



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
CAWANGAN PENGURUSAN KOMPETENSI
BAHAGIAN PERKHIDMATAN
Ara 5 & 6, SAPURA@MINES
7 Jalan Tasik, The Mines Resort City
43300 Seri Kembangan
SELANGOR DARUL EHSAN



Pemenang Anugerah Kualiti
Perdana Menteri 2004



Tel. : 03-89464500
Faks : 603-89464541/89450211

Ruj. Kami :

Tarikh : 7 Februari 2007

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

Tuan,

SUKATAN PEPERIKSAAN PERKHIDMATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N17

Dengan hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Sukatan Peperiksaan Perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) Gred N17 bagi tujuan pengesahan dalam perkhidmatan telah diluluskan. Sukatan berkenaan adalah seperti di **lampiran**.

3. Sebagai latar belakang, Skim Perkhidmatan PKP Gred N17 mula berkuatkuasa pada 1 Januari 2005 mengikut Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 7 Tahun 2005. Sejak pelaksanaan skim perkhidmatan ini, PKP Gred N17 telah mengambil peperiksaan perkhidmatan Subjek Utama Jabatan bagi Kumpulan Sokongan Gred 17 hingga 26 yang dijalankan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam untuk tujuan pengesahan dalam perkhidmatan. Mulai tahun 2007 semua PKP Gred N17 perlu mengambil peperiksaan perkhidmatan ini untuk tujuan pengesahan dalam perkhidmatan.

4. Berikutan daripada pelaksanaan sukatan PKP ini, pegawai yang telah **lulus** Peperiksaan Perkhidmatan Subjek Utama Bagi Kumpulan Sokongan Yang setaraf dengan Gred 17 hingga Gred 26 atau Peperiksaan Perkhidmatan Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) Gred N17 **sebelum berkuatkuasa sukatan ini adalah dikecualikan** daripada menduduki peperiksaan perkhidmatan PKP bagi tujuan pengesahan dalam perkhidmatan.

5. Butir-butir lanjut mengenai pengecualian daripada menduduki peperiksaan perkhidmatan PKP adalah seperti berikut:

Bil	Jenis Peperiksaan	Pengecualian
1.	Lulus Peperiksaan Perkhidmatan Subjek Utama Bagi Kumpulan Sokongan Yang setaraf dengan Gred 17 hingga Gred 26	Semua Bahagian
2.	Peperiksaan Perkhidmatan Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) Gred N17 Lulus Bahagian II Lulus Bahagian III	Bahagian I dan II Bahagian I dan III

6. Sukatan peperiksaan perkhidmatan ini berkuatkuasa mulai 1 Januari 2007.

7. Sehubungan dengan itu, kerjasama tuan dipohon untuk memaklumkan perkara ini kepada semua pegawai yang berkenaan.

8. Sebarang pertanyaan mengenai perkara ini boleh disalurkan kepada:

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Jabatan Perkhidmatan Awam
Bahagian Perkhidmatan
Cawangan Pengurusan Kompetensi
Aras 5 - 6, Sapura @ Mines
No.7 Jalan Tasik, The Mines Resort City
43300 Seri Kembangan
SELANGOR DARUL EHSAN

No. Telefon : 03-8946 4500 / 4547 / 4548 / 4574
No. Faks : 03-8946 4541 / 8945 0211
Emel : peperiksaan@jpa.gov.my

Sekian, terima kasih.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menurut perintah,



(SOHIME BIN AHMAD)
b.p. Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
MALAYSIA

**SUKATAN PEPERIKSAAN PERKHIDMATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN
(PKP) GRED N17**

1. Tarikh Sukatan Peperiksaan : 1 Januari 2007.
Dikuatkuasakan Oleh
Jabatan Perkhidmatan Awam

2. Matlamat Sukatan : Bagi membolehkan Pegawai Khidmat Pelanggan mengetahui pengetahuan asas mengenai Perintah-perintah dan Arahan-arahan yang berkaitan dengan pentadbiran yang secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan kerja-kerja pegawai berkenaan.

3. Tujuan Peperiksaan : Untuk mengesahkan dalam perkhidmatan bagi Pegawai Perkhidmatan Pelanggan yang dilantik.

4. Pegawai Yang Layak Mengambil Peperiksaan Ini : Pegawai Khidmat Pelanggan yang masih belum disahkan dalam perkhidmatan.

5. Sukatan Peperiksaan : Pengetahuan asas mengenai Perintah-perintah dan Arahan-arahan yang berkaitan dengan pentadbiran yang secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan kerja-kerja pegawai berkenaan.

Bahagian I – KEMAHIRAN ASAS KOMPUTER

Calon-calon adalah dikehendaki lulus ujian *IT Skill Assessment and Certification* (ISAC) yang dikendalikan oleh Institut Tadbiran Awam Malaysia (INTAN).

Bahagian II – ARAHAN PERKHIDMATAN, ARAHAN KESELAMATAN DAN PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM (PKPA) DAN KETERAMPILAN DIRI

Soalan-soalan yang akan ditanya kepada calon-calon adalah berdasarkan kepada perkara-perkara berikut:

A. Arahan Perkhidmatan

- i. Bab 1 - Jabatan dan Orang Ramai.
- ii. Bab 2 - Perkara-perkara Perkhidmatan.
- iii. Bab 3 - Surat Menyurat.
- iv. Bab 4 - Fail Memail.
- v. Bab 5 - Memelihara dan Menyimpan Rekod-rekod Kerajaan.
- vi. Bab 6 - Kemudahan-kemudahan Perhubungan.
- vii. Bab 7 - Kelengkapan Pejabat.
- viii. Bab 8 - Lain-lain Perkara Jabatan.

B. Arahan Keselamatan

- i. Pendahuluan, Ancaman dan Tanggungjawab.
- ii. Keselamatan Fizikal.
- iii. Keselamatan Dokumen.
- iv. Keselamatan Peribadi.

C. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam

- i. Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon.
- ii. Pengurusan Mesyuarat Dan Urusan Jawatankuasa Kerajaan.
- iii. Strategi-strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam.
- iv. Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja.
- v. Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter.
- vi. Pengendalian Pengaduan Awam.
- vii. Piagam Pelanggan.
- viii. Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan di Agensi Kerajaan.
- ix. Penggunaan Internet dan Elektronik Mel di Agensi Kerajaan.

D. Keterampilan Diri / Kecemerlangan Diri

- i. Protokol, Nilai dan Etika.

Soalan : 40 (Aneka Pilihan)
Masa : 1 jam

Calon-calon adalah dibenarkan merujuk kepada Arahan Perkhidmatan, Arahan Keselamatan, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam dan Keterampilan Diri semasa peperiksaan.

Bahagian III - PERINTAH-PERINTAH AM DAN PERATURAN-PERATURAN PEGAWAI AWAM

Soalan-soalan yang akan ditanya kepada calon-calon adalah berdasarkan kepada perkara-perkara berikut :

A. Perintah Am

- Bab B - Elaun-elaun Dalam Perkhidmatan.
- Bab C - Cuti.
- Bab E - Rumah dan Bangunan Pejabat.
- Bab F - Perubatan.
- Bab G - Waktu Bekerja dan Lebih Masa.

B. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993

C. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Pelantikan, Kenaikan Pangkat dan Penamatan Perkhidmatan) 2005

Soalan : 40 (Aneka Pilihan)

Masa : 1 jam

Calon-calon adalah dibenarkan merujuk kepada Perintah Am, Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993, Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Pelantikan, Kenaikan Pangkat dan Penamatan Perkhidmatan) 2005 semasa peperiksaan.

6. Pengecualian : Calon-calon yang telah lulus mana-mana Bahagian adalah dikecualikan daripada mengambil bahagian tersebut.
7. Keputusan : Lulus/Kandas.
8. Pemeriksa Dilantik Oleh : Bahagian I, II & III - Panel Peperiksaan, Jabatan Perkhidmatan Awam, Malaysia.
9. Bahasa (Soalan & Jawapan) : Bahasa Melayu.
10. Permohonan Dikemukakan Kepada : i. Bahagian I -
Urus Setia Peperiksaan,
Kementerian/Jabatan Yang Berkenaan.
- ii. Bahagian II & III -
Urus Setia Peperiksaan,
Jabatan Perkhidmatan Awam,
Malaysia.
11. Pusat Peperiksaan Akan Ditetapkan Oleh : i. Bahagian I -
Urus Setia Peperiksaan,
Kementerian/Jabatan Yang Berkenaan.
- ii. Bahagian II & III -
Urus Setia Peperiksaan,
Jabatan Perkhidmatan Awam,
Malaysia.
12. Kekerapan Peperiksaan : 2 kali setahun.
13. Tarikh Akhir Mengemukakan Permohonan : Bahagian I, II & III -
1 ½ bulan sebelum tarikh peperiksaan.

Bahan rujukan:

Bahagian II

- i. Arahan Perkhidmatan.
- ii. Arahan Keselamatan.
- iii. PKPA Bil. 1/91 – Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Melalui Urusan Telefon.
- iv. PKPA Bil. 2/91 – Panduan Pengurusan Mesyuarat Dan Urusan Jawatankuasa Kerajaan.
- v. PKPA Bil. 4/91 – Garis Panduan Mengenai Strategi-strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam.
- vi. PKPA Bil. 8/91 – Panduan Mengenai Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja.
- vii. PKPA Bil. 10/91 – Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter.
- viii. PKPA Bil. 4/92 – Pengendalian Pengaduan Awam.
- ix. PKPA Bil. 3/93 – Panduan Mengenai Piagam Pelanggan.
- x. PKPA Bil. 1/2005 – Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan di Agensi kerajaan.
- xi. PKPA Bil. 1/2003 – Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi Kerajaan.
- xii. Protokol dan Etiket Dalam Pengurusan dan Menghadiri Majlis – INTAN.

Bahagian III

- i. Perintah Am – Bab B, C, E, F dan G.
- ii. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993.
- iii. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Pelantikan, Kenaikan Pangkat dan Penamatan Perkhidmatan) 2005.

* Pekeliling Perkhidmatan, Surat Pekeliling Perkhidmatan, Perintah-perintah dan Arahan-arahan lain yang berkaitan yang dikeluarkan dari masa ke masa.