



SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

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

SEPTEMBER
2021



Pencapaian
BAHAGIAN
PERKHIDMATAN

BAHAGIAN PERKHIDMATAN

BULAN: SEPTEMBER 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 | (%) | | |
| UNIT PROSES | | | | | | | | |
| 1 | Pengesahan Pelantikan | 3 minggu | 790 | 81.7 | 177 | 18.3 | 967 | |
| 2 | Pengesahan Dalam Perkhidmatan | 5 minggu | 743 | 95.1 | 38 | 4.9 | 781 | |
| 3 | Pengesahan Dalam Perkhidmatan Dan Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 86 | 88.7 | 11 | 11.3 | 97 | |
| 4 | Pelanjutan Tempoh Percubaan | 5 minggu | 33 | 84.6 | 6 | 15.4 | 39 | |
| 5 | Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 17 | 85.0 | 3 | 15.0 | 20 | |
| 6 | Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 744 | 96.0 | 31 | 4.0 | 775 | |
| UNIT PENAMATAN DAN PEMBATALAN | | | | | | | | |
| 7 | Notis Cadangan Penamatan | 5 minggu | 9 | 100.0 | 0 | 0.0 | 9 | |
| 8 | Penamatan Perkhidmatan | 5 minggu | 8 | 100.0 | 0 | 0.0 | 8 | |
| 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 | 31 | 100.0 | 0 | 0.0 | 31 | |
| 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 | |
| 12 | Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 13 | 100.0 | 0 | 0.0 | 13 | |
| UNIT GAJI | | | | | | | | |
| 13 | Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera | 6 minggu | 13 | 100.0 | 0 | 0.0 | 13 | |

BAHAGIAN PERKHIDMATAN

BULAN: SEPTEMBER 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 | (%) | | |
| 14 | Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL) | 5 minggu | 15 | 100.0 | 0 | 0.0 | 15 | |
| UNIT PERTUKARAN | | | | | | | | |
| 15 | Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan | 5 minggu | 1 | 100.0 | 0 | 0.0 | 1 | |
| 16 | Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai | 5 minggu | 0 | 100.0 | 0 | 100.0 | 0 | |
| 17 | Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan | 5 minggu | 96 | 100.0 | 0 | 0.0 | 96 | |
| 18 | Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan | 5 minggu | 14 | 100.0 | 0 | 0.0 | 14 | |
| 19 | Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan | 4 minggu | 6 | 100.0 | 0 | 0.0 | 6 | |
| JUMLAH | | | 2,622 | 90.8 | 266 | 9.2 | 2,888 | |



Pencapaian
BAHAGIAN NAIK
PANGKAT &
TATATERTIB

BAHAGIAN NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB

BULAN : SEPTEMBER 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 |
| 2 | Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan | 6 minggu | 8 | 57.1 | 6 | 42.9 | 14 |
| 3 | Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya | 6 minggu | 1 | 100.0 | 0 | 0.0 | 1 |
| 4 | Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah | 4 minggu | 5 | 100.0 | 0 | 0.0 | 5 |
| 5 | Urusan rayuan tatatertib | 10 minggu | 15 | 31.3 | 33 | 68.8 | 48 |
| 6 | Urusan rayuan kenaikan pangkat | 8 minggu | 2 | 66.7 | 1 | 33.3 | 3 |
| 7 | Penyiaran Notis /Warta | 4 minggu | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 |
| | | | 31 | 43.7 | 40 | 56.3 | 71 |



Pencapaian
BAHAGIAN
PENGAMBILAN

BAHAGIAN PENGAMBILAN

BULAN : SEPTEMBER 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 | 0.0 | 7 | 100.0 | 7 | |
| 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 | | 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 | |
| 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 | | 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 | | #DIV/0! | | #DIV/0! | 0 | |
| 8 | Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan | 4 minggu | 2 | 16.2 | 9 | 81.8 | 11 | |
| JUMLAH | | | 2 | 11.1 | 16 | 88.9 | 18 | |



Pencapaian
BAHAGIAN
PENGAMBILAN
KHAS

BAHAGIAN PENGAMBILAN KHAS

BULAN : JULAI 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 | 3 | 100.0 | 0 | 0.0 | 3 | |
| 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 | 1 | 100.0 | 1 | 1 urusan tidak capai Piagam Pelanggan: a) Pemandu Kenderaan Gred H11 Di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang - Tempoh Keseluruhan: 36 Minggu - Justifikasi: Ujian Kompetensi Pemanduan ditangguhkan dalam tempoh PKP |
| 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 | 3 | 100.0 | 3 | <p>3 urusan tidak capai Piagam Pelanggan:</p> <p>a) Pembantu Pertahanan Awam Gred KP19 Di Jabatan Sukarelawan Malaysia Bagi Penempatan Di Semenanjung;</p> <p>b) Pembantu Pertahanan Awam Gred KP19 Di Jabatan Sukarelawan Malaysia Bagi Penempatan Di Sabah; dan</p> <p>c) Pembantu Pertahanan Awam Gred KP19 Di Jabatan Sukarelawan Malaysia Bagi Penempatan Di Sarawak</p> <p>- Tempoh Keseluruhan: 35 Minggu</p> <p>- Justifikasi: Ujian Fizikal dan Pancaindera ditangguhkan dalam tempoh PKP</p> |
| 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 | |
| 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 | |
| 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 | |

| | | | | | | | | |
|---|---|----------|---|------|---|------|---|--|
| 9 | Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan. | 4 minggu | 4 | 57.1 | 3 | 42.9 | 7 | <p>3 urusan tidak capai Piagam Pelanggan:</p> <p>a) Pembantu Pertahanan Awam Gred KP19 Di Jabatan Sukarelawan Malaysia Bagi Penempatan Di Semenanjung;</p> <p>b) Pembantu Pertahanan Awam Gred KP19 Di Jabatan Sukarelawan Malaysia Bagi Penempatan Di Sabah; dan</p> <p>c) Pembantu Pertahanan Awam Gred KP19 Di Jabatan Sukarelawan Malaysia Bagi Penempatan Di Sarawak</p> <p>- Tempoh Keseluruhan: 5 Minggu</p> <p>- Justifikasi: Semakan semula pengisian berdasarkan lokaliti dengan agensi bagi mengelakan kesilapan bilangan calon lantikan.</p> |
| | | | 5 | 62.5 | 3 | 37.5 | 8 | |

Nota : Perkara (9) adalah rumusan bagi Perkara (1) sehingga Perkara (7) di bawah urusan Unit Tawaran dan Perkara (8) adalah urusan Unit Separa bagi pelaporan pencapaian Piagam Pelanggan PK bagi bulan September 2021



Pencapaian
BAHAGIAN
PENILAIAN
KOMPETENSI

BAHAGIAN PENILAIAN KOMPETENSI

BULAN : SEPTEMBER 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 | 10 | 100.0 | | 0.0 | 10 | |
| | | | 10 | 100.0 | 0 | 0.0 | 10 | |



Pencapaian
BAHAGIAN
DIGITAL DAN
INFORMATIK

BAHAGIAN DIGITAL DAN INFORMATIK

BULAN : SEPTEMBER 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 | Memastikan portal SPA beroperasi 96.5% dalam masa sebulan | 96.5% operasi | 1 | 100.0 | | 0.0 | 1 | |
| | | | 1 | 100.0 | 0 | 0.0 | 1 | |



Pencapaian
KHIDMAT
PENGURUSAN

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

BULAN : SEPTEMBER 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 | 137 | 100.0 | 0 | 0.0 | 137 | |
| 2 | Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem ePertanyaan dalam tempoh 3 hari bekerja | 3 hari | TIADA | | | | | |
| | | | 137 | 100.0 | 0 | 0.0 | 137 | |