

## FORMAT PEPERIKSAAN

### PROFIL JAWATAN

#### SKIM PERKHIDMATAN: PEMBANTU TADBIR RENDAH (N11)

<b>GRED</b>	<b>* TEMPOH (tahun berkhidmat)</b>	<b>FUNGSI</b>	<b>PERANAN/TANGGUNGJAWAB (diskripsi tugas)</b>
N11	1 - 5	Menaip dokumen-dokumen rasmi dan melaksanakan kerja-kerja berkaitan dengan urusan pentadbiran.	Bertanggung jawab menaip dokumen rasmi dan menjalankan tugas-tugas pentadbiran yang merangkumi urusan perkhidmatan kakitangan, kewangan, aktiviti Akademik/Pelajar, pengurusan setor, perkhidmatan kaunter, panggilan telefon, fail dan rekod.
N14	6 - 20	Menyelia kakitangan N11, Menaip dokumen-dokumen rasmi, dan melaksanakan kerja-kerja berkaitan dengan urusan pentadbiran	Bertanggung jawab menyelia kakitangan N11, menaip dokumen-dokumen rasmi dan menjalankan tugas-tugas pentadbiran yang merangkumi urusan perkhidmatan kakitangan, kewangan, aktiviti Akademik/Pelajar, pengurusan setor, perkhidmatan kaunter, panggilan telefon, fail dan rekod.

Catatan:

\* Tempoh perkhidmatan adalah sebagai panduan dalam penyediaan sukatan peperiksaan PTK. Ia bukanlah satu tempoh yang mandatori bagi urusan kenaikan pangkat.



### FORMAT ANALISIS PEKERJAAN

**Jawatan :** PEMBANTU TADBIR RENDAH  
**Gred Jawatan :** N11  
**Tahap Kecekapan :** TK2

Tugas (Job Description)	Aktiviti-aktiviti	Enabling Requirements [ ( Job Specification : Attitude, Skill and Knowledge) ]			Petunjuk Prestasi (Job Standard)	Peralatan / Kemudahan / Rujukan
		Pengetahuan	Kemahiran	Sikap		
1. Menaip dokumen-dokumen rasmi  2. Melaksanakan tugas-tugas pentadbiran  3. Perkhidmatan kaunter	1. Menaip dokumen-dokumen rasmi  2. Membantu tugas-tugas perkeranian yang berkaitan dengan pengurusan sumber manusia, kewangan, akademik dan pelajar dan tugas-tugas pentadbiran lain.	Asas menaip dan penulisan dokumen-dokumen rasmi  Nilai dan etika kerja.  Arahan Keselamatan (kerahsiaan dokumen dan lain-lain).  Asas pengurusan kaunter  Perintah Am	Kecekapan menaip  Asas ICT  Kemahiran menggunakan perisian 'Words, Excell, Powerpoint  Kemahiran berkomunikasi  Pengurusan Masa	Menepati masa  Integriti  Menunjukkan personaliti dan imej yang baik  Berdisiplin  Bekerja secara berpasukan.  Proaktif  Bertanggung jawab.  Sabar  Peka	Menentukan format menaip dengan tepat dan sesuai  Menaip mengikut tempoh masa dan kualiti yang ditetapkan  Menyemak dan memperbaiki hasil penaipan dengan cekap dan berkesan  Melaksanakan tugas menepati masa yang dikehendaki.	i. Arahan Perkhidmatan ii. Arahan Keselamatan iii. Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam iv. Perintah Am Bab A, B, C, E, F dan G v. Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993/Akta 605

	3. Memberi perkhidmatan kaunter.	<p>Arahan Perkhidmatan</p> <p>Arahan Perbendaharaan</p> <p>Surat, Pekeliling dan Peraturan berkaitan</p> <p>Asas Pengurusan Fail dan Rekod</p> <p>Asas Format Minit Mesyuarat dan Laporan</p>		<p>Bersedia belajar berterusan</p> <p>Responsif</p> <p>Semangat kekitaan</p> <p>Mesra pelanggan</p> <p>Amanah</p>	<p>Mencapai sasaran kerja yang ditetapkan.</p> <p>Keselamatan dokumen terpelihara.</p> <p>Memenuhi piawaian yang merangkumi aktiviti-aktiviti pentadbiran</p> <p>Memenuhi '<i>standard operating procedure</i>' yang ditetapkan.</p> <p>Tiada aduan pelanggan.</p>	<p>vi. Pekeliling Perkhidmatan / Surat Pekeliling Perkhidmatan yang berkaitan</p> <p>vii. Arahan Perbendaharaan</p> <p>viii. Tonggak 12</p> <p>ix. Buku Nilai dan Etika – INTAN Citra Karya</p> <p>x. Panduan Perkhidmatan Cemerlang dan Etika Perkhidmatan Awam</p> <p>xi. Protokol dan Etiket (INTAN)</p> <p>xii. Teknik Berkomunikasi dan Berinteraksi Yang Efektif</p>
--	----------------------------------	---	--	---	--	--

**SUKATAN PEPERIKSAAN TAHAP KECEKAPAN TK2**  
**BAGI JAWATAN PEMBANTU TADBIR RENDAH N11**

**1. Matlamat Sukatan Peperiksaan**

**1.1 Tahap Kecekapan 2 (TK2):**

- i. Berkebolehan **memahami** prinsip-prinsip pentadbiran, perkhidmatan, tatacara diri, etika sosial dan komunikasi.
- ii. Berupaya **mengaplikasi** prinsip-prinsip pentadbiran, perkhidmatan, tatacara diri, etika sosial dan komunikasi dalam melaksanakan tugas jawatannya selaras dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.

**2. Tujuan Peperiksaan**

Untuk menguji kebolehan dan kecekapan pegawai sebagai salah satu syarat Anjakan Gaji dan bagi dipertimbangkan ke gred yang lebih tinggi.

**3. Pegawai Yang Layak Menduduki Peperiksaan Ini**

Pembantu Tadbir Rendah (Jurutaip) Gred N11 yang telah berada di peringkat gaji P2.

**4. Sukatan Peperiksaan**

Bidang sukatan peperiksaan adalah merangkumi Kompetensi Umum dan Kompetensi Khusus.

**4.1 KOMPETENSI UMUM**

**4.1.1 Pentadbiran dan Pengurusan Pejabat**

- i. Aspek-aspek keselamatan
  - Ancaman keselamatan dan tanggungjawab pegawai
  - Keselamatan Dokumen

- ii. Perkara-perkara Perkhidmatan
  - Jabatan dan Orang ramai
  - Perkara-perkara Perkhidmatan
  - Surat Menyurat
  - Fail dan rekod
  - Memelihara dan Menyimpan Rekod-rekod Kerajaan
- iii. Aspek-aspek berkaitan Pentadbiran Awam
  - Program meningkatkan Kualiti Layanan Melalui Urusan Telefon
  - Pengurusan Mesyuarat dan Urusan Jawatankuasa Kerajaan
  - Tatacara dan Program Mengenai Strategi-strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam
  - Sistem Kumpulan meningkatkan Mutu Kerja (KMK)
  - Tatacara dan Program Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja
  - Program Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter

#### **4.1.2 Perkhidmatan**

- Lantikan dan Kenaikan Pangkat
- Elaun-Elaun Dalam Perkhidmatan
- Cuti
- Rumah dan Bangunan Pejabat
- Perubatan
- Peraturan-peraturan pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993/Akta 605

#### **4.1.3 Tatacara Diri dan Etika Sosial**

- Penampilan Diri
- Komunikasi / hubungan interpersonal
- Etika Sosial

#### **4.1.4 Keutuhan Peribadi**

- Tonggak 12
- Nilai dan Etika Perkhidmatan Awam
- Perkhidmatan Cemerlang

#### **4.1.5 Asas-asas Teknologi Maklumat (*office automation*)**

- Word
- Excel
- Powerpoint

#### 4.1.6 Asas ICT

- Emel
- Internet
- intranet

#### 4.2 KOMPETENSI KHUSUS

- Kederasan menaip 55 p.s.m.
- Kemahiran menggunakan perisian komputer

#### 5. Kaedah Penilaian:

BIL	KAEDAH	PEMARKAHAN (%)	BIL. SOALAN	MASA
1	Ujian Bertulis	20	20	30 MINIT
2	Ujian Lisan / Temuduga	20	-	15 MINIT
3	Pemerhatian / Maklum balas Penyelia	20	-	-
4	Ujian Praktikal (amali)	40	-	15 MINIT

- Tahap Kesukaran Soalan: Pengetahuan dan Kefahaman
- Rujukan: Calon tidak dibenarkan merujuk bahan bacaan semasa peperiksaan dijalankan.
- Pengecualian: Calon yang telah lulus mana-mana bahagian adalah dikecualikan daripada mengambil peperiksaan bahagian berkenaan.
- Keputusan: Lulus/Kandas
- Pemeriksa Dilantik Oleh: Panel Peperiksaan
- Bahasa (soalan dan jawapan): Bahasa Malaysia
- Permohonan Dikemukakan Kepada: Bahagian Sumber Manusia
- Pusat Peperiksaan Akan Ditetapkan Oleh: ahagian Sumber Manusia
- Kekerapan Peperiksaan: Sekali setahun
- Tarikh Akhir Mengemukakan Permohonan: 1 bulan sebelum tarikh peperiksaan

## **Bahan Rujukan:**

- i. Arahan Perkhidmatan
- ii. Arahan Keselamatan
- iii. Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam
- iv. Perintah Am Bab A, B, C, E, F dan G
- v. Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993/Akta 605
- vi. Pekeliling Perkhidmatan / Surat Pekeliling Perkhidmatan yang berkaitan
- vii. Arahan Perbendaharaan
- viii. Tonggak 12
- ix. Buku Nilai dan Etika – INTAN Citra Karya
- x. Panduan Perkhidmatan Cemerlang Etika Perkhidmatan Awam
- xi. Protokol dan Etiket (INTAN)
- xii. Teknik Berkomunikasi dan Berinteraksi Yang Efektif
- xiii. Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam - Kaunter

## JADUAL PENENTUAN UJIAN (JPU)

Jawatan : PEMBANTU TADBIR RENDAH N11  
 Gred Jawatan : N 11  
 Tahap Kecekapan : TK 2

### SOALAN BERTULIS

Isi Kandungan	Kemahiran			Jumlah soalan
	Pengetahuan	Kefahaman	Aplikasi	
Teknologi Maklumat		2	1	3
Keselamatan dan kerahsian dokumen		2	1	3
Penulisan minit mesyuarat dan kertas kerja		1	1	2
Asas pengurusan fail dan rekod		2	1	3
Perkara-perkara Perkhidmatan		2	1	3
Pengurusan masa		2	1	3
Perintah Am		2	1	3
				20

Catatan : satu soalan membawa satu markah.

### SOALAN LISAN

Isi Kandungan	Kemahiran			Peratus markah
	Pengetahuan	Kefahaman	Aplikasi	
Perkhidmatan kaunter		/	/	4
Perkara-perkara Perkhidmatan		/	/	4
Aspek berkaitan Organisasi		/	/	4
Perintah Am		/	/	4
Komunikasi		/	/	4
				20

**PEMERHATIAN/ MAKLUMBALAS KETUA JABATAN/PENYELIA**

Isi Kandungan	Kemahiran			Peratus markah
	Pengetahuan	Kefahaman	Aplikasi	
Keutuhan Peribadi				8
Pengurusan masa				4
Tatacara Diri dan Etika Sosial				4
Komunikasi				4
				20

**UJIAN PRAKTIKAL (AMALI)**

Isi Kandungan	Kemahiran			Peratus markah
	Pengetahuan	Kefahaman	Aplikasi	
Ujian kederasan menaip 55 p.s.m.			/	20
Kemahiran perisian komputer <ul style="list-style-type: none"><li>• Word</li><li>• Excel</li><li>• Powerpoint</li></ul>			/	20
				40

### **Contoh 1: Soalan TK 2 Operator Telefon N 11 – Soalan Bertulis**

Anda telah dilantik sebagai Pembantu Tadbir Rendah dan ditugaskan di Bahagian Kaunter Pertanyaan. Sebagai usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunter, perkara-perkara berikut perlu diberi perhatian:

- i. Memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan bersopan.
  - ii. Melayan pelanggan mengikut giliran tanpa dibeza-bezakan.
  - iii. Jika kelewatan tidak dapat dielakkan, beri sebab yang munasabah.
  - iv. Sedia menolong dan memberikan pertolongan tanpa diminta.
- 
- A. i dan ii
  - B. i, ii dan iii
  - C. ii, iii dan iv
  - D. Semua di atas

*Asu/fs.  
Folder: iso p'am  
Tk 2 jurutaip - marriot*