

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN FEBRUARI 2021

a) Bahagian Perkhidmatan

Bil	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		MelebihiTempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Menepati Standard (%)	Jumlah Melebihi Standard	Jumlah Melebihi Standard (%)	
<p>Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari kementerian/jabatan seperti berikut :</p>							
UNIT PROSES							
1	Pengesahan Pelantikan	3 minggu	18	2	851	98	869
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	282	55	227	45	509
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan Dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	44	43	59	57	103
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	5	28	13	72	18
5	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	4	31	9	69	13

6	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	309	30	709	70	1018
UNIT PENAMATAN DAN PEMBATALAN							
7	Notis Penamatan	5 minggu	7	100	0	0	7
8	Penamatan Perkhidmatan	5 minggu	0	0	2	0	2
9	Penentuan Status Tawaran Pelantikan	5 minggu	0	0	0	0	0
10	Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen	6 minggu	9	0	0	0	9
11	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (MySTP/PST MANUAL) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangan Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	6 minggu	0	0	49	0	49
UNIT GAJI							
12	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera	6 minggu	7	64	4	36	11
13	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	5 minggu	37	82	8	18	45

UNIT PERTUKARAN

14	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	5 minggu	0	0	6	100	6
15	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	5 minggu	0	0	3	0	3
16	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	0	0	29	100	29
17	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	0	0	3	100	3
18	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	4 minggu	0	0	4	100	4
Jumlah Urusan Perkhidmatan			722		1976		2698

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	6 minggu	11	100	0	0	11

3.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	6 minggu	0	0	0	0	0
4.	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	4 minggu	1	100	0	0	1
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	7	44	9	56	16
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	0	0	0	0	0
7.	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	1	100	0	0	1
Jumlah Keseluruhan Urusan			20	69	9	31	29

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.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE	19 minggu	-	-	6	100	6
2.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu	-	-	-	-	-
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu	-	-	-	-	-

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 melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu	-	-	-	-	-
5.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan Ujian Fizikal dan Pancaindera	25 minggu	-	-	-	-	-
6.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu	-	-	-	-	-

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	
7.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, Ujian Fizikal dan Pancaindera dan PAC	30 minggu	-	-	-	-	-
8.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 minggu	4	50	4	50	8
Jumlah Keseluruhan Urusan			4	50	8	150	14

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 lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE	19 minggu	-	-	1	100%	1
2.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu	-	-	-	-	-
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu	-	-	-	-	-
4.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu	-	-	-	-	-

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.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan Ujian Fizikal dan Pancaindera	25 minggu	-	-	-	-	-
6.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu	-	-	-	-	-
7.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, Ujian Fizikal dan Pancaindera dan PAC	30 minggu	-	-	-	-	-
8.	Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu	6	100%	-	-	6

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	
9.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 minggu	-	-	-	-	-
Jumlah Keseluruhan Urusan			6	86%	1	14%	7

Justifikasi:

Terdapat satu (1) urusan baharu bagi perkara bil. 1 telah melebihi standard piagam pelanggan disebabkan oleh :

1. Pembantu Operasi N11 di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang lewat 32 minggu kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.

e) **Bahagian Penilaian Kompetensi**

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	7 hari bekerja	2	100%	0	0%	2
Jumlah Keseluruhan Urusan			2	100%	0	0%	2

URUSAN PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN AWAM (PSEE - UJIAN APTITUD)

1. PENOLONG PEGAWAI BELIA DAN SUKAN GRED S29 DI KEMENTERIAN BELIA DAN SUKAN
2. PENOLONG PUSTAKAWAN GRED S29 DI PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

f) **Bahagian Digital dan Informatik**

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

g) KHIDMAT 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.	Membuat pembayaran bil kepada pembekal dan tuntutan kakitangan SPA dan luar Jabatan dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima	14 hari	220	100%			220
2.	Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem ePertanyaan dalam tempoh 3 hari bekerja	3 hari	TIADA				
Jumlah Keseluruhan Urusan			220	100%			220