



SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

PENCAPAIAN **20**  
PIAGAM  
PELANGGAN **21**

**DISEMBER**  
**2021**





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

**BAHAGIAN PERKHIDMATAN**

**BULAN: DISEMBER 2021**

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	3 minggu	912	729.6	61	48.8	125	
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	1,225	96.5	44	3.5	1,269	
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan Dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	88	98.9	1	1.1	89	
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	24	92.3	2	7.7	26	
5	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	18	100.0	0	0.0	18	
6	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	625	97.8	14	2.2	639	
<b>UNIT PENAMATAN DAN PEMBATALAN</b>								
7	Notis Cadangan Penamatan	5 minggu	5	100.0	0	0.0	5	
8	Penamatan Perkhidmatan	5 minggu	7	100.0	0	0.0	7	
9	Kembali Ke Dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	5 minggu	0	100.0	0	0.0	0	
10	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (MySTP) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangan Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	5 minggu	8	100.0	0	0.0	8	

**BAHAGIAN PERKHIDMATAN**

**BULAN: DISEMBER 2021**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	CATATAN
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
11	Penentuan Status Tawaran Pelantikan - (PST Manual) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangan Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	5 minggu	20	100.0	0	0.0	20	
12	Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	19	100.0	0	0.0	19	
<b>UNIT GAJI</b>								
13	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera	6 minggu	11	100.0	0	0.0	11	
14	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	5 minggu	4	100.0	0	0.0	4	
<b>UNIT PERTUKARAN</b>								
15	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	5 minggu	2	100.0	0	0.0	2	
16	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	5 minggu	1	100.0	0	100.0	1	
17	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	34	100.0	0	0.0	34	

**BAHAGIAN PERKHIDMATAN**

**BULAN: DISEMBER 2021**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	CATATAN
			Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
18	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	5	100.0	0	0.0	5	
19	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	4 minggu	6	100.0	0	0.0	6	
<b>JUMLAH</b>			<b>3,014</b>	<b>131.7</b>	<b>122</b>	<b>5.3</b>	<b>2,288</b>	





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

**BAHAGIAN NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB**

**BULAN : DISEMBER 2021**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			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	3	100.0	0	0.0	3
3	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	2 minggu	1	100.0	0	0.0	1
4	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	2 minggu	7	100.0	0	0.0	7
5	Urusan rayuan tatatertib	10 minggu	11	100.0	0	0.0	11
6	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	2	100.0	0	0.0	2
7	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0.0	0	0.0	0
			<b>24</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>24</b>







*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PENGAMBILAN

**BAHAGIAN PENGAMBILAN**

**BULAN : DISEMBER 2021**

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 bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE	19 minggu		0.0	4	100.0	4	
2	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu		#DIV/0!		#DIV/0!	0	
3	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu		#DIV/0!		#DIV/0!	0	
4	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu		#DIV/0!		#DIV/0!	0	
5	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan Ujian Fizikal dan Pancaindera	25 minggu		#DIV/0!		#DIV/0!	0	

6	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu		#DIV/0!		#DIV/0!	0	
7	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, Ujian Fizikal dan Pancaindera dan PAC	30 minggu		#DIV/0!		#DIV/0!	0	
8	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 minggu	8	72.7	3	27.3	11	
<b>JUMLAH</b>			<b>8</b>	<b>53.3</b>	<b>7</b>	<b>46.7</b>	<b>15</b>	





*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PENGAMBILAN  
KHAS



**BAHAGIAN PENGAMBILAN KHAS**

**BULAN : DISEMBER 2021**

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 bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE	19 minggu	12	100.0		0.0	12	
2	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu		0.0		0.0	0	
3	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu		#DIV/0!		#DIV/0!	0	
4	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu		0.0		0.0	0	
5	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan Ujian Fizikal dan Pancaindera	25 minggu		0.0		0.0	0	

6	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu		#DIV/0!		#DIV/0!	0	
7	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, Ujian Fizikal dan Pancaindera dan PAC	30 minggu		0.0		0.0	0	
8	Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu	4	100.0		0.0	4	
9	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 minggu	6	50.0	6	50.0	12	
			<b>22</b>	<b>78.6</b>	<b>6</b>	<b>21.4</b>	<b>28</b>	



*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PENILAIAN  
KOMPETENSI

**BAHAGIAN PENILAIAN KOMPETENSI**

**BULAN : DISEMBER 2021**

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 peperiksaan dari tarikh peperiksaan diadakan	1 minggu (7 hari bekerja)	3	100.0		0.0	3	
			3	100.0		0.0	3	





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

**BAHAGIAN DIGITAL DAN INFORMATIK**

**BULAN : OKTOBER 2021**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		MelebihiTempoh 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	
			1	100.0	0	0.0	1	





*Pencapaian*  
KHIDMAT  
PENGURUSAN

**BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (UNIT KEWANGAN)**

**BULAN : DISEMBER 2021**

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	TIADA					Tarikh akhir pembayaran bil kepada pembekal dan tuntutan kakitangan SPA pada 30.11.2021 <b>SPANM BIL. 6/2021</b>
			<b>0</b>					