



PANDUAN CALON

PUSAT PENILAIAN KOMPETENSI PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN 5 PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI GRED DH52 KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI

**Buku ini mengandungi maklumat dan bahan-bahan berkaitan yang perlu
diberi perhatian sepanjang Pusat Penilaian Kompetensi**

**SEKSYEN PEMBANGUNAN MANUSIA DAN LATIHAN
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI
www.mohe.gov.my/ptkonline**

**PANDUAN CALON
PUSAT PENILAIAN KOMPETENSI
PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN 5
PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI GRED DH52
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI**

1. LATARBELAKANG

- 1.1 Pusat Penilaian Kompetensi (PPK) adalah kaedah penilaian secara berpusat, di mana kompetensi calon dinilai melalui pelbagai aktiviti secara individu dan berkumpulan berdasarkan kepada kriteria yang ditetapkan dalam sesuatu tempoh tertentu. Penilaian dilaksanakan oleh Panel Penilaian yang mahir dalam bidang berkaitan.
- 1.2 Kaedah PPK ini memberi penekanan kepada aspek penilaian yang menggalakkan budaya pembelajaran berterusan dan pembangunan diri calon sebelum menghadiri PPK. Kaedah ini membolehkan penilaian yang lebih menyeluruh ke atas kompetensi generik dan fungsional calon dari segi pengetahuan, pemikiran, keyakinan diri, tingkah laku serta potensi kepimpinan. Proses penilaian semasa berada di PPK memberi peluang kepada calon untuk membuktikan kompetensi masing-masing.

2. PERMOHONAN

- 2.1 Permohonan untuk menduduki Penilaian Tahap Kecekapan (PTK) boleh dikemukakan secara atas talian (online) melalui alamat www.mohe.gov.my/ptkonline berdasarkan iklan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa oleh Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Kementerian Pengajian Tinggi.
- 2.2 Keputusan permohonan boleh disemak dua (2) minggu selepas tarikh tutup permohonan melalui www.mohe.gov.my/ptkonline. Calon dikehendaki mencetak slip keputusan permohonan yang mengandungi butiran PPK yang diluluskan dan membawanya bersama pada hari pendaftaran.
- 2.3 Calon yang sedang berkursus di dalam atau di luar negara, boleh memohon untuk menduduki PTK sekiranya ia tidak menjejaskan pengajian. Walau bagaimanapun, calon hendaklah terlebih dahulu mendapat kebenaran daripada Bahagian Biasiswa, Kementerian Pengajian Tinggi sebelum mengemukakan permohonan. Sekiranya PPK tidak dilaksanakan di negara di mana calon berkenaan berkursus, segala kos berkaitan hendaklah ditanggung sendiri oleh calon.

- 2.4 Urus Setia Lembaga Penilaian Kompetensi Kementerian Pengajian Tinggi berhak menetapkan tarikh dan lokasi PPK selain daripada tarikh dan lokasi yang dipohon. Sebarang permohonan pertukaran lokasi adalah tidak dibenarkan.
- 2.5 Calon hendaklah memastikan telah benar-benar bersedia untuk menduduki PTK semasa permohonan dibuat. Sekiranya calon gagal hadir PTK yang ditawarkan tanpa alasan yang munasabah, Lembaga Penilaian Kompetensi Kementerian Pengajian Tinggi boleh menangguhkan tarikh menduduki PTK calon berkenaan selama 12 bulan dari tarikh PTK yang ditawarkan.

3. AKTIVITI PENILAIAN

Aktiviti penilaian bagi Penilaian Tahap Kecekapan 5 di bawah PPK adalah seperti jadual di bawah:

Jadual 1
Aktiviti Penilaian PPK Bagi Gred DH52

Generik		Fungsional	
<i>Public Speaking</i>	(15%)	Kertas Tugasan Individu	(40%)
Perbincangan Kumpulan	(25%)	Penilaian Pengurusan	
Penilaian Bertulis	(50%)	Kerja	(40%)
Penilaian Personaliti	(10%)	Kertas Renungan	(20%)

4. PANDUAN PENILAIAN

4.1 Komponen Generik

4.1.1 *Public Speaking*

Calon dikehendaki membuat pengucapan awam di hadapan Panel Penilai Kompetensi dalam **Bahasa Inggeris** dalam tempoh 10 minit. Tajuk akan diberikan pada hari pendaftaran PPK semasa sesi taklimat urus setia.

Loceng pertama akan dibunyikan sekali selepas lapan (8) minit pertama dan dua (2) kali selepas tamat 10 minit. Calon tidak dibenarkan membaca nota atau teks ucapan dan menggunakan bantuan alat pandang dengar semasa sesi pengucapan awam ini.

Aspek-aspek yang dinilai termasuklah kebernasan/ kematangan isi/ idea yang berkaitan dengan tajuk dan pengolahannya, keyakinan diri, nada suara, penguasaan bahasa, ketrampilan persembahan dan pengurusan masa.

4.1.2 Perbincangan Kumpulan

Calon akan dibahagikan mengikut kumpulan yang terdiri daripada lima (5) hingga lapan (8) orang ahli. Senarai nama mengikut kumpulan dan tajuk akan diberikan pada hari pendaftaran PPK semasa sesi taklimat urus setia. Setiap calon perlu membincangkan tajuk yang diberikan semasa sesi penilaian dalam **Bahasa Malaysia**.

Calon akan diberikan masa selama 10 minit untuk membaca dan memahami tajuk yang diberikan dan 40 minit yang seterusnya ialah sesi bagi kesemua calon membincangkan tajuk yang diberikan. 10 minit yang terakhir merupakan masa bagi membuat kesimpulan terhadap tajuk yang dibincangkan.

Panel Penilai Kompetensi akan memberi markah berdasarkan penglibatan calon (70%) dan kumpulan (30%). Tempoh penilaian adalah selama **60 minit**. Loceng pertama akan dibunyikan sekali selepas 30 minit pertama dan dua (2) kali selepas tamat 50 minit. Loceng akan dibunyikan tiga (3) kali selepas tamat keseluruhan 60 minit.

Aspek-aspek yang dinilai termasuklah tahap pengetahuan, kebernasan/ kematangan isi/ idea yang diberikan yang berkaitan dengan tajuk perbincangan, kebolehan membuat analisis dan sintesis serta menyelesaikan isu/ masalah, kerjasama berpasukan, pengurusan kumpulan, kepimpinan, komunikasi, responsif dan keyakinan diri.

4.1.3 Penilaian Bertulis

Soalan penilaian adalah terdiri dari komponen generik dan calon dikehendaki menjawab mana-mana empat (4) soalan esei daripada lapan (8) soalan esei dalam tempoh **dua jam 30 minit** (2 ½ jam). Calon tidak dibenarkan merujuk bahan rujukan semasa sesi Penilaian Bertulis.

Aspek-aspek yang dinilai termasuklah kebolehan membuat analisis dan kebernasan/ kematangan sesuatu isi/ idea yang dikemukakan yang berkaitan dengan tajuk esei serta aspek penulisan (pengolahan idea, penggunaan bahasa yang betul/ jelas/ mudah difahami dan mengemukakan contoh/ bukti bagi menyokong sesuatu hujah).

4.1.4 Penilaian Personaliti

Personaliti calon akan dinilai sepanjang berada di PPK oleh Panel Penilai Kompetensi.

Aspek-aspek yang dinilai termasuklah penampilan diri, komunikasi, sikap, budi bahasa, ketepatan masa dan disiplin.

4.2 Komponen Fungsional

4.2.1 Kertas Tugas Individu

Penyediaan Kertas Tugas Individu adalah berdasarkan kepada tajuk-tajuk yang telah ditetapkan dan hendaklah disahkan ketulenannya oleh calon. Senarai tajuk disertakan bersama-sama dengan slip tawaran menduduki PTK. Kertas Tugas Individu hendaklah mengandungi kulit luar, pengakuan, senarai kandungan, ringkasan eksekutif dan senarai rujukan; dan diserahkan kepada urus setia pada hari pendaftaran PPK.

Aspek-aspek yang dinilai termasuklah kebolehan membuat sintesis dan kebernasan/ kematangan sesuatu isi/ idea yang dikemukakan yang berkaitan dengan tajuk tugas serta aspek penulisan (pengolahan idea, penggunaan bahasa yang betul/ jelas/ mudah difahami dan mengemukakan contoh/ bukti bagi menyokong sesuatu hujah).

Format penulisan adalah seperti di Jadual 2 dan Lampiran A1, B1 dan C.

Jadual 2
Format Penulisan Kertas Tugas Individu

Bahasa	Bahasa Malaysia. Sekiranya terdapat perkataan yang tidak dapat dialih bahasa, perkataan tersebut mesti ditukar kepada <i>italic</i>
Jenis Tulisan (Font)	<i>Arial</i>
Saiz Tulisan	12
Selang Baris (Spacing)	i. 1½ langkau bagi setiap ayat ii. 3 langkau bagi setiap perenggan
Jidar (Margin)	i. <i>Margin</i> kiri 38 mm ii. <i>Margin</i> kanan 25 mm iii. <i>Margin</i> bawah 25 mm iv. <i>Margin</i> atas 30 mm (kecuali di muka surat pertama 50 mm)
Muka surat	Kanan atas
Kertas	i. Isi - A4 80 gram warna putih ii. Kulit - A4 berwarna Ungu Muda dengan berat kertas sekurang-kurang 80 gram.
Jumlah Muka Surat	12-15 muka surat (tidak termasuk pengakuan, senarai kandungan, ringkasan eksekutif dan senarai rujukan)

4.2.2 Penilaian Pengurusan Kerja

Penilaian Pengurusan Kerja adalah pembentangan mengenai **kerja dan tugas utama calon, pencapaian yang telah dicapai serta kesan dan impak pencapaian tersebut terhadap organisasi** dalam tempoh 10 minit dan diikuti sesi soal jawab oleh Panel Penilai Kompetensi selama 10 minit.

Loceng pertama akan dibunyikan sekali selepas lapan (8) minit pertama dan dua (2) kali selepas 10 minit. Panel Penilai Kompetensi akan memberi markah berdasarkan pembentangan calon (30%) dan penguasaan kompetensi ketika sesi soal jawab (70%).

Aspek-aspek yang dinilai termasuklah kualiti/ teknik/ kreativiti persembahan, keyakinan diri dan pengurusan masa semasa pembentangan serta penguasaan kompetensi dari segi tahap pengetahuan, pengurusan kerja dan kesan/ impak kerja terhadap organisasi semasa sesi soal jawab.

Pembentangan adalah berdasarkan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) calon pada tahun sebelumnya bagi PPK yang diadakan pada bulan Januari hingga bulan Jun, manakala pembentangan SKT pada tahun semasa adalah bagi PPK yang diadakan pada bulan Julai hingga bulan Disember. SKT yang dibentangkan hendaklah disahkan oleh penyelia (pegawai penilai pertama Laporan Nilai Prestasi Tahunan/LNPT) calon melalui Borang Pengesahan SKT (Borang KPT/BPSM/PTK/001) dan hendaklah dikemukakan kepada Panel Penilai Kompetensi semasa sesi pembentangan. Pembentangan hendaklah menggunakan perisian *Microsoft Powerpoint*. Sesi penilaian akan diadakan dalam kumpulan kecil.

Bagi calon yang sedang cuti belajar, pembentangan SKT adalah mengenai kerja atau tugas calon sebelum calon cuti belajar dan hendaklah disahkan oleh penyelia (pegawai penilai pertama LNPT) sebelum calon cuti belajar.

Jadual 3
Contoh Pembentangan Pengurusan Kerja TK5

Tugas/ Aktiviti	Pencapaian	Kesan/ Impak
Membuat analisis keperluan latihan (TNA) bagi penggubal sukatan/soalan dan urus setia PTK.	<ul style="list-style-type: none"> Membangunkan 3 modul latihan iaitu kaedah penggubalan sukatan dan soalan, pengawasan dan pengurusan pelaksanaan PTK. 	<ul style="list-style-type: none"> Program latihan yang komprehensif mengikut keperluan sebenar Meningkatkan kecekapan urus setia mengendalikan PTK.
Melaksanakan latihan kepada penggubal sukatan/soalan dan urus setia PTK di kementerian dan jabatan.	<ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan sebanyak 5 siri latihan berkaitan dengan penggubalan sukatan/soalan dan pengurusan PTK. 	<ul style="list-style-type: none"> Penyediaan sukatan/soalan PTK yang lebih berkualiti. Pelaksanaan PTK yang teratur mengikut peraturan.
Memberi khidmat nasihat berhubung pelaksanaan PTK.	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan FAQ berhubung PTK sebagai panduan kepada pengurus sumber manusia dan calon. Menyediakan e-mel khas PTK bagi memudahkan calon mengemukakan soalan berkaitan PTK. 	<ul style="list-style-type: none"> Dapat meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan. Maklumat yang jelas. Mudah dicapai. Calon mendapat maklumat/ jawapan kepada pertanyaan dengan lebih cepat. Mengurangkan pertanyaan melalui telefon.

4.2.3 Kertas Renungan

Calon dikehendaki memberi **ulasan, komentar atau pendapat** mengenai petikan artikel, tayangan video, ceramah, syarahan atau kajian kes yang disediakan pada hari pertama PPK.

Penilaian akan dibuat berdasarkan kebernasan/ kematangan sesuatu ulasan, komentar dan pendapat yang diberikan serta dari aspek penulisan kertas renungan tersebut (pengolahan ulasan, komentar dan pendapat dengan penggunaan bahasa yang betul/ jelas/ mudah difahami).

Kertas Renungan hendaklah mengandungi kulit luar dan pengakuan; dan diserahkan kepada urus setia pada hari akhir PPK.

Format penulisan adalah seperti di Jadual 4 dan Lampiran A2, B2 dan C.

Jadual 4
Format Penulisan Kertas Renungan

Bahasa	Bahasa Malaysia. Sekiranya terdapat perkataan yang tidak dapat dialih bahasa, perkataan tersebut mesti ditukar kepada <i>italic</i>
Jenis Tulisan (Font)	<i>Arial</i>
Saiz Tulisan	12
Langkau (Spacing)	i. 1½ langkau bagi setiap ayat ii. 3 langkau bagi setiap perenggan
Jidar (Margin)	i. <i>Margin</i> kiri 38 mm ii. <i>Margin</i> kanan 25 mm iii. <i>Margin</i> bawah 25 mm iv. <i>Margin</i> atas 30 mm (kecuali di muka surat pertama 50 mm)
Muka surat	Kanan atas
Kertas	i. Isi - A4 80 gram warna putih ii. Kulit - A4 berwarna Ungu Muda dengan berat kertas sekurang-kurang 80 gram.
Jumlah Muka Surat	Tidak lebih dari 3 muka surat

5. PELANTIKAN PENGHULU

Bagi melicinkan pentadbiran PPK, calon dikehendaki melantik penghulu yang akan bertanggungjawab terhadap peserta PTK dan berperanan sebagai Pegawai Perhubungan di antara urus setia dengan calon.

6. PERKARA AM

6.1 Kehadiran

Kehadiran untuk semua sesi adalah wajib. Jika perlu meninggalkan sebarang sesi kerana hal yang mendesak, sila maklumkan kepada Penyelaras PPK.

6.2 Ketepatan Masa

PPK akan bermula pada pukul 8.30 pagi atau sebagaimana tercatat dalam buku program. Sehubungan itu, calon adalah diminta menjaga ketepatan masa sepanjang perjalanan PPK dan calon juga diminta berada di bilik penilaian sebelum Panel Penilai Kompetensi tiba.

6.3 Larangan Merokok

Calon dilarang merokok di dalam bilik penilaian.

6.4 Telefon Bimbit

Telefon bimbit hendaklah ditutup semasa sesi penilaian sedang dijalankan.

6.5 Pakaian

Calon dikehendaki berpakaian pejabat atau pakaian rasmi yang sesuai dengan tugas jawatannya sepanjang tempoh PPK.

6.6 Tanda Nama

Pemakaian tanda nama (name tag) adalah diwajibkan sepanjang masa semasa PPK berjalan.

6.7 Kemudahan Komputer

Kemudahan komputer dan pencetak akan disediakan oleh pihak urus setia. Walau bagaimanapun, jumlahnya adalah terhad dan calon digalakkan membawa bersama komputer peribadi (laptop) untuk keselesaan.

6.8 Alat Tulis

Calon juga dikehendaki membawa alat tulis yang bersesuaian seperti pensel 2B, pen dan sebagainya khususnya untuk aktiviti Penilaian Bertulis.

7. PENYERAHAN TUGASAN DI AKHIR PPK

Semua calon hendaklah menghantar Kertas Renungan kepada pihak urus setia di akhir PPK.

Disediakan oleh:

Seksyen Pembangunan Manusia dan Latihan
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
Kementerian Pengajian Tinggi

**PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI
(TAHAP KECEKAPAN 5)
SIRI PERTAMA TAHUN 2009**

KERTAS TUGASAN INDIVIDU

“Membudayakan Pembelajaran Sepanjang Hayat” merupakan salah satu teras di bawah Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara. Sila analisis secara kritikal sejauh manakah kolej komuniti boleh memainkan peranan untuk memastikan kejayaan teras ini dan syorkan suatu pelan tindakan yang komprehensif dan bersepadu bagi menjayakan teras ini.

**AHMAD BOESTAMAN BIN DERAMAN
ANGKA GILIRAN: 051091111001**

**PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI
(TAHAP KECEKAPAN 5)
SIRI PERTAMA TAHUN 2009**

KERTAS RENUNGAN

**"Integriti Dalam Perkhidmatan Awam –
Cabaran Dan Harapan"**

**AHMAD BOESTAMAN BIN DERAMAN
ANGKA GILIRAN: 051091111001**

PENGAKUAN

Saya akui kertas tugas ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

1 Januari 2009

(AHMAD BOESTAMAN BIN DERAMAN)

ANGKA GILIRAN: 051091111001

PENGAKUAN

Saya akui kertas renungan ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

1 Januari 2009

(AHMAD BOESTAMAN BIN DERAMAN)

ANGKA GILIRAN: 051091111001

38 mm

25 mm

LAMPIRAN C

50 mm

Huruf besar
Bold
(Uppercase)

5 X ENTER (1.5 lines spacing)

MASALAH DAN KEKANGAN DALAM PELAKSANAAN USAHA-USAHA MENINGKATKAN KEBERKESANAN DAN KECEKAPAN SISTEM PENYAMPAIAN SEKTOR AWAM DAN CADANGAN KOMPREHENSIF UNTUK MENANGANINYA

2 X ENTER (1.5 lines spacing)

1.0 PENDAHULUAN

1 X ENTER (1.5 lines spacing)

Jarak teks
dalam
perenggan:

1.5 lines
spacing

1.1 Selepas hampir setengah abad, perkhidmatan awam Malaysia telah mengharungi pelbagai cabaran dan dugaan tetapi berjaya memberi kesinambungan pentadbiran dalam membantu Kerajaan membentuk sebuah negara yang berdaulat, aman dan makmur. Perkhidmatan awam merupakan instrumen terpenting dalam penggubalan serta pelaksanaan dasar dan program pembangunan negara. Bermula sebagai pemangkin pembangunan dalam era awal pasca merdeka, fungsi perkhidmatan awam telah melalui proses anjakan paradigma dan menyaksikan institusi ini terus relevan dengan tuntutan persekitaran yang sentiasa berubah dalam era globalisasi dengan kini bertindak sebagai pemudah cara sektor swasta dalam penjana ekonomi negara. Sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap amat diperlukan bagi menjamin kelancaran dan keberkesanan pelaksanaan dasar dan strategi pembangunan negara. Perkhidmatan awam menyedari akan cabaran yang perlu dihadapi dalam memenuhi harapan pelanggan dan Kerajaan selaku pemegang taruh (stake holder).

1 X ENTER (1.5 lines spacing)

1.2 Perkhidmatan awam telah melaksanakan pelbagai usaha untuk meningkatkan tahap kecekapan, ketelusan dan keberkesanan sistem penyampaian Kerajaan sejajar dengan kehendak dan harapan pelanggan serta tuntutan pucuk pimpinan Kerajaan. Usaha memperkenalkan pembaharuan dalam sistem penyampaian perkhidmatan sebenarnya bukanlah suatu perkara baru. Malah budaya pembaharuan secara berterusan telah pun diterapkan sekian lama bagi membolehkan perkhidmatan awam melaksanakan penambahbaikan dalam

25 mm

30 mm

Nombor halaman dimulai dari halaman kedua bagi setiap bab

1.3 sistem penyampaianya dari semasa ke semasa dengan berkesan. Namun begitu isu sistem penyampaian yang tidak cekap dan tidak berkesan terus menjadi perhatian dan sebutan bukan sahaja di pihak pelanggan bahkan juga pemegang taruh. Persoalannya, kenapakah isu dan masalah ini terus berlaku walaupun pelbagai langkah telah pun diambil?

Tajuk panjang:
Single line spacing

2.0 USAHA-USAHA SEMASA KERAJAAN UNTUK MENINGKATKAN KEBERKESANAN SISTEM PENYAMPAIAN SEKTOR AWAM

1 X ENTER (1.5 lines spacing)

2.1 Dalam tempoh Rancangan Malaysia Ke Lapan (RMK-8), pelbagai usaha gigih telah dijalankan untuk meningkatkan sistem penyampaian Kerajaan kepada pelanggan dan pemegang taruh. Selain usaha yang berterusan untuk mengukuhkan sistem penyampaian perkhidmatan menerusi inisiatif pengurusan kualiti, Kerajaan telah mengenal pasti penambahbaikan sistem penyampaian

Tajuk panjang: Barisan pertama selari dengan barisan kedua

sebagai teras strategik utama dalam pakej rangsangan ekonomi yang diumumkan pada bulan Mei 2003 untuk menangani kesan negatif kegawatan ekonomi negara. Usaha untuk meningkatkan sistem penyampaian sektor awam mencakupi penambahbaikan dalam beberapa bidang iaitu pengurangan karenah birokrasi, perkhidmatan kaunter, pelesenan dan permit, pentadbiran tanah, perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), usaha memudahkan perlaburan, pengurusan kualiti, pengiktirafan kecemerlangan, pengukuran prestasi, pengurusan aduan awam dan pembangunan ICT.

Jarak di antara perenggan: 1 X ENTER (1.5 lines spacing)

2.2 Ianya diteruskan di bawah Rancangan Malaysia Ke Sembilan (RMK-9), apabila Kerajaan menerusi pelaksanaan teras kelimanya iaitu memperkasakan institusi dan sistem penyampaian perkhidmatan awam di mana pemfokusan diberikan kepada dua (2) kumpulan sasaran utama iaitu komuniti perniagaan dan orang awam. Ini kerana, komuniti perniagaan memerlukan perkhidmatan yang lebih efisien, cepat dan tepat daripada agensi Kerajaan supaya kos operasi menjadi lebih rendah dan lebih kompetitif. Orang awam pula sentiasa mengharapkan pihak Kerajaan dapat menyediakan perkhidmatan yang cepat, mesra dan mudah dalam semua aspek urusan.

Jarak teks dengan nombor: Sekali TAB

3.0 MASALAH DAN KEKANGAN DALAM PELAKSANAAN USAHA-USAHA MENINGKATKAN KEBERKESANAN SISTEM PENYAMPAIAN SEKTOR AWAM

3.1 Walaupun jentera Kerajaan di semua peringkat pentadbiran sama ada di peringkat Persekutuan, Kerajaan Negeri dan PBT telah memperkenalkan dan melaksanakan pelbagai penambahbaikan berterusan berkaitan dengan penyampaian perkhidmatan, namun perkhidmatan awam masih menerima aduan dan rungutan daripada pelanggan dan pemegang taruh terhadap kualiti perkhidmatan. Sehubungan dengan itu, untuk melihat permasalahan dan kekangan pelaksanaan usaha-usaha meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan, ianya akan dianalisis dengan menggunakan Model Kerangka Kerja 7S Mckinsey.

Staf (Staff)

3.2 Kakitangan adalah penggerak utama dan merupakan aset kepada sesebuah organisasi. Mereka merupakan antara faktor utama dalam menentukan keberkesanan atau kegagalan sesebuah organisasi dalam meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan. Kegagalan mereka untuk merealisasikan hasrat kepimpinan negara untuk melihat negara kita *berdiri sama tinggi dan duduk sama rendah* dengan negara maju, telah meletakkan Malaysia dalam senarai yang kurang menyenangkan bagi beberapa kajian yang telah dijalankan oleh beberapa badan antarabangsa antaranya *Transparency International, World Economic Forum, Institute of Management Development (IMD)* dan *World Bank* seperti mana yang terdapat pada Jadual 1. Ia mungkin boleh dijadikan kayu ukur bagi sistem penyampaian perkhidmatan sektor awam di negara ini di mata dunia.

Tajuk jadual di taip di atas jadual.

Huruf kecil (Sentence Case)

Huruf besar
(Title Case)

Jadual 1 : Kedudukan Malaysia berbanding Singapura berdasarkan beberapa kajian badan antarabangsa dari aspek sistem penyampaian perkhidmatan

Bil.	Kajian	Malaysia		Singapura	
		Nombor	Skor	Nombor	Skor
1.	Transparency International Corruption Perception Index (CPI) 2006	44	5.0	5	9.4
2.	Global Competitiveness Index Ranking 2006-2007	26	5.11	5	5.63
3.	World Competitiveness Yearbook 2007	23	74.09	2	99.12
4.	Doing Business 2006	25	-	2	-

3.3 Dari sumber dalaman negara pula, Biro Pengaduan Awam (BPA) merekodkan sejumlah 3,397 aduan awam telah diterima sepanjang tahun 2006 dan daripada jumlah tersebut, sebanyak 1,298 atau 38% adalah kes melibatkan kelewatan dan tiada tindakan. Selain itu, tahun 2006 juga mencatatkan 546 kes tangkapan oleh Badan Pencegah Rasuah (BPR) melibatkan pelbagai kesalahan rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa. Berhubung dengan persepsi rasuah pula, kedudukan negara di dalam Indeks Persepsi Rasuah Antarabangsa (CPI) pada tahun 2006 dan tiga tahun kebelakangan tidak banyak berubah iaitu pada 5.2 (2003), 5.0 (2004) dan 5.1 (2005) berbanding dengan negara jiran Singapura pada 9.4 (2003), 9.3 (2004) dan 9.4 (2005) di mana skala digunakan dalam julat 0 (gejala rasuah adalah meluas) hingga 10 (hampir tiada rasuah). Perangkaan ini tidak menggambarkan penerapan nilai-nilai dikongsi bersama (shared values) seperti *sense of urgency* dan berintegriti dalam melaksanakan tugas telah diterima dengan baik di kalangan 1.3 juta warga Sektor Awam.