

PP	KJ	KK	JUM
6	1	-	7

No. Kad Pengenalan: _____



PEPERIKSAAN PERKHIDMATAN

PEMBANTU SETIAUSAHA PEJABAT N19 KERTAS II

Tarikh : 23 September 2020 (Rabu)

Masa : 9.00 pagi – 11.00 pagi (2 jam)

Tempat : Kampus Induk & Kampus Kejuruteraan

ARAHAN KEPADA CALON

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** soalan berbentuk esei. Anda dikehendaki menjawab **EMPAT (4)** soalan sahaja iaitu **SATU (1)** soalan dari setiap bahagian dan **DUA (2)** 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 3 muka surat termasuk muka hadapan.

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN SEBELUM DIARAHKAN

Bahagian A

1. Jabatan kerajaan ditubuhkan bagi menjalankan fungsi mentadbir negara. Nyatakan perkara-perkara yang harus diberikan perhatian oleh Ketua Jabatan dalam pentadbiran sesebuah jabatan.

(25 markah)

2. Bincangkan tentang :-
- a) Pengkelasan fail
 - b) Mendaftar dan menyelenggara fail
 - c) Pengedaran fail
 - d) Simpanan dalam Perhatian

(25 markah)

Bahagian B

3. Kunci keselamatan adalah perkara yang menjadi benteng utama dalam pertahanan keselamatan perlindungan. Anda telah dilantik sebagai pegawai yang bertanggungjawab ke atas keselamatan kunci di Jabatan anda. Nyatakan tanggungjawab dan peraturan yang perlu dipatuhi dalam melaksanakan tugas tersebut.

(25 markah)

4. Berikan penerangan ringkas berkenaan perkara berikut: -
- a) Penyimpanan perkara terperingkat
 - b) Penghantaran dokumen terperingkat
 - c) Pelepasan perkara terperingkat
 - d) Pemusnahan dokumen terperingkat
 - e) Kehilangan dokumen terperingkat

(25 markah)

5. Perkhidmatan Awam dalam usahanya menuju ke arah pemodenan tadbiran telah melihat Internet sebagai satu platform untuk penambahbaikan perkhidmatan yang disediakan. Nyatakan tatacara yang mesti diikuti oleh penjawat awam dalam menggunakan Internet.

(25 markah)

3

6. Pengurusan Perhubungan Pelanggan yang cekap dan berkesan akan dapat memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan. Nyatakan ciri-ciri kualiti perkhidmatan pelanggan yang terbaik.

(25 markah)

oooo0oooo