

# JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

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

FEBRUARI 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 O G A B E R J A Y A

## 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. Tempoh lantikan memangku bagi jawatan-jawatan yang berpelembagaan, jawatan Setiausaha Tetap, Timbalan Setiausaha Tetap, Ketua Jabatan dan Ketua-Ketua Bahagian di kementerian-kementerian yang bertaraf Pengarah dalam Buku Anggaran Perbelanjaan adalah selama
  - a. 10 hari atau lebih
  - b. 11 hari atau lebih
  - c. 12 hari atau lebih
  - d. 1 hari atau lebih**
  
2. Sesuatu jawatan kosong untuk di "trade off" bagi maksud mengadakan gelaran jawatan yang baru yang belum ada di Perkhidmatan Awam hendaklah dihadapkan melalui Setiausaha Tetap kepada pihak yang berkuasa mempertimbangkan. Siapakah yang dimaksudkan dengan pihak berkuasa itu ?
  - a. Kementerian Kewangan
  - b. Jabatan Perdana Menteri
  - c. Jawatankuasa Tanggagaji**
  - d. Jabatan Perkhidmatan Awam
  
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 III yang baru dilantik telah melapor diri untuk memulakan perkhidmatannya pada 5 Januari 2015. Bilakah tarikh kenaikan gaji tahunannya seterusnya ?
  - a. 1 Januari 2016
  - b. 5 Januari 2016
  - c. 1 Februari 2016**
  - d. Belum berkelayakan

5. Menurut Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan 2/2007, tertakluk kepada keperluan, kekosongan jawatan boleh diisikan secara bergaji hari. Apakah kelulusan yang dikhususkan bagi pengambilan ini?
- a. Diploma dan Sijil
  - b. Lulusan Ijazah dan Diploma
  - c. Lulusan Ijazah dan Diploma Tertinggi Kebangsaan (HND)**
  - d. Lulusan Sarjana dan Ph.D
6. Merujuk kepada Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan 11/2012, Elaun Insentif bulanan akan diberhentikan jika pegawai-pegawai di dalam keadaan berikut :
- i. Mengikuti Latihan Dalam Perkhidmatan Seberang Laut
  - ii. Naik pangkat ke Bahagian I
  - iii. Dalam proses diambil tindakan tatatertib

Apakah satu keadaan lagi ?

- a. Bertukar gelaran jawatan
  - b. Mengambil cuti tahunan
  - c. Bertukar ke Kementerian/Jabatan lain
  - d. Sepanjang tempoh pegawai menjalani cuti tidak bergaji**
7. Apakah tahap Penilaian Prestasi jika seorang pegawai itu mendapat penilaian gred 30% ?
- a. Memerlukan Pembaikan**
  - b. Memuaskan
  - c. Baik
  - d. Tidak Memuaskan
8. Ahli Kumpulan Kerja Cemerlang ditegah daripada membincang perkara – perkara tertentu kecuali seperti berikut:
- a. Tindakan Tatatertib
  - b. Gaji dan elaun
  - c. Dasar kenaikan pangkat
  - d. Proses**

9. Peraturan-Peraturan Pegawai-Pegawai Kerajaan (Kelakuan dan Tatatertib), Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, Penggal 83 mengenai dengan pekerjaan yang tidak cekap bagi ketua/pengawas yang gagal melaporkan secara rasmi kepada pihak atasan. Dalam keadaan ini, apakah tindakan yang dapat diambil ?
- Diambil tindakan tatatertib**
  - Diberikan amaran keras
  - Bonus tidak dibayar
  - Diturunkan tahap penilaian prestasi
10. Ciri-ciri Penilaian Prestasi bagi pegawai-pegawai bahagian I dan II kecuali seperti berikut :
- Inovatif
  - Kepimpinan
  - Membuat keputusan
  - Penyelesaian kerja**
11. Tatacara perhubungan persuratan yang digunapakai dalam Perkhidmatan Awam di antara Setiausaha Tetap, Kementerian Pendidikan dengan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam ?
- Bersurat**
  - Memorandum
  - Minit
  - Surat Keliling
12. Apakah kemungkinan tindakan yang akan diambil terhadap seorang pegawai kerajaan yang tidak hadir bekerja tanpa kebenaran Ketua Jabatannya sepertimana yang dinyatakan dalam Peraturan 8, Peraturan-Peraturan Pegawai-Pegawai Kerajaan (Kelakuan dan Tatatertib), Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, Penggal 83 ?
- Digantung serta merta daripada menjalankan tugas.
  - Ditahan separuh gajinya sehingga ada ketetapan Penguasa Tatatertib
  - Digantung menjalankan tugas dan kewajipannya serta penahanan gaji dan elaun.**
  - Summary dismissal

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. Perkhidmatan tertentu yang dimaksudkan adalah
- a. **Tetap, Sebulan Ke Sebulan dan Open Vote**
  - b. Tetap, Sebulan Ke Sebulan dan Kontrak Luar Negeri
  - c. Tetap, Open Vote dan Gaji Hari
  - d. Peminjaman, Sebulan Ke Sebulan dan Open Vote
14. Tempoh keseluruhan cuti sakit yang dikeluarkan oleh klinik persendirian tidak boleh melebihi dari
- a. 7 hari setahun
  - b. **15 hari setahun**
  - c. 14 hari setahun
  - d. Tiada had
15. Kadar elaun tambang yang diberikan kepada Fatimah, seorang pegawai tempatan bujang yang berjawatan tetap dalam Bahagian II dengan gaji \$3,200.00 ialah sebanyak:
- a. \$12 640
  - b. **\$6 320**
  - c. \$10 850
  - d. \$21 700
16. Semua pegawai dan kakitangan kerajaan sebaik sahaja memulakan perkhidmatannya dikehendaki mematuhi Akta Rahsia Rasmi Bab 5 (Penggala 153). Jika peraturan ini gagal dipatuhi pegawai dan kakitangan itu boleh dijatuhkan hukuman denda tidak melebihi \$10 000 dan penjara
- a. **Tidak lebih dari dua (2) tahun**
  - b. Tidak lebih dari tiga (3) tahun
  - c. Tidak lebih dari empat (4) tahun
  - d. Jika tidak dapat membayar denda.

17. Seorang pegawai mempunyai baki cuti yang terkumpul sebanyak 138 hari pada 31 Januari 2014. Berapakah kadar maksimum baki cuti yang dibenarkan menurut Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan 5/2010 ?
- a. 105 hari
  - b. 100 hari
  - c. 120 hari
  - d. 108 hari**
18. Pihak manakah yang berkuasa untuk membenarkan cuti tanpa gaji bagi menemani pesakit di dalam dan luar negeri yang kurang dari 30 hari ?
- a. Jurukira Agung
  - b. Suruhanjaya Perkhidmatan Awam
  - c. Ketua Jabatan**
  - d. Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
19. Cuti lebih masa (Off-in-lieu) diberikan kepada pegawai dan kakitangan dalam bahagian tertentu kecuali :
- a. I dan II sahaja**
  - b. III dan IV sahaja
  - c. III, IV dan V serta pekerja bergaji hari
  - d. 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 cuti beranak yang diberikan ?
- a. 14 minggu
  - b. 15 minggu**
  - c. 8 minggu
  - d. 10 minggu

21. Sebahagian daripada elaun elaun tidak akan dibayar apabila seseorang pegawai mengambil cuti lebih daripada 30 hari. Elaun yang dimaksudkan adalah seperti berikut :
- a. Kurnia Khas
  - b. Sarahidup
  - c. Rumah ke Pejabat**
  - d. Pelajaran
22. Berapakah usia minimum bagi pegawai yang ingin bersara awal ?
- a. 50 tahun bagi pegawai lelaki dan perempuan
  - b. 50 tahun bagi lelaki dan 45 tahun bagi perempuan**
  - c. 45 tahun bagi lelaki dan 40 tahun bagi perempuan
  - d. 55 tahun bagi lelaki dan 50 tahun bagi perempuan
23. Elaun Perjalanan Tetap bulanan bagi sebarang kereta tertentu akan dibayar selama beberapa tahun sahaja ?
- a. 15 tahun
  - b. 12 tahun
  - c. 10 tahun**
  - d. 8 tahun
24. Skim Persaraan Caruman Tambahan (SCP) mula berkuatkuasa pada 1 Januari 2010 dan diwajibkan kepada semua rakyat dan penduduk tetap yang bekerja di sektor awam dan sektor swasta dan berumur seperti berikut :
- a. Tiada had umur
  - b. Di bawah umur 60 tahun**
  - c. Di bawah umur 65 tahun
  - d. Di antara 55 tahun hingga 60 tahun

25. Bayaran sebanyak 30% sebulan dikenakan kepada organisasi peminjam bagi pegawai kerajaan yang dipinjam dan dibayar kepada Perbendaharaan Kerajaan berdasarkan kadar gaji pokok pegawai yang dipinjamkan. Apakah istilah yang digunakan bagi bayaran berkenaan ?
- a. **Surcaj**
  - b. Wang Pendahuluan
  - c. Gaji pinjaman
  - d. Baksis
26. Ciri-ciri Manual Prosedur Kerja (MPK) kecuali :
- a. Aktiviti kerja
  - b. Proses kerja
  - c. Carta aliran
  - d. **Lembaran semak**
27. Siapakah agensi yang membenarkan Pelanjutan Mata Gaji (EB Khas) bagi warga perkhidmatan awam ?
- a. Jurukira Agung
  - b. Juruaudit Agung
  - c. **Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam**
28. Tiga fokus Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR) kecuali :
- a. Orang ramai
  - b. Piawai
  - c. Sikap/etika
  - d. **Pelakuan organisasi**
29. Mengelakkan keputusan dengan cara menilai semua pegawai secara purata dan saksama dalam Penilaian Prestasi. Sebutkan kesan yang dimaksudkan :
- a. *Horns*
  - b. *Halo*
  - c. **Jalan keluar cara mudah**
  - d. Cermin



30. Tindakan yang boleh diambil sekiranya pegawai yang diarahkan untuk menghadiri sesi kaunseling tetapi ingkar dan tidak menghadiri diri.

- a. **Menggantungkan perkhidmatan dengan gaji dan elaun**
- b. Diberikan surat amaran keras
- c. Diberhentikan pembayaran gaji dan elaun
- d. Ditahan separuh gaji dan elaun

## **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. Peraturan 5 daripada Peraturan-Peraturan Pegawai-Pegawai Kerajaan (Kelakuan dan Tatatertib), Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, Penggal 83.

**Keseluruhan masa seorang pegawai akan tertakluk di bawah kawalan kerajaan**

2. Iklan kaedah 38b
  - Dibukakan kepada semua pegawai yang sedang berkhidmat dengan kementerian dan jabatan itu sahaja.
  - Dipenuhi secara kenaikan pangkat.

3. Berjimat cermat asas kemakmuran

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

4. Penetapan jawatan

**Pegawai yang dilantik dalam percubaan yang telah berjaya menamatkan tempoh percubaan/dilanjutkan, telah lulus perperiksaan (jika berkenaan) dan disokong oleh Ketua Jabatan untuk ditetapkan dalam jawatan.**

5. Kenaikan Pangkat Lajuan Laju

**Kaedah bagi pegawai Perkhidmatan Awam Bahagian II ke atas yang dikategorikan sebagai "high flyer" yang berpotensi untuk memegang jawatan yang lebih tinggi secara cepat berbanding dengan tempoh biasa dengan memenuhi kriteria tertentu.**

6. Pegawai Penilaian Semula

**Pegawai yang lebih kanan daripada pegawai penilai kementerian/jabatan yang mempunyai hubungan secara langsung dalam pekerjaan dan pengawasan kakitangan yang dikendalikan oleh pegawai penilai.**

7. Tatacara penghantaran surat jenis memorandum.
  - Di antara Setiausaha Tetap dengan Jabatan dalam kementerian yang sama.
  - Diantara Jabatan dalam satu Jabatan dalam kementerian yang lain dengan salinan kepada.
  - Diantara Ketua Jabatan dengan Ketua jabatan dalam kementerian yang sama.
  
8. Skim Tabung Amanah Pekerja (TAP)

**Semua pegawai kerajaan diwajibkan untuk menyimpan lima peratus (5%) dari gaji pokok, sementara tambahan 5% lagi disumbangkan oleh majikan.**
  
9. Pelanjutan Mata Gaji (EB Khas)
  - Menerima gaji maksimum selama lebih tiga tahun
  - Prestasi sekurang-kurangnya sangat baik selama 2 tahun berturut-turut.
  
10. Cuti Mandatori
  - Pegawai di bahagian I, II, III dikehendaki untuk mengambil cuti mandatori selama empat belas (14) hari bagi setiap satu tahun perkhidmatan.
  - CM boleh diambil bila-bila masa sepanjang 12 bulan perkhidmatan. Jika tidak diambil dalam tempoh masa yang ditetapkan, CM akan dikira mansuh dan akan ditolak dari jumlah kelayakan cuti tahunan.

## 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 memangku menurut Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri Bil:4/2008.

a) Terangkan dalam keadaan mana sesuatu jawatan itu hanya boleh dibenarkan memangku. ( 4 markah)

1. Kekosongan jawatan kerana belum diisi
2. Ketiadaan sementara pemegangnya atas sebab bercuti, bertugas di luar negeri, LDP dsb.

b) Terangkan perbezaan memangku dan kadar elaun memangku mengikut para 4.1 dan 4.2 dengan memberikan contoh perkiraannya. ( 6 markah)

1. Para 4.1 - memangku sesuatu jawatan dengan dikehendaki menjalankan tugas-tugas biasanya. Kadar yang dibayar 1/3 dari gaji permulaan jawatan yang dipangku.

Contoh:

$$\frac{1/3 \times \text{Gaji permulaan jawatan dipangku} \times \text{jumlah hari memangku dalam sebulan}}{\text{Jumlah hari dalam bulan tersebut}}$$

2. Para 4.2 - memangku sesuatu jawatan dengan tidak dikehendaki menjalankan tugas-tugas biasanya. Kadar yang dibayar 1/5 dari gaji permulaan jawatan yang dipangku.

Contoh:

$$\frac{1/5 \times \text{Gaji permulaan jawatan dipangku} \times \text{jumlah hari memangku dalam sebulan}}{\text{Jumlah hari dalam bulan tersebut}}$$

c) Terangkan dalam keadaan mana sesuatu jawatan boleh dipangku dan sebaliknya bagi jawatan seperti berikut:

i. Jawatan-jawatan yang memerlukan kelayakan profesional atau teknikal (3 markah)

1. **Sekiranya pegawai yang dilantik memangku dalam skim perkhidmatan yang berlainan itu mempunyai kelulusan dan kelayakan profesional bagi jawatan tersebut.**
2. **Sekiranya pemegang jawatan tersebut mengendalikan tugas-tugas yang bukan berbentuk teknikal, jawatan tersebut boleh dipangku oleh mana-mana pegawai yang tidak mempunyai kelulusan dan kelayakan professional bagi jawatan tersebut.**

ii. Jawatan-jawatan dalam Perkhidmatan Pentadbiran Brunei atau Pegawai Kewangan atau Pegawai Audit. ( 3 markah)

1. **Jawatan-jawatan tersebut tidak boleh dipangku oleh mana-mana pegawai yang memegang jawatan yang skim perkhidmatannya berlainan.**
2. **Sekiranya pemegang jawatan tersebut mengendalikan tugas-tugas yang bukan berbentuk pentadbiran dan kewangan, jawatan tersebut boleh dipangku oleh mana-mana pegawai yang tidak mempunyai syarat-syarat kelulusan dan kelayakan bagi jawatan tersebut.**

d) Sebutkan pegawai dalam perkhidmatan yang tidak boleh dilantik memangku. (1 ½ markah)

- **Pegawai bergaji hari dan Open Vote**
- **Berkontrak luar negeri kecuali yang dibenarkan**

## SOALAN 2

Semua pegawai yang dijemput mestilah menghadirkan diri ke majlis-majlis rasmi negara kecuali atas alasan-alasan yang munasabah menurut Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri Bil: 11/1999.

a. Sebutkan majlis-majlis yang dimaksudkan itu. ( 2 markah)

- **Sambutan Maulud Nabi Muhammad Sallallah Alaihi Wassalam**
- **Hari Keputeraan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalm**
- **Sambutan Hari Kebangsaan**
- **Majlis-Majlis Beradat Istiadat Diraja atau mana-mana istiadat dan upacara yang diistiharkan dari semasa ke semasa.**
- **Sambutan memperingati Nuzul Al-Quran**
- **Sambutan Awal Tahun Hijrah**
- **Sambutan Israk Mikraj**

b. Di antara majlis-majlis berkenaan di a) , semua pegawai termasuk yang tidak dijemput juga mesti berada dalam negeri. Sebutkan majlis-majlis berkenaan dan terangkan tujuannya. ( 3 ½ markah)

- **Sambutan Maulud Nabi Muhammad Sallallah Alaihi Wassalam**
- **Hari Keputeraan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalm**
- **Sambutan Hari Kebangsaan**
- **Majlis-Majlis Beradat Istiadat Diraja atau mana-mana istiadat dan upacara yang diistiharkan dari semasa ke semasa**

**Tujuannya bagi sama-sama mengambil bahagian dan memeriahkan majlis - majlis berkenaan**

c. Terangkan yang diperkatakan alasan-alasan yang munasabah kerana tidak menghadiri Majlis-Majlis Negara. ( 4 markah)

- **Berada diluar negeri atas urusan rasmi atau cuti yang telah dibenarkan lebih awal**
- **Diarahkan untuk bertugas dalam negeri termasuk bertugas dalam menyelenggaraan majlis rasmi**
- **Cuti sakit yang disahkan oleh doktor**
- **Kecemasan atau keuzuran yang di luar dugaan**

- d. Terangkan tindakan yang boleh diambil jika tidak menghadiri majlis rasmi negara tanpa alasan munasabah. ( 4 markah)
- **Tidak hadir sekali – teguran dan peringatan secara lisan**
  - **Tidak hadir dua kali berturut-turut – teguran dan ingatan keras secara bertulis atau dicatat dalam rekod perkhidmatan**
  - **Tidak hadir tiga kali atau lebih – tahap prestasi diturunkan setingkat**
- e. Terangkan tatacara tindakan bagi pegawai kerajaan yang keluar negeri tanpa kebenaran menurut Peraturan-Peraturan Pegawai-Pegawai Kerajaan (Kelakuan dan Tatatertib), Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, Penggal 83. ( 4 markah)
- **Menahan keseluruhan gaji dan elaun mulai dari tarikh menerima bukti laporan dari agensi kerajaan**
  - **Menggantung pegawai berkenaan menjalankan tugas dan kewajipan jawatannya.**
  - **Memaklumkan secara bertulis mengenai 1 dan 2**
  - **Menghadapkan laporan dan sokongan tidak lebih daripada 7 hari bekerja kepada Penguasa Tatatertib melalui Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam**

### SOALAN 3

Tiga fokus utama dalam Wawasan Perkhidmatan Awam Abad Ke 21 iaitu dasar, struktur organisasi dan pelakuan organisasi.

a. Terangkan secara ringkas dasar-dasar berkenaan (8 markah)

1. **Dasar :** meneliti semula dasar dan peraturan untuk menyesuaikan kandungannya dengan kehendak semasa disamping menilai peranannya dalam memudahcara sektor swasta sebagai enjin kepada pertumbuhan ekonomi negara.
2. **Struktur organisasi :** meneliti semula struktur organisasi bagi menghindari struktur yang terlalu banyak hirarki, bertangga-tangga sehingga boleh menjejaskan atau melambatkan pembuatan keputusan serta tindakan dalam organisasi berkenaan dan juga perkhidmatan kepada orang ramai.
3. **Kelakuan organisasi:** Pengurusan dan pembangunan sumber manusia bagi :
  - mewujudkan tenaga kerja yang cekap, inovatif, berkemahiran, berkepercayaan serta mempunyai sikap, nilai-nilai murni dan berakhlak mulia
  - mengukuhkan dan berdaya tahan dan daya saing anggota perkhidmatan awam
  - membentuk dan menggerakkan sebarang dasar, program, dan usaha-usaha pembaikan dan pembaharuan .

b. Sebutkan strategi-strategi yang boleh digunakan untuk mendokong ketiga fokus utama berkenaan selain daripada yang dinyatakan di c. ( 2 ½ markah)

- Rukun Akhlak dan Etika Kerja
- Rancangan Penelitian Semula Perkhidmatan Awam
- Penelitian Semula Peraturan-Peraturan dan Undang-Undang
- Manual Prosedur Kerja
- Fail Meja
- Pembangunan Sumber Manusia
- Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam
- Pensejajaran pelan strategik



c. Terangkan dua strategi-strategi yang mendukung tiga fokus utama seperti berikut:

i. Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR). (3 ½ markah)

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

ii. Kumpulan Kerja Cemerlang (KKC). (3 ½ markah)

- **Kumpulan kecil pekerja seramai 6 hingga 10 orang daripada bahagian atau unit**
- **Bermesyuarat secara tetap untuk mengenalpasti, memilih dan menganalisa masalah-masalah yang berkaitan dengan tugas**
- **Mengemukakan cadangan pembaikan atau penyelesaian kepada pihak pengurusan untuk dipertimbangkan dan diputuskan.**

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