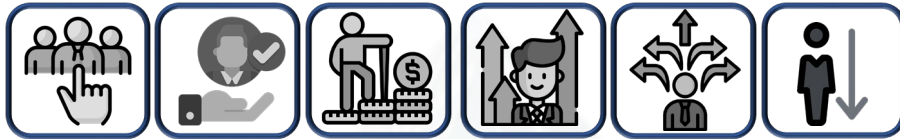




SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM  
MALAYSIA



# PIAGAM PELANGGAN 2024

[RUJUKAN UMUM]

## PENAUNG

Datuk Ikhbal Hanam bin Mukras

## PENASIHAT

Dr. Zurina binti Abdul Hamid  
Puan Sharenowane binti Hussin

## PASUKAN EDITORIAL

Puan Ismawati binti Ibrahim  
Encik Amir Bashah bin Kamal  
Encik Tuan Ahmad Fakhruddin bin Tuan Rosdi  
Puan Norhazliza binti Mohd Nasir  
Puan Salmiah binti Umar  
Cik Nur Syahirah binti Nazri

## PENGHARGAAN

Bahagian Pengambilan  
Bahagian Pengambilan Khas  
Bahagian Naik Pangkat dan Tatatertib  
Bahagian Perkhidmatan  
Bahagian Penilaian Kompetensi  
Bahagian Digital dan Informatik  
Bahagian Khidmat Pengurusan  
Bahagian Dasar dan Perhubungan Korporat

## PEREKA

Encik Tuan Ahmad Fakhruddin bin Tuan Rosdi

Hak Cipta Terpelihara Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia (SPA). Tidak dibenarkan mengeluarkan mana-mana bahagian isi kandungan buku ini dalam apa jua bentuk dengan apa cara sekali pun, sama ada dalam bentuk elektronik, fotokopi, mekanikal, rakaman atau cara-cara lain sebelum mendapat keizinan bertulis daripada penerbit.

**PENAFIAN:** Walaupun segala penelitian telah diambil dalam penyediaan buku dan maklumat dalam penerbitan ini, tiada jaminan sama ada nyata atau tersirat diberikan oleh SPA ataupun Kerajaan Malaysia tentang kesempurnaan dan ketepatan maklumat yang diberi dan SPA tidak bertanggungjawab atas apa-apa kesilapan atau ketinggalan yang mungkin berlaku.

Diterbitkan oleh:

Bahagian Dasar dan Perhubungan Korporat  
Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia  
Aras 1, 2 & 4 -13, Blok F1, Kompleks F  
No.2, Lebuhraya Perdana Timur A, Presint 1  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62000 Putrajaya, Malaysia.  
Telefon: +603-8091 9000



Mukasurat

6



URUSAN  
PENGAMBILAN



URUSAN  
DIGITAL DAN  
INFORMATIK

Mukasurat

24

Mukasurat

10



URUSAN  
PENILAIAN  
KOMPETENSI



URUSAN  
KHIDMAT  
PENGURUSAN

Mukasurat

26

Mukasurat

12



URUSAN  
PERKHIDMATAN



URUSAN  
PERHUBUNGAN  
KORPORAT

Mukasurat

28

Mukasurat

20



URUSAN  
NAIK PANGKAT  
DAN TATATERTIB



**PSEE**

Penilaian Memasuki Perkhidmatan Awam  
(*Public Service Entry Evaluation*)



**PAC**

Pusat Penilaian Profesion  
(*Profession Assessment Centre*)



**UFPK**

Ujian Pemeriksaan Fizikal, Pancaindera dan  
Kecergasan



**UKJK**

Ujian Kecergasan dan Jasmani Kebangsaan



# URUSAN PENGAMBILAN

## PAKEJ PENGAMBILAN

### PAKEJ A



**PSEE TEMU DUGA**

Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan **PSEE dan temu duga** tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.

GREDED 29 &  
41 KE ATAS

**24  
MINGGU**

GREDED 19  
KE BAWAH

**28  
MINGGU**

### PAKEJ B



**PSEE PAC**



**TEMU DUGA**

Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan **PSEE, PAC dan temu duga** tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.

GREDED 29 &  
41 KE ATAS

**32  
MINGGU**

GREDED 19  
KE BAWAH

**36  
MINGGU**

### PAKEJ C



**PSEE UFPK/UKJK**



**TEMU DUGA**

Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan **PSEE, UFPK/UKJK dan temu duga** tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.

GREDED 29 &  
41 KE ATAS

**32  
MINGGU**

GREDED 19  
KE BAWAH

**36  
MINGGU**

## PAKEJ PENGAMBILAN

### PAKEJ D



**PSEE UFPK/UKJK**

Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan **PSEE, UFPK/ UKJK, PAC dan temu duga** tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.



**PAC TEMU DUGA**



## LAIN-LAIN URUSAN PENGAMBILAN



Memaklumkan **keputusan temu duga** kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.



Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan **pelantikan tetap/kontrak interim calon simpanan sedia ada** dari Kementerian/Jabatan yang memohon.



## LAIN-LAIN URUSAN PENGAMBILAN



Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan **urusan pelantikan tetap/kontrak interim calon simpanan** dari Kementerian/Jabatan lain.



Mengemukakan keputusan **urusan pelantikan baharu/ semula secara kontrak** kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap.



Mengemukakan **pelantikan tetap/kontrak interim separa perubatan** bagi **pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan** setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.







# URUSAN PENILAIAN KOMPETENSI

## PEMAKLUMAN KEPUTUSAN PENILAIAN

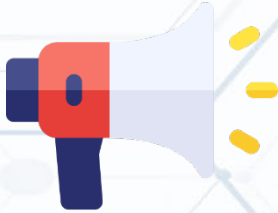


Mengumumkan keputusan penilaian dari tarikh penilaian diadakan.

14  
HARI  
BEKERJA



# URUSAN PERKHIDMATAN



Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan Kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari Kementerian/jabatan.



Pengesahan Pelantikan

14  
HARI



Pengesahan Dalam Perkhidmatan

21  
HARI



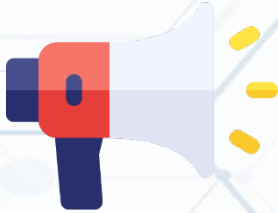
Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian  
Tarf Berpencen

21  
HARI



Pelanjutan Tempoh Percubaan

21  
HARI



Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan Kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari Kementerian/jabatan.



Pelanjutan Tempoh Percubaan dan Pengesahan Dalam Perkhidmatan

21  
HARI



Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen

21  
HARI



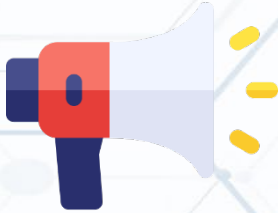
Pemberian Taraf Berpencen

21  
HARI



Notis Cadangan Penamatan

28  
HARI



Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan Kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari Kementerian/jabatan.

9



Penamatan Perkhidmatan

28  
HARI

10



Kembali Ke Dalam Skim Perkhidmatan  
Terdahulu

28  
HARI

11



Penentuan Status Tawaran Pelantikan (MySTP)

- Mempunyai Masalah Kesihatan
- Tidak memenuhi Akuan Berkanun

21  
HARI

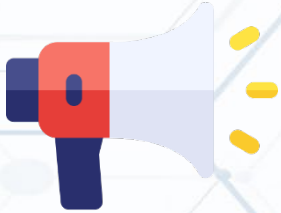
12



Penentuan Status Tawaran Pelantikan - (PST Manual)

- Mempunyai Masalah Kesihatan
- Tidak memenuhi Akuan Berkanun

28  
HARI



Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan Kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari Kementerian/jabatan.

13



Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen (Tatatertib)

28  
HARI

14



Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Swasta

35  
HARI

15



Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Kontrak

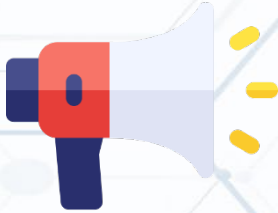
35  
HARI

16



Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Bekas Tentera

35  
HARI



Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan Kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari Kementerian/jabatan.

17

Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)

14  
HARI

18

Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan

21  
HARI

19

Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai

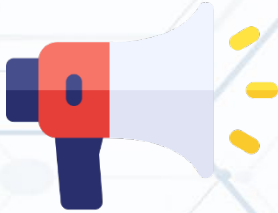
21  
HARI

20

Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan

28  
HARI





Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari kementerian/jabatan.

21



Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan

28  
HARI

22



Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan

21  
HARI

23



Pertukaran Pelantikan Melalui Opsyen

21  
HARI

NOTA



**URUSAN  
NAIK PANGKAT  
DAN TATATERTIB**



Urusan kenaikan pangkat ke jawatan bagi Ahli Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam



Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan



Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya



Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah





Urusan rayuan tatatertib

56  
HARI



Urusan rayuan kenaikan pangkat

28  
HARI



Penyiaran Notis /Warta

28  
HARI

## PENUBUHAN PIHAK BERKUASA TATATERTIB DAN KENAIKAN PANGKAT

Perkara 144(5B)(i), Perlembagaan Persekutuan serta Seksyen 3(3), *Public Services Commission (Extension of Jurisdiction) Enactment 1958* Negeri Perlis dan *Public Services Commission (Extension of Jurisdiction) Enactment 1959* Negeri Sembilan memperuntukkan bahawa semua kuasa dan tugas Suruhanjaya selain daripada kuasa membuat pelantikan pertama ke perjawatan tetap atau berpencen, boleh dijalankan oleh suatu lembaga yang dilantik oleh Seri Paduka Baginda Yang di-Pertuan Agong atau Raja Pemerintah negeri berkenaan.

Selaras dengan peruntukan tersebut, lembaga tatatertib dan lembaga kenaikan pangkat telah ditubuhkan di peringkat kementerian, jabatan dan pentadbiran negeri yang berkenaan bagi menjalankan sebahagian kuasa dan fungsi Suruhanjaya berhubung kawalan tatatertib dan kenaikan pangkat.

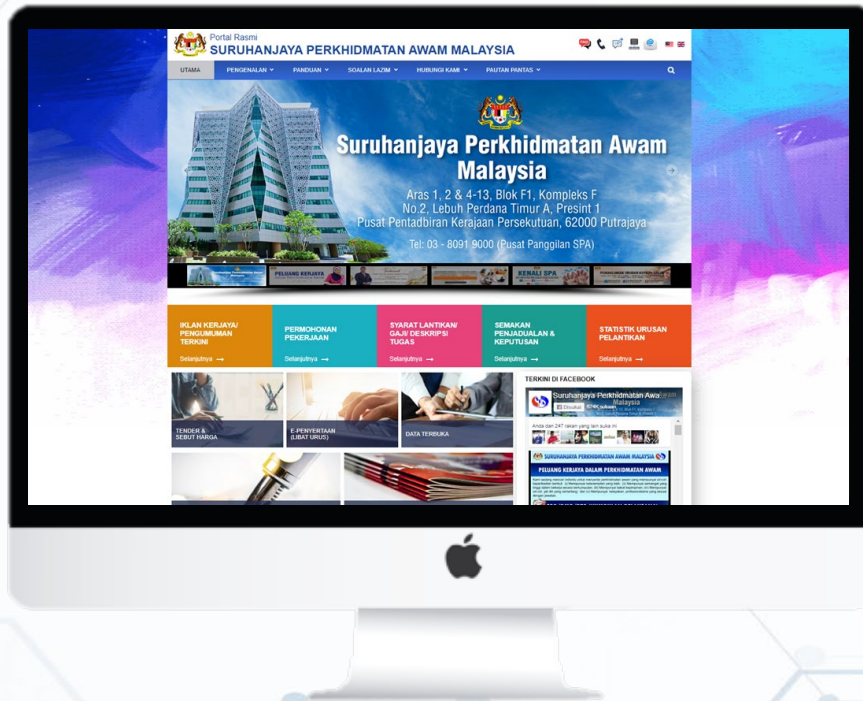


**URUSAN  
DIGITAL DAN  
INFORMATIK**

www.

Memastikan portal SPA beroperasi 96.5% dalam masa sebulan

96.5%







**URUSAN  
KHIDMAT  
PENGURUSAN**



Membuat pembayaran bil kepada pembekal dan pembayaran tuntutan kepada kakitangan SPA/jabatan luar dari tarikh dokumen lengkap diterima.





# URUSAN PERHUBUNGAN KORPORAT



Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA).

7 HARI  
BEKERJA



NOTA

NOTA

NOTA



**SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA**

Aras 1, 2 & 4 -13, Blok F1, Kompleks F  
No.2, Lebuhraya Perdana Timur A, Presint 1  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62000 Putrajaya, Malaysia.