



Praktis Ekstra

Unit 7

Kualiti Perkhidmatan Awam Aspirasi Pembangunan Negara

1. Jelaskan contoh piagam pelanggan perkhidmatan awam yang terdapat di negara kita. **TP 2**

Contoh piagam pelanggan perkhidmatan awam

(a)

(b)

(c)

(d)

(e)

(f)

(g)

2. Jelaskan cara anda menyuarakan pendapat tentang sesuatu perkhidmatan awam melalui cara berikut. **TP 3** **KBAT** Mengaplikasi

(a) Telefon



(a) Surat rasmi



(a) Perbincangan



3. Fahami situasi dalam foto di bawah dan jawab soalan-soalan yang berikutnya. TP 5 TP 6



(a) Apakah perasaan anda apabila melihat situasi dalam foto di atas?

(b) Jika anda tidak berpuas hati terhadap layanan yang diberikan, nyatakan **dua** cara anda mengadukan masalah tersebut. **KBAT** Mengaplikasi

(i)

(ii)

(c) Jelaskan kesan perkhidmatan yang tidak berkualiti oleh perkhidmatan awam kepada masyarakat. **KBAT** Menilai

(i)

(ii)

(d) Senaraikan **dua** cara untuk meningkatkan mutu perkhidmatan awam di negara kita.

KBAT Menganalisis

(i)

(ii)
