

PP	KJ	KK	JUM
36	-	7	43

No. Kad Pengenalan: \_\_\_\_\_



**PEPERIKSAAN PERKHIDMATAN**  
**PEMBANTU TADBIR (PERKERANIAN/OPERASI) N19**  
**KERTAS II**

**Tarikh : 28 November 2018 (Rabu)**

**Masa : 9.00 pagi – 11.00 pagi (2 jam)**

**Tempat : Kampus Induk & Kampus Kesihatan**

---

**ARAHAN KEPADA CALON**

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** soalan berbentuk esei dalam tiga bahagian. Anda **dikehendaki menjawab EMPAT (4) soalan** sahaja iaitu satu (1) dari setiap bahagian dan satu (1) soalan lagi dari mana-mana bahagian. Setiap soalan bernilai 25 markah.

Calon **TIDAK DIBENARKAN** membawa keluar kertas soalan. Sila serahkan kertas soalan bersama-sama buku jawapan kepada Pengawas sebelum meninggalkan dewan.

**Kertas soalan ini mengandungi 4 muka surat termasuk muka hadapan.**

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN SEBELUM DIARAHKAN**

**BAHAGIAN A**

1. a) Interaksi melalui telefon yang baik akan dapat meningkatkan imej dan persepsi pelanggan terhadap jabatan. Huraikan langkah-langkah yang perlu untuk mempertingkatkan kualiti layanan perkhidmatan melalui telefon.
- b) Huraikan langkah-langkah pengurusan Aduan, Pertanyaan dan Cadangan yang diterima daripada pelanggan sehubungan dengan perkhidmatan yang telah diberikan kepada mereka.

(25 markah)

2. a) Huraikan maksud bentuk surat-menyurat RASMI berikut :

- i) Surat
- ii) Memo
- iii) Emel

- b) Format surat rasmi mempunyai **EMPAT (4)** komponen utama iaitu kepala surat, pengenalan surat, isi surat dan pengakhiran surat. Huraikan setiap komponen tersebut beserta dengan contoh yang sesuai.

(25 markah)

**BAHAGIAN B**

3. Huraikan perkara-perkara berikut:

- a) Maksud dan kepentingan proses tapisan keselamatan kepada penjawat awam.
- b) **DUA (2)** jenis tapisan keselamatan yang terlibat :
  - i) Tapisan Keselamatan Kasar
  - ii) Tapisan Keselamatan Halus
- c) Implikasi kepada penjawat awam sekiranya gagal melepasi tapisan keselamatan.
- d) Maksud 'Prinsip Perlu Mengetahui' bagi seseorang penjawat awam.

(25 markah)

4. a) Jelaskan maksud 'Rahsia Rasmi'.

- b) Apakah tatacara yang betul bagi penyimpanan dokumen yang dikategorikan sebagai Rahsia Rasmi?
- c) Huraikan prinsip-prinsip kawalan keselamatan ke atas Rahsia Rasmi yang sepatutnya diamalkan oleh seseorang penjawat awam.

(25 markah)

**BAHAGIAN C**

5. Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja adalah alat pengurusan yang dapat menyumbang kepada peningkatan kecekapan serta keberkesanan jabatan/pejabat.

Terangkan perkara-perkara berikut yang berkaitan dengan penyediaan Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja.

- a) Perbezaan antara Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja
- b) Kebaikan menyediakan Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja
- c) Langkah-langkah penyediaan kandungan Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja

(25 markah)

6. Kerajaan telah mengkaji semula peranan dan kaedah yang digunakan oleh Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK) dalam penyelesaian masalah organisasi dan menukar namanya kepada Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK). Universiti Sains Malaysia (USM) menyokong seruan ini dengan menganjurkan Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) pada setiap tahun.

Jelaskan :

- a) Perbezaan di antara konsep KMK dan KIK
- b) Kaedah pelaksanaan KIK
- c) Faedah KIK kepada staf

(25 markah)

oooo0oooo