

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

**a) 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	854	100.00	0	0.00	854
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	852	100.00	0	0.00	852
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	84	100.00	0	0.00	84
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	52	100.00	0	0.00	52
5	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	1,317	100.00	0	0.00	1,317

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

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	26	100.00	0	0.00	26
<b>UNIT PEMBATALAN DAN PENAMATAN</b>							
7	Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	6 minggu	4	100.00	0	0.00	4
8	Notis Penamatan	6 minggu	7	100.00	0	0.00	7
9	Penamatan Perkhidmatan	6 minggu	8	100.00	0	0.00	8
10	Kembali ke dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

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	Penentuan Status Tawaran Pelantikan	5 minggu	13	100.00	0	0.00	61
<b>UNIT GAJI</b>							
12	Penentuan Gaji Permulaan mengikut Peraturan 25(2), P.U.(A) 1/2012 - Kontrak	6 minggu	10	100.00	0	0.00	10
13	Penentuan Gaji Permulaan mengikut Peraturan 25(2), P.U.(A) 1/2012 - Swasta	6 minggu	7	100.00	0	0.00	7
14	Penentuan Gaji Permulaan mengikut Peraturan 26(b), P.U.(A) 1/2012 - Gaji Akhir	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

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 (%)	
15	Penentuan Gaji Permulaan mengikut Peraturan 25(7), P.U.(A) 1/2012 - PSL/PSB	6 minggu	36	100.00	0	0.00	36
16	Penentuan Gaji Permulaan mengikut Peraturan 25(8), P.U.(A) 1/2012 - PSL/PSB	6 minggu	30	100.00	0	0.00	30
17	Penentuan Gaji Permulaan mengikut PP 2/2011 - Bekas Tentera	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

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>							
18	Pelarasan Gaji Pertukaran Sementara/Peminjaman	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
19	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	6 minggu	7	100.00	0	0.00	7
20	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	6 minggu	2	100.00	0	0.00	2
21	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	6 minggu	29	100.00	0	0.00	29
22	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	6 minggu	5	100.00	0	0.00	5

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

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 (%)	
23	Pertukaran Tetap Dari Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Peminjaman	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
24	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	6 minggu	10	100.00	0	0.00	10
25	Pertukaran Pelantikan Melalui Pemberian Opsyen	6 minggu	0	100.00	0	0.00	0
<b>Jumlah Urusan Perkhidmatan</b>			<b>3,353</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>3,353</b>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

**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	1	100	0	0	1
2.	Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan	4 minggu	17	100	0	0	17
3.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	4 minggu	2	100	1	100	2
4.	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	4 minggu	3	100	0	0	3

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

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 tata tertib	8 minggu	29	83	6	17	35
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	4	57	3	43	7
7.	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0	0	0	0
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>56</b>	<b>86</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>65</b>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

**Pengambilan**

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.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan selepas menerima keputusan ujian/ penilaian bagi jawatan yang melibatkan ujian/penilaian.	6 minggu	-	-	-	-	-
2.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment	12 minggu	-	-	-	-	-
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan selepas penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment.	24 minggu	-	-	-	-	-
4.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon dalam tempoh 4 minggu selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 minggu	7	58.3%	5	41.6%	12
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>10</b>	<b>19.00%</b>	<b>43</b>	<b>81.00%</b>	<b>53</b>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

**d) Pengambilan Khas**

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.	Mengemukakan calon yang mengikuti sesi latihan separa perubatan kepada Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu sebelum sesi latihan bermula.	-	-	-	-	-
2.	Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu selepas menerima perakuan lengkap daripada KKM	3	100%	-	-	3
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan selepas menerima keputusan ujian/penilaian bagi jawatan yang melibatkan ujian/penilaian.	6 minggu	-	-	-	-	-

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

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.	Mengemukakan calon lantikan kepada kementerian/ jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan <i>MyRecruitment</i> .	12 minggu	-	-	-	-	-
5.	Mengemukakan calon lantikan kepada kementerian/ jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan <i>MyRecruitment</i> .	24 minggu	6	75%	2	25%	8
6.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 minggu selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	-	-	-	-	-
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>9</b>	<b>82%</b>	<b>2</b>	<b>18%</b>	<b>11</b>

**Justifikasi:**

Terdapat dua (2) urusan di bawah perkara no.5 telah melebihi tempoh masa/ standard piagam pelanggan disebabkan setiap urusan pengambilan perlu melalui peringkat ujian *Public Service Entry Exam* (PSEE) sebelum calon dipanggil ke temu duga

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

**e) Pengurusan Maklumat**

Bil	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	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>

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

**f) Bahagian Peperiksaan**

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.	Mengumumkan keputusan peperiksaan dari tarikh peperiksaan diadakan	5 hari	3	100%	0	0%	3
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			3	100%	0	0%	3

**URUSAN PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN AWAM (PSEE)**

1. PEMBANTU PEMBANGUNAN MASYARAKAT GRED S19 (JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA)
2. JURUAUDIT GRED W41 (JABATAN AUDIT NEGARA)
3. PENOLONG JURUAUDIT GRED W29 (JABATAN AUDIT NEGARA)

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
( SEPTEMBER 2019 )**

**f) Pengurusan**

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.	Menguruskan Kewangan mengikut tempoh-tempoh berikut :  Pembayaran bil kepada pembekal dan tuntutan kakitangan SPA dan luar Jabatan dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima	14 hari	244	100%			244
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>244</b>	<b>100%</b>			<b>244</b>