

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

a) Bahagian 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"> a) Pembelian dibuat secara 'pembelian terus' b) Pembelian dibuat secara sebut harga c) Memproses pelbagai tuntutan dalam tempoh 14 hari | 582 | 100% | - | - | 582 |
| Jumlah Keseluruhan Urusan | 582 | 100% | - | - | 582 |

b) Bahagian 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 | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |
| Jumlah Keseluruhan Urusan | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |

*Jawatan Pegawai Belia dan Sukan Gred S41
Jawatan Pembantu Penguatkuasa Gred N17
Jawatan Penolong Pegawai Keselamatan Gred KP27

c) **Bahagian 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. | 6 urusan | 100% | - | - | 6 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: | | | | | |
| 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 | - | - | - | - | - |
| 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. | 11 urusan | 100% | - | - | 11 urusan |
| Jumlah Keseluruhan Urusan | 17 Urusan | 100% | - | - | 17 urusan |

d) **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 (%) | |
| UNIT PROSES | | | | | | | |
| 1 | Pengesahan Pelantikan | 4 minggu | 3,435 | 100.00 | 0 | 0.00 | 3,435 |
| 2 | Pengesahan Dalam Perkhidmatan | 5 minggu | 1,660 | 100.00 | 0 | 0.00 | 1,660 |
| 3 | Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 103 | 100.00 | 0 | 0.00 | 103 |
| 4 | Pelanjutan Tempoh Percubaan | 5 minggu | 129 | 100.00 | 0 | 0.00 | 129 |

| 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 (%) | |
| 5 | Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 1,740 | 100.00 | 0 | 0.00 | 1,740 |
| 6 | Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 17 | 100.00 | 0 | 0.00 | 17 |
| UNIT PEMBATALAN DAN PENAMATAN | | | | | | | |
| 7 | Notis Penamatan | 4 minggu | 16 | 100.00 | 0 | 0.00 | 16 |
| 8 | Penamatan Perkhidmatan | 6 minggu | 9 | 100.00 | 0 | 0.00 | 9 |
| 9 | Kembali ke dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu | 6 minggu | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 |
| 10 | Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen Dan Pelanjutan Tempoh Percubaan Kerana Kes | 6 minggu | 5 | 100.00 | 0 | 0.00 | 5 |

| Bil | Jenis Urusan | Janji | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | MelebihiTempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Urusan |
|------------------|---|----------|--|-----------------------|---|------------------------------|---------------|
| | | | Jumlah Menepati Standard | Menepati Standard (%) | Jumlah Melebihi Standard | Jumlah Melebihi Standard (%) | |
| | Tatatertib | | | | | | |
| 11 | Pembatalan Pelantikan Mengikut Peraturan 19(2) P.U.176 | 4 minggu | 1 | #DIV/0! | 0 | #DIV/0! | 1 |
| UNIT GAJI | | | | | | | |
| 12 | Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 25(2) P.U.(A)1/2012 | 6 minggu | 101 | 100.00 | 0 | 0.00 | 101 |
| 13 | Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 23(5) P.U.(A)176/ Peraturan 25(7) P.U.(A)1/2012 | 6 minggu | 143 | 100.00 | 0 | 0.00 | 143 |

| 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 (%) | |
| 14 | Pelarasan Gaji Pertukaran Sementara | 5 minggu | 5 | 100.00 | 0 | 0.00 | 5 |
| UNIT PERTUKARAN | | | | | | | |
| 15 | Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan | 5 minggu | 13 | 100.00 | 0 | 0.00 | 13 |
| 16 | Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai | 5 minggu | 97 | 100.00 | 0 | 0.00 | 97 |
| 17 | Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pembatalan | 5 minggu | 35 | 100.00 | 0 | 0.00 | 35 |
| 18 | Pemendekan Pertukaran Sementara/Peminjaman | 5 minggu | 9 | 100.00 | 0 | 0.00 | 9 |

| 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 (%) | |
| 19 | Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pembatalan Peminjaman | 5 minggu | 1 | #DIV/0! | 0 | #DIV/0! | 1 |
| 20 | Pertukaran Tetap Dari Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Peminjaman | 5 minggu | 12 | 100.00 | 0 | 0.00 | 12 |
| 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 |
| Jumlah Urusan Perkhidmatan | | | 7,531 | 100.00 | 0 | 0.00 | 7,531 |

e) **Bahagian 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) | 19 urusan | 76% | 6 urusan | 24% | 25 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: | | | | | |
| 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 | 19 urusan | 76% | 6 urusan | 24% | 25 urusan |
| 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. | 24 urusan | 96% | 1 urusan | 4% | 25 urusan |
| Jumlah Keseluruhan Urusan | | - | | - | |

f) Bahagian 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 | 1 | 100.00% | 0 | 0.00% | 1 |
| 2. | Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan | 4 minggu | 8 | 100.00% | 0 | 0.00% | 8 |
| 3. | Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya | 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 | |
| 4. | Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah | 4 minggu | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 5. | Urusan rayuan tata tertib | 8 minggu | 45 | 100.00% | 0 | 0.00% | 45 |
| 6. | Urusan rayuan kenaikan pangkat | 8 minggu | 15 | 100.00% | 0 | 0.00% | 15 |
| 7. | Warta | 2 minggu | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| Jumlah Keseluruhan Urusan | | | 70 | 100.00% | 0 | 0.00% | 70 |

g) 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 |
| Jumlah Keseluruhan Urusan | 1 | 100% | - | - | 1 |