

**KERAJAAN SERI PADUKA BAGINDA
MALAYSIA**

SURAT PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 2 TAHUN 2003

**PANDUAN PELAKSANAAN PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN
UNTUK SKIM PERKHIDMATAN YANG MEMPUYAI KELAYAKAN
MASUK PENILAIAN MENENGAH RENDAH (PMR) ATAU
SIJIL RENDAH PELAJARAN (SRP) DAN KE BAWAH**

TUJUAN

1. Surat Pekeliling Perkhidmatan ini bertujuan untuk memberi penerangan mengenai kaedah pelaksanaan Penilaian Tahap Kecekapan (PTK) di bawah Sistem Saraan Malaysia untuk anggota kumpulan sokongan yang mempunyai kelayakan masuk pada peringkat Penilaian Menengah Rendah (PMR) Atau Sijil Rendah Pelajaran (SRP) dan ke bawah.

LATARBELAKANG

2. Panduan mengenai pelaksanaan peperiksaan dan Kursus Penilaian Tahap Kecekapan di bawah Sistem Saraan Malaysia yang dikeluarkan melalui Lampiran A kepada Pekeliling Perkhidmatan Bil. 4 Tahun 2002 telah menggariskan bahawa bagi skim perkhidmatan dalam kategori mahir, separuh mahir dan tidak mahir yang mempunyai syarat kelayakan masuk pada peringkat PMR atau SRP dan ke bawah, Penilaian Tahap Kecekapan hendaklah dilaksanakan sama ada melalui temuduga/ujian amali/pemerhatian atau dengan cara memperolehi sijil kemahiran dari institusi yang diiktiraf oleh Ketua Perkhidmatan atau Ketua Jabatan.

3. Tahap kecekapan yang melibatkan skim perkhidmatan dalam kategori mahir, separuh mahir dan tidak mahir yang mempunyai syarat kelayakan masuk pada peringkat PMR atau SRP dan ke bawah tersebut adalah Tahap Kecekapan 1 (beserta Kursus Kenegaraan), Tahap Kecekapan 2, Tahap Kecekapan 3 dan Tahap Kecekapan 4.

4. Dalam hal ini, Ketua Perkhidmatan/Ketua Jabatan perlulah menentukan kaedah Penilaian Tahap Kecekapan yang sesuai untuk skim-skim perkhidmatan yang mempunyai kelayakan masuk PMR atau SRP dan ke bawah tertakluk kepada kelulusan Lembaga Penilaian Kompetensi Kementerian.

5. Skim-skim perkhidmatan di bawah Sistem Saraan Malaysia yang memerlukan kelayakan masuk SRP/PMR dan ke bawah adalah sepertimana di **Lampiran A.**

ARAS TAHAP KECEKAPAN

6. Aras Tahap Kecekapan bagi skim perkhidmatan dalam kategori mahir, separuh mahir dan tidak mahir yang mempunyai syarat kelayakan masuk pada peringkat PMR atau SRP dan ke bawah adalah seperti di **Jadual 1**.

Jadual 1
Aras Penilaian/Kesukaran mengikut Tahap Kecekapan

TAHAP KECEKAPAN	ARAS PENILAIAN/KESUKARAN
Tahap Kecekapan 1	Mengukur tahap pengetahuan dan kefahaman serta tatakelakuan dan nilai-nilai peribadi seseorang anggota dalam memahami peraturan, prosedur dan sistem kerja sesuai dengan tugas-tugas jawatannya.
Tahap Kecekapan 2	Mengukur tahap kemahiran seseorang anggota dalam memahami dan mengaplikasi peraturan, prosedur dan sistem kerja serta tatakelakuan dan nilai-nilai peribadi dalam menjalankan tugas-tugas jawatannya.
Tahap Kecekapan 3	Mengukur keupayaan seseorang anggota mengaplikasi pengetahuan, kemahiran, tatakelakuan dan nilai-nilai peribadi serta mampu menyelia dan memberi khidmat nasihat/pandangan sesuai dengan tugas-tugas jawatannya.
Tahap Kecekapan 4	Mengukur pengetahuan, kemahiran, tatakelakuan dan nilai-nilai peribadi serta kebolehan anggota membantu ketua jabatan dalam urusan pentadbiran pejabat dan penyeliaan anggota di bawah kawalannya dengan berkesan.

7. Penentuan Tahap Kecekapan di atas hendaklah berasaskan kepada kompetensi dan bidang pengkhususan kerja yang dikenalpasti berasaskan kepada analisis jawatan dan tugas bagi setiap gred jawatan untuk perkhidmatan berkenaan.

KAEDAH PENILAIAN

8. Tiga komponen utama kompetensi yang diukur melalui Penilaian Tahap Kecekapan adalah seperti di **Jadual 2**.

Jadual 2
Komponen Kompetensi Yang Diukur Dalam
Penilaian Tahap Kecekapan Perkhidmatan Sokongan

Komponen	Takrif	Contoh Aspek Yang Diukur
Pengetahuan	Ilmu pengetahuan mengenai perkara-perkara yang berkaitan dengan organisasi perkhidmatan awam dan jabatan serta mengenai kerja yang berkaitan dengan skim perkhidmatan berkenaan	Pengetahuan mengenai: -Fungsi dan objektif jabatan -Struktur organisasi jabatan -Pekeliling/panduan berkaitan -Kaedah/teori untuk melaksanakan sesuatu tugas -Proses/aliran tugas

Kemahiran	Keupayaan menggunakan atau mengaplikasi pengetahuan teoritikal dan teknikal untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan skim perkhidmatan berkenaan	Kemahiran dari segi: -Pemilihan peralatan yang sesuai dengan tugas -Mengendali/ menyelenggara peralatan -Melaksanakan tugas-tugas yang bercorak fizikal dengan tepat -Mengenalpasti dan memperbaiki kerosakan -Tempoh masa menyelesaikan tugas -Kuantiti dan kualiti penghasilan output -Kebolehan menyelesaikan kes-kes secara praktikal
Nilai-nilai Peribadi	Ciri-ciri peribadi dan pelakuan yang perlu dihayati dan diamalkan oleh anggota perkhidmatan awam	Nilai-nilai peribadi dari segi: -Penampilan -Pengurusan diri dan masa -Motivasi diri -Semangat kerjasama dan keprihatinan -Sikap dan disiplin diri

		-Ciri-ciri penyeliaan -Menghormati rakan sejawat dan ketua -Iltizam
--	--	---

9. Kaedah yang boleh dipertimbangkan dalam menilai ketiga-tiga komponen berkenaan adalah seperti di **Jadual 3**.

Jadual 3
Kaedah Penilaian Mengikut Komponen Kompetensi

Pengetahuan	Kemahiran	Nilai-nilai Peribadi
Ujian bertulis	Pemerhatian	Ujian bertulis
Ujian lisan	Ujian bertulis	Ujian lisan
Temuduga	Ujian lisan	Temuduga
	Ujian praktikal (Amali)	Pemerhatian
	Simulasi kes	Latihan dinamik berkumpulan
	Demonstrasi	
	Sijil-sijil teknikal	Maklumbalas Ketua Jabatan

10. Memandangkan bentuk tugas anggota dalam kumpulan ini yang secara umumnya bercorak operasi dan berulang-ulang (rutin) yang menggunakan tenaga adalah berbeza-beza, maka ketua perkhidmatan bolehlah memilih gabungan kaedah penilaian yang dianggap sesuai untuk sesuatu skim perkhidmatan tersebut.

11. Contoh Penilaian Tahap Kecekapan untuk Pemandu, Pembantu Am Rendah dan Operator Telefon adalah sepertimana di **Lampiran B, C dan D**.

MELEPASI TAHAP KECEKAPAN

12. Kementerian atau jabatan bolehlah menentukan nilai tahap kecekapan yang sesuai untuk **melepasi** Penilaian Tahap Kecekapan bagi sesuatu skim perkhidmatan. Penilaian Tahap Kecekapan tersebut hendaklah mengandungi gabungan penilaian pengetahuan, kemahiran dan nilai-nilai peribadi seperti berikut:

12.1 Penilaian pengetahuan dan nilai-nilai peribadi: 50 %

12.1.1 Pengukuran pengetahuan (bertulis/lisan/temuduga)

12.1.2 Pengukuran nilai-nilai peribadi (pemerhatian, latihan dinamik kumpulan /lain-lain)

12.2 Penilaian kemahiran (Amali) - 50 %

Contohnya:

- menyelesaikan kes-kes secara praktikal (kajian kes, simulasi, demonstrasi dan sebagainya)
- Pemerhatian semasa melaksanakan tugas
- Ketelitian dalam melaksanakan tugas
- Kualiti dan kuantiti penghasilan/output kerja

13. Kementerian/jabatan bolehlah menetapkan nilai yang terperinci untuk penilaian aspek pengetahuan, nilai-nilai peribadi dan kemahiran di atas.

PENUBUHAN PANEL PENILAIAN

14. Ketua Perkhidmatan/Ketua Jabatan hendaklah membentuk sebuah Panel Penilaian untuk sesuatu skim perkhidmatan dalam kategori mahir, separuh mahir dan tidak mahir yang mempunyai syarat kelayakan masuk pada peringkat PMR atau SRP dan ke bawah. Keanggotaan Panel Penilaian adalah seperti berikut:

14.1 Pengerusi : Ketua Jabatan atau wakil dari pegawai Kumpulan Pengurusan dan Profesional yang bertanggungjawab dengan urusan pentadbiran di kementerian atau jabatan

14.2 Ahli : Wakil daripada beberapa bahagian/unit lain di kementerian atau jabatan

14.3 Setiausaha : Bahagian Sumber Manusia atau Pentadbiran

(Korum Panel Penilaian hendaklah sekurang-kurangnya 3 ahli termasuk Pengerusi. Pengerusi atau wakil hendaklah sekurang-kurangnya berada di Gred 48). Kementerian boleh menentukan bilangan panel penilaian mengikut kesesuaian ataupun menubuhkan satu panel yang tetap dengan ahli-ahli yang berlainan yang dipertanggungjawab untuk menilai beberapa jenis skim perkhidmatan.

15. Fungsi Panel Penilaian ini adalah seperti berikut:

15.1 Menilai prestasi peserta secara individu dan berkumpulan;

15.2 Mengesahkan keputusan penilaian;

15.3 Menentukan nilai melepasi Penilaian Tahap Kecekapan yang sesuai; dan

15.4 Menyediakan laporan dan analisis Penilaian Tahap Kecekapan yang telah dilaksanakan untuk kelulusan Lembaga Penilaian Kompetensi.

**PENGURUSAN PELAKSANAAN PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN
UNTUK SKIM PERKHIDMATAN YANG MEMPUNYAI KELAYAKAN
MASUK PENILAIAN MENENGAH RENDAH (PMR) ATAU SIJIL
RENDAH PELAJARAN (SRP) DAN KE BAWAH**

KEKERAPAN

16. Penilaian hendaklah dilakukan sekurang-kurangnya sekali setahun untuk anggota yang telah memenuhi syarat untuk menduduki PTK.

SYARAT KELAYAKAN

17. Syarat kelayakan bagi menduduki PTK adalah seperti berikut:

TK1:

- Anggota telah disahkan dalam perkhidmatan
- Diperakukan oleh ketua jabatan

TK2:

- Anggota telah berada di peringkat gaji P2
- Diperakukan oleh ketua jabatan

TK3:

- Anggota telah berada di gred yang disandang secara hakiki sekurang-kurangnya setahun
- Diperakukan oleh ketua jabatan

TK4:

- Anggota telah berada di gred yang disandang secara hakiki sekurang-kurangnya setahun
- Diperakukan oleh Ketua Jabatan

PERMOHONAN

18. Anggota yang layak hendaklah mengemukakan permohonan kepada Ketua Jabatan menggunakan borang yang sesuai yang disediakan oleh kementerian/jabatan. Contoh borang permohonan adalah seperti di **Lampiran F**. Ketua Perkhidmatan/jabatan hendaklah memastikan anggota telah memenuhi syarat kelayakan yang ditetapkan bagi menduduki Penilaian Tahap Kecekapan.

PERTANYAAN

19. Semua pertanyaan mengenai Penilaian Tahap Kecekapan bagi skim perkhidmatan dalam kategori mahir, separuh mahir dan tidak mahir yang mempunyai syarat kelayakan masuk pada peringkat PMR atau SRP dan ke bawah boleh dikemukakan kepada:

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Jabatan Perkhidmatan Awam
(Cawangan Kompetensi, Bahagian Perkhidmatan)
Aras 6 dan 7, Blok C2, Parcel C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 PUTRAJAYA

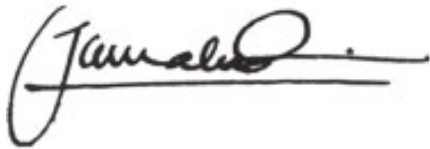
PEMAKAIAN

20. Tertakluk pemakaiannya oleh pihak berkuasa masing-masing, peruntukan Surat Pekeliling Perkhidmatan ini pada keseluruhannya dipanjangkan kepada semua Pihak Berkuasa Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan Pihak Berkuasa Tempatan.

TARIKH KUAT KUASA

21. Surat Pekeliling Perkhidmatan ini berkuatkuasa mulai dari tarikh ianya mula dikeluarkan.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



(TAN SRI JAMALUDDIN BIN HAJI AHMAD DAMANHURI)

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam,
MALAYSIA.

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA
PUTRAJAYA

Ogos 2003

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

LAMPIRAN A

SKIM PERKHIDMATAN DI BAWAH SSM YANG MEMERLUKAN KELAYAKAN MASUK PMR DAN KE BAWAH

BIL.	KLASIFIKASI	BIDANG	SKIM PERKHIDMATAN
1.	Pengangkutan (A)	Maritim	Kelasi/Jurumudi (A1, A3/A4)
		Pemaliman	Penjaga Rumah Api (A1, A14)
		Kejuruteraan Laut	Pembantu Juruenjin Laut/ Juruenjin Laut (A1, A11/A12, A18, A22)
2.	Bakat dan Seni (B)	Seni Reka	Pereka (B11, B17/B18, B21/B22, B27/B28, B31/B32, B41/B42, B43/B44, B47/B48, B51/B52, B53/B54)
		Kebudayaan (Sokongan)	Jurusolek (B11, B17/B18, B21/B22, B25/B26)
		Fotografi	Ahli Fotografi (B11, B17/B18, B21/B22, B25/B26, B27/B28, B31/B32, B37/B38)
		Kebudayaan (Induk)	Pegawai Kebudayaan (B11, B13/B14, B17/B18, B21/B22, B25/B26, B27/B28, B31/B32, B37/B38, B41/B42, B43/B44, B47/B48, B51/B52, B53/B54)
3.	Ekonomi (E)	Latihan	Pengajar Kraf (E11, E17/E18, E22)
4.	Sistem Maklumat (F, FT)	Sistem Maklumat	Operator Mesin Prosesan Data (F11, F14)
5.	Pertanian (G)	Perhutanan	Pengawas Hutan (G11, G14)
		Perhilitan/Hidupan Liar	Pembantu Hidupan Liar Rendah (G11, G14)
		Perikanan	Pengajar Rendah (G11, G14, G18)

BIL.	KLASIFIKASI	BIDANG	SKIM PERKHIDMATAN
		Haiwan (Veterinar)	Atendan Haiwan (G1, G12)
6.	Keselamatan dan Pertahanan Awam (KB, KP, KX, KR)	Bomba	Ahli Bomba (KB11, KB14, KB16)
		Pentadbiran Keselamatan	Pengawal Keselamatan (KP11, KP14)
		Penjara	Pegawai Penjara (KX11, KX14, KX18, KX22, KX24)
7.	Pentadbiran dan Sokongan (N)	Penerbitan	Penolong Operator Kamera (N11, N14)
			Pengawet (N11, N14)
			Pembantu Kamera/Pemandu (N3, N12)
		Pengurusan Domestik	Tukang Masak (N1, N4)
		Pentadbiran	Operator Wayarles (N11, N14)
			Pembantu Tadbir Rendah (N11, N14)
			Penyelia Jeti (N3, N12)
			Penghantar Notis (N3, N12)
			Bentara Parlimen (N3, N12)
			Pengawas Pemulihan (N1, N4)
			Pembantu Am Rendah (N1, N4)
			Penyelamat (N1, N12)
8.	Mahir/Separuh Mahir/Tidak Mahir (R)	Jentera Elektrik	Penjaga Jentera Elektrik (R17, R22, R24)
		Kawalan	Jaga (R1, R4)
		Kenderaan Bermotor	Pemandu/Operator Jentera Pemunggal (R3, R14, R16)
			Operator Loji (R3, R8)
			Pemandu Kenderaan Bermotor (R3, R6)

BIL.	KLASIFIKASI	BIDANG	SKIM PERKHIDMATAN
		Ketukangan	Tukang K1 (R17, R24)
			Tukang K2 (R11, R22)
			Tukang K3 (R9, R14)
		Landasan	Pemandu Enjin (KBB) (R9, R12)
		Pekerja Rendah Awam	Pekerja Rendah Awam Khas (PRAK) (R3, R6)
			Pekerja Rendah Awam (PRA) (R1, R4)
9.	Sosial (S)	Hal Ehwal Islam	Pembantu Rendah Hal Ehwal Islam (S11, S14)
10.	Perubatan dan Kesihatan (U)	Pergigian	Pembantu Pembedahan Pergigian (U11, U14)
		Perubatan	Jururawat Desa (U17, U22)
			Penolong Jururawat (U11, U14)
			Pembantu Kesihatan Awam (U11, U14)
			Atendan Kesihatan (U1, U2, U12)

LAMPIRAN B

KANDUNGAN DAN KAEDAH PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN UNTUK PERKHIDMATAN PEMANDU (GRED R3/R6)

DESKRIPSI TUGAS PEMANDU

1. Berperanan dan bertanggungjawab untuk memandu kenderaan pejabat atas tugas-tugas rasmi, menjaga dan menyelenggara kenderaan serta memastikan keselamatan kenderaan dan alat-alat kelengkapannya.

PROFIL TUGAS PEMANDU

2. Profil tugas Pemandu kenderaan pejabat adalah seperti di **Jadual B1** di bawah.

Jadual B1
Profil Tugas Pemandu

Gred	Fungsi
R3	• Memandu kenderaan pejabat untuk urusan rasmi bagi pegawai kerajaan.
R6	• Memandu kenderaan jabatan untuk urusan rasmi bagi pegawai tertinggi perkhidmatan awam gred JUSA B dan ke atas atau kenderaan/jentera yang beratnya melebihi 5000 kg.

KOMPETENSI

3. Pemandu yang cekap perlu mempunyai kompetensi berikut:
 - i. Mempunyai pengurusan diri dan masa yang baik;
 - ii. Mempunyai pengetahuan serta memahami peraturan dan undang-undang lalulintas;
 - iii. Mempunyai pengetahuan mengenai aspek-aspek keselamatan di jalanraya termasuklah keselamatan dan keselesaan penumpang serta keselamatan barangan muatan;
 - iv. Mempunyai pengetahuan mengenai tatacara pentadbiran kenderaan kerajaan;
 - v. Mempunyai pengetahuan mengenai kod etika pemandu berhemah;
 - vi. Mempunyai pengetahuan mengenai selok belok jalan-jalan utama Malaysia;
 - vii. Mempunyai pengetahuan aspek teknikal asas mengenai penjagaan dan memperbaiki kerosakan-kerosakan kecil; dan
 - viii. Mempunyai kemahiran asas komunikasi/interpersonal.

4. Selain daripada kompetensi di atas, tambahan kepada kompetensi bagi Pemandu Gred R6 adalah:
 - ix. Kemahiran asas etika sosial dan protokol;
 - x. Mempunyai keupayaan memberi nasihat dan tunjuk ajar kepada pemandu Gred R3; dan
 - xi. Mempunyai pengetahuan mengenai tatacara penyelenggaraan kenderaan jabatan.

ASPEK-ASPEK DAN KAEDAH PENILAIAN

5. Antara kaedah yang boleh dipertimbangkan dalam menilai tiga komponen kompetensi yang dinyatakan adalah seperti di **Jadual B2**.

Jadual B2
Aspek-aspek Dan Kaedah Penilaian

[illegible]

- Tanggungjawab kepada penumpang - Tingkahlaku semasa memandu - Pemandu berhemah - Elaun dan tuntutan perjalanan	
c. Selok-belok jalan-jalan utama - Nama-nama jalan utama - Pemetaan/tunjuk arah jalan - Alamat/kedudukan jabatan-jabatan kerajaan - Bangunan-bangunan utama	Ujian Lisan
d. Peraturan dan undang-undang lalulintas - Tanda/petunjuk jalanraya - Had laju jalan-jalan di Malaysia - Kaedah memotong/melintas/memintas kenderaan - Jarak memandu selamat - Peraturan lampu isyarat	Ujian bertulis Rekod saman kesalahan lalulintas

- Kesalahan lalulintas - Saman lalulintas - Keselamatan memandu	
KEMAHIRAN: a. Asas teknikal penjagaan kereta - Bahagian kenderaan yang perlu disemak (Contohnya: Brek, signal, lampu brek, wiper, tayar dan sebagainya) - Menyemak keadaan kereta di bawah jagaan pemandu berkenaan (Misalnya kebersihan, tayar ganti, peti ubat dan sebagainya) - Mengenalpasti kerosakan - Memperbaiki kerosakan kecil - Menukar alat ganti kenderaan (tayar, bateri, <i>bulb</i> lampu dan sebagainya)	Ujian praktikal /amali

NILAI-NILAI PERIBADI: a. Penampilan diri - Berpakaian kemas dan bersih - Sopan dan berbudi bahasa b. Disiplin dan pengurusan masa - Menepati waktu bertugas - Menepati waktu menunggu/ menjemput pegawai - Tidak merokok semasa memandu - Sanggup bertugas lebih masa c. Pemanduan berhemah/selamat - Tidak memandu secara merbahaya - Mematuhi had laju - Memberi keutamaan kepada pejalan kaki, penunggang basikal dan penunggang motosikal	Maklumbalas ketua jabatan/penyelia Maklumbalas ketua jabatan/penyelia Pemerhatian
---	---

- Mematuhi peraturan jalanraya seperti lampu isyarat, garisan dua selari, mengikut lorong yang betul dan sebagainya - Tidak memotong <i>queue</i> kenderaan terutamanya di <i>traffic light</i> - Memotong kenderaan lain dengan cermat - Mengambil selekoh dengan cermat - Sentiasa menggunakan lampu isyarat (signal) - Memakai tali pinggang keledar d. Komunikasi/interpersonal - Keupayaan berkomunikasi dengan jelas - Boleh memberi bimbingan dan tunjuk ajar kepada pemandu lain - Menggunakan panggilan rasmi yang betul kepada pegawai	Maklumbalas ketua jabatan /penyelia
---	---

LAMPIRAN C

KANDUNGAN DAN KAEDAH PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN UNTUK JAWATAN PEMBANTU AM RENDAH

DESKRIPSI TUGAS PEMBANTU AM RENDAH

1. Pembantu Am Rendah adalah bertanggungjawab untuk membantu melicinkan perjalanan urusan pejabat seharian dengan memastikan pergerakan fail, penghantaran serta pendaftaran surat, memo, dan lain-lain dokumen serta membuat salinan fotostat surat, memo dan dokumen sebagaimana yang diarahkan oleh ketua jabatan.

PROFIL TUGAS PEMBANTU AM RENDAH

2. Profil tugas Pembantu Am Rendah adalah seperti di **Jadual C1**.

Jadual C1
Profil Tugas Pembantu Am Rendah

GRED	FUNGSI
N1	Mengendalikan pergerakan fail, penghantaran dan merekod keluar-masuk surat, memo dan lain-lain dokumen kerajaan serta membuat salinan fotostat surat, memo, dokumen berperingkat dan dokumen kerajaan yang lain.

N4	• Mengendalikan pergerakan fail, penghantaran dan merekod keluar-masuk surat, memo dan lain-lain dokumen kerajaan serta membuat salinan fotostat surat, memo, dokumen berperingkat dan dokumen kerajaan yang lain. • Menyelia Pembantu Am Rendah N1. • Memastikan ruang pejabat sentiasa kemas dan bersih.
------------------	--

KOMPETENSI

3. Pembantu Am Rendah yang cekap perlu mempunyai kompetensi berikut:

- i. Mempunyai pengurusan diri dan masa yang baik;
- ii. Mahir dalam sistem pengurusan fail-fail biasa, sulit, rahsia dan rahsia besar;
- iii. Mahir dalam urusan menghantar, mengasingkan dan merekod keluar-masuk surat-surat rasmi kerajaan;
- iv. Mahir mengendalikan mesin-mesin pejabat di jabatan;
- v. Mempunyai pengetahuan mengenai kod etika pejawat awam; dan
- vi. Mempunyai kemahiran asas komunikasi/interpersonal.

4. Selain daripada kompetensi di atas, tambahan kepada kompetensi bagi Pembantu Am Rendah N4 adalah:

- vii. Mempunyai ciri-ciri penyeliaan bagi memberi nasihat dan tunjuk ajar kepada Pembantu Am Rendah Gred N1;
- viii. Kemahiran asas etika sosial dan protokol; dan
- ix. Memahami peraturan-peraturan berkaitan dengan pengendalian dokumen berperingkat.

ASPEK-ASPEK DAN KAEDAH PENILAIAN

5. Antara kaedah – kaedah yang boleh dipertimbangkan dalam menilai tiga komponen kompetensi yang dinyatakan adalah seperti di **Jadual C2**.

Jadual C2
Aspek-aspek Dan Kaedah Penilaian

ASPEK YANG INGIN DINILAI	KAEDAH PENILAIAN YANG DICADANGKAN
PENGETAHUAN: a. Maklumat tentang organisasi - Carta organisasi jabatan - Objektif/fungsi Jabatan - Pengurusan atasan jabatan b. Peranan dan tanggungjawab Pembantu Am Rendah - Mencatat rekod keluar-masuk fail-fail kerajaan - Membuka/menutup fail-fail kerajaan - Menghantar dan merekod keluar-masuk surat, memo dan lain-lain dokumen kerajaan - Kaedah menjilid dokumen - Membuat salinan fotostat - Menjaga kebersihan pejabat	Ujian lisan Temuduga

KEMAHIRAN: a. Urusan Sistem Fail - Tatacara pengendalian fail - Jenis/kategori fail - Urusan merekod keluar-masuk fail - Penutupan fail b. Urusan mendaftar dokumen - Urusan merekod penerimaan surat, memo dan lain-lain dokumen kerajaan mengikut garis panduan dan peraturan yang telah ditetapkan. c. Urusan menghantar dokumen - Urusan penghantaran surat, memo dan lain-lain dokumen kerajaan di dalam atau keluar pejabat. d. Penggunaan peralatan pejabat - Menguasai teknik asas pengendalian mesin-mesin pejabat.	Ujian bertulis Ujian bertulis Ujian bertulis Pemerhatian
---	--

a. Penampilan diri

- Maklumbalas Ketua
Jabatan /Penyelia**

**Maklumbalas Ketua
Jabatan /Penyelia**

Pemerhatian

d. Komunikasi/interpersonal - Keupayaan berkomunikasi dengan jelas - Boleh membimbing dan memberi tunjuk ajar kepada Pembantu Am Rendah yang lain e. Menghormati rakan sejawat dan ketua - Melayan rakan sejawat dengan baik - Menghormati arahan ketua f. Mempunyai ciri-ciri penyeliaan - Memberi bimbingan dan tunjuk ajar kepada PAR Gred N1 - Menyusun keutamaan/jadual bertugas	Maklumbalas Ketua Jabatan /Penyelia Pemerhatian Maklumbalas Ketua Jabatan /Penyelia
--	---

LAMPIRAN D
KANDUNGAN DAN KAEDAH PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN
UNTUK PERKHIDMATAN PEMBANTU TADBIR RENDAH
(OPERATOR TELEFON) GRED N11/N14

DESKRIPSI TUGAS PEMBANTU TADBIR RENDAH (OPERATOR TELEFON)

1. Berperanan dan bertanggungjawab untuk membuat panggilan telefon ke agensi luar dan menyambut panggilan masuk yang diterima bagi disambungkan kepada anggota-anggota yang berkenaan serta mentadbir peralatan PABX atau lain-lain sistem telefon dan alat-alat kelengkapannya.

PROFIL TUGAS PEMBANTU TADBIR RENDAH

4. Profil tugas Pembantu Tadbir Rendah adalah seperti di **Jadual D1**.

Jadual D1
Profil Tugas Pembantu Tadbir Rendah

Gred	Fungsi
N11	• Membuat panggilan telefon ke luar dan menyambut panggilan masuk yang diterima serta menyalur kepada pegawai-pegawai yang berkenaan.
N14	• Menyelia dan memantau tugas-tugas Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon) Gred N11 dan mentadbir peralatan PABX atau lain-lain sistem telefon disamping menjalankan tugas-tugas am operator telefon.

KOMPETENSI

5. Pembantu Tadbir Rendah yang cekap perlu mempunyai kompetensi berikut:

- xii. Mempunyai pengurusan diri dan masa yang baik;
- xiii. Mempunyai kemahiran asas komunikasi/interpersonal bagi melayan pelanggan;
- xiv. Mempunyai kefahaman dan penghayatan mengenai tatacara menjawab telefon berhemah;
- xv. Mempunyai kefahaman dan dapat mengaplikasi aspek-aspek pentadbiran yang berkaitan dengan tugas operator telefon; dan
- xvi. Mempunyai kemahiran dalam mengendalikan peralatan PABX atau lain-lain sistem telefon.

4. Selain daripada kompetensi di atas, tambahan kepada kompetensi bagi Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon) Gred N14 adalah:

- xvii. Mempunyai ciri-ciri asas penyeliaan;
- xviii. Mempunyai keupayaan memberi nasihat dan tunjuk ajar kepada Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon) Gred N11;
- xix. Berupaya mengurus rekod dan kutipan bayaran panggilan telefon persendirian; dan
- xx. Mempunyai pengetahuan aspek teknikal asas mengenai penjagaan dan memperbaiki kerosakan kecil sistem PABX atau lain-lain sistem telefon.

ASPEK-ASPEK DAN KAEDAH PENILAIAN

6. Antara kaedah – kaedah yang boleh dipertimbangkan dalam menilai tiga komponen kompetensi yang dinyatakan adalah seperti di **Jadual D2**.

Jadual D2
Aspek-aspek Dan Kaedah Penilaian

[illegible]

- Panduan-panduan yang digariskan mengenai aspek pengendalian telefon oleh PKPA tersebut
- Panduan sekiranya berlaku kerosakan peralatan

KEMAHIRAN:

d. Asas teknikal penjagaan peralatan

- Bahagian-bahagian peralatan (Papan suis, talian, *head set* dan sebagainya)
- Menyemak keadaan peralatan di bawah jagaan Operator Telefon berkenaan (berkeadaan baik, kebersihan dan sebagainya)
- Mengenalpasti kerosakan
- Memperbaiki kerosakan kecil

Ujian praktikal/amali

e. Tatacara pentadbiran telefon - Catatan/merekod panggilan keluar - Catatan/merekod panggilan persendirian - Tatacara memungut bayaran panggilan persendirian f. Tatacara pengendalian telefon berhema - Persediaan diri dan papan suis sebelum menjawab panggilan - Cara menjawab panggilan - Cara pengendalian panggilan - Cara menamatkan panggilan	Ujian Lisan Demonstrasi
NILAI-NILAI PERIBADI: g. Penampilan diri - Berpakaian kemas - Sopan dan berbudi bahasa	Maklumbalas Ketua Jabatan /Penyelia

j. Komunikasi/interpersonal - Keupayaan bercakap dengan jelas - Menggunakan panggilan yang betul kepada pegawai-pegawai berpangkat k. Menghormati rakan sejawat dan ketua - Melayan rakan sejawat dengan baik - Menghormati arahan ketua l. Ciri-ciri nilai penyeliaan - Memberi arahan, bimbingan, tunjukajar - Menyusun jadual bertugas	Maklumbalas ketua Jabatan /Penyelia Pemerhatian Maklumbalas Ketua Jabatan /Penyelia
--	---

KAEDAH PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN

I. Pembahagian Markah

a) Penilaian Pengetahuan dan nilai-nilai peribadi: 50%

(i) Nilai-nilai peribadi : 30%

(ii) Pengetahuan : 20%

b) Kemahiran: 50%

II. Pegawai Penilai

a) Pegawai penilai yang dilantik

b) Ketua unit/penyelia

c) Ketua bahagian

Contoh

BORANG PENILAIAN : NILAI-NILAI PERIBADI (30%)
JAWATAN : Pemandu

Nama Pegawai/Penyelia : **Nama Calon :**

Jawatan : **Bahagian** :

Tandatangan :

Tarikh :

[illegible]

BIL.	PERKARA YANG DINILAI	MARKAH PENILAIAN									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.	Ciri-ciri Penyeliaan										
7.	Lain-lain : Saman Trafik										
	JUMLAH										

Peratus Markah : /30

Skala Pemarkahan:

Sila tandakan (✓) pada kotak yang berkenaan

1-2 sangat Tidak Memuaskan
3-4 Tidak Memuaskan
5-6 Memuaskan
7-8 Baik
9-10 Cemerlang

* Skala Pemarkahan untuk Bil 7:
Jumlah saman: 5 kebawah – 3-4 Tidak Memuaskan
5 keatas - 1-2 Sangat Tidak Memuaskan

Contoh

BORANG PENILAIAN : PENGETAHUAN (20%)
JAWATAN : Pemandu

Nama Pegawai/Penyelia : **Nama Calon :**

Jawatan : **Bahagian :**

Tandatangan :

Tarikh :

BIL.	PERKARA YANG DINILAI	MARKAH PENILAIAN									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Maklumat organisasi										
2.	Peranan dan tanggungjawab										
3.	Selok belok jalan-jalan utama										
4.	Peraturan dan undang-undang lalulintas										
5.	Lain-lain:										
	JUMLAH										

Peratus Markah : /20

Skala Pemarkahan:

Sila tandakan (✓) pada kotak yang berkenaan

- 1-2 Sangat Tidak Memuaskan
- 3-4 Tidak Memuaskan
- 5-6 Memuaskan
- 7-8 Baik
- 9-10 Cemerlang

Contoh

BORANG PENILAIAN : KEMAHIRAN (50%)
JAWATAN : PEMANDU

Nama Pegawai/Penyelia : **Nama Calon :**

Jawatan : **Bahagian :**

Tandatangan :

Tarikh :

BIL.	PERKARA YANG DINILAI	MARKAH PENILAIAN									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Aspek teknikal penjagaan kereta										
2.	Tatacara pentadbiran kenderaan kerajaan										
3.	Aspek keselamatan jalanraya										
4.	Lain-lain:										
	JUMLAH										

Peratus Markah : /50

Skala Pemarkahan:

Sila tandakan (✓) pada kotak yang berkenaan

- 1-2 Sangat Tidak Memuaskan
- 3-4 Tidak Memuaskan
- 5-6 Memuaskan
- 7-8 Baik
- 9-10 Cemerlang



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

**PERMOHONAN MENGIKUTI PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN UNTUK SKIM
PERKHIDMATAN YANG MEMPUNYAI KELAYAKAN MASUK PENILAIAN
MENENGAH RENDAH (PMR) ATAU
SIJIL RENDAH PELAJARAN (SRP) DAN KE BAWAH**

ARAHAN:

1. Lengkapkan borang dengan jelas, sila rujuk panduan kod di mana berkaitan.
2. Perlu diisi dalam **DUA (2) salinan**.

A. BUTIR-BUTIR DIRI

1. Nama Penuh	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																																																											
2. No K/P (Baru)	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																				-	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table>				-	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																																	
3. No K/P (Lama)	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																				4. Tarikh Lahir																																							
										<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table>				<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table>				<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table>				(Hari)		(Bulan)		(Tahun)																																		
5. Jantina	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td></tr></table>		L - Lelaki										P - Perempuan																																															
6. Telefon	(a) Pejabat										:											(b) Rumah/Bimbit										:																												
7. No. Fax											:											8. E-Mail										:																												

B. BUTIR-BUTIR PERKHIDMATAN

9. Klasifikasi Perkhidmatan	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td></tr></table>		(rujuk panduan kod)										14. Tarikh Kenaikan Pangkat ke Gred Sekarang																
										<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table>				<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table>				<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>						(Hari)		(Bulan)		(Tahun)	
10. Skim Perkhidmatan:											15. Kementerian:																		
11. Gred Jawatan:	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>														16. Jabatan :														
12. Tanggagaji:	P	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td></tr></table>		T	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table>			17. Alamat Tempat Bertugas:																					
13. Tarikh Lantikan ke Perkhidmatan Sekarang:																													
<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table>				<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table>				<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>						(Hari)		(Bulan)		(Tahun)											

C. BUTIR-BUTIR PTK YANG DIPONON

18. Tahap Kecekapan :														
TK1	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td></tr></table>		TK2	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td></tr></table>		TK3	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td></tr></table>		TK4	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td></tr></table>				

D. PENGAKUAN PEMOHON	
19.	Saya mengaku bahawa semua keterangan di atas adalah benar. Tarikh: _____ Tandatangan Pemohon: _____
E. PERAKUAN KETUA JABATAN (* Potong yang tidak berkaitan	
20.	(a) SOKONGAN: Disokong / Tidak Disokong* (b) TINDAKAN TATATERTIB: Ada (Nyatakan tahun _____)/ Tiada* (c) Saya mengesahkan bahawa semua kenyataan yang diberikan oleh _____ _____ (Nama dan No. K/P) _____ adalah benar. Tarikh: _____ _____ (Tandatangan Ketua Jabatan) Nama: _____ Jawatan: _____ Cop Rasmi Jabatan: _____
F. KEGUNAAN URUSETIA	
21. Program PTK	
22. Peringkat TK	
23. Tarikh Permohonan	
24. Pertimbangan	Diluluskan Tidak sesuai
PANDUAN KOD	
9. Klasifikasi Perkhidmatan A B E F, FT G KB, KP, KX, KR N R S V Pengangkutan Bakat dan seni Ekonomi Pentadbiran dan Sokongan Pertanian Keselamatan dan Pertahanan Awam Pentadbir Dan Sokongan Mahir/Separuh Mahir/Tidak Mahir Sosial Perubatan dan Kesihatan	11. Gred Jawatan Contoh: M44 R3 R 3