

**SUKATAN PENILAIAN
PUSAT PENILAIAN KOMPETENSI (PPK) TAHAP KECEKAPAN 4
PEMBANTU TADBIR (PERKERANIAN/OPERASI) GRED N26**

1. MATLAMAT

Menilai kompetensi pegawai dari aspek analisis dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan gred jawatan yang disandang.

2. TUJUAN

Menguji kebolehan dan kecekapan pegawai sebagai salah satu syarat Anjakan Gaji dan / atau bagi dipertimbangkan ke gred gaji yang lebih tinggi.

3. PEGAWAI YANG LAYAK

3.1 Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) Gred N26 yang menyandang jawatan secara hakiki; atau

3.2 Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) Gred N22 yang telah lulus PTK pada TK3 dan yang memangku / dipinjamkan / tukar sementara di gred yang lebih tinggi.

4. KOMPETENSI PERKHIDMATAN

Kompetensi perkhidmatan ialah keperluan kemahiran untuk melaksanakan tugas bagi sesuatu gred jawatan. Kompetensi perkhidmatan Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) Gred N26 adalah seperti berikut:

4.1 Berkemahiran dan berkebolehan dalam:

- i. membantu pentadbiran pejabat;
- ii. urusan perkhidmatan;
- iii. pengurusan rekod dan maklumat;
- iv. menyelia personel;
- v. berkomunikasi / kemahiran interpersonal;
- vi. pentadbiran kewangan;

- vii. memberi khidmat nasihat dan bimbingan;
- viii. protokol dan etiket sosial;
- ix. aplikasi ICT;
- x. perhubungan pelanggan; dan
- xi. pengurusan kualiti.

4.2 Mempunyai nilai dan etika yang utuh; dan

4.3 Mempunyai keterampilan diri.

5. JENIS KOMPETENSI

Jenis Kompetensi terbahagi kepada dua (2) iaitu Komponen Generik dan Komponen Fungsional.

5.1 Komponen Generik

5.1.1 Nilai dan Etika Perkhidmatan Awam

- Konsep dan Falsafah.
- Keutuhan dan Pemantapan Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam Malaysia.
- Huraian dan Penjelasan Nilai dan Etika.

5.1.2 Akauntabiliti dan Integriti

- Konsep Akauntabiliti dan Integriti.
- Faktor-faktor yang Menjejaskan Integriti.
- Gerakan Pemantapan Keutuhan.

5.1.3 Komunikasi dan Kemahiran Interpersonal

- Kepentingan Komunikasi.
- Fungsi Komunikasi.
- Bentuk / Jenis Komunikasi.
- Kaedah Berkomunikasi.
- Kemahiran Interpersonal.

5.1.4 Perhubungan Pelanggan

- Konsep Pelanggan.
- Kaedah Melayan Pelanggan (Kaunter dan Telefon).
- Kemudahan Perkhidmatan Pelanggan.

5.1.5 Pengurusan Kualiti

- Pengenalan.
- Konsep kualiti.
- Usaha-usaha meningkatkan kualiti (TQM, MS ISO 9000, Petunjuk Prestasi (KPI), *Balance Score Card* (BSC), KMK, *Benchmarking*, Piagam Pelanggan, Manual Prosedur Kerja (MPK) dan Fail Meja (FM).

5.1.6 Pemahaman Dasar-dasar Kerajaan

- Pemahaman dan Dasar-dasar Utama Negara.

5.1.7 Protokol dan Etiket Sosial

- Amalan-amalan Protokol dan Etiket.
- Pengendalian Majlis.
- Tatasusila dan Perbualan Sosial.

5.2 Komponen Fungsional

5.2.1 Pengurusan Rekod dan Maklumat

- Surat, Fail dan Rekod.
- Kawalan Keselamatan Fizikal, Dokumen dan Peribadi.

5.2.2 Penyeliaan Personel

- Peranan dan Tanggungjawab Penyelia.
- Fungsi Penyelia.
- Kemahiran Penyeliaan.

5.2.3 Peraturan Perkhidmatan

- Perintah-perintah Am.
- Tatakelakuan dan Tatatertib Pegawai Awam.
- Pekeliling-pekelling Perkhidmatan.

5.2.4 Pentadbiran Pejabat

- Konsep dan Fungsi Pejabat.
- Struktur Organisasi.
- Prinsip Organisasi.
- Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Organisasi.

5.2.5 Penyeliaan Berkesan

- Istilah Organisasi.
- Konsep Pengurusan.
- Penyelia dan Tugas Penyelia dalam Sesebuah Organisasi.
- Peranan Penyelia.
- Kemahiran Penyelia.
- Hubungan Penyelia.
- Ciri-ciri Penyelia Cemerlang.

5.2.6 Kewangan

- Sistem Belanjawan Negara.
- Terimaan.
- Bayaran.
- Pengurusan Akaun Deposit / Amanah.
- Penyenggaraan Akaun Panjar.
- Pengurusan Kehilangan dan Hapus Kira.

6. AKTIVITI PENILAIAN

6.1 Komponen Generik

6.1.1 Penilaian Bertulis (50%)

- Soalan berbentuk esei.
- Perlu menjawab sebanyak dua (2) soalan daripada lima (5) soalan.
- Tempoh penilaian selama dua (2) jam.

6.1.2 Penilaian Dalam Kumpulan

i. Perbincangan Kes (25%)

- Bilangan ahli terdiri daripada lima (5) hingga 10 orang.
- Tempoh penilaian perbincangan kumpulan adalah 60 minit.
- Penilaian dibuat secara individu dalam menyelesaikan isu atau sesuatu kes dalam kumpulan.

ii. Temu duga Berkumpulan (25%)

- Bilangan ahli terdiri daripada dua (2) hingga lima (5) orang.
- Tempoh temu duga adalah antara 45 hingga 60 minit.
- Penilaian dibuat secara individu.

6.2 Komponen Fungsional

6.2.1 Penilaian Bertulis (50%)

- Soalan berbentuk esei.
- Perlu menjawab sebanyak tiga (3) soalan daripada enam (6) soalan.
- Tempoh penilaian selama dua (2) jam.

6.2.2 Penilaian Dalam Kumpulan

i. Perbincangan Kes (25%)

- Bilangan ahli terdiri daripada lima (5) hingga 10 orang.
- Tempoh penilaian perbincangan kumpulan adalah 60 minit.
- Penilaian dibuat secara individu dalam menyelesaikan isu atau sesuatu kes dalam kumpulan.
- Soalan perbincangan kes adalah dari kompetensi kewangan.

ii. Penilaian Pengurusan Kerja (25%)

- Persembahan individu.
- Berasaskan deskripsi tugas dan profil gred jawatan.
- Tempoh penilaian (pembentangan dan soal jawab) adalah selama 15 hingga 20 minit.
- Pembuktian hasil kerja berdasarkan kepada Sasaran Kerja Tahunan (SKT) dan pengesahan penyelia.

7. TEMPOH PENILAIAN

Komponen Generik dan Komponen Fungsional : Dua (2) hari.

8. TAHAP KESUKARAN PENILAIAN

Analisis.

9. PENETAPAN KEPUTUSAN

Penentuan keputusan komponen generik dan fungsional ialah mengikut gred seperti di Jadual 1. Penentuan tahap keputusan PTK ialah mengikut Aras berdasarkan kombinasi pencapaian komponen generik dan fungsional seperti di Jadual 2.

Jadual 1: Gred Keputusan Komponen Penilaian Tahap Kecekapan

| Gred Keputusan | Penjelasan |
|-----------------------|-------------------|
| A | Cemerlang |
| B | Baik |
| C | Memuaskan |
| D | Sederhana |

Jadual 2: Tahap Keputusan Penilaian Tahap Kecekapan

| Tahap Keputusan | Penjelasan |
|------------------------|--|
| Aras IV | Lulus / Melempi Tahap Kompetensi Pada Aras Kecemerlangan |
| Aras III | Lulus / Melempi Tahap Kompetensi |
| Aras II | Lulus Bersyarat |
| Aras I | Tidak Melempi Tahap Kompetensi |

Bagi calon di para 3.2, keputusan PTK yang boleh dipertimbangkan adalah tidak lebih daripada Aras III.

10. PENILAI / PEMERIKSA

Dilantik oleh Pengerusi Panel PTK, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia.

11. PERMOHONAN

Dikemukakan kepada Urus setia PTK, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia.

12. PUSAT PENILAIAN

Ditetapkan oleh Urus setia PTK, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia.

13. TARIKH AKHIR PERMOHONAN

Enam (6) minggu sebelum tarikh penilaian.

14. SENARAI BAHAN RUJUKAN

14.1 Protokol dan Etiket

- i. Protokol dan Etiket dalam Pengurusan dan Menghadiri Majlis(1999). Mokhtar Mohd. Tohar, Kuala Lumpur: INTAN.
- ii. Protokol dan Etiket (1999). Mokhtar Mohd. Tohar – INTAN.
- iii. Protokol dan Etiket Sosial (2000). Kuala Lumpur: INTAN.

14.2 Komunikasi

- i. Kursus Komunikasi Organisasi (2002). Narimah Ismail. Kuala Lumpur: PTS.
- ii. Komunikasi Berkesan: Perhubungan Interpersonal - Maimunah Osman. Kuala Lumpur, PTS.
- iii. Interpersonal Skills - Coroselli, Thomas Learning, London.
- iv. Interpersonal Skills: Developing Successful Communication (1994). Asrrid French, Petaling Jaya, Pelandok.
- v. Kemahiran Berkomunikasi (1993). Bert Decker, Kuala Lumpur Pelangi.
- vi. Panduan Komunikasi dan Pengurusan Cemerlang (1998). Aziz Saleh Shah Alam: Fajar Bakti.
- vii. Komunikasi Di Tempat Kerja (2002). Abdullah Hassan, Ainon Mohd Kuala Lumpur: PTS Dist.

14.3 Nilai dan Etika

- i. Pengurusan Khidmat Pelanggan (2000). Rahmat Ismail. Kuala Lumpur: Utusan.
- ii. Customer services: a practical approach 3rd.ed(2003). Elaine K.Harris. Pearson.
- iii. Citra Karya(1994). INTAN KUALA LUMPUR.
- iv. Nilai Dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam - INTAN, Mohd Tab bin Salleh, Zakaria bin Ahmad,Syed Zulfilda bin Syed Md Nor.
- v. Penerapan Nilai dan Budaya Kerja Cemerlang Dalam Pentadbiran Awam Malaysia (1993). Ahmad Sarji. Kuala Lumpur:INTAN.

14.4 Pengurusan Organisasi

- i. Pengurusan Sumber Manusia - Jaafar Mohamad.
- ii. Asas Pengurusan Sumber Manusia (2000). Mohamad Yazam Sharif. Kuala Lumpur: Utusan.
- iii. Pengurusan Sumber Manusia (2002). Norazizi Abdullah. Petaling Jaya Prentice Hall.
- iv. Pengurusan Sumber Manusia - Siri Pengurusan Fajar Bakti (1994). Maimunah Aminuddin, Penerbit Fajar Bakti Sdn.Bhd.
- v. Pengurusan Sumber Dalam Organisasi Awam Dan Swasta - Siri Pengurusan dan Pentadbiran Utusan, Dr. Ahmad Atory Hussin Kuala Lumpur (1996), Utusan Publications (1996).
- vi. Dasar Pengurusan Sumber Manusia (2001). Putrajaya: JPA.
- vii. Pengurusan Sumber Manusia (2000). Raymond A.Noel, John.R.Hollenbeck, Barry Gerhart, Patrick M.Wright, Maimunah Aminuddin, Fauziah Nordin, McGraw Hill.
- viii. Pengurusan Terkini (2001). Wan Azmi Ramli Kuala Lumpur, Golden Book Centre.
- ix. Kelakuan Organisasi 3rd.ed (1999). Jaafar Muhammad. Kuala Lumpur: Leed Pub.
- x. Gelagat Organisasi: Teori, Isu dan Aplikasi (2003). Ab.Aziz Yusof, Petaling Jaya: Prentice Hall.

- xi. Perlakuan Organisasi (1998). Zainal Ariffin Ahmad, Siri Pengurusan Fajar Bakti.
- xii. Pengurusan Organisasi (1994). Ahmad Atory Hussein, Kuala Lumpur, Utusan.
- xiii. Rekabentuk dan Pengurusan Latihan Konsep Dan Amalan (1996). Ibrahim Bin Mamat, Dewan Bahasa dan Pustaka Kuala Lumpur.

14.5 Kualiti

- i. Perkhidmatan Awam Berkualiti (1991). Ahmad Sarji-INTAN.
- ii. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (2004). Petaling Jaya International Law Book Service.
- iii. Pengurusan Berkualiti Dalam Perkhidmatan (1991). Zakaria Ahmad, INTAN Kuala Lumpur.
- iv. PKPA Bil. 3/91, Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam.
- v. PKPA Bil. 4/91, Garis Panduan Mengenai Strategi-strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam.
- vi. PKPA Bil. 6/91, Panduan mengenai Peningkatan Produktiviti Dalam Perkhidmatan Awam.
- vii. PKPA Bil. 7/91, Panduan Mengenai Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK).

14.6 Kewangan

- i. Arahan Perbendaharaan.
- ii. Akta Acara Kewangan.
- iii. Pekeliling Perbendaharaan.
- iv. Surat Pekeliling Perbendaharaan.

14.7 Kaunseling

- i. Kaunseling Organisasi – Satu Pengenalan - K.L:JPA, (1998).
- ii. Kaunseling Organisasi – Modul 2 - K.L:JPA,(2003).
- iii. Kaunseling Organisasi – Modul 3 - K.L:JPA,(2003).
- iv. Kemahiran Asas Kaunseling - Abd.Ghani Sulaiman, Tanjung Malim UPSI (2003).

- v. Kemahiran Mendengar Dalam Kaunseling - Abd.Malek Md.Zin, Tanjung Malim:UPSI (2003).

14.8 Sistem Pentadbiran Awam

- i. Malaysian Bureaucracy (2003). Tan Sri Dr. Abdullah Sanusi Petaling Jaya Prentice Hall.
- ii. Malaysia Kita (2003). Abdullah Sanusi Ahmad Kuala Lumpur – INTAN.
- iii. Public Sector Administration & Management: Politics, Government, Bureaucracy and Ethics (1997) - George Okaonu Tasie. Petaling Jaya; Pelanduk Pub.

14.9 Penyeliaan

- i. Penyeliaan Berkesan (2001). Chek Mat Kuala Lumpur: Utusan.
- ii. Effective Supervision: A guidebook for Supervisors, Team Leaders and Work Coaches - David L.Goetsch.

14.10 Perkhidmatan Pelanggan

- i. Pengurusan Khidmat Pelanggan - Rahmat Ismail, Kuala Lumpur: Utusan.
- ii. Customer Services. A practical approach 3rd ed (2003) - Elaine K.Harris. Pearson.
- iii. PKPA Bil. 4/91, Garis Panduan Mengenai Strategi-strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam.
- iv. PKPA Bil. 1/92, Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) bagi Perkhidmatan Awam.
- v. PKPA Bil. 1/08, Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan.
- vi. PKPA Bil. 1/09, Penambahbaikan Proses Pengurusan Pengaduan Awam.

14.11 Perkhidmatan

- i. Perintah- perintah Am.
- ii. Peraturan Tatatertib, Tatakelakuan Penjawat Awam (1993).
- iii. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) (Pindaan) (1995)
- iv. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) (Pindaan) (1996).
- v. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) (Pindaan) (2000).
- vi. Akta Arkib Negara 2003.
- vii. Pekeliling dan Surat Pekeliling Perkhidmatan yang berkuat kuasa.