

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

**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 | 794  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 794           |
| 2                  | Pengesahan Dalam Perkhidmatan                           | 5 minggu | 1,000  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 1,000         |
| 3                  | Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 60   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 60            |
| 4                  | Pelanjutan Tempoh Percubaan                             | 5 minggu | 62   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 62            |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

| 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 (%) |               |
| 5                                    | Pemberian Taraf Berpencen   | 5 minggu | 911  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 911           |
| 6                                    | Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 16   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 16            |
| <b>UNIT PEMBATALAN DAN PENAMATAN</b> |   |          |  |                       |  |                              |               |
| 7                                    | Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen | 6 minggu | 6  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 6             |
| 8                                    | Notis Penamatan   | 6 minggu | 15   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 15            |
| 9                                    | Penamatan Perkhidmatan  | 6 minggu | 4  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 4             |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

| 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 (%) |               |
| 10               | Kembali ke dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu  | 6 minggu | 0  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 0             |
| 11               | Penentuan Status Tawaran Pelantikan   | 5 minggu | 12   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 12            |
| <b>UNIT GAJI</b> |   |          |  |                       |  |                              |               |
| 12               | Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 25(2) P.U.(A)1/2012                             | 6 minggu | 20   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 20            |
| 13               | Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 23(5) P.U.(A)176/ Peraturan 25(7) P.U.(A)1/2012 | 6 minggu | 65   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 65            |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

| 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 PERTUKARAN</b> |   |          |  |                       |  |                              |               |
| 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 | 33   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 33            |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

| 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 (%) |               |
| 18                                | Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan                                   | 6 minggu | 9  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 9             |
| 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 | 13   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 13            |
| 22                                | Pertukaran Pelantikan Melalui Pemberian Opsyen                                    | 6 minggu | 0  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 0             |
| <b>Jumlah Urusan Perkhidmatan</b> |   |          | <b>3,020</b>                                   | <b>100.00</b>         | <b>0</b>                                       | <b>0.00</b>                  | <b>3,020</b>  |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

**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 | 3  | 100                 | 0  | 0                   | 3             |
| 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 | 2  | 100                 | 0  | 0                   | 2             |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

| 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 | 26   | 87                  | 4  | 13                  | 30            |
| 6.                               | Urusan rayuan kenaikan pangkat | 8 minggu | 6  | 100                 | 0  | 0                   | 6             |
| 7.                               | Penyiaran Notis /Warta         | 4 minggu | 0  | 0                   | 0  | 0                   | 0             |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b> |                                |          | <b>37</b>                                      | <b>90</b>           | <b>4</b>                                       | <b>10</b>           | <b>41</b>     |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

**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 | 1  | 100%                | -  | -                   | 1             |
| 4.   | Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan selepas penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment.          | 24 minggu | 1  | 100%                | -  | -                   | 1             |



**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

| 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 | 3  | 100%                | -  | -                   | 3             |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b> |   |          | <b>5 urusan</b>                                | <b>100%</b>         | <b>-</b>                                       | <b>-</b>            | <b>5</b>      |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

**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 selewat-lewatnya 4 minggu sebelum sesi latihan bermula.   | 4 minggu |  |                     |  |                     |               |
| 2.   | Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan dalam tempoh 4 minggu kepada Kementerian selepas menerima perakuan lengkap daripada Kementerian Kesihatan Malaysia. | 4 minggu |  |                     |  |                     |               |
| 3.   | Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dalam tempoh:<br><br>1. 6 minggu selepas menerima keputusan ujian/penilaian bagi jawatan yang melibatkan ujian/penilaian.  | 6 minggu |  |                     |  |                     |               |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

| 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 |               |
|                                  | 2. 12 minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan <i>MyRecruitment</i> .     | 12 minggu | 1  | 100%                |  |                     | 1             |
|                                  | 3. 24 minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan <i>MyRecruitment</i> .           | 24 minggu | -  | -                   |  |                     |               |
| 4.                               | Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon dalam tempoh 4 minggu selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan. | 4 minggu  | 5  | 100%                |  |                     | 5             |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b> |   |           | 6  | 100%                |  |                     | 6             |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

**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  
(DISEMBER 2018)**

**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 |  |                     | Tiada Urusan                                   | Peperiksaan         |               |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b> |  |        |  |                     |  |                     |               |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(DISEMBER 2018)**

**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 :<br><br>Pembayaran bil kepada pembekal dan tuntutan kakitangan SPA dan luar Jabatan dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima | 14 hari | 210  | 100%                |  |                     | 210           |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b> |   |         | <b>210</b>                                     | <b>100%</b>         |  |                     | <b>210</b>    |