

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

**a) Perkhidmatan**

Bil	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Menepati Standard (%)	Jumlah Melebihi Standard	Jumlah Melebihi Standard (%)	
<b>UNIT PROSES</b>							
1	Pengesahan Pelantikan	4 minggu	1,360	100.00	0	0.00	1,080
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	1,258	100.00	0	0.00	1,258
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	98	100.00	0	0.00	98
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	44	100.00	0	0.00	44
5	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	640	100.00	0	0.00	640

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

Bil	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Menepati Standard (%)	Jumlah Melebihi Standard	Jumlah Melebihi Standard (%)	
6	Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	19	100.00	0	0.00	19
<b>UNIT PEMBATALAN DAN PENAMATAN</b>							
7	Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	6 minggu	13	100.00	0	0.00	13
8	Notis Penamatan	6 minggu	7	100.00	0	0.00	7
9	Penamatan Perkhidmatan	6 minggu	10	100.00	0	0.00	10
10	Kembali ke dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

Bil	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Menepati Standard (%)	Jumlah Melebihi Standard	Jumlah Melebihi Standard (%)	
11	Penentuan Status Tawaran Pelantikan	5 minggu	58	100.00	0	0.00	58
<b>UNIT GAJI</b>							
12	Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 25(2) P.U.(A)1/2012	6 minggu	31	100.00	0	0.00	31
13	Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 23(5) P.U.(A)176/ Peraturan 25(7) P.U.(A)1/2012	6 minggu	57	100.00	0	0.00	57
<b>UNIT PERTUKARAN</b>							

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

Bil	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Menepati Standard (%)	Jumlah Melebihi Standard	Jumlah Melebihi Standard (%)	
14	Pelarasan Gaji Pertukaran Sementara/Peminjaman	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
15	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	6 minggu	5	100.00	0	0.00	5
16	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	6 minggu	4	100.00	0	0.00	4
17	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	6 minggu	45	100.00	0	0.00	45
18	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	6 minggu	2	100.00	0	0.00	2

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

Bil	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Menepati Standard (%)	Jumlah Melebihi Standard	Jumlah Melebihi Standard (%)	
20	Pertukaran Tetap Dari Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Peminjaman	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
21	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	6 minggu	26	100.00	0	0.00	26
22	Pertukaran Pelantikan Melalui Pemberian Opsyen	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
<b>Jumlah Urusan Perkhidmatan</b>			<b>3,677</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>3,677</b>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

**b) Naik Pangkat dan Tatatertib**

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Urusan kenaikan pangkat ke jawatan bagi Ahli Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam	2 minggu	0	0	0	0	0
2.	Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan	4 minggu	7	100	0	0	7
3.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	4 minggu	1	100	0	0	1
4.	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	4 minggu	0	0	0	0	0

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
5.	Urusan rayuan tata tertib	8 minggu	60	70	26	30	86
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	4	57	3	43	7
7.	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0	0	0	1
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>72</b>	<b>71</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>101</b>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

**c) Pengambilan**

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Urusan pengambilan tetap bagi jawatan Pengurusan & Profesional dan Kumpulan Pelaksana (STPM/Diploma)		-	-	-	-	-
2.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan selepas menerima keputusan ujian/ penilaian bagi jawatan yang melibatkan ujian/penilaian.	6 minggu	-	-	-	-	-
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment	12 minggu	2	100%	-	-	2
4.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan selepas penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment.	24 minggu	4	100%	-	-	4



**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
5.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon dalam tempoh 4 minggu selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 minggu	23	100%	-	-	23
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>29 urusan</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>29</b>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

**d) Pengambilan Khas**

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Mengemukakan calon yang mengikuti sesi latihan separa perubatan kepada Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu sebelum sesi latihan bermula.	11	100%	-	-	11
2.	Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu selepas menerima perakuan lengkap daripada KKM	1	100%	-	-	1
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan selepas menerima keputusan ujian/penilaian bagi jawatan yang melibatkan ujian/penilaian.	6 minggu	-	-	-	-	-

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
4.	Mengemukakan calon lantikan kepada kementerian/ jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan <i>MyRecruitment</i> .	12 minggu	-	-	-	-	-
5.	Mengemukakan calon lantikan kepada kementerian/ jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan <i>MyRecruitment</i> .	24 minggu	3	60%	2	40%	5
6.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 minggu selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	11	100%	-	-	11
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			26	93%	2	7%	28

**Justifikasi:**

Terdapat dua (2) urusan di bawah perkara no.5 tidak menepati standard piagam pelanggan disebabkan oleh:

- (i.) penangguhan atas arahan keputusan kerajaan selepas pilihan raya umum ke-14 dan hanya diteruskan semula selaras dengan keputusan mesyuarat JKK-TPA pada 23.10.2018.
- (ii.) semua urusan pengambilan perlu melalui peringkat saringan *Public Service Entry Exam (PSEE)* sebelum calon dipanggil ke temu duga.

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

**e) Pengurusan Maklumat**

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1	Memastikan portal SPA beroperasi 95% dalam masa sebulan	1	100%	-	-	1
	<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

**f) Bahagian Peperiksaan**

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Mengumumkan keputusan peperiksaan dari tarikh peperiksaan diadakan	5 hari	7	100%	0	0%	7
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			7	100%	0	0%	7

**URUSAN PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN AWAM (PSEE)**

1. JURUTEKNIK PERUBATAN GRED U19 (KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA)
2. PENOLONG PEGAWAI ANTIDADAH GRED S29 (AGENSI ANTIDADAH KEBANGSAAN)
3. PEMBANTU TADBIR (PERKERANIAN/OPERASI) GRED N19 (PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERLIS)
4. PEMBANTU TADBIR (PERKERANIAN/OPERASI) GRED N19 (PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN)
5. PEMBANTU HIDUPAN LIAR GRED G19 (JABATAN PERLINDUNGAN HIDUPAN LIAR DAN TAMAN NEGARA)
6. PEGAWAI PSIKOLOGI GRED S41 (JABATAN PERKHIDMATAN AWAM)
7. PEMBANTU PERANGKAAAN GRED E19 (JABATAN PERANGKAAAN MALAYSIA)

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUL 2019 )**

**f) Penqurusan**

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Menguruskan Kewangan mengikut tempoh-tempoh berikut :  Pembayaran bil kepada pembekal dan tuntutan kakitangan SPA dan luar Jabatan dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima	14 hari	263	100%			263
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>263</b>	<b>100%</b>			<b>263</b>