

PP	KJ	KK	JUM
4	-	-	4

No. Kad Pengenalan: _____



PEPERIKSAAN PERKHIDMATAN

PEGAWAI TADBIR N41 KERTAS I

Tarikh : 27 November 2018 (Selasa)

Masa : 9.00 pagi – 12.00 tengah hari (3 jam)

Tempat : Kampus Induk

ARAHAN KEPADA CALON

Kertas ini mengandungi **LAPAN (8)** soalan berbentuk esei. Anda **dikehendaki menjawab LIMA (5) soalan** sahaja iaitu satu (1) soalan dari setiap bahagian. Setiap soalan bernilai 20 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. Pengurusan amat penting dalam menentukan jatuh bangun sesebuah organisasi. Ia merupakan satu proses aktiviti tadbir urus untuk merancang, mengorganisasi, memimpin dan mengawal sumber-sumber secara cekap dan berkesan ke arah mencapai matlamat organisasi yang telah ditetapkan. Bincangkan dalam konteks peranan anda di USM.

(20 markah)

2. Sebagai Pegawai Tadbir N41, anda perlu menjelaskan kepada staf di Pusat Tanggungjawab berkenaan persaraan bagi anggota perkhidmatan awam. Jelaskan.

- i) Berapakah umur Persaraan Wajib Bagi Anggota Perkhidmatan Awam?
- ii) Bilakah seseorang anggota sektor awam boleh memohon Persaraan Pilihan?
- iii) Jelaskan tentang Pencen Maksima dan formula pengiraan pencen maksima.
- iv) Adakah pegawai yang meletak jawatan layak menerima pencen?

(20 markah)

BAHAGIAN B

3. Di bawah peraturan 23, Akta Badan – Badan Berkanun (Tatatertib dan Surcaj) 2000 – Akta 605, pekerja/staf yang tidak hadir bertugas 3 hari berturut-turut atau berselang seli tanpa sebab, boleh dikenakan tindakan tatatertib dan mereka yang bersalah boleh dikenakan hukuman sehingga dibuang kerja. Sebagai Pegawai yang bertanggungjawab, terangkan proses yang perlu diambil bagi kes seperti ini.

(20 markah)

4. Terangkan syarat-syarat bagi seorang pegawai dari Kumpulan Pengurusan dan Profesional untuk disahkan dalam jawatan dan berikan rasional syarat-syarat tersebut dikenakan ke atas seseorang pegawai sebelum disahkan dalam jawatan.

(20 markah)

BAHAGIAN C

5. Kunci keselamatan adalah di antara perkara yang menjadi benteng pertama di dalam pertahanan keselamatan perlindungan. Ketua Jabatan adalah bertanggungjawab untuk memberi kawalan yang rapi terhadap kunci-kunci keselamatan serta mengeluarkan arahan keselamatan berkaitan dengannya. Justeru itu, nyatakan peraturan yang perlu dipatuhi dalam menentukan kunci-kunci keselamatan adalah di dalam keadaan terkawal pada setiap masa.

(20 markah)

6. Pelanggaran keselamatan berlaku apabila akses kepada perkara terperingkat menjadi terdedah kepada orang yang tidak dibenarkan. Bahaya kepada keselamatan perkara terperingkat kerap kali terjadi apabila pegawai yang dibenar akses kepadanya gagal mematuhi arahan keselamatan. Pegawai yang menguruskan perkara terperingkat perlu ditegaskan bahawa pendedahan perkara itu sama ada dengan sengaja atau tidak kepada orang yang tidak dibenarkan akan membahayakan keselamatan atau kepentingan organisasi. Sehubungan itu, nyatakan kecuaiian dan kelalaian yang kerap kali membawa kepada pelanggaran keselamatan.

(20 markah)

BAHAGIAN D

7. Pengurusan Perhubungan Pelanggan yang cekap dan berkesan akan dapat memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan. *Standard* perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan seboleh-bolehnya hendaklah tinggi nilainya sehingga melebihi ekspektasi pelanggan sejajar dengan pendekatan *delighting the customer*. Dalam memenuhi pendekatan *delighting the customer* perlulah memenuhi ciri-ciri kualiti dalam kategori fizikal, penyampaian dan emosi. Sehubungan itu, nyatakan ciri-ciri kualiti penyampaian tersebut.

(20 markah)

8. Pengurusan mesyuarat yang berkesan memerlukan perancangan yang teliti untuk memastikan perjalanan mesyuarat dijalankan dengan cekap dan berkesan. Mesyuarat yang dirancang dan diuruskan dengan baik akan menggalakkan ahli-ahli memberi sumbangan berkesan dalam mesyuarat. Sebagai urusetia nyatakan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan untuk memastikan mesyuarat dijalankan dengan cekap dan berkesan.

(20 markah)

oooo0oooo