



Ruj. Kami : JPA(K)(S)241/85( 16 )

Tarikh : **18** September 2008

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,

**PEMAKAIAN PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM (PKPA)  
BILANGAN 1 TAHUN 2008 DALAM SUKATAN PEPERIKSAAN  
PERKHIDMATAN DAN PEPERIKSAAN PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN  
(PTK)**

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) telah mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008 berkenaan Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan, berkuat kuasa mulai 6 Ogos 2008.

3. Pekeliling ini telah membatalkan PKPA, Surat PKPA dan Surat Arahan berikut :

- (a) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1991 – Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon;

- (b) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 10 Tahun 1991 – Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter;
- (c) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 3 Tahun 1993 – Panduan Mengenai Piagam Pelanggan;
- (d) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2005 – Garis Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan;
- (e) Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1994 – Panduan Pelaksanaan Sistem Pemulihan Perkhidmatan;
- (f) Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara bertarikh 8 Oktober 2001 – Program Hari Bertemu Pelanggan;
- (g) Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara bertarikh 24 April 2004 – Usaha-usaha Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan; dan
- (h) Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 9 Julai 2007 - Langkah-langkah Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Kerajaan Menerusi Pemantapan Pengurusan dan Pengendalian Perkhidmatan *Helpdesk* Unit Khidmat Pelanggan.

4. Berikutan dengan pembatalan PKPA, Surat PKPA dan Surat Arahan yang dinyatakan di para 3 (a) hingga (h), semua sukatan peperiksaan perkhidmatan dan Penilaian Tahap Kecekapan (PTK) yang mengandungi PKPA berkenaan hendaklah digantikan dengan PKPA Bilangan 1 Tahun 2008 - Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan. Ketua Jabatan dipohon memaklumkan kepada pegawai seliaan mereka mengenai perubahan ini.

5. PKPA Bilangan 1 Tahun 2008 mengenai Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan ini boleh dilayari di laman web MAMPU iaitu <http://www.mampu.gov.my>.

6. Sebarang pertanyaan mengenai pindaan sukatan 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

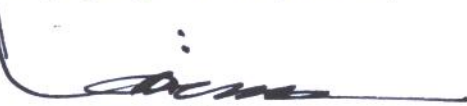
No. Faks : 03-8946 4541 / 4546

E-mel : [peperiksaan@jpa.gov.my](mailto:peperiksaan@jpa.gov.my) atau [ptk@jpa.gov.my](mailto:ptk@jpa.gov.my)

Sekian, terima kasih.

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**

Saya yang menurut perintah,



**(SOHIME BIN AHMAD)**

b.p. Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam  
MALAYSIA