



SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

PENCAPAIAN **20**  
PIAGAM  
PELANGGAN **23**

**DISEMBER**  
**2023**



*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PENGAMBILAN

**BAHAGIAN PENGAMBILAN**

**BULAN : DISEMBER 2023**

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 lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan	24 minggu	18	100.0	0	0.0	18	
2	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, PAC dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan	32 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
3	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, UFPK/UKJK dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan	32 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
4	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, UFPK/UKJK, PAC dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan	37 minggu	0	0.0	0	0.0	0	

5	Memaklumkan <b>keputusan temu duga</b> kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 - 8 minggu	18	100.0	0	0.0	18	
6	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>pelantikan tetap calon simpanan sedia ada</b> dari Kementerian/Jabatan yang memohon.	4 minggu	20	100.0	0	0.0	20	
7	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>pelantikan tetap calon simpanan dari Kementerian/Jabatan lain.</b>	6 minggu	2	100.0	0	0.0	2	
8	Mengemukakan keputusan urusan <b>pelantikan baharu/ semula secara kontrak</b> kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap tertakluk kepada bilangan calon/pegawai	5 minggu	31	100.0	0	0.0	31	
			<b>89</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>89</b>	



*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PENGAMBILAN  
KHAS

**BAHAGIAN PENGAMBILAN KHAS**

**BULAN : 31 DISEMBER 2023**

Bil.	PAKEJ	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
				Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
1	PAKEJ A	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	28 minggu	4	100.0	0	0.0	4	Semua urusan mencapai piagam pelanggan
2	PAKEJ B	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, PAC dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	36 minggu	1	100.0	0	0.0	1	Semua urusan mencapai piagam pelanggan
3	PAKEJ C	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, UFPK/UKJK dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	36 minggu	0	0.0	0	0.0	0	Tiada urusan berkaitan
4	PAKEJ D	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, UFPK/UKJK, PAC</b> dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	41 minggu	0	0.0	0	0.0	0	Tiada urusan berkaitan
5		Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 - 8 minggu	5	83.3	1	16.7	6	Urusan melebihi piagam pelanggan:  Pelantikan Tetap 645 Orang dan Pengesahan 144 orang calon simpanan Ke Jawatan Pemandu Kenderaan Gred H11 Di Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan dan Pelbagai Jabatan bagi penempatan di Semenanjung

6	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap calon simpanan sedia ada dari Kementerian/Jabatan yang memohon.	4 minggu	14	87.5	2	12.5	16	<p>Urusan melebihi piagam pelanggan:</p> <p>1)Pelantikan Tetap Noorul Zakiah binti Zainol Abidin ke Jawatan Pembantu Pustakawan Gred S19 di Perpustakaan Negara Malaysia (PNM) bagi penempatan di Semenanjung</p> <p>2)Pelantikan Tetap 67 Orang Calon Simpanan Ke Jawatan Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred W19 di Kementerian Kesihatan Malaysia bagi penempatan di Semenanjung</p>
7	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap calon simpanan dari Kementerian/Jabatan lain	6 minggu	0	0.0	0	0.0	0	Tiada urusan berkaitan
8	Mengemukakan keputusan urusan pelantikan baharu/semula secara kontrak kepada kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap tertakluk kepada bilangan calon/pegawai	5 minggu	22	100.0	0	0.0	22	Semua urusan mencapai piagam pelanggan
9	Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia	4 minggu	2	100.0	0	0.0	2	Semua urusan mencapai piagam pelanggan
			<b>48</b>	<b>94.1</b>	<b>3</b>	<b>5.9</b>	<b>51</b>	



*Pencapaian*  
**BAHAGIAN**  
**PERKHIDMATAN**



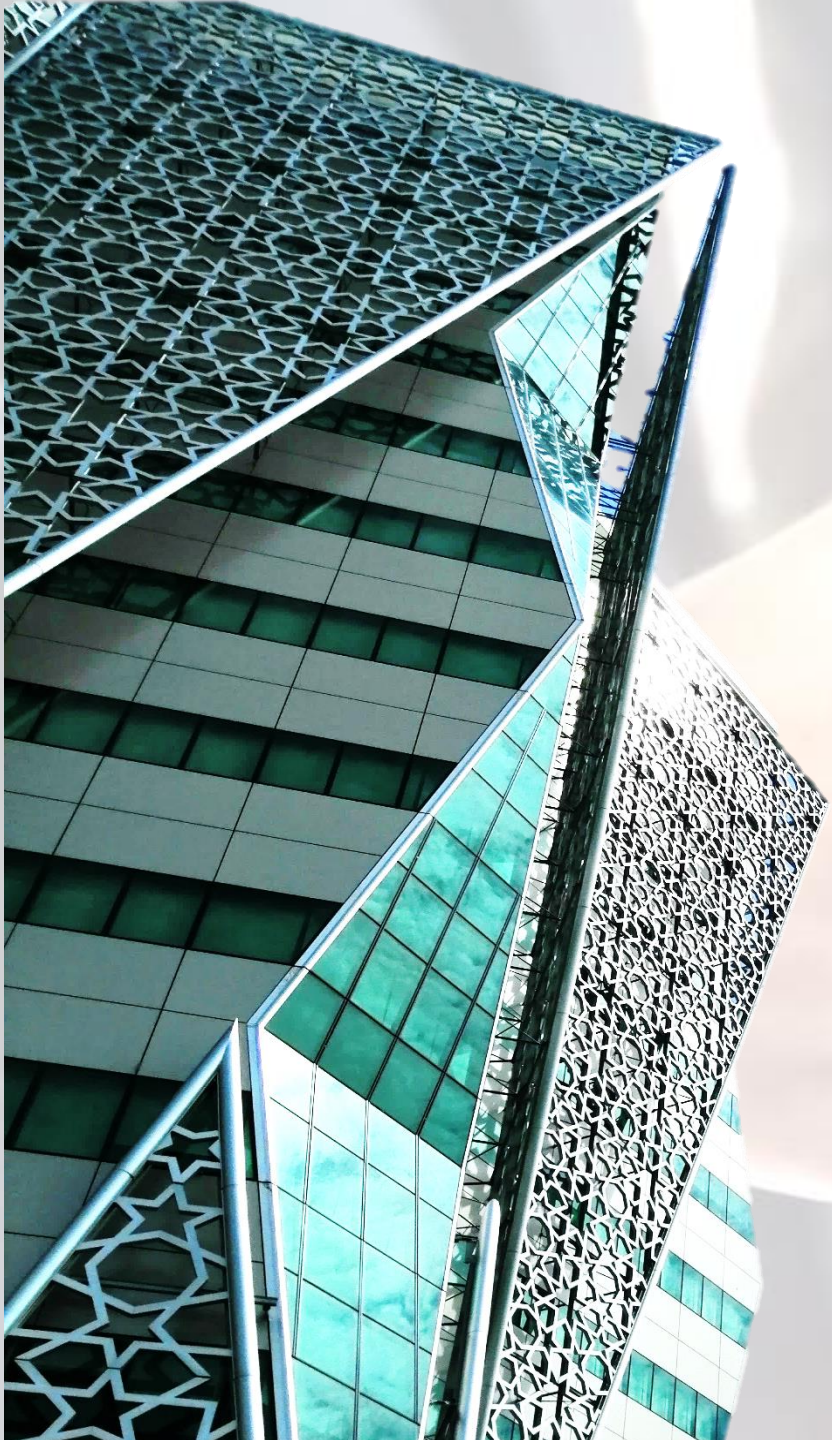
**BAHAGIAN PERKHIDMATAN**

**BULAN: DISEMBER 2023**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	CATATAN
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
<b>UNIT PROSES</b>								
1	Pengesahan Pelantikan	2 minggu	1,030	100.0	0	0.0	1,030	
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	4 minggu	1,984	100.0	0	0.0	1,984	
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	4 minggu	35	100.0	0	0.0	35	
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	4 minggu	6	100.0	0	0.0	6	
5	Pelanjutan Tempoh Percubaan dan Pengesahan Dalam Perkhidmatan	4 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
6	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	4 minggu	1	100.0	0	0.0	1	
7	Pemberian Taraf Berpencen	4 minggu	893	100.0	0	0.0	893	

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	CATATAN
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
<b>UNIT PENAMATAN DAN PEMBATALAN</b>								
8	Notis Cadangan Penamatan	4 minggu	3	100.0	0	0.0	3	
9	Penamatan Perkhidmatan	4 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
10	Kembali Ke Dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	4 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
11	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (MySTP) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangan Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	3 minggu	145	100.0	0	0.0	145	
12	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (PST Manual) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangan Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	4 minggu	42	100.0	0	0.0	42	
13	Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen	4 minggu	1	100.0	0	0.0	1	

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	CATATAN
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
<b>UNIT GAJI</b>								
14	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera	5 minggu	31	100.0	0	0.0	31	
15	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	4 minggu	3	100.0	0	0.0	3	
<b>UNIT PERTUKARAN</b>								
16	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/ Jabatan	4 minggu	11	100.0	0	0.0	11	
17	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	4 minggu	2	100.0	0	0.0	2	
18	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/ Lanjut/ Pemendekan/ Tetap	4 minggu	11	100.0	0	0.0	11	
19	Pelantikan Secara Peminjaman/ Lanjut/ Pemendekan	4 minggu	2	100.0	0	0.0	2	
20	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	3 minggu	7	100.0	0	0.0	7	
21	Pertukaran Pelantikan Melalui Opsyen	4 minggu	0	0.0	0	0.0	0	Tiada Urusan
<b>JUMLAH</b>			<b>4,207</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>4,207</b>	



*Pencapaian*  
**BAHAGIAN NAIK**  
**PANGKAT &**  
**TATATERTIB**

**BAHAGIAN NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB**

**BULAN : DISEMBER 2023**

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	0.0	0	
2	Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan	2 minggu	1	100.0	0	0.0	1	
3	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	2 minggu	3	100.0	0	0.0	3	
4	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	2 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
5	Urusan rayuan tatatertib	8 minggu	35	100.0	0	0.0	35	
6	Urusan rayuan kenaikan pangkat	4 minggu	2	100.0	0	0.0	2	
7	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
			<b>41</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>41</b>	



*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PENILAIAN  
KOMPETENSI

**BAHAGIAN PENILAIAN KOMPETENSI**

**BULAN : DISEMBER 2023**

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 dari tarikh penilaian diadakan	15 hari bekerja	15	100.0	0	0.0	15	1. Pembantu Pegawai Latihan Vokasional Gred DV19 (Teknologi Kimpalan dan Fabrikasi Logam) (Sarawak) 2. Pembantu Pegawai Latihan Vokasional Gred DV19 (Penyejuk Bekuan dan Penyaman Udara) (Semenanjung) 3. Penolong Pegawai Psikologi Gred S29 4. Pegawai Penyelidik Gred Q41 5. Penyelia Asrama Gred N19 (Semenanjung) 6. Pegawai Kebudayaan Gred B19 (Semenanjung) 7. Pemeriksa Kereta Motor Gred AB19 (Semenanjung) 8. Kadet Pegawai Tadbir dan Diplomatik bagi Mengikuti Program Diploma Pascasiswazah Pengurusan Awam INTAN Bagi Tahun 2024/2025 9. Pembantu Operasi Gred N11 (Semenanjung) 10. Penolong Pegawai Hal Ehwal Islam Gred S29 11. Pembantu Pegawai Latihan Gred E19 (Semenanjung) 12. Pegawai Penyelidik Gred Q41 (Sains Alam Sekitar) 13. Pembantu Hal Ehwal Islam Gred S19 (Semenanjung) 14. Pembantu Hal Ehwal Islam Gred S19 (Sarawak) 15. Pembantu Hal Ehwal Islam Gred S19 (Sabah)
			15	100.0	0	0.0	15	



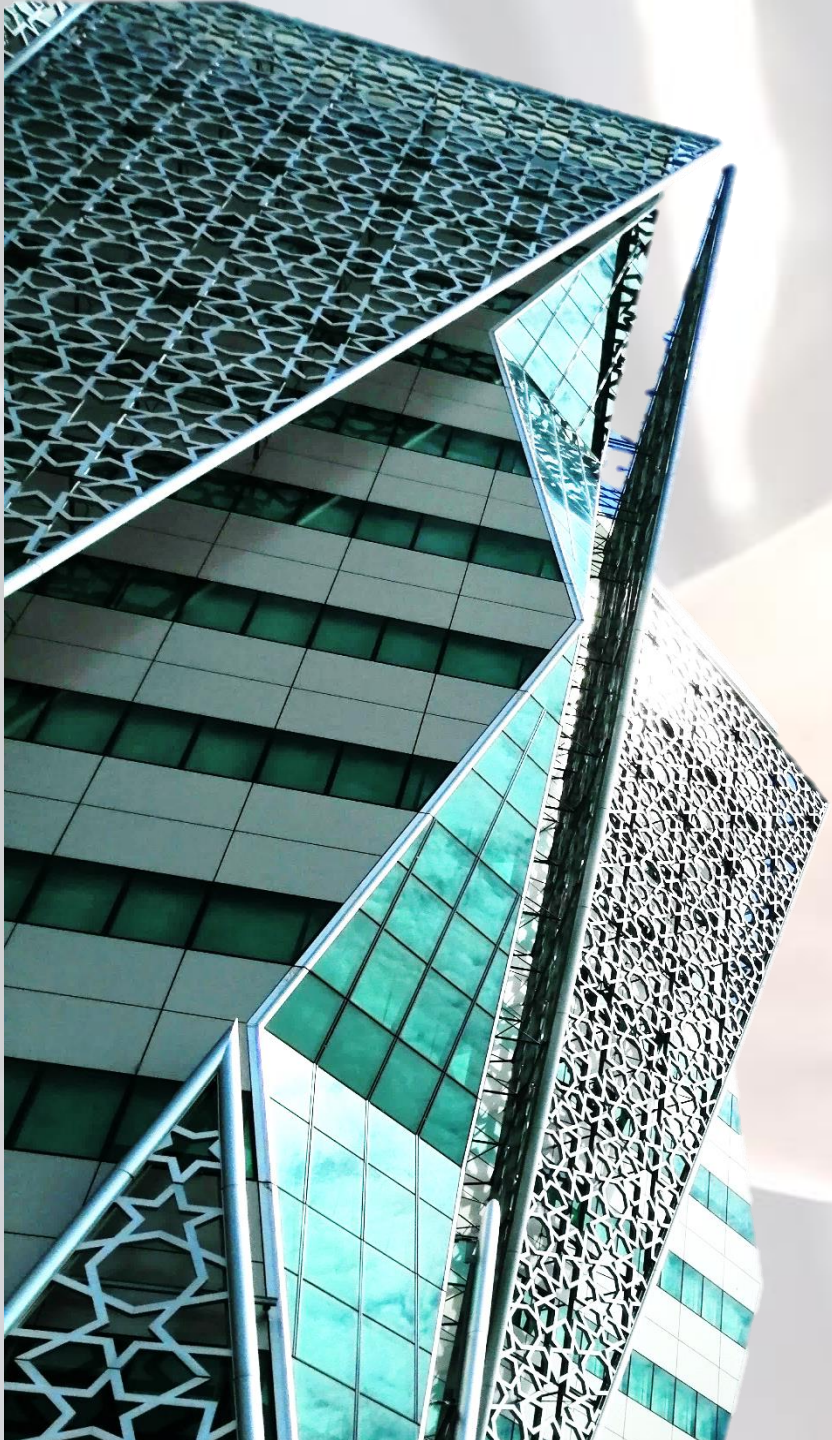
*Pencapaian*  
**BAHAGIAN**  
**DIGITAL DAN**  
**INFORMATIK**



**BAHAGIAN DIGITAL DAN INFORMATIK**

**BULAN : Disember 2023**

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	0.0	1	
			<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>1</b>	



*Pencapaian*  
KHIDMAT  
PENGURUSAN

**BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (UNIT KEWANGAN)**

**BULAN : DISEMBER 2023**

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	141	100.0	0	0.0	141	
			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>141</b>	



*Pencapaian*  
URUSAN  
PERHUBUNGAN  
KORPORAT

**BAHAGIAN DASAR DAN PERHUBUNGAN KORPORAT**

**BULAN : NOVEMBER 2023**

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	Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja	96.5% operasi	817	100.0	0	0.0	817	
			<b>817</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>817</b>	