

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(MEI 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 (%)	
UNIT PROSES							
1	Pengesahan Pelantikan	4 minggu	1,201	100.00	0	0.00	1,201
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	685	100.00	0	0.00	685
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	43	100.00	0	0.00	43
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	56	100.00	0	0.00	56
5	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	760	100.00	0	0.00	760

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(MEI 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	14	100.00	0	0.00	14
UNIT PEMBATALAN DAN PENAMATAN							
7	Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	6 minggu	7	100.00	0	0.00	7
8	Notis Penamatan	6 minggu	15	100.00	0	0.00	15
9	Penamatan Perkhidmatan	6 minggu	5	100.00	0	0.00	5
10	Kembali ke dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	6 minggu	1	100.00	0	0.00	1

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(MEI 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	53	100.00	0	0.00	53
UNIT GAJI							
12	Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 25(2) P.U.(A)1/2012	6 minggu	38	100.00	0	0.00	38
13	Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 23(5) P.U.(A)176/ Peraturan 25(7) P.U.(A)1/2012	6 minggu	49	100.00	0	0.00	49
UNIT PERTUKARAN							

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(MEI 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	4	100.00	0	0.00	4
16	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	6 minggu	1	100.00	0	0.00	1
17	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	6 minggu	25	100.00	0	0.00	25
18	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	6 minggu	7	100.00	0	0.00	7

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(MEI 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	10	100.00	0	0.00	10
22	Pertukaran Pelantikan Melalui Pemberian Opsyen	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
Jumlah Urusan Perkhidmatan			2,974	100.00	0	0.00	2,974

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(MEI 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	6	100	0	0	6
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	0	0	0	0	0

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(MEI 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	22	76	7	24	29
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	3	50	3	50	6
7.	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0	0	0	0
Jumlah Keseluruhan Urusan			31	76	10	24	41

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(MEI 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	1	10%	-	-	1
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment	12 minggu	1	100%	-	-	1
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
(MEI 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	29	100%	-	-	29
Jumlah Keseluruhan Urusan			35 urusan	100%	-	-	35

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(MEI 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	6	100%	-	-	6
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
(MEI 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	2	100%	-	-	1
5.	Mengemukakan calon lantikan kepada kementerian/ jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan <i>MyRecruitment</i> .	24 minggu	-	-	-	-	-
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.	13	72%	5	28%	18
Jumlah Keseluruhan Urusan			22	81%	5	28%	27

Justifikasi:

Lima (5) urusan di bawah perkara no.6 telah melebihi standard piagam pelanggan disebabkan proses semakan dokumen lengkap daripada calon mengambil masa yang panjang.

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(MEI 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
	Jumlah Keseluruhan Urusan	1	100%	-	-	1

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(MEI 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	6	100%	0	0%	6
Jumlah Keseluruhan Urusan			6	100%	0	0%	6

URUSAN

1. LATIHAN SEPARA PERUBATAN BERTARAF DIPLOMA SESI JULAI 2019 (URUSAN SEMENANJUNG)
2. LATIHAN SEPARA PERUBATAN BERTARAF DIPLOMA SESI JULAI 2019 (URUSAN SABAH)
3. LATIHAN SEPARA PERUBATAN BERTARAF DIPLOMA SESI JULAI 2019 (URUSAN SARAWAK)
4. PEMBANTU TADBIR (KEWANGAN) GRED W19 (SUK PULAU PINANG)
5. PEMANDU KENDERAAN GRED H11 (SEMENANJUNG)
6. PEMANDU KENDERAAN GRED H11 (SABAH)

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(MEI 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	201	100%			201
Jumlah Keseluruhan Urusan			201	100%			201