

# JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

## PEPERIKSAAN PERINTAH-PERINTAH AM 1961 DAN PERATURAN- PERATURAN PERKHIDMATAN (GO)

APRIL 2015

### Arahan kepada calon-calon :

1. Sila tulis bilangan index dan nombor kad pengenalan pintar awda sahaja pada kotak yang disediakan.
2. Kertas soalan ini mengandungi tiga (3) bahagian :
  - Bahagian A : 30 Soalan Objektif
  - Bahagian B : 10 Soalan Esei Pendek
  - Bahagian C : 3 Soalan Esei Panjang
3. Sila jawab :
  - Bahagian A : Semua Soalan
  - Bahagian B : 7 Soalan sahaja
  - Bahagian C : 2 Soalan sahaja
4. Sila mulakan jawapan bagi setiap soalan pada lembaran baru kertas jawapan.
5. Jawapan yang ditulis hendaklah kelas dan mudah dibaca.
6. Semua jawapan hendaklah ditulis dalam Bahasa Melayu.

SEM OGA BERJAYA

## BAHAGIAN A : SOALAN OBJEKTIF

Bahagian ini mengandungi 30 soalan. Calon dikehendaki menjawab semua soalan dan setiap soalan mempunyai satu (1) markah. Pilih satu jawapan yang tepat bagi setiap soalan.

1. Berapakah kadar elaun memangku seperti di perenggan 4.1 dari Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri Bil: 4/2008.
  - a. **1/3 dari gaji permulaan jawatan yang dipangku**
  - b. 1/2 dari gaji permulaan jawatan yang dipangku
  - c. 1/5 dari gaji permulaan jawatan yang dipangku
  - d. Tidak melebihi gaji permulaan jawatan yang dipangku
  
2. Proses perubahan gelaran jawatan yang sudah wujud dalam Perkhidmatan Awam hendaklah dihadapkan melalui Setiausaha Tetap Kementerian masing-masing kepada pihak yang berkuasa mempertimbangkan. Siapakah yang dimaksudkan dengan pihak berkuasa itu ?
  - a. Kementerian Kewangan, Jabatan Perdana Menteri
  - b. Jabatan Perdana Menteri, Jabatan Perkhidmatan Awam
  - c. Jawatankuasa Tanggagaji
  - d. **Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, Kementerian Kewangan.**
  
3. Kenaikan pangkat dalam Perkhidmatan Awam berasaskan kriteria-kriteria seperti berikut :
  - a. Kelayakan rasmi, pengalaman dan kekananan
  - b. Kelayakan kelulusan tertinggi, pengalaman dan kelamaan berkhidmat
  - c. **Kelayakan rasmi, pengalaman dan merit**
  - d. Kelayakan rasmi, pengalaman dan berpotensi

4. Seorang pegawai dalam Bahagian IV yang baru dilantik telah melapor diri untuk memulakan perkhidmatannya pada 5 Februari 2013. Bilakah tarikh kenaikan gaji tahunannya bagi tahun 2014 ?
- a. 1 Februari 2014
  - b. 1 Mac 2014**
  - c. 5 Februari 2014
  - d. Belum berkelayakan
5. Menurut Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan 2/2007, berapa lamakah Setiausaha Tetap / Ketua Jabatan dikehendaki menghadapkan sokongan secepat mungkin kepada Setiausaha, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam bagi calon yang dilantik secara tetap dari tarikh calon berkenaan melaporkan diri untuk bertugas.?
- a. Tidak lebih 2 bulan
  - b. Tidak lebih 3 bulan**
  - c. Tidak lebih 6 bulan
  - d. Bila-bila masa dalam tempoh satu tahun
6. Merujuk kepada Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan 11/2012, Elaun Insentif bulanan akan diberhentikan jika pegawai-pegawai di dalam keadaan berikut :
- i. Sepanjang tempoh pegawai menjalani cuti tidak bergaji
  - ii. Naik pangkat ke Bahagian I
  - iii. Dalam proses diambil tindakan tatatertib

Apakah satu keadaan lagi ?

- a. Cuti Khas menunaikan Fardhu Haji.
- b. Mengikuti Latihan Dalam Perkhidmatan Seberang Laut**
- c. Bertukar ke kementerian/jabatan lain
- d. Kenaikan pangkat dari B2EB3 kepada B3

7. Apakah tahap Penilaian Prestasi jika seorang pegawai itu mendapat penilaian gred 56% ?
- Memerlukan Pembaikan
  - Memuaskan**
  - Baik
  - Tidak Memuaskan
8. Jika seorang pegawai bercuti tahunan melebihi 30 hari, elaun-elaun berikut tidak patut diterima, kecuali :
- Elaun perjalanan tetap
  - Elaun dari rumah ke pejabat
  - Elaun Kurnia Khas**
  - Elaun catuan
9. Bab 8 dari Peraturan-Peraturan Pegawai-Pegawai Kerajaan (Kelakuan dan Tatatertib), Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, Penggal 83 adalah mengenai
- Kebenaran keluar negeri
  - Tidak hadir kerja tanpa kebenaran**
  - Pekerjaan luar
  - Pemberian Hadiah
10. Ciri-ciri Penilaian Prestasi bagi pegawai-pegawai bahagian I dan II kecuali seperti berikut :
- Mutu kerja**
  - Kepimpinan
  - Membuat keputusan
  - Kebolehpercayaan

11. Kementerian yang diberi kuasa mengeluarkan surat keliling yang berkaitan dengan dasar serta peraturan umum kerajaan dan peraturan-peraturan perkhidmatan bagi perkhidmatan awam.
- Jabatan Perkhidmatan Awam
  - Jabatan Perbendaharaan
  - Jabatan Perdana Menteri**
  - Kementerian Kewangan
12. Apakah kemungkinan tindakan yang akan diambil terhadap seorang pegawai kerajaan yang keluar negeri tanpa kebenaran Ketua Jabatannya sepertimana yang dinyatakan dalam Peraturan 9, Peraturan-Peraturan Pegawai-Pegawai Kerajaan (Kelakuan an Tatatertib), Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, Penggal 83 ?
- Diberi amaran keras
  - Ditahan separuh gajinya sehingga ada ketetapan Penguasa Tatatertib
  - Dibuang kerja tanpa diadakan perbicaraan tatatertib**
  - Diambil berkhidmat semula setelah tindakan tataertib
13. Menurut Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan 7/2011, semua pegawai dalam perkhidmatan tertentu diberikan elaun cuti sekali sahaja bagi tiap-tiap empat (4) tahun perkhidmatan dan akan berubah atas perkara yang lazimnya kecuali :
- Cuti Beranak**
  - Latihan Dalam Perkhidmatan
  - Cuti Tidak Bergaji
  - Cuti yang berlebihan.
14. Tempoh keseluruhan cuti sakit yang dikeluarkan oleh pegawai perubatan kerajaan tidak boleh melebihi dari :
- 7 hari setahun
  - 15 hari setahun
  - 14 hari setahun
  - Tiada had**

15. Pemberian elaun akan ditiadakan pemberiannya bermula dari 1 Januari 2017 ialah :
- Elaun Cuti
  - Elaun Tambang**
  - Elaun Baju Sejuk
  - Elaun Gangguan
16. Semua pegawai dan kakitangan kerajaan sebaik sahaja memulakan perkhidmatannya dikehendaki mematuhi Akta Rahsia Rasmi Bab 5 (Penggagal 153). Jika peraturan ini gagal dipatuhi pegawai dan kakitangan itu boleh dijatuhkan hukuman :
- denda tidak melebihi \$10 000 dan penjara tidak lebih dari dua (2) tahun**
  - denda tidak melebihi \$5 000 dan penjara tidak lebih dari tiga (3) tahun
  - denda tidak melebihi \$8 000 dan penjara tidak lebih dari empat (4) tahun
  - denda \$12 000 atau penjara 5 tahun jika tidak dapat membayar denda.
17. Terdapat beberapa keadaan di mana para pegawai tidak akan mendapat kelayakan cuti tahunan. Keadaan-keadaan itu adalah seperti berikut kecuali :
- Cuti Beranak
  - Cuti Tidak Bergaji
  - Cuti Menunaikan Fardhu Haji
  - Cuti Lebih Masa**
18. Dalam keadaan apakah cuti pendahuluan dapat diberikan jika tidak terdapat baki cuti tahunan ?
- Menemani pesakit rawatan di luar negeri atas biaya kerajaan**
  - Cuti Khas Menunaikan Fardhu Haji
  - Cuti Beranak yang kurang perkhidmatan daripada 3 bulan
  - Cuti yang berlebihan

19. Cuti lebih masa (Off-in-lieu) diberikan kepada pegawai dan kakitangan dalam bahagian tertentu :
- I dan II sahaja
  - III dan IV sahaja
  - III, IV dan V serta pekerja bergaji hari**
  - I, II, III, IV dan V serta pekerja bergaji hari
20. Cuti Beranak diberikan kepada pegawai dan kakitangan perempuan di dalam Perkhidmatan Awam yang sah berkahwin di sisi Undang-Undang Negara Brunei Darussalam. Berapakah kadar pembayaran gaji jika tempoh perkhidmatannya di antara 90 hingga 180 hari ?
- Gaji penuh
  - Separuh gaji**
  - Tidak bergaji
  - Gaji penuh bagi tempoh 56 hari sahaja
21. Elaun Perjalanan Tetap bulanan bagi sebarang kereta yang tertentu akan dibayar selama :
- 5 tahun
  - 7 tahun
  - 10 tahun**
  - 12 tahun
22. Berapakah usia minimum bagi pegawai perempuan yang ingin bersara awal ?
- 60 tahun
  - 50 tahun
  - 45 tahun**
  - 55 tahun

23. Elaun pakaian untuk negeri-negeri bagi pegawai yang menjalankan tugas rasmi di luar negeri dinegara-negara yang berhawa sejuk.
- 2 tahun sekali dengan kadar \$500
  - 3 tahun sekali dengan kadar \$1500**
  - 4 tahun sekali dengan kadar \$1500
  - 2 tahun sekali dengan kadar \$1500
24. Skim Persaraan Caruman Tambahan (SCP) mula berkuatkuasa pada 1 Januari 2010 dan jumlah kadar caruman 7% setiap bulan. Jumlah keseluruhan caruman SCP di bahagikan kepada 2 bahagian yang mana salah satu daripadaya 1% untuk pelan tertentu. Apakah pelan yang dimaksudkan itu ?
- Pelan pinjaman rumah
  - Pelan 'Survivorship'**
  - Pelan SCP
  - Pelan hilang keupayaan
25. Syarat-syarat kelayakan bagi latihan seberang laut luar negeri kecuali :
- Perkhidmatan tetap dan sebulan ke sebulan
  - Telah ditetapkan jawatan**
  - Prestasi Sangat Baik bagi tempoh 3 tahun kebelakangan
  - Termasuk dalam Rancangan Penggantian
26. Teknik-teknik Kumpulan Kerja Cemerlang (KKC) kecuali :
- Gantt chart*
  - Fish bone*
  - Carta aliran**
  - Lembaran semak



27. Salah satu syarat kelayakan untuk mendapatkan Pelanjutan Mata Gaji (EB Khas) adalah apabila seseorang pegawai telah menerima gaji maksimum selama lebih berapa tahun ?
- a. 1 tahun
  - b. 2 tahun
  - c. 3 tahun**
  - d. 4 tahun
28. Tiga fokus dalam Wawasan Perkhidmatan Awam Abad ke 21 kecuali :
- a. Dasar
  - b. Struktur organisasi
  - c. Pelakuan organisasi
  - d. Syarat-syarat perkhidmatan**
29. Pegawai-pegawai yang dikehendaki lulus peperiksaan Peraturan-Peraturan Am dan Perkhidmatan Kerajaan (GO) dan Peraturan-Peraturan Kewangan (FR) menurut Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan 11/2012.
- a. Pegawai Tugas-Tugas Khas
  - b. Pegawai Perkhidmatan Pengurusan
  - c. Penasihat Undang-Undang
  - d. Pegawai Kewangan**
30. Sistem Waktu Fleksibel (SWF) telah diperkenalkan dalam Perkhidmatan Awam pada 1 Mei 2003 menurut Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan 8/2003. Perkhidmatan manakah SWF ini dikhususkan?
- a. Perkhidmatan Pelanggan
  - b. Perkhidmatan Kaunter**
  - c. Perkhidmatan Aduan
  - d. Perkhidmatan Operator Telepon

## **BAHAGIAN B**

**Bahagian ini mengandungi sepuluh (10) soalan. Calon dikehendaki menjawab tujuh (7) soalan sahaja daripada 10 soalan. Setiap soalan mempunyai lima (5) markah.**

Sila terangkan perkara-perkara dalam Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam seperti berikut :

1. Kelakuan semasa bercuti menurut Peraturan-Peraturan Pegawai-Pegawai Kerajaan (Kelakuan dan Tatatertib), Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, Penggal 83.

**Pegawai dalam cuti rehat atau cuti sebelum bersara hendaklah terus terikat oleh Peraturan-Peraturan dan Perintah-Perintah yang dikenakan pada lantikannya dan terutamanya sekali tidaklah boleh dia menerima sebarang kerja persendirian kerana hendak mendapat hadiah dengan tidak terlebih dahulu mendapat kebenaran Menteri.**

2. Iklan kaedah 7a

**Iklan 7a – Iklan dibukakan kepada orang ramai termasuk pegawai kerajaan yang sedang berkhidmat. Iklan ini dipenuhi secara lantikan baru atau kenaikan pangkat.**

3. Kehadiran ke majlis rasmi negara

**Semua pegawai dan kakitangan yang dijemput mestilah menghadiri majlis-majlis rasmi kecuali atas alasan-alasan yang munasabah. Majlis-majlis rasmi yang dimaksudkan adalah seperti berikut:**

- a) Sambutan Maulud Nabi Muhammad Sallallah Alaihi Wassalam
- b) Hari Keputeraan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam
- c) Sambutan hari Kebangsaan
- d) Majlis-Majlis Adat Istiadat Diraja
- e) Sambutan Memperingati Nuzul Al-Quran
- f) Sambutan Awal Tahun Hijrah
- g) Sambutan Israk Mikraj
- h) Pertandingan Membaca ayat-ayat suci Al Quran Peringkat Kebangsaan

4. Penamatan lantikan dalam percubaan

**Seorang pegawai yang dilantik dalam percubaan boleh ditamatkan lantikannya jika:**

- Tidak lulus peperiksaan-peperiksaan yang ditentukan
- Tidak berjaya menamatkan tempoh percubaan
- Tidak disokong untuk ditetapkan dalam jawatan oleh Ketua Jabatan

5. Garispanduan penghantaran pegawai keluar negeri atas urusan rasmi menurut Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri Bil 11/2009.

- Tidak menghantar seorang pegawai secara berseorangan ke luar negeri semada lelaki atau perempuan
- Tidak menghantar seorang pegawai lelaki bersama dengan seorang pegawai perempuan yang tiada hubungan mahram secara berduaan sahaja
- Sekiranya tidak dapat dielakkan seorang pegawai lelaki dihantar bersama seorang pegawai perempuan yang tiada hubungan mahram, maka hendaklah juga disertai seorang pegawai perempuan yang lain.
- Mesyuarat di peringkat 'working group' (pegawai kanan) dihadiri tidak lebih dari 3 orang pegawai
- Di dalam keadaan di mana persidangan/mesyuarat/program latihan jangka pendek tersebut disertai sama oleh pegawai dari pelbagai kementerian/agensi, maka Setiausaha-Setiausaha Tetap atau Ketua-Ketua Jabatan adalah dikehendaki membuat penyelarasan dan perundingan bersama bagi menetapkan bilangan pegawai yang akan dihantar mengikut garispanduan yang telah ditetapkan.

6. Kesan "Avoidance"

**Menilai dengan terlalu tinggi supaya mengelakkan pertikaian atau pertengkaran atau untuk mengelakkan dari menyakitkan hati pegawai berkenaan.**

7. Tatacara penghantaran surat jenis letterhead

- Setiausaha Tetap dengan Setiausaha Tetap
- Setiausaha Tetap dengan Jabatan yang bukan dalam kementeriannya.
- Kementerian/Jabatan kepada orang perseorangan
- Kementerian/Jabatan kepada sektor swasta

8. Skim Persaraan Caruman Tambahan (SCP)

**Skim tambahan kepada Skim Trabung Amanah Perkerja (TAP). Skim ini mewajibkan kepada semua pekerja sektor awam atau swasta untuk mencarum pada kadar 3.5% daripada gaji peserta dan 3.5% majikan.**

9. Elaun Gangguan

**Dibayar pada setiap masa dalam mana seorang pegawai ditukar tetap dari satu tempat ke satu tempat dalam keadaan berikut :**

- **Ditempatkan dari satu daerah/pusat ke satu daerah/pusat yang lain**
- **Dikehendaki berpindah dan melibatkan berpindah rumah beserta keluarga**
- **Atas arahan Ketua Jabatan**

10. Kadar maksimum baki cuti.

**Kadar maksimum baki cuti yang terkumpul pada bila-bila masa adalah sebanyak 108 hari. Jika cuti seseorang itu melebihi 108 hari, cuti yang berlebihan itu akan hilang.**

## BAHAGIAN C

Bahagian ini mengandungi tiga (3) soalan. Calon dikehendaki menjawab dua (2) soalan sahaja daripada tiga (3) soalan. Setiap soalan mempunyai 17 ½ markah.

### SOALAN 1

Soalan ini berkisar tentang hal ehwal kenaikan pangkat melalui kaedah Kenaikan Pangkat Laluan Laju (KPLL) menurut Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri Bil:9/2012 dan mengikuti kursus dalam perkhidmatan.

a. Apakah yang dimaksudkan dengan kaedah KPLL. ( 3 markah)

**Kaedah bagi pegawai-pegawai Perkhidmatan Awam bahagian II ke atas yang berkecualan secara formal dan dilaksanakan secara non exclusive.**

b. Terangkan tatacara KPLL ini. ( 6 markah)

- **Kenaikan pangkat berdasarkan merit bukan semata-mata kelamaan perkhidmatan (senioriti)**
- **Kedudukan prestasi**
- **Adanya kekosongan jawatan**
- **Melalui temuduga bagi mengesahkan kedudukan luar biasa pegawai**

c. Badan Menilai Program Asuhan Pengurusan dan Professional (BMPAP) ditubuh bagi maksud KPLL ini. Terangkan peranan badan ini. ( 4 markah)

- **Mengenalpasti kumpulan pegawai terbaik bagi kohort laluan laju di dalam semua bidang jawatan dan semua peringkat pegawai bahagian II ke atas yang dikategorikan fast trackers.**
- **Memilih kohort, memandu dan menilai kemajuan kohort menerusi Program Asuhan Pengurusan dan Professional (PAP).**

d. Terangkan tatacara pegawai yang mengikuti Skim Latihan Dalam Perkhidmatan yang ditawarkan berasaskan perancangan dan keperluan Kementerian/Jabatan jika terpilih disokong untuk dinaikan pangkat. (4 ½ markah)

- **Kenaikannya pada tarikh sokongan diluluskan jika ia menamatkan kursusnya mengikut tempoh asal yang dibenarkan dalam mana bayaran gajinya bagi kenaikan ini dibayar secara kebelakangan.**
- **Kenaikannya ditangguhkan kepada tarikh ia menamatkan kursus jika ia tidak menamatkan di dalam tempoh asal dibenarkan dengan syarat tempoh tambahan yang dibenarkan tidak melebihi enam bulan.**

## SOALAN 2

Ali bin Ahmad seorang Kerani di Jabatan Penerbangan Awam telah terlibat dalam kes curi di salah sebuah kedai di Gadong pada 15 Disember 2014. Pengarah Penerbangan Awam telah menerima laporan daripada pihak polis akan keterlibatan Ali bin Ahmad pada 18 Disember 2014. Perbicaraan telah pun diadakan pada 15 Mac 2015 dan beliau didapati bersalah dan dihukum penjara 3 bulan dan denda \$500. Pengarah Penerbangan Awam telah menerima laporan akan kes sabit kesalahan Ali bin Ahmad daripada pihak magistret.

Awda selaku pegawai yang mengendalikan pentadbiran di Jabatan Penerbangan Awam, terangkan tindakan yang perlu diambil oleh Ketua Jabatan ke atas Ali bin Ahmad.

- a. Terangkan tatacara mengambil tindakan setelah mendapat laporan daripada pihak polis ke atas keterlibatan Ali bin Ahmad dalam kes curi. (5 markah)

**Ketua jabatan hendaklah:**

- 1. Menahan separuh daripada gaji dan segala elaun kakitangan berkenaan serta menggantung daripada menjalankan tugas dan kewajipan dengan serta merta (tarikh menerima laporan)**
- 2. Memaklumkan secara bertulis kepada kakitangan berkenaan mengenai perkara di 1.**
- 3. Menghadapkan laporan dan sokongan tidak lebih daripada 7 hari bekerja kepada Penguasa Tatatertib melalui Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam.**

- b. Terangkan tatacara mengambil tindakan setelah mendapat laporan sabit kesalahan curi daripada pihak Magistret. (5 markah)

- 1. Menahan keseluruhan daripada gaji dan elaun.**
- 2. Menggantung daripada menjalankan tugas dan kewajipan dengan serta merta (tarikh sabit kesalahan).**
- 3. Memaklumkan secara bertulis kepada pegawai berkenaan mengenai dengan i. dan ii.**
- 4. Menghadapkan laporan kepada Penguasa Tatatertib melalui Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam tidak lebih daripada 7 hari bekerja.**

- c. Terangkan tindakan yang boleh diambil jika gagal bertindak seperti di 2a, dan 2b di atas. (3 ½ markah)

**Dikenakan surcharge : pegawai yang dipertanggungjawabkan untuk membayar balik segala gaji dan elaun yang tersalah bayar.**

- d. Melihat akan tindakan-tindakan yang diambil di atas, apakah perkara dasar yang dipraktikkan dalam melaksanakan tindakan tatatertib. (2 markah)

**Dasar**

- i. **Alasan dan bukti yang jelas**
  - ii. **Hukuman atau ketetapan yang bersesuaian dengan saiz kesalahan**
  - iii. **Adil dan selaras dengan tindakan ke atas kesalahan**
  - iv. **Peluang membela diri**
  - v. **Peluang untuk merayu**
- e. Apakah peraturan tatatertib yang boleh diambil bagi sabit kesalahan ini menurut peraturan 39 dan 44, Peraturan-Peraturan Pegawai-Pegawai Kerajaan (Kelakuan dan Tatatertib), Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, Penggal 83. (2 markah)

**Dibuang kerja**

### SOALAN 3

Di antara strategi-strategi yang boleh digunakan dalam mendokong Wawasan Brunei 2035 adalah Rukun Akhlak dan Etika Kerja Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam. Terdapat sebelas (11) ciri rukun akhlak dan etika kerja. Dalam konteks Negara Brunei Darussalam mengamalkan sikap membudayakan berjimat cermat dalam perbelanjaan dan berusaha meningkatkan produktiviti dalam prestasi kerja serta memberi perkhidmatan berkualiti bagi memenuhi kehendak orang ramai. Dalam hubungan ini,

a. Sila terangkan secara ringkas ciri-ciri rukun akhlak dan etika kerja seperti berikut:

1. Berjimat cermat asas kemakmuran. (4 markah)

**Tidak membazir dalam membelanjakan peruntukan yang telah disediakan dengan memelihara dan menggunakan segala sumber-sumber yang ada bagi mengurangkan kos, masa dan tenaga yang berlebihan.**

2. Meningkatkan produktiviti dan daya saing menambahkan penghasilan. (4 markah)

**Mempunyai ciri-ciri ini akan sentiasa berusaha memajukan diri, meningkatkan prestasi dan memperbaiki kualiti kerja serta mengambil segala peluang dan kesempatan yang terbuka untuk menghasilkan mutu kerja yang baik.**

3. Pemedulian asas perpaduan (4 markah)

**Sifat pemedulian adalah amat diperlukan dalam memberi khidmat kepada pelanggan atau orang ramai dengan mengambil kira kepuasan hati pelanggan dan orang ramai serta sentiasa peka, prihatin dan bertanggungjawab untuk memenuhi segala keperluan yang berkaitan dengan tugasnya.**

b. Dalam ciri pemedulian asas perpaduan ada hubungkaitnya dengan strategi Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR). Terangkan definisi TPOR dan manfaatnya kepada orang ramai. (5 ½ markah)

**Satu kenyataan atau komitmen bertulis tentang piawai (standard) perkhidmatan/keluaran sesebuah jabatan kepada orang ramai. Ianya merupakan jaminan penyampaian perkhidmatan mengikut standard/tahap keupayaan jabatan tersebut.**

**Contoh : Proses kebenaran EB Khas 14 hari.**

**Manfaatnya kepada orang ramai :**

- 1. Tentang kualiti perkhidmatan yang boleh diperolehi daripada sesebuah jabatan.**
- 2. Memberikan peluang kepada orang ramai untuk memberikan maklumbalas mengenai tahap penyampaian perkhidmatan Jabatan berkenaan.**
- 3. Kenyataan TPOR dapat mengurangkan keraguan orang ramai terhadap keberkesanan/kualiti perkhidmatan sesebuah jabatan.**



4. Menyediakan maklumat kepada orang ramai mengenai piawai (standard) kualiti perkhidmatan/keluaran sesebuah jabatan.

\*\*\*\*\*SEMOGA BERJAYA\*\*\*\*\*