



SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

PENCAPAIAN **20**
PIAGAM
PELANGGAN **22**

NOVEMBER
2023



Pencapaian
BAHAGIAN
PENGAMBILAN

BAHAGIAN PENGAMBILAN

BULAN : NOVEMBER 2023

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 lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan	24 minggu	16	100.0	0	0.0	16	
2	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, PAC dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan	32 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
3	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UFPK/UKJK dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan	32 minggu	1	100.0	0	0.0	1	
4	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UFPK/UKJK, PAC dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan	37 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
5	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 - 8 minggu	17	100.0	0	0.0	17	

6	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap calon simpanan sedia ada dari Kementerian/Jabatan yang memohon.	4 minggu	17	100.0	0	0.0	17	
7	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap calon simpanan dari Kementerian/Jabatan lain.	6 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
8	Mengemukakan keputusan urusan pelantikan baharu/ semula secara kontrak kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap tertakluk kepada bilangan calon/pegawai	5 minggu	15	100.0	0	0.0	15	
			66	100.0	0	0.0	66	



Pencapaian
BAHAGIAN
PENGAMBILAN
KHAS

BAHAGIAN PENGAMBILAN KHAS

BULAN : 30 NOVEMBER 2023

Bil.	PAKEJ	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
				Jumlah Menepati Standard	(%)	Jumlah Melebihi Standard	(%)		
1	PAKEJ A	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	28 minggu	4	100.0		0.0	4	Semua mencapai piagam pelanggan
2	PAKEJ B	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, PAC dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	36 minggu		0.0		0.0	0	Tiada urusan berkaitan
3	PAKEJ C	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UFPK/UKJK dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	36 minggu	1	100.0		0.0	1	Semua mencapai piagam pelanggan
4	PAKEJ D	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UFPK/UKJK, PAC dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	41 minggu		0.0		0.0	0	Tiada urusan berkaitan

5		Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 - 8 minggu	8	100.0		0.0	8	Semua mencapai piagam pelanggan
6		Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap calon simpanan sedia ada dari Kementerian/Jabatan yang memohon.	4 minggu	11	84.6	2	15.4	13	Urusan melebihi piagam pelanggan: 1) Pelantikan Tetap Ahmad Affendy bin Jazali (K.P: 910321-09-5139) Ke Jawatan Pemandu Kenderaan Gred H11 Di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis (PSUK Perlis) 2) Pelantikan Tetap Ramlan bin Timbang (K.P: 860611-12-5153) Ke Jawatan Penghantar Notis Gred N11 Di Jabatan Wilayah Persekutuan Bagi Penempatan Di Sabah
7		Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap calon simpanan dari Kementerian/Jabatan lain	6 minggu		0.0		0.0	0	Tiada urusan berkaitan
8		Mengemukakan keputusan urusan pelantikan baharu/semula secara kontrak kepada kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap tertakluk kepada bilangan calon/pegawai	5 minggu	13	100.0		0.0	13	Semua mencapai piagam pelanggan
9		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	1	Semua mencapai piagam pelanggan
				38	95.0	2	5.0	40	



Pencapaian
BAHAGIAN
PERKHIDMATAN

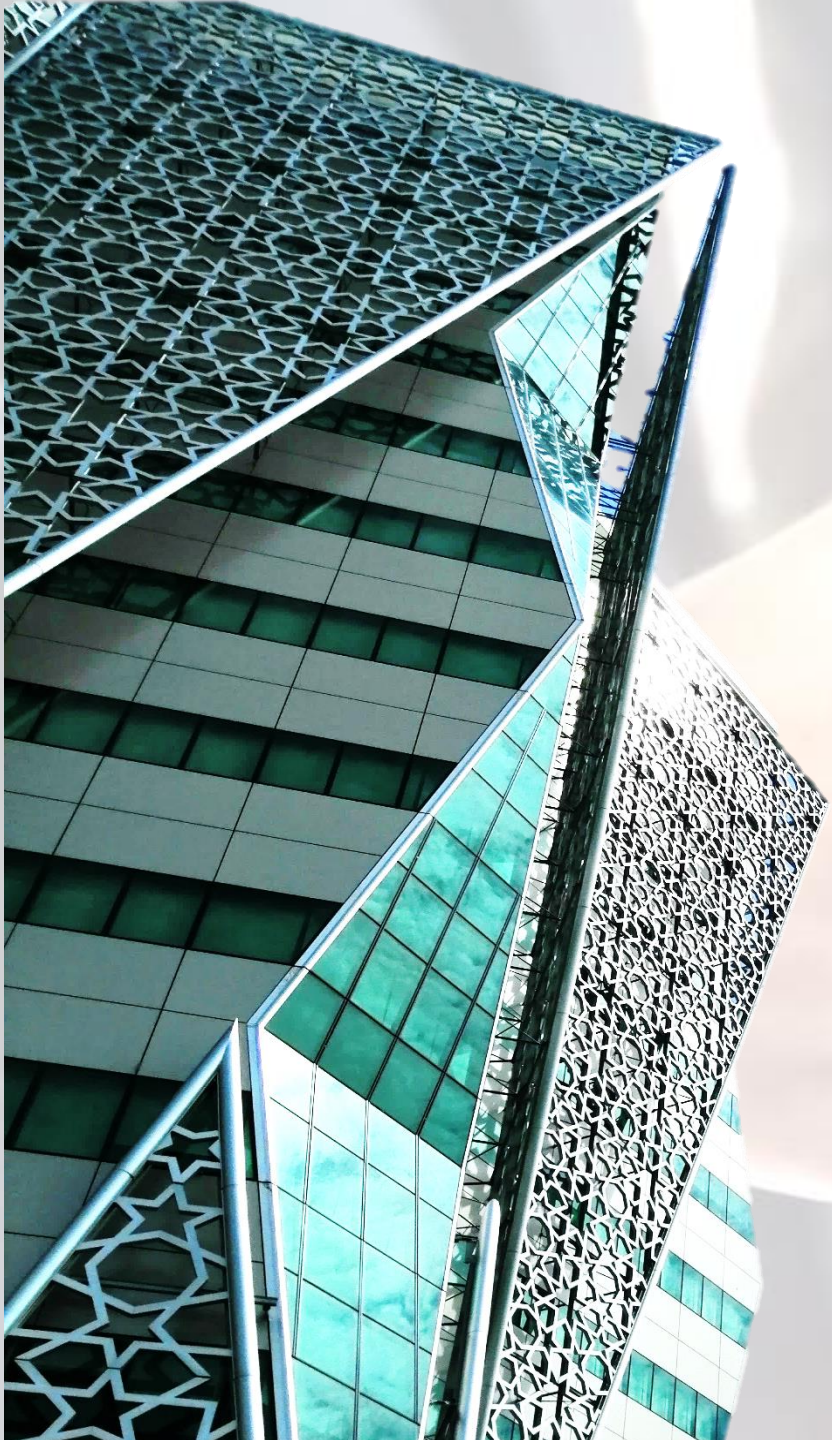
BAHAGIAN PERKHIDMATAN

BULAN: NOVEMBER 2023

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	2 minggu	1,708	100.0	0	0.0	1,708	
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	4 minggu	2,110	100.0	0	0.0	2,110	
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	4 minggu	23	100.0	0	0.0	23	
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	4 minggu	5	100.0	0	0.0	5	
5	Pelanjutan Tempoh Percubaan dan Pengesahan Dalam Perkhidmatan	4 minggu	2	100.0	0	0.0	2	
6	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	4 minggu	5	100.0	0	0.0	5	
7	Pemberian Taraf Berpencen	4 minggu	556	100.0	0	0.0	556	

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 PENAMATAN DAN PEMBATALAN								
8	Notis Cadangan Penamatan	4 minggu	2	100.0	0	0.0	2	
9	Penamatan Perkhidmatan	4 minggu	2	100.0	0	0.0	2	
10	Kembali Ke Dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	4 minggu	1	100.0	0	0.0	1	
11	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (MySTP) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangani Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	3 minggu	69	100.0	0	0.0	69	
12	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (PST Manual) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangani Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	4 minggu	2	100.0	0	0.0	2	
13	Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen	4 minggu	2	100.0	0	0.0	2	

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 GAJI								
14	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera	5 minggu	25	100.0	0	0.0	25	
15	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	4 minggu	4	100.0	0	0.0	4	
UNIT PERTUKARAN								
16	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/ Jabatan	4 minggu	17	100.0	0	0.0	17	
17	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	4 minggu	1	100.0	0	0.0	1	
18	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/ Lanjut/ Pemendekan/ Tetap	4 minggu	25	100.0	0	0.0	25	
19	Pelantikan Secara Peminjaman/ Lanjut/ Pemendekan	4 minggu	6	100.0	0	0.0	6	
20	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	3 minggu	8	100.0	0	0.0	8	
21	Pertukaran Pelantikan Melalui Opsyen	4 minggu	0	0.0	0	0.0	0	Tiada Urusan
JUMLAH			4,573	100.0	0	0.0	4,573	



Pencapaian
BAHAGIAN NAIK
PANGKAT &
TATATERTIB

BAHAGIAN NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB

BULAN : NOVEMBER 2023

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	Urusan kenaikan pangkat ke jawatan bagi Ahli Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam	2 minggu	1	100.0	0	0.0	1	
2	Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan	2 minggu	2	100.0	0	0.0	2	
3	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	2 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
4	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	2 minggu	5	100.0	0	0.0	5	
5	Urusan rayuan tatatertib	8 minggu	24	100.0	0	0.0	24	
6	Urusan rayuan kenaikan pangkat	4 minggu	5	100.0	0	0.0	5	
7	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
			37	100.0	0	0.0	37	



Pencapaian
BAHAGIAN
PENILAIAN
KOMPETENSI

BAHAGIAN PENILAIAN KOMPETENSI

BULAN : NOVEMBER 2023

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 dari tarikh penilaian diadakan	15 hari bekerja	17	100.0	0	0.0	17	1. Jurutera Gred J41 (Awam) 2. Juru X-Ray Gred U41 (Diagnostik) 3. Pengajar Gred U41 (Juruteknologi Pergigian) 4. Juru X-Ray Gred U41 (Terapi) 5. Pengajar Gred U41 (Juruterapi Pergigian) 6. Pembantu Kemahiran Gred H19 7. Pengawas Hutan Gred G19 8. Pemandu Kenderaan Gred H11 9. Pembantu Operasi Gred N11 10. Pegawai Psikologi Gred S41 (Klinikal) 11. Penolong Pegawai Perancang Bandar dan Desa Gred J29 12. Pegawai Syariah Gred LS41 (Sabah) 13. Penolong Pegawai Hal Ehwal Islam Gred S29 14. Penolong Pegawai Penguat Kuasa Gred KP29 15. Pegawai Dietetik Gred U41 16. Pembantu Pegawai Latihan Vokasional Gred DV19 (Teknologi Kimpalan dan Fabrikasi Logam) (Semenanjung) 17. Pembantu Pegawai Latihan Vokasional Gred DV19 (Kerja kayu dan Perabot)
			17	100.0	0	0.0	17	

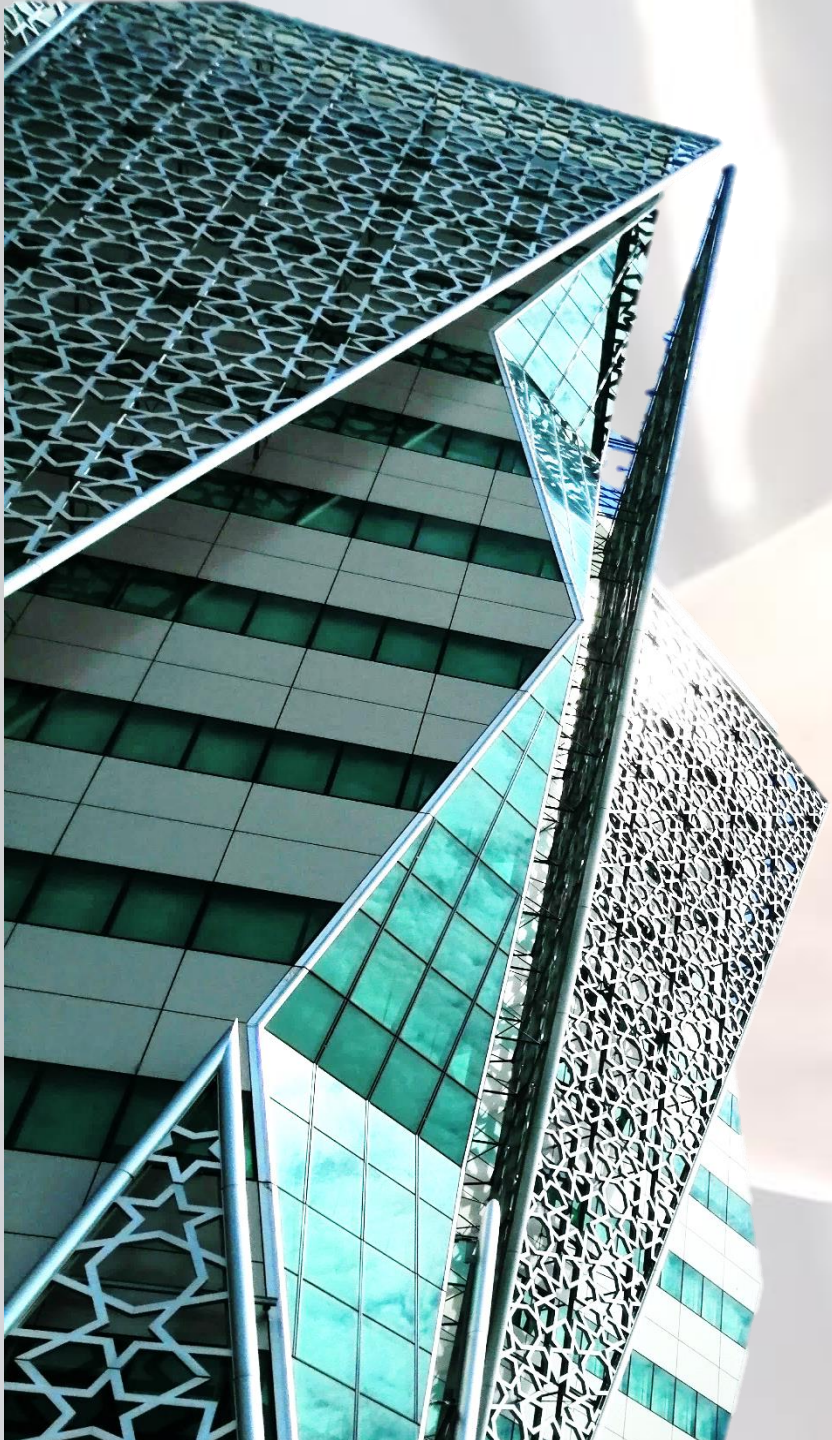


Pencapaian
BAHAGIAN
DIGITAL DAN
INFORMATIK

BAHAGIAN DIGITAL DAN INFORMATIK

BULAN : November 2023

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	0.0	1	
			1	100.0	0	0.0	1	



Pencapaian
KHIDMAT
PENGURUSAN

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (UNIT KEWANGAN)

BULAN : NOVEMBER 2023

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	393	100.0	0	0.0	393	
			393	100.0	0	0.0	393	



Pencapaian
URUSAN
PERHUBUNGAN
KORPORAT

BAHAGIAN DASAR DAN PERHUBUNGAN KORPORAT

BULAN : NOVEMBER 2023

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	Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja	96.5% operasi	884	100.0	0	0.0	884	
			884	100.0	0	0.0	884	