



SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **20** **21**

OGOS
2021



Pencapaian
BAHAGIAN
PERKHIDMATAN

BAHAGIAN PERKHIDMATAN

BULAN: OGOS 2021

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	CATATAN
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
UNIT PROSES								
1	Pengesahan Pelantikan	3 minggu	542	80.3	133	19.7	675	
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	606	89.1	74	10.9	680	
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan Dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	103	92.0	9	8.0	112	
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	64	92.8	5	7.2	69	
5	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	12	60.0	8	40.0	20	
6	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	600	91.6	55	8.4	655	
UNIT PENAMATAN DAN PEMBATALAN								
7	Notis Cadangan Penamatan	5 minggu	9	100.0	0	0.0	9	
8	Penamatan Perkhidmatan	5 minggu	7	100.0	0	0.0	7	
9	Kembali Ke Dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	5 minggu	0	100.0	0	0.0	0	
10	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (MySTP) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangan Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	5 minggu	60	100.0	0	0.0	60	

BAHAGIAN PERKHIDMATAN

BULAN: OGOS 2021

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	CATATAN
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
11	Penentuan Status Tawaran Pelantikan - (PST Manual) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangani Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	5 minggu	11	100.0	0	0.0	11	
12	Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	6	100.0	0	0.0	6	
UNIT GAJI								
13	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera	6 minggu	13	92.9	1	7.1	14	
14	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	5 minggu	3	100.0	0	0.0	3	
UNIT PERTUKARAN								
15	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	5 minggu	3	100.0	0	0.0	3	
16	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	5 minggu	0	100.0	0	100.0	0	
17	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	73	100.0	0	0.0	73	

BAHAGIAN PERKHIDMATAN

BULAN: OGOS 2021

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	CATATAN
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
18	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	6	100.0	0	0.0	6	
19	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	4 minggu	8	100.0	0	0.0	8	
JUMLAH			2,126	88.2	285	11.8	2,411	



Pencapaian
BAHAGIAN NAIK
PANGKAT &
TATATERTIB

BAHAGIAN NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB

BULAN : OGOS 2021

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah 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	8	100.0	0	0.0	8	
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	0.0	1	
4	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	4 minggu	11	100.0	0	0.0	11	
5	Urusan rayuan tatatertib	10 minggu	14	43.8	18	56.3	32	
6	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	0	0.0	1	100.0	1	
7	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0	0	0	0	
			34	64.2	19	35.8	53	



Pencapaian
BAHAGIAN
PENGAMBILAN

BAHAGIAN PENGAMBILAN

BULAN : JULAI 2021

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
1	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE	19 minggu	4	0.0	4	100.0	4	
2	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu	0	0	0	0	0	
3	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu	0	0	0	0	0	
4	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu	0	0	0	0	0	
5	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan Ujian Fizikal dan Pancaindera	25 minggu	0	0	0	0	0	

6	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu		0		0	0	
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		0		0	0	
8	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 minggu	5	25.0	15	75.0	20	
JUMLAH			5	20.8	19	79.2	24	



Pencapaian
BAHAGIAN
PENGAMBILAN
KHAS

BAHAGIAN PENGAMBILAN KHAS

BULAN : OGOS 2021

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
1	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE	19 minggu	2	50.0	2	50.0	4	2 urusan tidak capai Piagam Pelanggan: a) Pengawas Hutan Gred G19 Di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang - Tempoh Keseluruhan: 22 Minggu - Justifikasi: Penjadualan Semula Temu Duga Secara TSOI kerana PKP b) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) Gred N19 Di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis -Tempoh keseluruhan: 20 Minggu -Justifikasi: Penjadualan Semula Temu Duga Secara TSOI kerana PKP
2	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu	0	0	0	0	0	TB
3	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu	0	0	0	0	0	TB
4	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu	0	0	0	0	0	TB
5	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan Ujian Fizikal dan Pancaindera	25 minggu	0	0.0	1	100.0	1	Urusan tidak capai Piagam Pelanggan: a) Pengawal Keselamatan Gred Kp11 Di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang -Tempoh Keseluruhan: 26 Minggu -Justifikasi: Ujian Fizikal dijadualkan semula kerana PKP
6	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu	0	0	0	0	0	TB

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	0	0	0	0	0	TB
8	Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu	0	0	0	0	0	TB
9	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 minggu	5	100.0	0	0.0	5	Semua keputusan temu duga dimaklumkan dalam tempoh 4 minggu selepas tarikh akhir sesi temu duga
			7	70.0	3	30.0	10	



Pencapaian
BAHAGIAN
PENILAIAN
KOMPETENSI

BAHAGIAN PENILAIAN KOMPETENSI

BULAN : OGOS 2021

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
1	Mengumumkan keputusan peperiksaan dari tarikh peperiksaan diadakan	1 minggu	12	100.0	0	0.0	12	
			12	100.0	0	0.0	12	



Pencapaian
BAHAGIAN
DIGITAL DAN
INFORMATIK

BAHAGIAN DIGITAL DAN INFORMATIK

BULAN : OGOS 2021

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
1	Memastikan portal SPA beroperasi 96.5% dalam masa sebulan	96.5% operasi	1	100.0		0.0	1	
			1	100.0	0	0.0	1	



Pencapaian
KHIDMAT
PENGURUSAN

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

BULAN : OGOS 2021

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah 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	94	100.0	0	0.0	94	
2	Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem ePertanyaan dalam tempoh 3 hari bekerja	3 hari	TIADA					
			94	100.0	0	0.0	94	