

**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JANUARI 2021**

**a) Bahagian 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 (%) |               |
| <p><b>Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari kementerian/jabatan seperti berikut :</b></p> |   |          |  |                       |  |                              |               |
| <b>UNIT PROSES</b>   |   |          |  |                       |  |                              |               |
| 1  | Pengesahan Pelantikan                                       | 3 minggu | 22   | 2                     | 1081   | 98                           | 1103          |
| 2  | Pengesahan Dalam Perkhidmatan                               | 5 minggu | 369  | 55                    | 308  | 45                           | 677           |
| 3  | Pengesahan Dalam Perkhidmatan Dan Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 33   | 40                    | 50   | 60                           | 83            |
| 4  | Pelanjutan Tempoh Percubaan                                 | 5 minggu | 17   | 61                    | 11   | 39                           | 28            |

|                                      |   |          |     |     |     |     |     |
|--------------------------------------|---|----------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 5                                    | Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen          | 5 minggu | 1   | 11  | 8   | 89  | 9   |
| 6                                    | Pemberian Taraf Berpencen   | 5 minggu | 342 | 46  | 404 | 54  | 746 |
| <b>UNIT PENAMATAN DAN PEMBATALAN</b> |   |          |     |     |     |     |     |
| 5                                    | Notis Penamatan   | 5 minggu | 3   | 100 | 0   | 0   | 3   |
| 6                                    | Penamatan Perkhidmatan  | 5 minggu | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 7                                    | Penentuan Status Tawaran Pelantikan   | 5 minggu | 0   | 0   | 47  | 100 | 47  |
| 8                                    | Pelanjutan Tempoh Percubaan/<br>Pengesahan Dalam Perkhidmatan/<br>Pemberian Taraf Berpencen       | 6 minggu | 4   | 0   | 0   | 0   | 4   |
| <b>UNIT GAJI</b>                     |   |          |     |     |     |     |     |
| 9                                    | Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera   | 6 minggu | 1   | 20  | 4   | 80  | 5   |
| 10                                   | Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL) | 5 minggu | 46  | 27  | 123 | 73  | 169 |

| <b>UNIT PERTUKARAN</b>            |   |          |            |   |             |     |             |
|-----------------------------------|---|----------|------------|---|-------------|-----|-------------|
| 11                                | Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan                           | 5 minggu | 0          | 0 | 4           | 100 | 4           |
| 12                                | Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai                                     | 5 minggu | 0          | 0 | 0           | 0   | 0           |
| 13                                | Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan                         | 5 minggu | 0          | 0 | 42          | 100 | 42          |
| 14                                | Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan                                   | 5 minggu | 0          | 0 | 3           | 100 | 3           |
| 15                                | Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan | 4 minggu | 0          | 0 | 3           | 100 | 3           |
| <b>Jumlah Urusan Perkhidmatan</b> |   |          | <b>838</b> |   | <b>2088</b> |     | <b>2926</b> |

**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 | 3  | 100                 | 0  | 0                   | 3             |
| 3.   | Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya | 6 minggu | 1  | 100                 | 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             |
|----------------------------------|---|----------|--|---------------------|--|---------------------|---------------|
| 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 | 6  | 67                  | 3  | 33                  | 9             |
| 6.                               | Urusan rayuan kenaikan pangkat  | 8 minggu | 3  | 100                 | 0  | 0                   | 3             |
| 7.                               | Penyiaran Notis /Warta  | 4 minggu | 0  | 0                   | 0  | 0                   | 0             |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b> |   |          | <b>14</b>                                      | <b>82</b>           | <b>3</b>                                       | <b>18</b>           | <b>17</b>     |

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  | 7  | 78                  | 2  | 22                  | 9             |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b> |  |           | <b>7</b>                                       | <b>78</b>           | <b>8</b>                                       | <b>200</b>          | <b>15</b>     |



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 | 3  | 43%                 | 4  | 57%                 | 7             |
| 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 | 1  | 100%                | -  | -                   | 1             |
| 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.                               | Mengemukakan pelantikan tetap dan kontrak separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia. | 4 minggu  | 8  | 100                 | -  | -                   | -             |
| 9.                               | Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.  | 4 minggu  | 4  | 80%                 | 1  | 20%                 | 5             |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b> |  |           | 16   | 76%                 | 5  | 24%                 | 21            |

### **Justifikasi:**

Terdapat lima (5) urusan baharu bagi perkara bil. 1 dan 9 telah melebihi standard piagam pelanggan disebabkan oleh :

1. Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred W19 di Jabatan Perkhidmatan Awam dan Kementerian Kesihatan Malaysia bagi penempatan di Sarawak lewat 28 minggu kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.
2. Pembantu Pemuliharaan Gred S19 di Jabatan Arkib Negara Malaysia lewat 23 minggu 3 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.
3. Pembantu Pendaftaran Gred KP19 di Jabatan Pendaftaran Negara lewat 26 minggu 5 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.
4. Pembantu Pemuliharaan Gred S19 di Jabatan Arkib Negara Malaysia lewat 19 minggu 6 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.
5. Pembantu Perawatan Kesihatan Gred U11 di Kementerian Kesihatan Malaysia Bagi penempatan di Semenanjung lewat 37 minggu 6 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.

e) **Bahagian Peperiksaan: Bulan Januari 2021**

| 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 | 5  | 100%                | 0  | 0%                  | 5             |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b> |  |                | 5  | 100%                | 0  | 0%                  | 5             |

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

1. PENOLONG JURUTERA (MEKANIKAL) GRED JA29 DI KEMENTERIAN KERJA RAYA MALAYSIA
2. PEMBANTU AWAM GRED H11 DI KEMENTERIAN TENAGA DAN SUMBER ASLI, KEMENTERIAN PERTAHANAN MALAYSIA, KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN, JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA DAN JABATAN PERDANA MENTERI SERTA DI PELBAGAI KEMENTERIAN/JABATAN (SEMENANJUNG)
3. PEGAWAI LATIHAN VOKASIONAL GRED DV41 DI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
4. PEMBANTU HAL EHWAL ISLAM GRED S19 DI JABATAN KEMAJUAN ISLAM MALAYSIA (SEMENANJUNG)
5. PEMBANTU HAL EHWAL ISLAM GRED S19 DI JABATAN KEMAJUAN ISLAM MALAYSIA (SABAH)

f) 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             |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b> |   | <b>1</b>                                       | <b>100%</b>         | <b>-</b>                                       | <b>-</b>            | <b>1</b>      |

**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 | 38   | 100%                |  |                     | 38            |
| 2.                               | Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem ePertanyaan dalam tempoh 3 hari bekerja  | 3 hari  | TIADA  |                     |  |                     |               |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b> |  |         | <b>38</b>                                      | <b>100%</b>         |  |                     | <b>38</b>     |