

**SUKATAN PEPERIKSAAN
PERKHIDMATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN
GRED N19**



**Disediakan oleh Sektor Penilaian Kompetensi
Bahagian Perkhidmatan
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia
Aras 7, Blok 1
Menara Seri Wilayah, Presint 2
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62100 W.P. Putrajaya
MALAYSIA**

SUKATAN PEPERIKSAAN PERKHIDMATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N19

1. **Tarikh Sukatan Peperiksaan Dikuatkuasakan Oleh Jabatan Perkhidmatan Awam** : 1 Januari 2007
2. **Matlamat Sukatan** : Bagi membolehkan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N19 mempunyai 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 memenuhi sebahagian daripada syarat-syarat pengesahan dalam perkhidmatan bagi Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N19.
4. **Pegawai Yang Layak Menduduki Peperiksaan** : Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N19 yang masih **BELUM DISAHKAN** dalam perkhidmatan.
5. **Sukatan Peperiksaan :**

BAHAGIAN I – KEMAHIRAN ASAS KOMPUTER

Calon dikehendaki lulus ujian *IT Skills Assessment and Certification (ISAC)*.

Maklumat lanjut boleh diperolehi daripada laman sesawang berikut:

www.disac.intan.my/isac

BAHAGIAN II – PANDUAN PENGURUSAN PEJABAT, ARAHAN KESELAMATAN, PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM DAN KETERAMPILAN DIRI

- A. Panduan Pengurusan Pejabat (Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 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
- x. Bahagian X – Inventori dan Bekalan Pejabat

B. Arahan Keselamatan

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

C. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam dan panduan berkaitan

- i. PKPA Bil. 2/1991 – Panduan Pengurusan Mesyuarat dan Urusan Jawatankuasa-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
- vi. PKPA Bil. 1/2009 – Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam

D. Keterampilan Diri

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

Calon-calon dikehendaki menjawab semua **EMPAT PULUH (40) soalan** yang disediakan.

Soalan : **40 (Aneka Pilihan)**
Masa : **1 jam**

Calon-calon hanya **dibenarkan** merujuk kepada bahan-bahan rujukan yang berkenaan sahaja semasa peperiksaan.

BAHAGIAN III – PERATURAN-PERATURAN PEGAWAI AWAM DAN PERINTAH AM

A. Peraturan-peraturan Pegawai Awam

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

B. Perintah-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
- v. Bab G – Waktu Bekerja dan Lebih Masa

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

Calon-calon dikehendaki menjawab semua **EMPAT PULUH (40) soalan** yang disediakan.

Soalan : **40 (Aneka Pilihan)**
Masa : **1 jam**

Calon-calon hanya **dibenarkan** merujuk kepada bahan-bahan rujukan yang berkenaan sahaja semasa peperiksaan.

6. **Keputusan** : Lulus / Gagal

7. **Markah Lulus** : **60%**
8. **Pengecualian** : Calon yang lulus mana-mana Bahagian dikecualikan daripada mengambil semula Bahagian tersebut.
9. **Bahasa (Soalan dan Jawapan)** : Bahasa Melayu.
10. **Kaedah Permohonan :**
- Bahagian I** : Secara dalam talian di laman sesawang: www.disac.intan.my/isac
- Bahagian II dan III** : Secara dalam talian di laman sesawang: www.kompetensi.jpa.gov.my
11. **Pusat Peperiksaan Ditetapkan Oleh :**
- Bahagian I** : Ujian ISAC – Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).
- Bahagian II dan III** : Urus Setia Peperiksaan, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia.
12. **Kekerapan Peperiksaan** : Dua (2) kali setahun.
13. **Tarikh Akhir Mengemukakan Permohonan** : Enam (6) minggu sebelum tarikh peperiksaan.

BAHAN-BAHAN RUJUKAN :

BAHAGIAN II – PANDUAN PENGURUSAN PEJABAT, ARAHAN KESELAMATAN, PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM DAN KETERAMPILAN DIRI

- i. Panduan Pengurusan Pejabat – Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5/2007
- ii. Arahan Keselamatan
- iii. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA)
- iv. Garis Panduan/ Surat Pekeliling Am MAMPU
- v. Protokol dan Etiket Dalam Pengurusan dan Menghadiri Majlis

BAHAGIAN III – PERATURAN-PERATURAN PEGAWAI AWAM DAN PERINTAH AM DAN

- i. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Perlantikan, Kenaikan Pangkat dan Penamatan Perkhidmatan) 2012 [P.U.(A) 1/2012]
- ii. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 [P.U.(A) 395/1993]
- iii. Perintah-perintah Am:
 - Bab B – Elaun-elaun Dalam Perkhidmatan
 - Bab C – Cuti
 - Bab E – Rumah dan Bangunan Pejabat Kerajaan
 - Bab F – Perubatan
 - Bab G – Waktu Bekerja dan Lebih Masa
- iv. Pekeliling Perkhidmatan/ Surat Pekeliling Perkhidmatan/ Surat Edaran berkaitan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa