



SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

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

**OKTOBER**  
**2021**





*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PERKHIDMATAN

**BAHAGIAN PERKHIDMATAN**

**BULAN: OKTOBER 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	903	92.5	73	7.5	976	
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	618	97.2	18	2.8	636	
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan Dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	71	91.0	7	9.0	78	
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	50	90.9	5	9.1	55	
5	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	31	100.0	0	0.0	31	
6	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	661	98.4	11	1.6	672	
<b>UNIT PENAMATAN DAN PEMBATALAN</b>								
7	Notis Cadangan Penamatan	5 minggu	11	100.0	0	0.0	11	
8	Penamatan Perkhidmatan	5 minggu	5	100.0	0	0.0	5	
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)	3 minggu	16	100.0	0	0.0	16	
11	Penentuan Status Tawaran Pelantikan - (PST Manual) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangan Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	5 minggu	3	100.0	0	0.0	3	

**BAHAGIAN PERKHIDMATAN**

**BULAN: OKTOBER 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	(%)		
12	Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	0	100.0	0	0.0	0	
<b>UNIT GAJI</b>								
13	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera	6 minggu	1	100.0	0	0.0	1	
14	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	5 minggu	7	100.0	0	0.0	7	
<b>UNIT PERTUKARAN</b>								
15	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	5 minggu	8	100.0	0	0.0	8	
16	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	5 minggu	0	100.0	0	100.0	0	
17	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	48	100.0	0	0.0	48	
18	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	12	100.0	0	0.0	12	
19	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	4 minggu	10	100.0	0	0.0	10	
<b>JUMLAH</b>			<b>2,455</b>	<b>95.6</b>	<b>114</b>	<b>4.4</b>	<b>2,569</b>	





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

**BAHAGIAN NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB**

**BULAN : OKTOBER 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	6 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	6 minggu	0	0.0	0	0.0	0
4	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	4 minggu	3	100.0	0	0.0	3
5	Urusan rayuan tatatertib	10 minggu	29	100.0	0	0.0	29
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>37</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>37</b>







*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PENGAMBILAN



**BAHAGIAN PENGAMBILAN**

**BULAN : OKTOBER 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	8	0.0	8	100.0	8	
2	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu	0	0.0	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	0	0.0	0	0.0	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	0.0	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	0.0	0	

6	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu		0.0		0.0	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	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 minggu	8	53.3	7	46.7	15	
<b>JUMLAH</b>			<b>8</b>	<b>34.8</b>	<b>15</b>	<b>65.2</b>	<b>23</b>	



*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PENGAMBILAN  
KHAS



**BAHAGIAN PENGAMBILAN KHAS**

**BULAN : OKTOBER 2021**

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh		Melebihi Tempoh		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	0.0	2	100.0	2	2 urusan tidak capai Piagam Pelanggan: a) Pembantu Perawatan Kesihatan Gred U11 di Kementerian Kesihatan Malaysia - Tempoh Keseluruhan: 29 Minggu - Justifikasi: Penjadualan Semula Temu Duga Secara TSOI kerana PKP b) Pembantu Makmal Gred C19 di Jabatan Kimia Malaysia -Tempoh keseluruhan: 27 Minggu -Justifikasi: Penjadualan Semula Temu Duga Secara TSOI kerana PKP
2	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu	0	0.0	0	0.0	0	TB
3	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu	0	0.0	0	0.0	0	TB
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	0.0	0	TB
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	0.0	0	TB
6	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu	0	0.0	0	0.0	0	TB
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	0.0	0	TB

8	Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu	1	100.0	0	0.0	1	TB
9	<b>Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.</b>	4 minggu	2	100.0	0	0.0	2	<b>Semua keputusan temu duga dimaklumkan dalam tempoh 4 minggu selepas tarikh akhir sesi temu duga</b>
			3	60.0	2	40.0	5	



*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PENILAIAN  
KOMPETENSI



**BAHAGIAN PENILAIAN KOMPETENSI**

**BULAN : OKTOBER 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	5	100.0		0.0	5	
			5	100.0	0	0.0	5	



*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 : OKTOBER 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	191	100.0	0	0.0	191	
			<b>191</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>191</b>	