



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN  
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA  
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D  
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN  
PERSEKUTUAN  
62530 PUTRAJAYA**

**KERTAS PENERANGAN**  
(*INFORMATION SHEET*)

<b>KOD DAN NAMA PROGRAM /</b> <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	<b>Z-009-2:2015 CORE ABILITIES</b>	
<b>TAHAP / LEVEL</b>	<b>DUA (2)</b>	
<b>NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS /</b> <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	<b>CA02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL</b>	
<b>NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN /</b> <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA 02.02 TERAPKAN APLIKASI KERJA BERPASUKAN 02.03 TERAPKAN INISIATIF KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH DI TEMPAT KERJA <b>02.04 PAMERKAN KESEDARAN PRESTASI KERJA</b>	
<b>NO. KOD / CODE NO.</b>	<b>Z-009-2:2015 M02/P(4/4)</b>	<b>Muka surat / Page : 1</b> <b>Drpd / of : 10</b>

**TAJUK/TITLE : KESEDARAN PRESTASI KERJA**

**TUJUAN/PURPOSE :**

**Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai prestasi kerja,perjalan kerja,kualiti tugas dan keperluan prestasi.**

## **PENERANGAN/INFORMATION :**

### **1. Gambaran keseluruhan**

Banyak syarikat memberikan tumpuan kepada pertumbuhan dengan kos terendah. Untuk mencapai hasil dengan tahap keuntungan yang tinggi menerusi tahap kecekapan tenaga kerja yang tinggi. Pemimpin sedang mencari prestasi unggul dan perolehan produktiviti daripada pekerja. Untuk mencapai perolehan tersebut, organisasi perlu bersedia melaksanakan peralihan mendadak dalam persekitaran kerja dan menumpukan semula terhadap usaha membolehkan pencapaian tahap prestasi tenaga kerja yang lebih tinggi.

#### **1.1 Menetapkan Piawai Prestasi/Jangkaan**

Untuk menyediakan piawai prestasi dan jangkaan, pengurus perlu mematuhi perkaraperkara berikut:

- i) Semak huraian tugas jawatan
- ii) Tentukan keputusan yang dikehendaki bagi sebahagian besar tugas kakitangan
- iii) Terangkan prestasi kualiti yang diperlukan seperti komunikasi, perkhidmatan pelanggan, kemahiran interpersonal dan sebagainya.
- iv) Terangkan berapa banyak kerja yang perlu dicapai dalam tempoh yang ditetapkan dengan piawai yang tepat, gaya/format dokumen atau keberkesanan.
- v) Pastikan keputusan dapat dicapai dan realistik. Nyatakan sumber rujukan yang diperlukan
- vi) Tentukan bagaimana prestasi tugas akan diukur

#### **1.2 Kelebihan menetapkan piawai prestasi / jangkaan**

Menetapkan sasaran pencapaian untuk organisasi tidak menjamin peningkatan jumlah untung rugi. Penetapan matlamat yang tertentu akan membantu syarikat dan kakitangan bekerja untuk mendapatkan hasil yang sama. Memenuhi sasaran penting akan menjadi inisiatif kepada kejayaan semasa syarikat dan pertumbuhan masa depan. Matlamat mesti dapat diukur supaya anda dapat mencapai suatu analisis kuantitatif terhadap kemajuan anda. Mengenal pasti petunjuk penting kepada kejayaan syarikat akan membantu anda untuk menentukan sasaran

prestasi yang tepat. Sebagai contoh, bilangan pelanggan yang anda ada mungkin tidak sepeenting jumlah hasil jualan yang diperoleh.

Mengukur kejayaan syarikat melalui sasaran yang dapat dicapai akan membantu pihak pengurusan dalam menganalisis urusan yang berjalan dengan baik atau yang memerlukan penambahbaikan. Jika pihak pengurusan bergantung semata-mata kepada perangkaan yang menunjukkan jumlah jualan, hasil atau keuntungan, hal ini tidak akan dapat mengesan dengan tepat pertumbuhan dan pengurangan dalam operasi.

## **2. Yang berikut ialah perkara utama yang dapat dicapai dalam menetapkan piawai prestasi dan jangkaan;**

- i) Pekerja dapat membezakan keputusan yang boleh diterima dengan keputusan yang tidak boleh diterima
- ii) Pengurusan mempunyai kriteria tertentu untuk mengukur kualiti dan produktiviti
- iii) Sediakan objektif asas untuk berkomunikasi tentang prestasi
- iv) Galakkan hubungan yang terbuka dan kepercayaan terhadap pekerja
- v) Bantu pekerja memahami kepentingan tugas mereka dan menyenaraikan keutamaannya
- vi) Bantu pekerja mengukur tindakan mereka dan mengetahui bila hendak meminta bantuan
- vii) Bantu pekerja untuk membezakan di mana penambahbaikan penting dalam prestasi mereka

### **2.1 Contoh piawai/jangkaan**

Yang berikut ialah beberapa contoh yang menunjukkan piawai dan jangkaan yang diharapkan oleh pihak pengurusan sesebuah organisasi.

- i) Berinteraksi secara profesional, bersopan, cekap dan mesra ketika berurusan dengan pelanggan, masyarakat umum dan rakan sekerja
- ii) Capai tahap produktiviti dan ketepatan yang tinggi
- iii) Tepat sewaktu kedatangan dan persembahan kerja
- iv) Hadir dan urus tugas yang diperlukan dan mesyuarat dengan berkesan

- v) Lengkapkan latihan/kursus pembangunan profesional yang berkaitan sewajarnya
- vi) Pamerkan keseriusan, kematangan, sikap positif dan yakin diri ketika berurusan dengan orang lain
- vii) Bekerja dengan bijak dan bersedia untuk berubah
- viii) Patuhi polisi perundangan tempatan dan peraturan.
- ix) Cekap dan mahir dalam kerja pentadbiran, penyediaan kertas kerja dan penulisan laporan

## 2.2 Cara mengukur piawai prestasi/jangkaan

Ukuran prestasi pada dasarnya berkaitan dengan hasil kerja yang dilakukan. Tujuannya adalah untuk mengurangkan kelainan dalam produk, perkhidmatan dan proses pengeluarannya. Ia membantu untuk memahami, mengurus dan meningkatkan aktiviti organisasi. Unit ukuran ini memberikan pentingnya perkaitan dengan pengukuran dan sentiasa terikat dengan objektif atau pengukuran sasaran.

Prestasi dapat diukur melalui;

- i) Pencerapan secara langsung
- ii) Hasil kerja yang khusus
- iii) Laporan dan rekod
- iv) Pujian atau komen yang diterima daripada orang lain

## 3. Memberikan Maklum Balas

Pulangan maklumat tentang hasil proses atau aktiviti. Ia biasanya digunakan untuk menilai maklum balas atau dapatan ke arah sesuatu yang lebih baik.

Maklum balas perlu memenuhi kriteria ini.

- i) Perlu khusus
- ii) Perlu tepat pada masanya dan/atau serta-merta
- iii) Tumpukan pada tingkah laku atau prestasi dan bukan orangnya
- iv) berhasrat untuk membantu dan bukan untuk mengawal

- v) Jujur, ikhlas dan tepat dalam mengemukakan maklumat vi) Kerap dan tidak formal vii) Didokumenkan dengan baik

### 3.1 Borang maklum balas

Maklum balas dapat dikesan secara sengaja atau tidak sengaja. Maklum balas perlu membantu pekerja berasa bermotivasi untuk meningkatkan prestasi mereka. Maklum balas biasa disalurkan melalui:

- i) Komen lisan - pujian/kritikan
- ii) Gerak isyarat tanpa lisan dan isyarat atau maklum balas secara senyap
- iii) Memorandum atau e-mel
- iv) Resap tembus dan pembetulan kerja bertulis

## 4. Bahagian Tambahan Yang Mempengaruhi Kejayaan Piawai Prestasi

### 4.1 Perubahan dan Ketangkasan

Menangani perubahan dan peralihan secara berkesan apabila diperlukan. Ia berhasil dan dapat meneruskan usaha tanpa mendapatkan semua maklumat dengan mengekalkan pandangan positif apabila perancangan dipertikaikan. Perubahan perlu dapat mengurus risiko dan ketidaktentuan melalui komunikasi dengan segala urusan tentang perubahan untuk mengelakkan tingkah laku yang negatif atau halangan untuk berubah.

### 4.2 Kreativiti

Membangunkan idea yang inovatif dan kaedah untuk melakukan sesuatu.

Pencarian kaedah baharu dan yang lebih berkesan untuk menghubungkan idea masa lalu yang tidak berkaitan yang menyumbang dalam persekitaran sumbang saran. Kreativiti sangat bermakna apabila diuji oleh halangan.

### 4.3 Kepimpinan

Menjadi contoh teladan untuk orang lain. Menimbulkan rasa hormat dan kepercayaan; memupuk budaya dengan piawai etika yang tinggi. Kepimpinan yang baik bertindak balas dengan bijak di bawah tekanan; mengekalkan tumpuan dan

keseriusan, mengekalkan sikap optimis dan tabah apabila menghadapi kesusahan. Pemimpin yang berkualiti tinggi cepat pulih daripada halangan.

Antara lain, seorang pemimpin berfungsi untuk mempengaruhi orang lain untuk memindahkan visi kepada tindakan. Dia merangka pandangan jangka panjang dan bertindak sebagai pemangkin untuk perubahan organisasi. Cekap dalam membentuk kata sepakat untuk menerima kerjasama demi pencapaian matlamat.

#### 4.4 Mesyuarat

Bertanggungjawab untuk menyusun segala-galanya dengan teratur, mengambil bahagian secara aktif dan membuat susulan terhadap tindakan yang perlu. Mengurangkan mesyuarat sedaya mungkin dengan menggunakan mekanisme komunikasi alternatif.

#### 4.5 Penyelesaian Masalah

Penyelesaian masalah berhasil apabila gabungan logik, analisis, dan pengetahuan dipertimbangkan. Semak dengan teliti kesesuaian sumber untuk mengenal pasti kebaikan, kelemahan dan kemungkinan hasil bagi setiap penyelesaian yang dicadangkan.

#### 4.6 Pengurusan Projek

Segmen ini membuat perancangan bagi setiap projek dan menguruskannya mengikut perancangan. Secara proaktif segmen ini mengendalikan isu dan memastikan pihak pengurusan dimaklumkan tentang jadual, bajet, atau subjek utama yang lain. Dapat menjelaskan skop kerja, keperluan dan pelaksanaan projek.

Pengurusan projek menyediakan garis masa untuk objektif projek dan mengenal pasti sumber yang diperlukan untuk mencapai sasaran. Ia juga menyediakan laporan status projek dan perkembangan projek atau apa-apa perubahan kepada perancangan.

## **5. Kualiti Kerja Terhadap Kemajuan Prestasi**

Pastikan perbincangan berbentuk positif dan tidak formal. Tidak menimbulkan kebimbangan kepada pengurus dan pekerja hampir menyamai penilaian prestasi. Jika semuanya sempurna dan tiada ruang untuk penambahbaikan, kritikan membina perlu diberikan dan pekerja perlu mendengar. Kualiti kerja adalah sukar kerana anda ingin membantu pekerja menjadi bertambah baik tanpa menyebabkan mereka bersikap defensif. Perancangan dan penyusunan dengan membangunkan dan membentangkan kajian dapat membawa kepada peningkatan prestasi dan hubungan kerja yang lebih kukuh.

### **i) Langkah 1**

Laksanakan temuduga dengan perancangan yang berfokus. Sediakan senarai kekuatan dan kelemahan, termasuk contoh jika perlu, dan strategi pertumbuhan untuk dibincangkan dengan pekerja. Susun urusan mengikut keutamaan supaya isu yang paling penting dapat diselesaikan terlebih dahulu.

### **ii) Langkah 2**

Bincangkan contoh terutamanya prestasi yang kukuh. Bermula dengan kekuatan, pekerja dapat membantu mereka untuk menjadi tenang dan bersikap lebih terbuka kepada maklum balas tentang bidang yang lemah. Di samping itu, ia membantu mereka fokus terhadap sesuatu yang anda suka bagi membolehkan mereka terus membangunkan kemahiran tersebut..

### **iii) Langkah 3**

Susun kelemahan mengikut tema. Sebagai contoh, kakitangan mengalami kesukaran dengan perkhidmatan pelanggan. Kumpulkan mereka bersama-sama dalam perbincangan “khidmat pelanggan”, bukannya dengan berbincang menerusi panggilan telefon, membuat panggilan semula dan tindakan susulan secara berasingan. Beberapa bahagian penambahbaikan yang dikumpulkan dalam beberapa tema lebih mudah diserap daripada longgokan masalah tertentu yang tersenarai.

#### iv) **Langkah 4**

Minta pekerja mengulas perkara-perkara yang berkaitan. Dorong mereka membincangkan dua perkara, iaitu apa yang digemari tentang tugas dan apa yang menimbulkan kesukaran. Pendekatan ini menjadi permulaan kepada perbualan yang boleh digunakan untuk bekerja bersama-sama dalam membantu meningkatkan prestasi. Sebagai contoh, jika mereka menerima untuk tidak menggunakan panggilan susulan menerusi telefon, adakan perbincangan untuk mengetahui punca dan kemudiannya bekerja dengan mereka untuk menyediakan strategi tindak balas yang lebih baik.

#### v) **Langkah 5**

Ikuti komen pekerja dengan menceraunya sendiri. Pastikan perbualan berbentuk membina dan proaktif untuk mengurangkan sikap mempertahankan diri. Gunakan hanya contoh yang khusus, jika perlu. Berikan tumpuan kepada peningkatan prestasi dengan menggunakan kelemahan mereka sebagai peluang untuk belajar. Sebagai contoh, jika anda tidak berpuas hati dengan cara mereka menyediakan paparan, tawarkan diri untuk meluangkan masa beberapa minit selepas berjam-jam memberikan penerangan tentang pendekatan anda atau cadangkan satu seminar tentang barang jualan.

#### vi) **Langkah 6**

Berikan penekanan terhadap prestasi kerja kakitangan yang berhubung dengan matlamat peribadi mereka. Membantu mereka mengenal pasti hubungan antara kemahiran yang dipelajari dengan matlamat tersebut akan mendorong mereka untuk mengenali ruang kelemahan. Sebagai contoh, seorang pekerja yang ingin menyertai pemasaran, tetapi lemah dalam kemahiran organisasi, mungkin tidak menyedari kesan persembahannya yang tidak tersusun. Tunjukkan kepada mereka bahawa pelanggan sering menganggap keadaan yang tidak tersusun sebagai amat, menghasilkan penampilan imej yang buruk dan kesan pemasaran yang negatif.



**vii) Langkah 7**

Berikan tumpuan kepada padanan yang tidak sesuai, atau latihan yang tidak mampu disediakan sepenuhnya, jika beberapa pekerja perlu ditamatkan perkhidmatan. Berikan penekanan terhadap aspek positif prestasi mereka serta cadangkan kerja yang mungkin boleh dijadikan sebagai padanan yang lebih sesuai dengan kemahiran atau latihan tambahan yang mungkin berfaedah kepada mereka. Pastikan perbualan proaktif apabila kajian semula menjadi temuduga keluar serta dapat mengurangkan sikap suka memberi alasan dan mungkin membantu pekerja mencari kedudukan yang lebih memuaskan.

**SOALAN/QUESTION :**

1. Apakah empat (4) jenis bidang prestasi yang biasa di tempat kerja?
2. Apakah tiga (3) peringkat peningkatan prestasi daripada kakitangan yang bekerja?
3. Bagaimanakah anda akan tahu bahawa pelaksanaan telah tercapai?

## **RUJUKAN / REFERENCES:**

1. Ian Atkinson (2014) The Creative Problem Solver. Pearson Education Limited. ISBN: 978-1-292-01618-4
2. Stephen R. Covey (2004) The 7 Habits of highly Effective People. Simon & Schuster. ISBN: 978-1-4767-4005-8
3. <http://www.helpguide.org/articles/stress/stress-at-work.htm>
4. Stephen P Robbins & David A Decenzo; 3rd. Edition (2001), Fundamentals of Managements: Essential Concepts and Applications, Prentice-Hall. ISBN 0-13065133-8
5. J. David Hunger & Thomas L. Wheelen; 3rd Edition (2003), Essentials of Strategic Managements; Prentice Hall.
6. Lecture Notes BB2120 Organisational Behaviour.
7. Don Hellriegel, Susan E. Jackson, John W Slocum, Jr. 8th Edition, (1999), Management, South-Western College Publishing, ISBN 0-538-87672-7
8. Richard L Daft, 4th Edition, (1997), Management, The Dryden Press, ISBN 0-03017989-0
9. "Leadership: Do Traits Really Matter?" by S. A. Kirkpatrick and E. A. Locke by permission of Academy of Management Executive, May 1991, pp. 48-60. © 1991 by Academy of Management Executive.
10. "http://en.wikipedia.org/wiki/Operant\_conditioning" 14:28, 24 April 2007