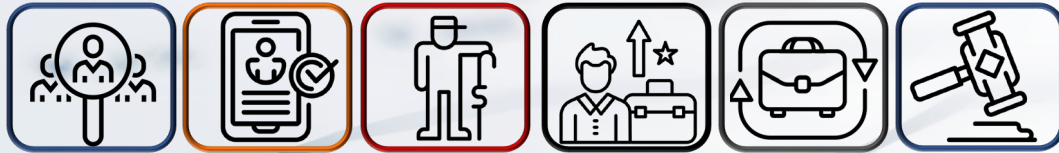




SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM  
MALAYSIA



# PIAAGAM PELANGGAN 2026

MENDUKUNG ASPIRASI, MENEPATI JANJI, MEMACU PRESTASI



# KANDUNGAN

BIL.	PERKARA	HALAMAN
1.	Sidang Editorial	3
2.	Prakata Setiausaha	4
3.	Lensa Bengkel Perancangan <i>High Impact Programme</i> (HIP) 2027/2028 dan Semakan Semula Piagam Pelanggan 2026	5
4.	Visi dan Misi SPA	7
5.	Pelanggan SPA	8
6.	Pakej Urusan Pengambilan	9
7.	Piagam Urusan Pengambilan	11
8.	Piagam Urusan Pengambilan Khas	14
9.	Piagam Urusan Penilaian Kompetensi	19
10.	Piagam Urusan Perkhidmatan	21
11.	Piagam Urusan Naik Pangkat dan Tatatertib	25
12.	Piagam Urusan Perkhidmatan Awam Negeri	27
13.	Piagam Urusan Digital dan Informatik	37
14.	Piagam Urusan Khidmat Pengurusan	40
15.	Piagam Urusan Perhubungan Korporat	43
17.	Glosari	45

# SIDANG EDITORIAL

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 keinggalan 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 Timur A, Presint 1  
 Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
 62000 Putrajaya, Malaysia.  
 Telefon: +603-8091 9000

April 2026

**PENAUNG**  
 Datuk Ikhbal Hanam bin Mukras

**PENASIHAT**  
 Mansor bin Abdul Hamid  
 Sharenowane binti Hussin

**PASUKAN EDITORIAL**  
 Ismawati binti Ibrahim  
 Fatimah Izzati binti Saifuddin  
 Tuan Ahmad Fakhruddin bin Tuan Rosdi  
 Norhazliza binti Mohd Nasir  
 Salmiah binti Umar  
 Puteri Nazatul Natrah binti Azizan  
 Syahiera Nadia binti Mohd Sabry

**PEREKA & EDITOR**  
 Tuan Ahmad Fakhruddin bin Tuan Rosdi

**PENGHARGAAN**  
 Bahagian Pengambilan  
 Bahagian Pengambilan Khas  
 Bahagian Penilaian Kompetensi  
 Bahagian Digital dan Informatik  
 Bahagian Naik Pangkat dan Tatatertib  
 Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia  
 dan Perkhidmatan Kehakiman dan Perundangan  
 Bahagian Khidmat Awam Negeri  
 Bahagian Khidmat Pengurusan  
 Bahagian Dasar dan Perhubungan Korporat

# PRAKATA SETIAUSAHA



Assalamualaikum dan Salam Malaysia MADANI.

Saya merakamkan penghargaan kepada semua warga SPA atas komitmen dan usaha dalam menjayakan kajian semula Piagam Pelanggan SPA 2026.

Dokumen ini digubal hasil penglibatan seluruh warga SPA dan menjadi landasan penting dalam memperkukuh keupayaan organisasi menghadapi tuntutan semasa. Piagam ini bukan sekadar janji tetapi ia merupakan manifestasi usaha kita dalam merealisasikan aspirasi SPA demi manfaat kepada pelanggan.

Piagam ini turut berfungsi sebagai kayu pengukur prestasi dalam melaksanakan fungsi teras organisasi bagi memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan sentiasa berada di tahap tertinggi.

Namun, dokumen ini bukanlah janji yang bersifat muktamad. Ia akan terus dikaji dan ditambah baik secara dinamik agar sentiasa relevan dengan perubahan semasa.

Saya menyeru seluruh warga SPA untuk menghayati komitmen ini demi kecemerlangan organisasi dan kepuasan pelanggan secara berterusan.

Sekian, terima kasih..

**Datuk Ikhbal Hanam bin Mukras**

Setiausaha  
Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia

**BENKEL PENETAPAN *HIGH IMPACT PROGRAMME* (HIP) 2027/2028  
DAN SEMAKAN SEMULA PIAGAM PELANGGAN 2026**



**30 Mac hingga 1 April 2026  
Copthorne Hotel, Cameron Highland, Pahang.**

**BENGKEL PENETAPAN *HIGH IMPACT PROGRAMME* (HIP) 2027/2028  
DAN SEMAKAN SEMULA PIAGAM PELANGGAN 2026**



**30 Mac hingga 1 April 2026  
Cophthorne Hotel, Cameron Highland, Pahang.**

## VISI DAN MISI SPA

### VISI

Pihak berkuasa melantik yang berintegriti, dinamik dan profesional dalam urusan pelantikan dan perkhidmatan pegawai awam.

### MISI

Melantik pegawai awam yang berintegriti dan kompeten melalui penilaian yang holistik dan melaksanakan urusan perkhidmatan secara cekap dan berkesan.



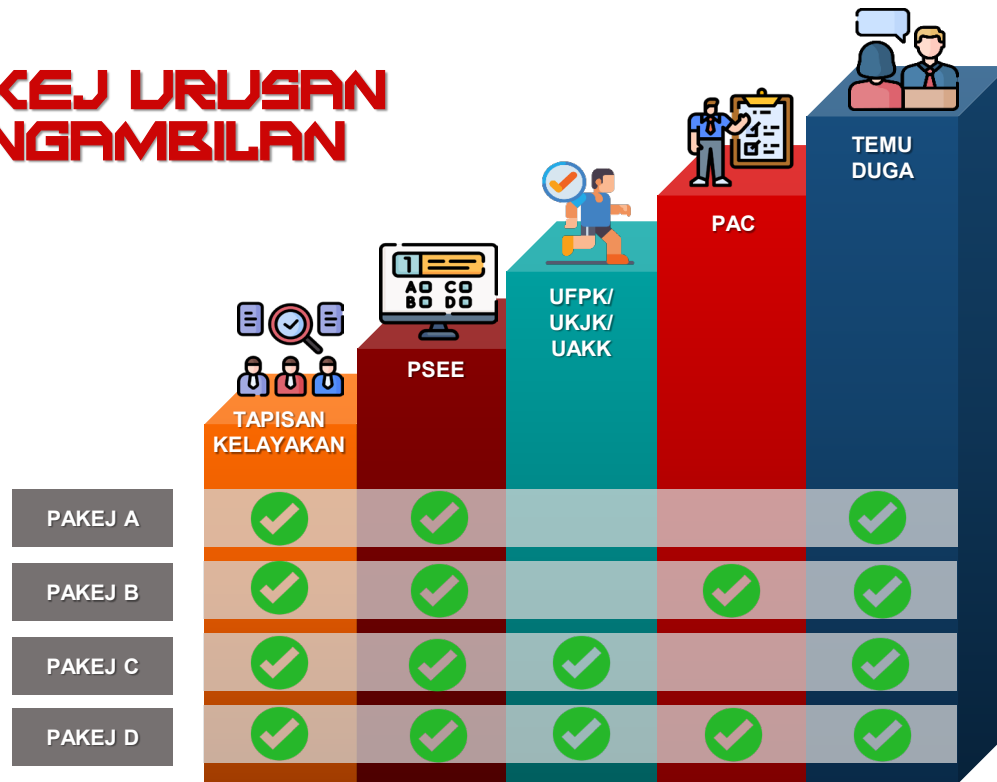
# PELANGGAN SPA



**PIAGAM  
PELANGGAN  
2026**

1. Pemohon Pekerjaan
2. Pegawai Awam
3. Kementerian/Jabatan
4. Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Melaka, Pulau Pinang, Perlis dan Negeri Sembilan

# PAKEJ URUSAN PENGAMBILAN





# PIAGAM URUSAN PENGAMBILAN



URUSAN PENGAMBILAN		
BIL.	URUSAN	JANJI
1.	<b>PAKEJ A: PSEE DAN TEMU DUGA</b>  Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	24 minggu
2.	<b>PAKEJ B: PSEE, PAC DAN TEMU DUGA</b>  Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, PAC dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	32 minggu
3.	<b>PAKEJ C: PSEE, UFPK/UKJK DAN TEMU DUGA</b>  Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, UFPK/UKJK/UAKK</b> dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	32 minggu
4.	<b>PAKEJ D: PSEE, UFPK/UKJK, PAC DAN TEMU DUGA</b>  Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, UFPK/UKJK/UAKK, PAC dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	37 minggu

URUSAN PENGAMBILAN		
BIL.	URUSAN	JANJI
5.	Memaklumkan <b>keputusan temu duga</b> kepada calon selepas penerimaan laporan temu duga yang lengkap daripada panel temu duga.	<b>4-8 minggu</b>
6.	Mengemukakan <b>calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan</b> dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap/kontrak (Interim) <b>calon simpanan sedia ada</b> dari Kementerian/Jabatan yang memohon.	<b>4 minggu</b>
7.	Mengemukakan <b>calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan</b> dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap/kontrak (Interim) <b>calon simpanan dari Kementerian/Jabatan lain.</b>	<b>6 minggu</b>
8.	Mengemukakan <b>keputusan urusan pelantikan baharu/semula</b> secara kontrak kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap tertakluk kepada bilangan calon/pegawai	<b>5 minggu</b>



# PIAGAM URUSAN PENGAMBILAN KHAS



URUSAN PENGAMBILAN KHAS		
BIL.	URUSAN	JANJI
1.	<b>PAKEJ A: PSEE DAN TEMU DUGA</b>  Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	28 minggu
2.	<b>PAKEJ B: PSEE, PAC DAN TEMU DUGA</b>  Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, PAC dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	36 minggu
3.	<b>PAKEJ C: PSEE, UFPK/UKJK DAN TEMU DUGA</b>  Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, UFPK/UKJK/UAKK</b> dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	36 minggu

## URUSAN PENGAMBILAN KHAS

BIL.	URUSAN	JANJI
4.	Memaklumkan <b>keputusan temu duga</b> kepada calon selepas penerimaan laporan temu duga yang lengkap daripada panel temu duga.	<b>4-8 minggu</b>
5.	Mengemukakan <b>calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan</b> dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap/kontrak (Interim) <b>calon simpanan sedia ada</b> dari Kementerian/Jabatan yang memohon.	<b>4 minggu</b>
6.	Mengemukakan <b>keputusan urusan pelantikan baharu/semula</b> secara kontrak kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap tertakluk kepada bilangan calon/pegawai .	<b>5 minggu</b>
7.	Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.	<b>4 minggu</b>

KUMPULAN URUSAN PENGAMBILAN DAN PENILAIAN KOMPETENSI

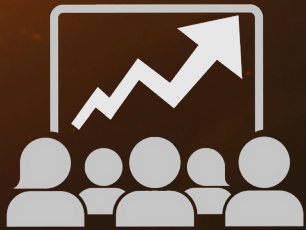


KUMPULAN URUSAN PENGAMBILAN DAN PENILAIAN KOMPETENSI



BENKEL PENETAPAN *HIGH IMPACT PROGRAMME* (HIP) 2027/2028 DAN SEMAKAN SEMULA PIAGAM PELANGGAN 2026

30 Mac hingga 1 April 2026 | Copthorne Hotel, Cameron Highland, Pahang.



# PIAGAM URUSAN PENILAIAN KOMPETENSI



## URUSAN PENILAIAN KOMPETENSI

BIL.	URUSAN	JANJI
1.	Mengumumkan keputusan penilaian dari tarikh penilaian diadakan.	<b>13 hari bekerja</b>
2.	<p><b>PAKEJ A: PSEE DAN TEMU DUGA</b></p> <p>Mengemukakan keputusan PSEE bagi Pakej A kepada PG/PK dari tarikh penerimaan PLP.</p>	<b>7 minggu</b>
3.	<p><b>PAKEJ B: PSEE, PAC DAN TEMU DUGA</b></p> <p>Mengemukakan keputusan PSEE dan PAC bagi Pakej B kepada PG/PK dari tarikh penerimaan PLP.</p>	<b>15 minggu</b>
4.	<p><b>PAKEJ C: PSEE, UFPK/UKJK/UAKK DAN TEMU DUGA</b></p> <p>Mengemukakan keputusan PSEE dan UFPK/UKJK bagi Pakej C kepada PG/PK dari tarikh penerimaan PLP.</p>	<b>15 minggu</b>
5.	<p><b>PAKEJ D: PSEE, UFPK/UKJK/UAKK, PAC DAN TEMU DUGA</b></p> <p>Mengemukakan keputusan PSEE, UFPK/UKJK dan PAC bagi Pakej D kepada PG dari tarikh penerimaan PLP.</p>	<b>23 minggu</b>



# PIAGAM URUSAN PERKHIDMATAN



## URUSAN PERKHIDMATAN

BIL.	URUSAN	JANJI
1.	Pengesahan Pelantikan	14 hari
2.	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	21 hari
3.	Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	21 hari
4.	Pelanjutan Tempoh Percubaan	21 hari
5.	Pelanjutan Tempoh Percubaan dan Pengesahan Dalam Perkhidmatan	21 hari
6.	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	21 hari
7.	Pemberian Taraf Berpencen	21 hari
8.	Notis Cadangan Penamatan	21 hari
9.	Penamatan Perkhidmatan	21 hari
10.	Kembali Ke Dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	21 hari

URUSAN PERKHIDMATAN		
BIL.	URUSAN	JANJI
11.	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (MySTP) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mempunyai Masalah Kesihatan</li> <li>▪ Tidak Memenuhi Akuan Berkanun</li> <li>▪ Tidak Tandatangan Akujanji</li> <li>▪ Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)</li> </ul>	<b>21 hari</b>
12.	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (PST Manual) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mempunyai Masalah Kesihatan</li> <li>▪ Tidak Memenuhi Akuan Berkanun</li> <li>▪ Tidak Tandatangan Akujanji</li> <li>▪ Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)</li> </ul>	<b>21 hari</b>
13.	Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen (Tatatertib)	<b>21 hari</b>
14.	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Kontrak	<b>35 hari</b>
15.	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta	<b>35 hari</b>
16.	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	<b>14 hari</b>

## URUSAN PERKHIDMATAN

BIL.	URUSAN	JANJI
17.	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Tentera	<b>35 hari</b>
18.	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	<b>21 hari</b>
19.	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	<b>21 hari</b>
20.	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/Pemendekan/Tetap	<b>21 hari</b>
21.	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/Pemendekan	<b>21 hari</b>
22.	Pelepasan Untuk Pertukaran Pelantikan/Pelepasan Peminjaman/Pemendekan Pelepasan	<b>21 hari</b>
23.	Pertukaran Pelantikan Melalui Opsyen	<b>21 hari</b>



# PIAGAM URUSAN NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB



## URUSAN NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB

BIL.	URUSAN	JANJI
1.	Urusan Kenaikan Pangkat Ke Jawatan Bagi Ahli Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam	<b>6 hari</b>
2.	Tindakan Tatatertib Bagi Kes-kes Tatatertib Tidak Hadir Bertugas Dan Tata Kelakuan Atau Prestasi Kerja Yang Tidak Memuaskan	<b>14 hari</b>
3.	Tindakan Tatatertib Untuk Kes-kes Bagi Pegawai Disabitkan Kesalahan Jenayah Di Mahkamah Atau Dikenakan Perintah Tahanan Dan Sebagainya	<b>14 hari</b>
4.	Tindakan Tahan Kerja Atau Gantung Kerja Bagi Pegawai Yang Menghadapi Pertuduhan Atau Disabitkan Kesalahan Jenayah	<b>13 hari</b>
5.	Urusan Rayuan Tatatertib	<b>56 hari</b>
6.	Urusan Rayuan Kenaikan Pangkat	<b>27 hari</b>
7.	Penyiaran Notis /Warta	<b>21 hari</b>



# PIAGAM URUSAN PERKHIDMATAN AWAM NEGERI



URUSAN PERKHIDMATAN AWAM NEGERI		
URUSAN PENGAMBILAN (GRED 5 HINGGA 9)		
BIL.	URUSAN	JANJI
1.	<b>PAKEJ A: PSEE DAN TEMU DUGA</b>  Mengemukakan calon lantikan kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	24 minggu
2.	<b>PAKEJ B: PSEE, PAC DAN TEMU DUGA</b>  Mengemukakan calon lantikan kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, PAC dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	32 minggu
3.	<b>PAKEJ C: PSEE, UFPK/UKJK DAN TEMU DUGA</b>  Mengemukakan calon lantikan kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UFPK/UKJK dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	32 minggu
4.	<b>PAKEJ D: PSEE, UFPK/UKJK, PAC DAN TEMU DUGA</b>  Mengemukakan calon lantikan kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, UFPK/UKJK, PAC dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	37 minggu

URUSAN PERKHIDMATAN AWAM NEGERI

URUSAN PENGAMBILAN (GRED 5 HINGGA 9)

BIL.	URUSAN	JANJI
5.	Memaklumkan <b>keputusan temu duga</b> kepada calon selepas penerimaan laporan temu duga yang lengkap daripada panel temu duga.	<b>4-8 minggu</b>
6.	Mengemukakan calon lantikan kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap <b>calon simpanan sedia ada</b> dari PSUKN yang memohon.	<b>4 minggu</b>
7.	Mengemukakan calon lantikan kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap <b>calon simpanan dari PSUKN/ Kementerian/Jabatan lain.</b>	<b>6 minggu</b>
8.	Mengemukakan keputusan urusan pelantikan baharu/semula secara kontrak kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap tertakluk kepada bilangan calon/pegawai.	<b>5 minggu</b>

## URUSAN PERKHIDMATAN AWAM NEGERI

### URUSAN PENGAMBILAN (GRED 1 HINGGA 4)

BIL.	URUSAN	JANJI
1.	<p><b>PAKEJ A: PSEE DAN TEMU DUGA</b></p> <p>Mengemukakan calon lantikan kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.</p>	28 minggu
2.	<p><b>PAKEJ B: PSEE, PAC DAN TEMU DUGA</b></p> <p>Mengemukakan calon lantikan kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, PAC dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.</p>	36 minggu
3.	<p><b>PAKEJ C: PSEE, UFPK/UKJK DAN TEMU DUGA</b></p> <p>Mengemukakan calon lantikan kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, UFPK/UKJK dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.</p>	36 minggu
4.	<p><b>PAKEJ D: PSEE, UFPK/UKJK, PAC DAN TEMU DUGA</b></p> <p>Mengemukakan calon lantikan kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, UFPK/UKJK, PAC dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.</p>	41 minggu

## URUSAN PERKHIDMATAN AWAM NEGERI

### URUSAN PENGAMBILAN (GRED 1 HINGGA 4)

BIL.	URUSAN	JANJI
5.	Memaklumkan <b>keputusan temu duga</b> kepada calon selepas penerimaan laporan temu duga yang lengkap daripada panel temu duga.	<b>4-8 minggu</b>
6.	Mengemukakan calon lantikan kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap <b>calon simpanan sedia ada</b> dari PSUKN yang memohon.	<b>4 minggu</b>
7.	Mengemukakan calon lantikan kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap <b>calon simpanan dari PSUKN/ Kementerian/Jabatan lain.</b>	<b>6 minggu</b>
8.	Mengemukakan keputusan urusan pelantikan baharu/semula secara kontrak kepada PSUKN dari tarikh penerimaan permohonan lengkap tertakluk kepada bilangan calon/pegawai.	<b>5 minggu</b>

## URUSAN PERKHIDMATAN AWAM NEGERI

### URUSAN PERKHIDMATAN

BIL.	URUSAN	JANJI
1.	Pengesahan Pelantikan	<b>12 hari</b>
2.	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	<b>19 hari</b>
3.	Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	<b>19 hari</b>
4.	Pelanjutan Tempoh Percubaan	<b>19 hari</b>
5.	Pelanjutan Tempoh Percubaan dan Pengesahan Dalam Perkhidmatan	<b>19 hari</b>
6.	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	<b>19 hari</b>
7.	Pemberian Taraf Berpencen	<b>19 hari</b>
8.	Notis Cadangan Penamatan	<b>21 hari</b>
9.	Penamatan Perkhidmatan	<b>21 hari</b>
10.	Kembali Ke Dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	<b>21 hari</b>

## URUSAN PERKHIDMATAN AWAM NEGERI

### URUSAN PERKHIDMATAN

BIL.	URUSAN	JANJI
11.	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (MySTP) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mempunyai Masalah Kesihatan</li> <li>▪ Tidak Memenuhi Akuan Berkanun</li> <li>▪ Tidak Tandatangan Akujanji</li> <li>▪ Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)</li> </ul>	<b>21 hari</b>
12.	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (PST Manual) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mempunyai Masalah Kesihatan</li> <li>▪ Tidak Memenuhi Akuan Berkanun</li> <li>▪ Tidak Tandatangan Akujanji</li> <li>▪ Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)</li> </ul>	<b>21 hari</b>
13.	Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen (Tatatertib)	<b>21 hari</b>
14.	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Kontrak	<b>35 hari</b>
15.	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta	<b>35 hari</b>
16.	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	<b>14 hari</b>

## URUSAN PERKHIDMATAN AWAM NEGERI

### URUSAN PERKHIDMATAN

BIL.	URUSAN	JANJI
17.	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Tentera	<b>35 hari</b>
18.	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	<b>21 hari</b>
19.	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	<b>21 hari</b>
20.	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/Pemendekan/Tetap	<b>21 hari</b>
21.	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/Pemendekan	<b>21 hari</b>
22.	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	<b>21 hari</b>
23.	Pertukaran Pelantikan Melalui Opsyen	<b>21 hari</b>

## URUSAN PERKHIDMATAN AWAM NEGERI

### URUSAN NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB

BIL.	URUSAN	JANJI
1.	Tindakan Tatatertib Bagi Kes-kes Tatatertib Tidak Hadir Bertugas dan Tata Kelakuan Atau Prestasi Kerja Yang Tidak Memuaskan.	<b>14 hari</b>
2.	Tindakan Tatatertib Untuk Kes-kes Bagi Pegawai Disabitkan Kesalahan Jenayah Di Mahkamah atau Dikenakan Perintah Tahanan Dan Sebagainya.	<b>14 hari</b>
3.	Tindakan Tahan Kerja Atau Gantung Kerja Bagi Pegawai Yang Menghadapi Pertuduhan atau Disabitkan Kesalahan Jenayah.	<b>14 hari</b>
4.	Urusan Rayuan Tatatertib.	<b>56 hari</b>
5.	Urusan Rayuan Kenaikan Pangkat.	<b>28 hari</b>
6.	Penyiaran Notis /Warta.	<b>28 hari</b>

KUMPULAN URUSAN PERKHIDMATAN, NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB



BENGKEL PENETAPAN *HIGH IMPACT PROGRAMME* (HIP) 2027/2028  
DAN SEMAKAN SEMULA PIAGAM PELANGGAN 2026

30 Mac hingga 1 April 2026 | Cophorne Hotel, Cameron Highland, Pahang.



# PIAGAM URUSAN DIGITAL DAN INFORMATIK



## URUSAN DIGITAL DAN INFORMATIK

BIL.	URUSAN	JANJI
1.	Memastikan Portal SPA Beroperasi 97% Dalam Masa Sebulan.	<b>97% operasi</b>
2.	Memastikan Ketersediaan Infrastruktur Aplikasi <i>MyGovernment Interview Marking</i> (MyGIM), Ecirculation SPA (eCP) dan Sistem Kertas Suruhanjaya Elektronik (eKS) Sekurang-kurangnya 97% Sebulan.	<b>97% operasi</b>
3.	Menyelesaikan 100% Aduan Bagi Aplikasi MyGIM, eCP Dan eKS Dalam Masa Tiga (3) Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Tidak Kompleks.	<b>3 hari bekerja</b>

KUMPULAN DIGITAL DAN INFORMATIK



**BENKEL PENETAPAN *HIGH IMPACT PROGRAMME* (HIP) 2027/2028  
DAN SEMAKAN SEMULA PIAGAM PELANGGAN 2026**

**30 Mac hingga 1 April 2026 | Cophorne Hotel, Cameron Highland, Pahang.**



# PIAGAM URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN

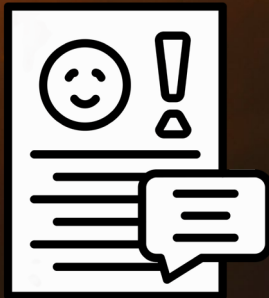


## URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN

BIL.	URUSAN	JANJI
1.	Membuat Pembayaran Bil Kepada Pembekal dan Tuntutan Kakitangan SPA dan Luar Jabatan Dibuat Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja Dari Tarikh Dokumen Lengkap Diterima.	<b>7 hari</b>

KUMPULAN URUS TADBIR KORPORAT





# PIAGAM URUSAN PERHUBUNGAN KORPORAT



## URUSAN PERHUBUNGAN KORPORAT

BIL.	URUSAN	JANJI
1.	Memberi Maklum Balas Terhadap Aduan Pelanggan Melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)	<b>7 hari bekerja</b>
2.	Memberi Maklum Balas Terhadap Pertanyaan (Bukan Aduan) Pelanggan Melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)	<b>3 hari bekerja</b>

KUMPULAN DASAR DAN PERHUBUNGAN KORPORAT



# GLOSARI

BIL.	AKRONIM	NAMA PENUH
1.	PSEE	Penilaian Memasuki Perkhidmatan Awam
2.	UKJK	Ujian Kecergasan Jasmani Kebangsaan
3.	UAKK	Ujian Asas Keupayaan Kecergasan
4.	UFPK	Ujian Pemeriksaan Fizikal, Pancaindera dan Kecergasan
5.	PAC	<i>Profession Assesment Centre</i>
6.	SPA	Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia
7.	PG	Bahagian Pengambilan
8.	PK	Bahagian Pengambilan Khas
9.	PLP	Penyata Lembaga Permulaan
10.	PSB	Pegawai Sedang Berkhidmat
11.	PSL	Peningkatan Secara Lantikan
12.	MySTP	Sistem Tawaran Pelantikan
13.	PSUKN	Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri

BIL.	AKRONIM	NAMA PENUH
14.	MyGIM	<i>MyGovernment Interview Marking System</i>
15.	eCP	eCirculation SPA
16.	eKS	Sistem Kertas Suruhanjaya Elektronik
17.	SISPAA	Sistem Pengurusan Aduan Awam

# CATATAN



# CATATAN





**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.