

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( MAC 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	787	100.00	0	0.00	787
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	752	100.00	0	0.00	752
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	106	100.00	0	0.00	106
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	32	100.00	0	0.00	32
5	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	388	100.00	0	0.00	388

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( MAC 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	20	100.00	0	0.00	20
<b>UNIT PEMBATALAN DAN PENAMATAN</b>							
7	Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	6 minggu	11	100.00	0	0.00	11
8	Notis Penamatan	6 minggu	16	100.00	0	0.00	16
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  
( MAC 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	9	100.00	0	0.00	9
<b>UNIT GAJI</b>							
12	Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 25(2) P.U.(A)1/2012	6 minggu	26	100.00	0	0.00	26
13	Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 23(5) P.U.(A)176/ Peraturan 25(7) P.U.(A)1/2012	6 minggu	56	100.00	0	0.00	56
<b>UNIT PERTUKARAN</b>							

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( MAC 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	1	100.00	0	0.00	1
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	8	100.00	0	0.00	8

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( MAC 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	12	100.00	0	0.00	12
22	Pertukaran Pelantikan Melalui Pemberian Opsyen	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
<b>Jumlah Urusan Perkhidmatan</b>			<b>2,265</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>2,265</b>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( MAC 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	1	0	0	0	1
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  
( MAC 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	27	90	3	10	30
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	2	67	1	33	3
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  
( MAC 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	6	100%	-	-	6
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  
( MAC 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	24	100%	-	-	24
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>31 urusan</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>31</b>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( MAC 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.	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
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  
( MAC 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	-	-	10	100%	10
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.	6	100%	-	-	6
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			6	37.5%	10	62.5%	16

**Justifikasi:**

Sepuluh (10) urusan pelantikan di bawah perkara bil.4 telah melebihi standard piagam pelanggan disebabkan oleh semua urusan pengambilan perlu melalui saringan ujian psikometrik sebelum calon dipanggil ke peringkat temu duga.

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( MAC 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  
( MAC 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			Tiada Urusan	Peperiksaan	
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>							

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

**f) Penqurusan**

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	71	100%			71
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>71</b>	<b>100%</b>			<b>71</b>