

**PANDUAN MENDUDUKI PEPERIKSAAN
BAGI CALON PEPERIKSAAN PERKHIDMATAN PEGAWAI KHIDMAT
PELANGGAN GRED N17**



**Disediakan oleh Sektor Penilaian Kompetensi
Bahagian Perkhidmatan
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia
Aras 4, Blok 1,
Menara Seri Wilayah, Presint 2
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62100 W.P Putrajaya
MALAYSIA**

**PANDUAN MENDUDUKI PEPERIKSAAN
BAGI CALON PEPERIKSAAN PERKHIDMATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN
GRED N17**

1. Pengenalan

Peperiksaan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 adalah berkaitan dengan peraturan-peraturan asas yang relevan berhubung dengan pentadbiran yang perlu diketahui oleh semua pegawai yang berkenaan.

2. Tujuan Peperiksaan:

Memenuhi sebahagian syarat pengesahan dalam perkhidmatan bagi Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17.

3. Komponen Peperiksaan:

Bahagian I : Kemahiran Asas Komputer.

Panduan Calon: Calon dikehendaki lulus ujian *IT Skill Assessment and Certification (ISAC)*.

Bahagian II (7105B) : Panduan Pengurusan Pejabat, Arahan Keselamatan, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam dan Keterampilan Diri.

A. Panduan Pengurusan Pejabat (Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5/2007).

- i. Bahagian I – Pengurusan Am Pejabat;
- ii. Bahagian II – Pentadbiran Sumber Manusia;
- iii. Bahagian III – Keperibadian dan Keterampilan;
- iv. Bahagian IV – Pengurusan Perhubungan Pelanggan;
- v. Bahagian V – Sistem Penyampaian Perkhidmatan;
- vi. Bahagian VI – Urusan Surat Kerajaan;
- vii. Bahagian VII – Pengurusan Fail;
- viii. Bahagian VIII – Penyelenggaraan, Pemeliharaan dan Pelupusan Rekod Awam;
- ix. Bahagian IX – Pengurusan Komunikasi dan Teknologi Maklumat; dan
- x. Bahagian X – Inventori dan Bekalan Pejabat.

B. Arahan Keselamatan.

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

C. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam dan panduan berkaitan.

- i. PKPA Bil. 2/1991
 - Panduan Pengurusan Mesyuarat dan Urusan Jawatankuasa Kerajaan;
- ii. PKPA Bil. 4/1991
 - Garis Panduan Mengenai Strategi-Strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam;
- iii. PKPA Bil. 8/1991
 - Panduan Mengenai Manual Prosedur Kerja Dan Fail Meja;
- iv. PKPA Bil. 1/2003
 - Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan;
- v. PKPA Bil. 1/2008
 - Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan; dan
- vi. PKPA Bil. 1/2009
 - Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam.

D. Keterampilan Diri.

- i. Protokol dan Etiket Dalam Pengurusan dan Menghadiri Majlis.

Panduan Calon :Jawab **40** soalan aneka pilihan (objektif).

Calon dibenarkan merujuk kepada bahan rujukan yang berkaitan semasa peperiksaan.

Masa :1 jam.

Bahagian III (7105C) : Perintah Am dan Peraturan-Peraturan Pegawai Awam.

A. Perintah Am.

- i. Bab B – Elaun-elaun Dalam Perkhidmatan;

- ii. Bab C – Cuti;
- iii. Bab E – Rumah dan Bangunan Pejabat Kerajaan;
- iv. Bab F – Perubatan; dan
- v. Bab G – Waktu Bekerja dan Lebih Masa.

B. Peraturan-Peraturan Pegawai Awam.

- i. Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 – P.U. (A) 395; dan
- ii. Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Pelantikan, Kenaikan pangkat dan Penamatan Perkhidmatan) 2012 – P.U. (A) 1.

C. Pekeliling / Surat Pekeliling / Surat Edaran / Arahan berkaitan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa.

Panduan Calon : Jawab **40** soalan aneka pilihan (objektif).
Calon dibenarkan merujuk kepada bahan rujukan yang berkaitan semasa peperiksaan.

Masa :1 jam.

4. Keputusan:

- i. Lulus / Kandas.(Pengeluaran keputusan adalah dalam tempoh 3 bulan dari tarikh peperiksaan).
- ii. Semakan keputusan peperiksaan adalah secara atas talian melalui laman sesawang kompetensi (www.kompetensi.jpa.gov.my/peperiksaan);
- iii. Keputusan hendaklah dimaklumkan kepada Ketua Jabatan untuk direkodkan dalam buku perkhidmatan pegawai; dan
- iv. Keputusan seseorang pegawai adalah **TERBATAL** secara automatik sekiranya didapati pegawai tidak layak menduduki peperiksaan tersebut.

5. Pengecualian:

Calon yang lulus mana-mana Bahagian dikecualikan daripada mengambil semula Bahagian tersebut.

6. Bahasa (Soalan dan Jawapan): Bahasa Malaysia.

7. Kaedah Permohonan:

Bahagian I : Secara atas talian melalui laman sesawang berikut:
www.disac.intan.my/isac

Bahagian II dan III : Secara atas talian melalui laman sesawang berikut:
www.kompetensi.jpa.gov.my/peperiksaan

8. **Tarikh Tutup Permohonan** : 1½ bulan sebelum tarikh peperiksaan.

9. **Pusat Peperiksaan:**

Bahagian I : Ujian ISAC – Ditetapkan oleh Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).

Bahagian II dan III :

- i. Ditetapkan oleh urus setia Peperiksaan, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia;
- ii. Pertukaran pusat peperiksaan adalah **TIDAK DIBENARKAN** kecuali mendapat kebenaran bertulis daripada urus setia peperiksaan di Bahagian Perkhidmatan, Jabatan Perkhidmatan Awam;
- iii. Sebarang pertukaran pusat hanya dibenarkan atas sebab-sebab berikut :
 - a. Pertukaran tempat bertugas (Surat Arahan Pertukaran hendaklah disertakan); dan
 - b. Masalah kesihatan (Surat Laporan Kesihatan daripada Pegawai Perubatan hendaklah disertakan).

10. **Kekerapan Peperiksaan:**

2 kali setahun. (Rujuk jadual peperiksaan yang dikeluarkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia).

11. **Tanggungjawab calon semasa menduduki peperiksaan :**

Calon hendaklah mematuhi peraturan seperti yang ditetapkan dalam **Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil.13 Tahun 1982 – Peraturan Tatatertib dalam Peperiksaan Perkhidmatan** antaranya:

- i. Calon perlu **mencetak dan membawa SLIP ARAHAN CALON, KAD PENGENALAN dan ALAT TULIS;**
- ii. Calon wajib berpakaian pejabat dan kemas;
- iii. Bahan rujukan yang berkaitan dibenarkan untuk dibawa masuk ke dalam dewan peperiksaan kecuali nota tangan dan nota slaid; dan
- iv. Sekiranya calon tidak mengikut peraturan, Ketua Pengawas boleh menghalang calon daripada menduduki peperiksaan.