

**SUKATAN PENILAIAN
PUSAT PENILAIAN KOMPETENSI (PPK) TAHAP KECEKAPAN 2
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N17**

1. MATLAMAT

Menilai kompetensi pegawai dari aspek kefahaman dan aplikasi 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

Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 yang berada di tangga gaji P2 atau P3.

4. KOMPETENSI PERKHIDMATAN

Kompetensi perkhidmatan ialah keperluan kemahiran untuk melaksanakan tugas bagi sesuatu gred jawatan. Kompetensi perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 adalah seperti berikut:

4.1 Berkebolehan dan berpengetahuan dalam:

- i. perkhidmatan pelanggan;
- ii. pengurusan emosi;
- iii. pengendalian komputer, peralatan telefon dan seumpamanya;
- iv. berkomunikasi dan kemahiran interpersonal; dan
- v. melaksanakan tugas dalam bidang pengkhususan.

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 dalam Perkhidmatan Awam

- Keutuhan dan Pemantapan Nilai dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam Malaysia.
- Integriti dan Akauntabiliti.

5.1.2 Aspek-aspek Pentadbiran

- Pengurusan Mesyuarat dan Urusan Jawatankuasa-jawatankuasa Kerajaan.
- Strategi-strategi Peningkatan Kualiti dalam Perkhidmatan Awam.
- Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK).
- Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja.
- Pemberian Anugerah Perkhidmatan Cemerlang Anggota Perkhidmatan Awam.
- Penggunaan Internet dan Mel Elektronik.

5.1.3 Pentadbiran dan Pengurusan Pejabat

i. Aspek-aspek Keselamatan

- Ancaman Kepada Keselamatan dan Tanggungjawab Pegawai.
- Keselamatan Fizikal.
- Keselamatan Dokumen.
- Keselamatan Peribadi.

ii. Panduan Pengurusan Pejabat

- Pengurusan Am Pejabat.

- Pentadbiran Sumber Manusia.
- Keperibadian dan Keterampilan.
- Pengurusan Perhubungan Pelanggan.
- Sistem Penyampaian Perkhidmatan.
- Urusan Surat Kerajaan.
- Pengurusan Fail.
- Penyelenggaraan, Pemeliharaan dan Pelupusan Rekod Awam.
- Pengurusan Komunikasi dan Teknologi Maklumat.
- Inventori dan Bekalan Pejabat Pengurusan Majlis.
- Etiket Menghadiri Majlis.

iii. **Kewangan**

- Terimaan dan Bayaran.
- Pengurusan Rekod dan Inventori.

5.1.4 Perkhidmatan

- Lantikan, Kenaikan Pangkat dan Penamatan Perkhidmatan.
- Elaun-elaun dalam Perkhidmatan.
- Cuti.
- Rumah dan Bangunan Pejabat.
- Perubatan.
- Waktu Bekerja dan Lebih Masa.
- Kelakuan dan Tatatertib.

5.1.5 Asas-asas Teknologi Maklumat

- Microsoft Word.
- Microsoft Excel.

5.2 Komponen Fungsional

5.2.1 Pengurusan Perhubungan Pelanggan

- Pengurusan Pelanggan.
- Pengurusan Pengaduan Awam.

5.2.2 Komunikasi

- Komunikasi Interpersonal.
- Komunikasi Organisasi.

5.2.3 Pengurusan Emosi

- Pengurusan Kendiri : Hubungan Antara Stress, Konflik dan Kemarahan.
- Menangani Emosi dan Situasi Mencabar di Kaunter.

5.2.4 Keterampilan Diri / Kecemerlangan Diri

- Protokol dan Etiket.
- Penyambut Tetamu.
- Peraturan Berpakaian.

6. AKTIVITI PENILAIAN

6.2 Komponen Generik

6.1.1 Penilaian Pemahaman (100%)

- Soalan berbentuk aneka pilihan sebanyak 40 soalan.
- Tempoh penilaian adalah selama 60 minit.

6.2 Komponen Fungsional

6.2.1 Penilaian Pemahaman (50%)

- Soalan berbentuk aneka pilihan sebanyak 40 soalan.
- Tempoh penilaian adalah selama 60 minit.

6.2.2 Penilaian Dalam Kumpulan

i. Perbincangan Kes (20%)

- 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 (20%)

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

6.2.3 Penilaian Personaliti

i. Penilaian Personaliti (10%)

Penilaian personaliti dilaksanakan bertujuan untuk menilai perkara seperti berikut:

- penampilan diri.
- tatakelakuan.
- potensi kepimpinan
- kematangan komunikasi
- kematangan idea
- penggerak kumpulan
- keyakinan diri.

7. TEMPOH PENILAIAN

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

8. TAHAP KESUKARAN

Kefahaman dan Aplikasi.

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 / Melepassi Tahap Kompetensi Pada Aras Kecemerlangan
Aras III	Lulus / Melepassi Tahap Kompetensi
Aras II	Lulus Bersyarat
Aras I	Tidak Melepassi Tahap Kompetensi

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 peperiksaan.

14. SENARAI BAHAN RUJUKAN

14.1 KOMPONEN GENERIK

- i. Tonggak Dua Belas – INTAN.
- ii. Citra Karya (Falsafah, Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam) – INTAN.
- iii. Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam – INTAN.
- iv. Pelan Integriti Nasional.
- v. PKPA Bil. 2/91, Panduan Pengurusan Mesyuarat dan Urusan Jawatankuasa – jawatankuasa Kerajaan.
- vi. PKPA Bil. 4/91, Garis Panduan Mengenai Strategi-strategi Peningkatan Kualiti dalam Perkhidmatan Awam.
- vii. PKPA Bil. 7/91, Panduan Mengenai Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK).
- viii. PKPA Bil. 8/91, Panduan Mengenai Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja.
- ix. PKPA Bil. 1/03, Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan.
- x. PKPA Bil. 2/02, Garis Panduan Mengenai Pemberian Anugerah Perkhidmatan Cemerlang Anggota Perkhidmatan Awam.
- xi. Perintah Am Bab B, C, E, F dan G.
- xii. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 (P.U(A) 395).

- xiii. Peraturan-peraturan Lembaga Tatatertib Pegawai Awam Tahun 1993 (P.U(A) 396).
- xiv. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Pelantikan, Kenaikan Pangkat dan Penamatan Perkhidmatan) Tahun 2005.
- xv. Arahan Keselamatan.
- xvi. Arahan Perbendaharaan.
- xvii. Pekeliling dan Surat Pekeliling Perkhidmatan yang berkuat kuasa.

14.2 KOMPONEN FUNGSIONAL

- i. PKPA Bil. 1/08, Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- ii. PKPA Bil. 1/09, Penambahbaikan Proses Pengurusan Pengaduan Awam.
- iii. Komunikasi Berkesan, Perhubungan Interpersonal – Maimunah Osman, INTAN.
- iv. Kursus Komunikasi Organisasi - Dr. Narimah Ismail, PTS Publication.
- v. Pengurusan Stress, INTAN.
- vi. Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam, INTAN.
- vii. Protokol dan Etiket dalam Pengurusan dan Menghadiri Majlis – INTAN.
- viii. Pekeliling dan Surat Pekeliling Perkhidmatan yang berkuat kuasa.