

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( Februari 2014)**

**a) Pengambilan**

| 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 |               |
| Urusan pengambilan tetap bagi jawatan Pengurusan & Profesional dan Kumpulan Pelaksana (STPM/Diploma)  | 11 urusan                                      | 65%                 | 6 urusan                                       | 35%                 | 17 urusan     |
| Mengemukakan calon yang mengikuti sesi latihan separa perubatan kepada Kementerian Kesihatan Malaysia selewat-lewatnya 4 minggu sebelum sesi latihan bermula.   | -  | -                   | -  | -                   | -             |
| Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan dalam tempoh 4 minggu kepada Kementerian selepas menerima perakuan lengkap daripada Kementerian Kesihatan Malaysia. | -  | -                   | -  | -                   | -             |

| 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 |                  |
| Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dalam tempoh:  |  |                     |  |                     |                  |
| 1) 6 minggu selepas menerima keputusan ujian/penilaian bagi jawatan yang melibatkan ujian/penilaian                             | -  | -                   | -  | -                   | -                |
| 2) 12 minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment              | 11 urusan                                      | -                   | 6 urusan                                       | -                   | 17 urusan        |
| 3) 24 minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment.                   | -  | -                   | -  | -                   | -                |
| Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon dalam tempoh 4 minggu selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan. | 12 urusan                                      |                     | 5 urusan                                       |                     | 17 urusan        |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>  | <b>34 urusan</b>                               | <b>66.7%</b>        | <b>17 urusan</b>                               | <b>33.3%</b>        | <b>51 urusan</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  | 0.00%               | 0  | 0.00%               | 0             |
| 2.   | Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan            | 4 minggu | 12   | 100.00%             | 0  | 0.00%               | 12            |
| 3.   | Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya | 4 minggu | 0  | 100.00%             | 0  | 0.00%               | 0             |
| 4.   | Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah                      | 4 minggu | 1  | 100.00%             | 0  | 0.00%               | 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 | 33   | 100.00%             | 0  | 0.00%               | 33            |
| 6.                               | Urusan rayuan kenaikan pangkat | 8 minggu | 4  | 100.00%             | 0  | 0.00%               | 4             |
| 7.                               | Warta                          | 2 minggu | 0  | 0.00%               | 0  | 0.00%               | 0             |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b> |                                |          | <b>50</b>                                      | <b>100.00%</b>      | <b>0</b>                                       | <b>0.00%</b>        | <b>50</b>     |

c) 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 (%) |               |
| <b>UNIT PROSES</b> |   |          |  |                       |  |                              |               |
| 1                  | Pengesahan Pelantikan                                   | 4 minggu | 2,419  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 2,419         |
| 2                  | Pengesahan Dalam Perkhidmatan                           | 5 minggu | 1,664  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 1,664         |
| 3                  | Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 117  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 117           |
| 4                  | Pelanjutan Tempoh Percubaan                             | 5 minggu | 159  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 159           |
| 5                  | Pemberian Taraf Berpencen                               | 5 minggu | 1,184  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 1,184         |

| 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 (%) |               |
| 6                                    | Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen                           | 5 minggu | 31   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 31            |
| <b>UNIT PEMBATALAN DAN PENAMATAN</b> |   |          |  |                       |  |                              |               |
| 7                                    | Notis Penamatan   | 4 minggu | 18   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 18            |
| 8                                    | Penamatan Perkhidmatan  | 6 minggu | 2  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 2             |
| 9                                    | Kembali ke dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu  | 6 minggu | 0  | #DIV/0!               | 0  | #DIV/0!                      | 0             |
| 10                                   | Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen Dan Pelanjutan Tempoh Percubaan Kerana Kes Tatatertib | 6 minggu | 10   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 10            |

| 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 (%) |               |
| 11               | Pembatalan Pelantikan Mengikut Peraturan 19(2) P.U.176                                      | 4 minggu | 0  | 0.00                  | 0  | 0.00                         | 0             |
| <b>UNIT GAJI</b> |   |          |  |                       |  |                              |               |
| 12               | Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 25(2) P.U.(A)1/2012                             | 6 minggu | 95   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 95            |
| 13               | Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 23(5) P.U.(A)176/ Peraturan 25(7) P.U.(A)1/2012 | 6 minggu | 160  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 160           |
| 14               | Pelarasan Gaji Pertukaran Sementara   | 5 minggu | 3  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 3             |

| 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 (%) |               |
| <b>UNIT PERTUKARAN</b> |  |          |  |                       |  |                              |               |
| 15                     | Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan    | 5 minggu | 6  | 100.00                | 0  | 0.00                         | 6             |
| 16                     | Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai              | 5 minggu | 93   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 93            |
| 17                     | Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pembatalan  | 5 minggu | 23   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 23            |
| 18                     | Pemendekan Pertukaran Sementara/Peminjaman                 | 5 minggu | 10   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 10            |
| 19                     | Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pembatalan Peminjaman | 5 minggu | 0  | 0.00                  | 0  | 0.00                         | 0             |

| 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 (%) |               |
| 20                                | Pertukaran Tetap Dari Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Peminjaman         | 5 minggu | 21   | 100.00                | 0  | 0.00                         | 21            |
| 21                                | Pelepasan Untuk Pertukaran Pelantikan/Pelepasan Peminjaman/Pemendekan Pelepasan | 5 minggu | 0  | 0.00                  | 0  | 0.00                         | 0             |
| 22                                | Pertukaran Pelantikan Melalui Pemberian Opsyen                                  | 5 minggu | 0  | 0.00                  | 0  | 0.00                         | 0             |
| <b>Jumlah Urusan Perkhidmatan</b> |   |          | <b>6,015</b>                                   | <b>100.00</b>         | <b>0</b>                                       | <b>0.00</b>                  | <b>6,015</b>  |

d) Pengambilan Khas

| 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 |               |
| Urusan pengambilan tetap bagi jawatan Pengurusan & Profesional dan Kumpulan Pelaksana (STPM/Diploma)  |  |                     |  |                     |               |
| Mengemukakan calon yang mengikuti sesi latihan separa perubatan kepada Kementerian Kesihatan Malaysia selewat-lewatnya 4 minggu sebelum sesi latihan bermula.   | -  | -                   | -  | -                   | -             |
| Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan dalam tempoh 4 minggu kepada Kementerian selepas menerima perakuan lengkap daripada Kementerian Kesihatan Malaysia. | 5 urusan                                       | 100%                | -  | -                   | 5 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 |                  |
| Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dalam tempoh:  |  |                     |  |                     |                  |
| 4) 6 minggu selepas menerima keputusan ujian/penilaian bagi jawatan yang melibatkan ujian/penilaian                             | -  | -                   | -  | -                   | -                |
| 5) 12 minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment              | -  | -                   | -  | -                   | -                |
| 6) 24 minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment.                   | -  | -                   | -  | -                   | -                |
| Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon dalam tempoh 4 minggu selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan. | 12 urusan                                      | 100%                | -  | -                   | 12 urusan        |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>  | <b>17 urusan</b>                               | <b>100%</b>         | <b>-</b>                                       | <b>-</b>            | <b>17 urusan</b> |

e) Pengurusan Maklumat

| 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 |               |
| 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>      |

f) Pengurusan

| 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 |               |
| <p>Menguruskan Kewangan mengikut tempoh-tempoh berikut :</p> <p>Pembayaran bil kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh barangan diterima :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pembelian dibuat secara 'pembelian terus'</li> <li>b) Pembelian dibuat secara sebut harga</li> <li>c) Memproses pelbagai tuntutan dalam tempoh 14 hari</li> </ul> | 414  | 100%                | -  | -                   | 414           |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>   | 414  | <b>100%</b>         | -  | -                   | 414           |
|  |  |                     |  |                     |               |

**g) Peperiksaan**

| Janji  | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan |                     | Melebihi Masa/Standard Piagam Pelanggan |                     | Jumlah Urusan |
|--|--|---------------------|---|---------------------|---------------|
|  | Jumlah Menepati Standard                       | % Menepati Standard | Jumlah Melebihi Standard                | % Melebihi Standard |               |
| Mengumumkan keputusan peperiksaan dalam tempoh 5 minggu dari tarikh peperiksaan diadakan | 0  | 100%                | 0                                       | 0%                  | 0             |
| <b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>   | <b>0</b>                                       | <b>100%</b>         | <b>0</b>                                | <b>0%</b>           | <b>0</b>      |

**\* Tiada urusan pengeluaran keputusan yang dijalankan sepanjang bulan Februari 2014.**