

SUKATAN PUSAT PENILAIAN KHAS (PPKhas) PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N17

1. MATLAMAT

Menilai kompetensi pegawai dari aspek pengetahuan dan kefahaman dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan gred jawatan yang disandang.

2. TUJUAN

Menguji kebolehan dan kecekapan pegawai sebagai syarat bagi dipertimbangkan kenaikan pangkat ke gred yang lebih tinggi.

3. PEGAWAI YANG LAYAK

3.1 Pegawai yang masih belum lulus PTK yang ditetapkan di gred lantikan dan akan bersara wajib dalam tempoh 2 tahun serta telah memenuhi syarat berkhidmat 15 tahun dalam skim perkhidmatan berkenaan.

3.2 Pegawai yang masih belum lulus PTK yang ditetapkan di gred lantikan yang dapat menggenapkan tempoh berkhidmat 15 tahun dalam skim perkhidmatan semasa pada tarikh persaraan wajib, juga boleh dipertimbangkan.

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 Inovatif dan Kreatif (KIK).
- 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 Stres, 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

6.1 Komponen Generik

6.1.1 Perbincangan Kes (100%)

- Penilaian dibuat ke atas tahap pengetahuan individu dan kumpulan dalam membincangkan isu atau kes.
- Tempoh perbincangan kes dilakukan selama 60 minit.
- Setiap kumpulan terdiri daripada 5 hingga 10 orang calon.

6.2 Komponen Fungsional

6.2.1 Pembentangan Hasil Kerja (100%)

- Pembentangan hasil kerja secara individu berdasarkan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) pegawai.
- Dua (2) salinan SKT perlu disahkan oleh penyelia terlebih dahulu dan diserahkan kepada panel penilai pada hari penilaian.
- Tempoh masa pembentangan 10 hingga 15 minit.
- Sesi soal jawab lima (5) hingga 10 minit.
- Pembentangan secara lisan dalam Bahasa Melayu.
- Persembahan adalah mengikut kreativiti calon.

7. TEMPOH PENILAIAN

Komponen Generik dan Komponen Fungsional : Satu (1) hari

8. TAHAP KESUKARAN

Pengetahuan dan Kefahaman.

9. PENETAPAN KEPUTUSAN

Keputusan Pusat Penilaian Khas yang boleh dipertimbangkan adalah tidak lebih daripada **Aras III**.

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
B	Baik
C	Memuaskan
D	Sederhana

Jadual 2: Tahap Keputusan Penilaian Tahap Kecekapan

Tahap Keputusan	Penjelasan
Aras III	Lulus / Melepassi Tahap Kompetensi
Aras II	Lulus Bersyarat
Aras I	Tidak Melepassi Tahap Kompetensi

10. PENILAI

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. 8/91, Panduan Mengenai Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja.
- viii. PKPA Bil. 1/03, Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan.
- ix. PKPA Bil. 2/02, Garis Panduan Mengenai Pemberian Anugerah Perkhidmatan Cemerlang Anggota Perkhidmatan Awam.
- x. Panduan Mengenai Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) – 1 November 2009.
- xi. Perintah Am Bab B, C, E, F dan G.
- xii. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993.
- xiii. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Pelantikan, Kenaikan Pangkat dan Penamatan Perkhidmatan) Tahun 2005.
- xiv. Arahan Keselamatan.
- xv. Arahan Perbendaharaan.
- xvi. 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 Stres, 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.