

**SUKATAN PENILAIAN
PUSAT PENILAIAN KOMPETENSI (PPK) TAHAP KECEKAPAN 4 BAGI
SETIAUSAHA PEJABAT GRED N36**

1. MATLAMAT

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

2. TUJUAN

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

3. PEGAWAI YANG LAYAK

3.1 Setiausaha Pejabat Gred N36 yang menyandang jawatan secara hakiki;

3.2 Setiausaha Pejabat Gred N32 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 Setiausaha Pejabat Gred N36 adalah seperti berikut:

4.1 Kompetensi Jawatan

Mempunyai kemahiran dan pengetahuan seperti berikut:

- a) kemahiran teknologi maklumat dan komunikasi (ICT);
- b) kemahiran menggunakan peralatan pejabat;

- c) kemahiran komunikasi pelbagai bahasa terutama Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris;
- d) kemahiran menggunakan sistem rintas, trengkas (dwibahasa);
- e) kemahiran interpersonal; dan
- f) pengetahuan asas pengurusan sumber manusia, kewangan dan khidmat pengurusan.

4.2 Kompetensi Diri

4.2.1 Ciri-ciri diri yang bersesuaian dengan jawatan:

- a) berperwatakan mesra pelanggan:
 - i. ceria
 - ii. peramah
 - iii. berbudi bahasa
 - iv. menghormati tetamu/pelanggan dalaman dan luaran
- b) integriti dan akauntabiliti;
- c) nilai-nilai murni;
- d) cekal;
- e) semangat kerja berpasukan; dan
- f) bekerja dengan penyeliaan minimum.

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 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 Penyeliaan Berkesan

- Istilah organisasi
- Konsep pengurusan

5.1.5 Perkhidmatan

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

5.1.6 Aspek Kewangan

- Bayaran
- Pengurusan rekod dan inventori
- Pengurusan anggaran bajet dan pengurusan perolehan

5.1.7 Dasar dan Isu-isu Semasa Yang Mempunyai Kepentingan Kepada Perkhidmatan Awam dan Negara

5.2 Komponen Fungsional

5.2.1 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

5.2.2 Pengurusan Diari / Janji Temu

5.2.3 Protokol dan Etiket Sosial

- Amalan-amalan protokol dan etiket
- Pengendalian majlis
- Tatasusila dan perbualan sosial

5.2.4 Perhubungan Pelanggan

- Konsep pelanggan
- Kaedah melayan pelanggan (kaunter dan telefon)
- Kemudahan perkhidmatan pelanggan

5.2.5 Aspek Teknologi Maklumat

- Pemprosesan Perkataan (cth: Microsoft Word / Writer)
- Lembaran Kerja (cth: Microsoft Excel / CALC)
- Persembahan (cth: Microsoft PowerPoint / Impress)
- Kerajaan Elektronik

6. AKTIVITI PENILAIAN

6.1 Komponen Generik

6.1.1 Penilaian Bertulis (50%)

- berbentuk soalan esei.
- perlu menjawab sebanyak 2 daripada 5 soalan.
- tempoh penilaian selama 1 jam 30 minit.

6.1.2 Penilaian Dalam Kumpulan

i. Perbincangan Kes (25%)

- bilangan ahli terdiri daripada 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 aspek peningkatan profesionalisme.

ii. Simulasi Coaching dan Mentoring (25%)

- tempoh simulasi adalah antara 15 hingga 20 minit.
- penilaian dibuat secara individu.

6.2 Komponen Fungsional

6.2.1 Penilaian Bertulis (50%)

- berbentuk soalan esei.
- perlu menjawab sebanyak 3 daripada 6 soalan;
 - 1 soalan dari Seksyen A;
 - 1 soalan dari Seksyen B; dan
 - 1 soalan dari mana-mana bahagian.
- tempoh penilaian selama 1 jam 30 minit.

6.2.2 Penilaian Dalam Kumpulan

i. Perbincangan Kes (25%)

- bilangan ahli terdiri daripada 5 hingga 10 orang.
- tempoh penilaian perbincangan kumpulan adalah 60 minit.
- penilaian dibuat secara individu dalam menyelesaikan isu atau sesuatu kes dalam kumpulan.
- perbincangan dijalankan dalam Bahasa Inggeris.

ii. Aplikasi Teknologi Maklumat (25%)

- menyusun atur kalendar aktiviti jadual ketua.
- tempoh penilaian 15 hingga 20 minit.
- penilaian dibuat secara individu.

7. TEMPOH PENILAIAN

Komponen Generik dan Komponen Fungsional: 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 PPK ialah mengikut Aras berdasarkan kombinasi pencapaian komponen generik dan fungsional seperti di Jadual 2.

Bagi calon di para 3.2, keputusan tertinggi PTK adalah pada Aras III.

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

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 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. 7/91, Panduan Mengenai Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK)
- vii. PKPA Bil. 8/91, Panduan Mengenai Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja
- viii. PKPA Bil. 1/08, Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- ix. PKPA Bil. 1/09, Penambahbaikan Proses Pengurusan Pengaduan Awam
- x. PKPA Bil. 2/05, Garis Panduan Bagi Mewujudkan Petunjuk-petunjuk Prestasi Utama Atau *Key Performance Indicators (KPI)*
- xi. Perintah Am Bab B, C, E, F dan G

- xii. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Pelantikan, Kenaikan Pangkat dan Penamatan Perkhidmatan) Tahun 2005
- xiii. Peraturan-peraturan Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam (P.U(A) 151)
- xiv. Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 (P.U(A) 395)
- xv. Peraturan-peraturan Lembaga Tatatertib Pegawai Awam Tahun 1993 (P.U(A) 396)
- xvi. Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil. 8 Tahun 2010 – Panduan Pelaksanaan Pementoran Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam
- xvii. Pementoran Dalam Perkhidmatan Awam : Panduan Untuk Mentor dan Menti – Bahagian Perkhidmatan Psikologi, JPA
- xviii. Arahan Perbendaharaan
- xix. Pekeliling Perbendaharaan Bil. 5/07, Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan
- xviii. Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6/05, Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam
- xix. Akhbar Harian Utama

14.2 Komponen Fungsional

- i. Arahan Keselamatan
- ii. Panduan Pengurusan Pejabat
- iii. Protokol dan Etiket dalam Pengurusan dan Menghadiri Majlis – INTAN
- iv. Komunikasi Berkesan, Perhubungan Interpersonal – Maimunah Osman, INTAN
- v. Teknik Berkomunikasi dan Berinteraksi Yang Efektif (Aziz Salleh)
- vi. Aplikasi Microsoft Office dan Open Source

- vii. PKPA Bil. 1/03, Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet & Mel Elektronik Di Agensi-agensi Kerajaan
- viii. Pekeliling Am Bil. 3 Tahun 2000 – Rangka Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi Kerajaan
- ix. Nota Kerajaan Elektronik – MAMPU
- x. Pengurusan HRMIS