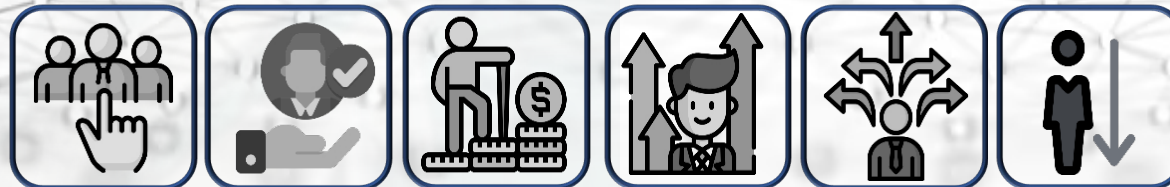




SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM  
MALAYSIA

*Pencapaian*  
**PIAGAM**  
**PELANGGAN**  
**2024**

**BAGI TEMPOH 1 JANUARI HINGGA 31 DISEMBER 2024**



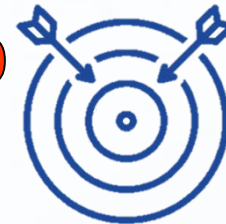


# *Pencapaian* **KESELURUHAN**



**99.97%**

**Menepati Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan**



**0.03%**

**Melebihi Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan**

**PENCAPAIAN KESELURUHAN**

Bil.	Urusan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
		Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
1.	Bahagian Pengambilan (PG)	694	100.00%	0	0.00%	694	
2.	Bahagian Pengambilan Khas (PK)	370	98.40%	6	1.60%	376	
3.	Bahagian Penilaian Kompetensi (PE)	266	100.00%	0	0.00%	266	
4.	Bahagian Perkhidmatan (KT)	36,497	99.99%	1	0.00%	36,498	
5.	Bahagian Naik Pangkat dan Tatatertib (NT)	493	100.00%	0	0.00%	493	
6.	Bahagian Digital dan Informatik (DG)	84	100.00%	0	0.00%	84	
7.	Bahagian Khidmat Pengurusan (KP)	3,483	100.00%	0	0.00%	3,483	
8.	Bahagian Dasar dan Perhubungan Korporat (DP)	7,229	99.92%	6	0.08%	7,235	
<b>JUMLAH</b>		<b>49,116</b>	<b>99.97%</b>	<b>13</b>	<b>0.03%</b>	<b>49,129</b>	



*Pencapaian*  
**BAHAGIAN**  
**PENGAMBILAN**



BAHAGIAN PENGAMBILAN							
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Peratus	Jumlah Melebihi Standard	Peratus	
1.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	24 minggu	110	100.00%	0	0.00%	110
2.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, PAC dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	32 minggu	0	0.00%	0	0.00%	0
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UFPK/UKJK dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	32 minggu	7	100.00%	0	0.00%	7

**BAHAGIAN PENGAMBILAN**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Peratus	Jumlah Melebihi Standard	Peratus	
4.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UFPK/UKJK, PAC dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	37 minggu	2	100.00%	0	0.00%	2
5.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4-8 minggu	119	100.00%	0	0.00%	119
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	179	100.00%	0	0.00%	179

**BAHAGIAN PENGAMBILAN**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Peratus	Jumlah Melebihi Standard	Peratus	
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	0.00%	0	0.00%	0
8.	Mengemukakan keputusan urusan pelantikan baharu/ semula secara kontrak kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap tertakluk kepada bilangan calon/pegawai.	5 minggu	277	100.00%	0	0.00%	277
<b>JUMLAH</b>			<b>694</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>694</b>



# *Pencapaian* BAHAGIAN PENGAMBILAN KHAS



**98.40%**

**Menepati Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan**



**1.60%**

**Melebihi Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan**



BAHAGIAN PENGAMBILAN KHAS							
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Peratus	Jumlah Melebihi Standard	Peratus	
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.	28 minggu	56	93.33%	4	6.67%	60
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.	36 minggu	2	100.00%	0	0.00%	2
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.	36 minggu	15	93.75%	1	6.25%	16

BAHAGIAN PENGAMBILAN KHAS							
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Peratus	Jumlah Melebihi Standard	Peratus	
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.	41 minggu	0	0.00%	0	0.00%	0
5.	Memaklumkan <b>keputusan temu duga</b> kepada calon selepas akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4-8 minggu	84	100.00%	0	0.00%	84
6.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap <b>calon simpanan sedia ada dari Kementerian/Jabatan yang memohon.</b>	4 minggu	93	98.94%	1	1.06%	94

**BAHAGIAN PENGAMBILAN KHAS**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Peratus	Jumlah Melebihi Standard	Peratus	
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	1	0.00%	0	0.00%	1
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	116	100.00%	0	0.00%	116
9.	Mengemukakan <b>pelantikan tetap separa perubatan</b> bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu	3	100.00%	0	0.00%	3
<b>JUMLAH</b>			<b>370</b>	<b>98.40%</b>	<b>6</b>	<b>1.60%</b>	<b>376</b>



# *Pencapaian* **BAHAGIAN PENILAIAN KOMPETENSI**

 **100.00%**  
Menepati Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan

 **0.00%**  
Melebihi Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan

### BAHAGIAN PENILAIAN KOMPETENSI

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)	
1.	Mengumumkan keputusan penilaian dari tarikh penilaian diadakan.	14 hari bekerja	266	100.00%	0	0.00%	266
<b>JUMLAH</b>			<b>266</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>266</b>



# *Pencapaian* **BAHAGIAN PERKHIDMATAN**



**99.99%**

**Menepati Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan**



**0.01%**

**Melebihi Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan**

**BAHAGIAN PERKHIDMATAN**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Peratus	Jumlah Melebihi Standard	Peratus	
<b>UNIT PROSES</b>							
1.	Pengesahan Pelantikan	14 hari	12,323	100.00%	0	0.00%	12,323
2.	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	21 hari	13,567	100.00%	0	0.00%	13,567
3.	Pengesahan Dalam Perkhidmatan Dan Pemberian Taraf Berpencen	21 hari	421	100.00%	0	0.00%	421
4.	Pelanjutan Tempoh Percubaan	21 hari	107	99.07%	1	0.93%	108
5.	Pelanjutan Tempoh Percubaan dan Pengesahan Dalam Perkhidmatan	21 hari	9	100.00%	0	0.00%	9
6.	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	21 hari	39	100.00%	0	0.00%	39
7.	Pemberian Taraf Berpencen	21 hari	8,072	100.00%	0	0.00%	8,072

**BAHAGIAN PERKHIDMATAN**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Peratus	Jumlah Melebihi Standard	Peratus	
<b>UNIT PENAMATAN DAN PEMBATALAN</b>							
8.	Notis Cadangan Penamatan	28 hari	38	100.00%	0	0.00%	38
9.	Penamatan Perkhidmatan	28 hari	32	100.00%	0	0.00%	32
10.	Kembali Ke Dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	28 hari	2	100.00%	0	0.00%	2
11.	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (MySTP) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mempunyai Masalah Kesihatan</li> <li>▪ Tidak memenuhi Akuan Berkanun</li> </ul>	21 hari	747	100.00%	0	0.00%	747
12.	Penentuan Status Tawaran Pelantikan - (PST Manual) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mempunyai Masalah Kesihatan</li> <li>▪ Tidak memenuhi Akuan Berkanun</li> </ul>	28 hari	21	100.00%	0	0.00%	21
13.	Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen (Tatatertib)	28 hari	18	100.00%	0	0.00%	18



**BAHAGIAN PERKHIDMATAN**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Peratus	Jumlah Melebihi Standard	Peratus	
<b>UNIT GAJI</b>							
14.	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Swasta	35 hari	346	100.00%	0	0.00%	<b>346</b>
15.	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Kontrak	35 hari	134	100.00%	0	0.00%	<b>134</b>
16.	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Bekas Tentera	35 hari	18	100.00%	0	0.00%	<b>18</b>
17.	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	14 hari	25	100.00%	0	0.00%	<b>25</b>

**BAHAGIAN PERKHIDMATAN**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Peratus	Jumlah Melebihi Standard	Peratus	
<b>UNIT PERTUKARAN</b>							
18.	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	21 hari	78	100.00%	0	0.00%	78
19.	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	21 hari	3	100.00%	0	100.00%	3
20.	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	28 hari	366	100.00%	0	0.00%	366
21.	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	28 hari	41	100.00%	0	0.00%	41
22.	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	21 hari	89	100.00%	0	0.00%	89
23.	Pertukaran Pelantikan Melalui Opsyen	21 hari	1	0.00%	0	0.00%	1
<b>JUMLAH</b>			<b>36,497</b>	<b>99.99%</b>	<b>1</b>	<b>0.01%</b>	<b>36,498</b>



*Pencapaian*  
**BAHAGIAN NAIK  
PANGKAT&DAN  
TATARERTIB**



**100.0%**

**Menepati Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan**



**0.0%**

**Melebihi Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan**

**BAHAGIAN NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Peratus	Jumlah Melebihi Standard	Peratus	
1.	Urusan kenaikan pangkat ke jawatan bagi Ahli Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam	7 hari	3	100.00%	0	0.00%	3
2.	Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan	14 hari	16	100.00%	0	0.00%	16
3.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	14 hari	6	100.00%	0	0.00%	6
4.	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	14 hari	39	100.00%	0	0.00%	39
5.	Urusan rayuan tatatertib	56 hari	359	100.00%	0	0.00%	359
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	28 hari	70	100.00%	0	0.00%	70
7.	Penyiaran Notis /Warta	28 hari	0	0.00%	0	0.00%	0
			<b>493</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>493</b>



# *Pencapaian* DIGITAL DAN INFORMATIK



**BAHAGIAN DIGITAL DAN INFORMATIK**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Peratus	Jumlah Melebihi Standard	Peratus	
1.	Memastikan portal SPA beroperasi 96.5% dalam masa sebulan.	96.5% operasi	12	100.0%	0	0.0%	
2.	Memastikan ketersediaan capaian aplikasi My Government Interview Marking (MyGIM), eCirculation SPA (eCP) dan Sistem Kertas Suruhanjaya Elektronik (eKS) sekurang-kurangnya 96.5% sebulan.	96.5% operasi	36	100.0%	0	0.0%	
3.	Menyelesaikan 100% aduan bagi aplikasi MyGIM, eCP dan eKS dalam masa tiga(3) hari bekerja.	3 hari bekerja	36	100.0%	0	0.0%	
<b>JUMLAH</b>			<b>84</b>	<b>100.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	



*Pencapaian*  
**BAHAGIAN  
KHIDMAT  
PENGURUSAN**

**100.00%**  
Menepati Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan

**0.00%**  
Melebihi Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan

**BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)	
1.	Membuat pembayaran bil kepada pembekal dan tuntutan kakitangan SPA dan luar Jabatan dibuat dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima	7 hari	3,483	100.00%	0	0.00%	3,483
			<b>3,483</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>3,483</b>





*Pencapaian*  
**BAHAGIAN  
DASAR DAN  
PERHUBUNGAN  
KORPORAT**



**99.92%**

**Menepati Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan**



**0.08%**

**Melebihi Tempoh  
Masa/Standard  
Piagam Pelanggan**

**BAHAGIAN DASAR DAN PERHUBUNGAN KORPORAT**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)	
1.	Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)	7 hari bekerja	7,229	99.92%	6	0.08%	7,235
<b>JUMLAH</b>			<b>7,229</b>	<b>99.92%</b>	<b>6</b>	<b>0.08%</b>	<b>7,235</b>



**SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM  
MALAYSIA**