

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(NOVEMBER 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	1,000	100.00	0	0.00	1,000
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	525	100.00	0	0.00	525
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	55	100.00	0	0.00	55
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	44	100.00	0	0.00	44
5	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	2,191	100.00	0	0.00	2,191

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(NOVEMBER 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	5	100.00	0	0.00	5
UNIT PEMBATALAN DAN PENAMATAN							
7	Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	6 minggu	6	100.00	0	0.00	6
8	Notis Penamatan	6 minggu	19	100.00	0	0.00	19
9	Penamatan Perkhidmatan	6 minggu	5	100.00	0	0.00	5
10	Kembali ke dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(NOVEMBER 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	30	100.00	0	0.00	30
UNIT GAJI							
12	Penentuan Gaji Permulaan mengikut Peraturan 25(2), P.U.(A) 1/2012 - Kontrak	6 minggu	4	100.00	0	0.00	4
13	Penentuan Gaji Permulaan mengikut Peraturan 25(2), P.U.(A) 1/2012 - Swasta	6 minggu	4	100.00	0	0.00	4
14	Penentuan Gaji Permulaan mengikut Peraturan 26(b), P.U.(A) 1/2012 - Gaji Akhir	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(NOVEMBER 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 (%)	
15	Penentuan Gaji Permulaan mengikut Peraturan 25(7), P.U.(A) 1/2012 - PSL/PSB	6 minggu	25	100.00	0	0.00	25
16	Penentuan Gaji Permulaan mengikut Peraturan 25(8), P.U.(A) 1/2012 - PSL/PSB	6 minggu	27	100.00	0	0.00	27
17	Penentuan Gaji Permulaan mengikut PP 2/2011 - Bekas Tentera	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
UNIT PERTUKARAN							

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(NOVEMBER 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 (%)	
18	Pelarasan Gaji Pertukaran Sementara/Peminjaman	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
19	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
20	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
21	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	6 minggu	32	100.00	0	0.00	32
22	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(NOVEMBER 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 (%)	
23	Pertukaran Tetap Dari Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Peminjaman	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
24	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	6 minggu	3	100.00	0	0.00	3
25	Pertukaran Pelantikan Melalui Pemberian Opsyen	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
Jumlah Urusan Perkhidmatan			3,975	100.00	0	0.00	3,975

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(NOVEMBER 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	3	100	0	0	3
2.	Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan	4 minggu	5	83	1	17	6
3.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	4 minggu	0	0	1	100	1
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
(NOVEMBER 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	25	47	24	53	49
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	3	100	0	0	3
7.	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0	0	0	0
Jumlah Keseluruhan Urusan			56	86	38	59	26

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

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.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan selepas menerima keputusan ujian/ penilaian bagi jawatan yang melibatkan ujian/penilaian.	6 minggu	-	-	-	-	-
2.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment	12 minggu	-	-	-	-	-
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan selepas penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment.	24 minggu	32	100%	-	-	32
4.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon dalam tempoh 4 minggu selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 minggu	4	100%	-	-	4
Jumlah Keseluruhan Urusan			36	100%	-	-	36

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(NOVEMBER 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.	10-Urusan latihan	100%	-	-	10
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	1-Lantikan Tetap	100%	-	-	1
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
(NOVEMBER 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	-	-	-	-	-
5.	Mengemukakan calon lantikan kepada kementerian/ jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan <i>MyRecruitment</i> .	24 minggu	9	75%	3	25%	12
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
Jumlah Keseluruhan Urusan			26	90%	3	10%	29

Justifikasi:

Terdapat tiga (3) urusan yang tidak menepati standard piagam pelanggan bagi perkara Bil.(5) iaitu bagi jawatan Pemandu Kenderaan Gred H11-semenanjung & Sabah dan Pembantu Setiausaha Pejabat Gred N19-Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan adalah disebabkan faktor semua urusan baru melibatkan peperiksaan memasuki perkhidmatan awam.

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(NOVEMBER 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
(NOVEMBER 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			19	100%	0	0%	6

URUSAN PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN AWAM (PSEE)

1. PENOLONG PEGAWAI TADBIR GRED N29 (PENGURUSAN STOR)- KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
2. PEMBANTU ANTIDADAH GRED S19 (SEMENANJUNG)- AGENSI ANTIDADAH KEBANGSAAN
3. PEMBANTU LAUT GRED A19 (SEMENANJUNG) – JABATAN LAUT MALAYSIA
4. PEGAWAI KAWALAN ALAM SEKITAR GRED C41 (TAMBAHAN) – JABATAN ALAM SEKITAR
5. PEMBANTU TADBIR (KEWANGAN) GRED W19 (SEMENANJUNG) – JABATAN PERKHIDMATAN AWAM DAN KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA SERTA DI PELBAGAI KEMENTERIAN/JABATAN
6. PEMBANTU TADBIR (PERKERANIAN/OPERASI) GRED N19 (SABAH) – KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA SERTA DI PELBAGAI KEMENTERIAN/JABATAN

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(NOVEMBER 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	390	100%			390
Jumlah Keseluruhan Urusan			390	100%			390