

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUN 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	1,080	100.00	0	0.00	1,080
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	39	100.00	0	0.00	39
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	6	100.00	0	0.00	6
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	11	100.00	0	0.00	11
5	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	43	100.00	0	0.00	43

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUN 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	4	100.00	0	0.00	4
<b>UNIT PEMBATALAN DAN PENAMATAN</b>							
7	Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	6 minggu	8	100.00	0	0.00	8
8	Notis Penamatan	6 minggu	8	100.00	0	0.00	8
9	Penamatan Perkhidmatan	6 minggu	6	100.00	0	0.00	6
10	Kembali ke dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUN 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	33	100.00	0	0.00	33
<b>UNIT GAJI</b>							
12	Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 25(2) P.U.(A)1/2012	6 minggu	19	100.00	0	0.00	19
13	Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 23(5) P.U.(A)176/ Peraturan 25(7) P.U.(A)1/2012	6 minggu	17	100.00	0	0.00	17
<b>UNIT PERTUKARAN</b>							

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUN 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	0	100.00	0	0.00	0
16	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
17	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	6 minggu	35	100.00	0	0.00	35
18	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	6 minggu	2	100.00	0	0.00	2

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUN 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	8	100.00	0	0.00	8
22	Pertukaran Pelantikan Melalui Pemberian Opsyen	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
<b>Jumlah Urusan Perkhidmatan</b>			<b>1,319</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>1,319</b>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUN 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	9	100	0	0	9
3.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	4 minggu	0	0	0	0	0
4.	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	4 minggu	1	100	0	0	1

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUN 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 tatatertib	8 minggu	13	76	4	24	17
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	3	100	0	0	3
7.	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	1	100	0	0	1
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>27</b>	<b>87</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>31</b>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUN 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	5	100%	-	-	5



**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUN 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	13	100%	-	-	13
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>20 urusan</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>20</b>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUN 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.	1	100%	-	-	1
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	2	100%	-	-	2
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  
( JUN 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	2	66.7%	1	33.3%	3
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.	1	100%	-	-	1
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>6</b>	<b>85.7%</b>	<b>1</b>	<b>14.3%</b>	<b>7</b>

**Justifikasi:**

Terdapat satu (1) urusan di bawah perkara no.5 telah melebihi standard piagam pelanggan disebabkan oleh:

- i) penangguhan atas arahan keputusan Kerajaan selepas pilihan raya umum ke-14. Urusan ini hanya diteruskan semula selaras dengan keputusan mesyuarat JKK-TPA pada 23.10.2018; dan
- ii) menunggu keputusan Tapisan Keselamatan Kasar (CGSO e-vetting) dan Tapisan Keutuhan (SPRM).

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( JUN 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  
( JUN 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	9	100%	0	0%	9
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			9	100%	0	0%	9

**URUSAN**

1. PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN AWAM PEGAWAI TADBIR DAN DIPLOMATIK GRED M41
2. PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN PEMBANTU GEOSAINS GRED C19
3. PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN PEMBANTU PERHUBUNGAN PERUSAHAAN GRED S19
4. PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN PEMBANTU PEMBANTU LAUT GRED A19 (SABAH)
5. PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN PEMBANTU PEMBANTU LAUT GRED A19 (SARAWAK)
6. PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN JURUFOTOGRAFI GRED B29
7. PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN PEGAWAI PEMBANGUNAN MASYARAKAT GRED S41
8. PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN PENOLONG PEGAWAI PEMBANGUNAN MASYARAKAT GRED S29
9. PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN PEMBANTU MAKMAL GRED C19

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

**f) Pengurusan**

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	95	100%			95
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>95</b>	<b>100%</b>			<b>95</b>