel ini adalah seperti di Lampiran A.
4. Pelaksanaan tatacara ini adalah tertakluk kepada keperluan dan bentuk perkhidmatan yang diberikan oleh Kementerian dan Jabatan-Jabatan di bawahnya.
5. Tatacara ini berkuatkuasa mulai 01 Mei 2003.

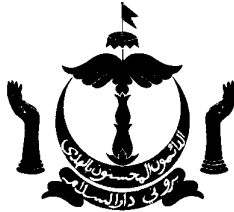
Sekianlah sahaja yang dapat dimaklumkan pada menjunjung titah perkenan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam.

والسلام

(DATO PADUKA HAJI HAZAIR BIN HAJI ABDULLAH)
Setiausaha Tetap

Jabatan Perdana Menteri
Bandar Seri Begawan BA 1000
Negara Brunei Darussalam

Rujukan : (8)/JPM/SK/2003
Tarikh : 3 Rabiulawal 1424
5 Mei 2003



Kepada Yang Berkenaan:

Setiausaha Tetap, Kementerian Pertahanan (Dasar dan Pentadbiran)
Setiausaha Tetap, Kementerian Kewangan
Setiausaha Tetap, Kementerian Hal Ehwal Luar Negeri
(Pentadbiran dan Perkhidmatan Awam)
Setiausaha Tetap, Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri
Setiausaha Tetap, Kementerian Pendidikan
Setiausaha Tetap, Kementerian Perindustrian dan Sumber-Sumber Utama
Setiausaha Tetap, Kementerian Hal Ehwal Ugama
Setiausaha Tetap, Kementerian Kebudayaan, Belia dan Sukan
Setiausaha Tetap, Kementerian Perhubungan
Setiausaha Tetap, Kementerian Pembangunan
Setiausaha Tetap, Kementerian Kesihatan

Kepada Agensi-Agensi Perkhidmatan Awam Utama:

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Juruaudit Agung
Pengarah Perkhidmatan-Perkhidmatan Kewangan
Pengarah Perkhidmatan Pengurusan

Lampiran A

GARISPANDUAN PERKHIDMATAN
KAUNTER SEPENUH MASA MELALUI
WAKTU BEKERJA YANG FLEKSIBEL

KEMENTERIAN DAN JABATAN-JBATAN
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM

- 01 Mei 2003 -

GARISPANDUAN PERKHIDMATAN KAUNTER SEPENUH MASA MELALUI WAKTU BEKERJA YANG FLEKSIBEL

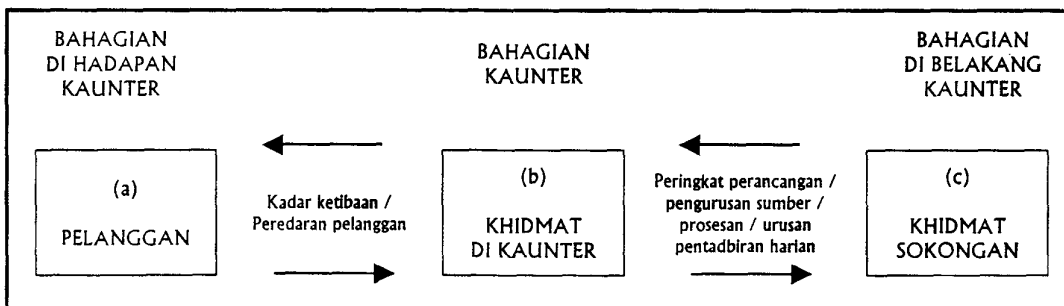
A. TUJUAN

- i) Garispanduan ini disediakan bagi membantu Agensi-Agensi Kerajaan yang menyediakan kaunter perkhidmatan:
 - o Meningkatkan kualiti perkhidmatan dalam memastikan masyarakat senantiasa mendapat layanan perkhidmatan yang berkualiti, menepati ekspektasi pelanggan, berkredibiliti dan efisien.
 - o Mewujudkan kaunter perkhidmatan yang beroperasi secara sepenuh masa melalui sistem waktu bekerja staf kaunter yang anjal.

B. KONSEP PERKHIDMATAN KAUNTER

Terdapat 3 komponen penting dalam konsep perkhidmatan kaunter dan konsep digambarkan seperti rajah di bawah berikut:

- (a) Bahagian di hadapan kaunter iaitu pelanggan
- (b) Bahagian kaunter iaitu khidmat di kaunter
- (c) Bahagian di belakang kaunter iaitu khidmat sokongan



a. Bahagian Di Hadapan Kaunter

Adalah merupakan tempat di mana pelanggan berkumpul untuk mendapatkan perkhidmatan.

b. Bahagian Di Kaunter

Bahagian ini pula adalah tempat staf kaunter mula bertemu dan memberi perkhidmatan kepada pelanggan. Di tempat inilah staf kaunter mula menerima pelanggan, memberikan perkhidmatan dan mengakhiri perkhidmatan tersebut.

c. Bahagian Di Belakang Kaunter

Bahagian di belakang kaunter adalah bahagian yang menyediakan khidmat sokongan kepada perkhidmatan kaunter.

C. DEFINISI PERKHIDMATAN KAUNTER YANG BERKUALITI

Perkhidmatan kaunter yang berkualiti adalah perkhidmatan yang memenuhi harapan dan memuaskan hati pelanggan. Pelanggan akan berpuas hati jika perkhidmatan yang diberikan cepat, tiada kesilapan, mudah diperolehi, tidak membebankan pelanggan dan disertai dengan layanan yang mesra serta bersopan.

Bagi mencapai perkhidmatan yang dimaksudkan, penambahan kepada kualiti ketiga-tiga komponen perkhidmatan kaunter di atas perlu ditingkatkan dari semasa ke semasa. (Usaha ini digambarkan seperti di Lampiran A).

D. KONSEP PERKHIDMATAN KAUNTER SEPENUH MASA MELALUI WAKTU KERJA FLEKSIBEL

Konsep fleksibel yang diketengahkan adalah lebih kepada penyusunan masa kerja yang berbeza-beza setiap hari, dengan syarat setiap staf atau kakitangan kaunter dari mereka bekerja untuk sejumlah jam yang masih mengekalkan 7 ½ jam sehari dalam satu-satu minggu atau bulan.

Melalui konsep ini setiap kaunter perkhidmatan di Agensi-Agensi Kerajaan diperlukan beroperasi secara berterusan dengan cara membuka kaunter-kaunter semasa waktu rehat tengahari.

E. TATACARA PERLAKSANAAN

- i) Strategi-strategi untuk melaksanakan sistem waktu berkerja yang fleksibel kepada staf yang mengendalikan kaunter perkhidmatan adalah seperti berikut:
 - a. Tertakluk kepada keperluan dan kemampuan Agensi-Agensi Kerajaan, staf kaunter akan ditugaskan **secara tetap atau secara bergilir-gilir** di kaunter perkhidmatan semasa waktu tengahari.
 - b. Mesti mempunyai sekurang-kurangnya **dua (2) orang atau lebih** staf yang ditugaskan dalam sistem dimaksudkan.
 - c. Penggunaan **model-model kerja** yang fleksibel bagi staf kaunter dengan masa kerja yang disusun berbeza-beza setiap hari, iaitu:-

Waktu Hadir	Waktu Makan tengahari	Waktu Balik	Jenis insentif	Jumlah Waktu Bekerja
7.45 pagi	Terus bertugas	3.15 petang	Balik Awal	7 ½ jam
9.00 pagi	Terus bertugas	4.30 petang	Datang Akhir	7 ½ jam

- d. Tempoh keseluruhan waktu bekerja iaitu **7½ jam sehari** secara berterusan merupakan **“Core Hours”** bagi setiap staf dikehendaki berada ditempat bekerja:
- Semua staf kaunter yang ditempatkan di kaunter perkhidmatan adalah tidak dibenarkan keluar dari pejabat semasa mengikuti ‘program masa’ yang telah ditetapkan seperti di para (i) diatas.
 - Staf kaunter yang keluar pejabat melebihi daripada 2 jam akan dikira cuti.
- e. Penggunaan dua (2) kaedah Insentif :
- Kelonggaran datang akhir; dan
 - Kelonggaran balik awal.
- f. Pemantauan dari semasa ke semasa hendaklah dilakukan oleh ketua jabatan bagi memastikan staf yang sudah ditetapkan senantiasa akan mematuhi peraturan ini.

F. TAFSIRAN

- a. Penyelia - Ditafsirkan sebagai pegawai seperti Kerani Tingkatan I, Penolong Pentadbir dan Kerani Tingkatan II yang bertanggungjawab menyelia staf kaunter.
- b. Staf - Ditafsirkan sebagai kakitangan yang ditugaskan / bertugas di kaunter perkhidmatan
- c. Agensi-
Agensi
Kerajaan - Ditafsirkan sebagai Kementerian / Jabatan Kerajaan.

G. KESIMPULAN

- i) Perkhidmatan Kaunter adalah merupakan perkhidmatan barisan hadapan yang penting bagi sesebuah organisasi / agensi Kerajaan yang perlu senantiasa diperkemas dan dipertingkatkan lagi untuk memenuhi

penghargaan pelanggan yang kian meningkat. Orang ramai yang menjadi pelanggan mempunyai kehendak dan harapan yang tinggi terhadap perkhidmatan kaunter yang diberikan.

- ii) Adanya inisiatif daripada agensi-agensi Kerajaan untuk menyediakan kaunter perkhidmatan yang mempunyai keseragaman waktu kerja yang fleksibel di mana kakitangan ditugaskan secara tetap atau secara bergilir-bergilir khususnya di waktu tengahari, akan setentunya akan memberikan kesan positif kepada pelanggan-pelanggan untuk terus berurusan tanpa tergendala.
- iii) Penekanan kepada kualiti kakitangan / staf kaunter yang menyediakan khidmat sokongan kepada perkhidmatan kaunter perlu juga diambil kira untuk terus meningkatkan kemampuan dalam memberikan perkhidmatan yang cekap, cepat, mudah diperolehi, mudah difahami, tiada kesilapan, tepat dan tidak membebankan pelanggan dan disertai dengan layanan yang mesra serta bersopan santun, akan mencerminkan imej perkhidmatan awam yang positif dan berkualiti.
- iv) Garispanduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kualiti ini diharapkan dapat membantu jabatan/pejabat yang memberi perkhidmatan kaunter meningkatkan kualiti perkhidmatan jabatan/pejabat masing-masing. Usaha-usaha penambahbaikan yang lengkap semestinya merangkumi semua komponen perkhidmatan kaunter iaitu bahagian di hadapan kaunter – pelanggan, bahagian kaunter – khidmat di kaunter serta bahagian di belakang kaunter – khidmat sokongan. Setiap komponen ini perlu diberi penekanan yang sama dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunter. Ini adalah kerana setiap satu komponen mempunyai peranan yang tersendiri dalam menjayakan usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunter. Oleh itu adalah imperatif agar usaha-usaha pembaharuan dijadikan satu amalan yang berterusan ke arah mencapai dan mengekalkan tahap perkhidmatan kaunter yang cemerlang.