

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

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 (%) | |
| UNIT PROSES | | | | | | | |
| 1 | Pengesahan Pelantikan | 4 minggu | 892 | 100.00 | 0 | 0.00 | 892 |
| 2 | Pengesahan Dalam Perkhidmatan | 5 minggu | 1,004 | 100.00 | 0 | 0.00 | 1,004 |
| 3 | Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 72 | 100.00 | 0 | 0.00 | 72 |
| 4 | Pelanjutan Tempoh Percubaan | 5 minggu | 56 | 100.00 | 0 | 0.00 | 56 |
| 5 | Pemberian Taraf Berpencen | 5 minggu | 1,290 | 100.00 | 0 | 0.00 | 1,290 |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

| 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 | 13 | 100.00 | 0 | 0.00 | 13 |
| UNIT PEMBATALAN DAN PENAMATAN | | | | | | | |
| 7 | Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen | 6 minggu | 14 | 100.00 | 0 | 0.00 | 14 |
| 8 | Notis Penamatan | 6 minggu | 14 | 100.00 | 0 | 0.00 | 14 |
| 9 | Penamatan Perkhidmatan | 6 minggu | 19 | 100.00 | 0 | 0.00 | 19 |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

| 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 (%) | |
| 10 | Kembali ke dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu | 6 minggu | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 0 |
| 11 | Penentuan Status Tawaran Pelantikan | 5 minggu | 41 | 100.00 | 0 | 0.00 | 41 |
| UNIT GAJI | | | | | | | |
| 12 | Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 25(2) P.U.(A)1/2012 | 6 minggu | 105 | 100.00 | 0 | 0.00 | 105 |
| 13 | Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 23(5) P.U.(A)176/ Peraturan 25(7) P.U.(A)1/2012 | 6 minggu | 66 | 100.00 | 0 | 0.00 | 66 |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

| 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 (%) | |
| UNIT PERTUKARAN | | | | | | | |
| 14 | Pelarasan Gaji Pertukaran Sementara/Peminjaman | 6 minggu | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 0 |
| 15 | Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan | 6 minggu | 1 | 100.00 | 0 | 0.00 | 1 |
| 16 | Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai | 6 minggu | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 0 |
| 17 | Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan | 6 minggu | 37 | 100.00 | 0 | 0.00 | 37 |
| 18 | Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan | 6 minggu | 8 | 100.00 | 0 | 0.00 | 8 |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

| 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 (%) | |
| 20 | Pertukaran Tetap Dari Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Peminjaman | 6 minggu | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 0 |
| 21 | Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan | 6 minggu | 10 | 100.00 | 0 | 0.00 | 10 |
| 22 | Pertukaran Pelantikan Melalui Pemberian Opsyen | 6 minggu | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 0 |
| Jumlah Urusan Perkhidmatan | | | 3,642 | 100.00 | 0 | 0.00 | 3,642 |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

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

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

| 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 tatatertib | 8 minggu | 31 | 89 | 4 | 11 | 35 |
| 6. | Urusan rayuan kenaikan pangkat | 8 minggu | 2 | 100 | 0 | 0 | 2 |
| 7. | Penyiaran Notis /Warta | 4 minggu | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Keseluruhan Urusan | | | 39 | 91 | 4 | 9 | 43 |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

c) 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 selewat-lewatnya 4 minggu sebelum sesi latihan bermula. | 4 minggu | | | | | |
| 2. | Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan dalam tempoh 4 minggu kepada Kementerian selepas menerima perakuan lengkap daripada Kementerian Kesihatan Malaysia. | 4 minggu | 2 | 100% | | | 2 |
| 3. | Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dalam tempoh: 1. 6 minggu selepas menerima keputusan ujian/penilaian bagi jawatan yang melibatkan | 6 minggu | | | | | |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

| 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 | |
| | ujian/penilaian. | | | | | | |
| | 2. 12 minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan <i>MyRecruitment</i> . | 12 minggu | - | - | | | |
| | 3. 24 minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan <i>MyRecruitment</i> . | 24 minggu | - | - | | | |
| 4. | Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon dalam tempoh 4 minggu selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan. | 4 minggu | 13 | 93% | 1 | 7% | 14 |
| Jumlah Keseluruhan Urusan | | | 15 | 100% | 1 | 7% | 16 |

bagi pelantikan calon simpanan (Pembantu Penguatkuasa Gred KP19) tidak menepati *standard* yang ditetapkan atas alasan penangguhan pengambilan daripada pihak BPO.JPA serta menunggu **kelulusan pelantikan Pembantu Penguatkuasa Gred KP19 di Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (JPJ)**.

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

d) 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 |
| | Jumlah Keseluruhan Urusan | 1 | 100% | - | - | 1 |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

e) 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 | 133 | 100% | | | 133 |
| Jumlah Keseluruhan Urusan | | | 133 | 100% | | | 133 |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

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. | Tiada Peperiksaan Urusan | - | - | - | - | - | - |
| Jumlah Keseluruhan Urusan | | | - | - | - | - | - |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

g) 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. | Urusan pengambilan tetap bagi jawatan Pengurusan & Profesional dan Kumpulan Pelaksana (STPM/Diploma) | | - | - | - | - | - |
| 2. | Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan selepas menerima keputusan ujian/ penilaian bagi jawatan yang melibatkan ujian/penilaian. | 6 minggu | - | - | - | - | - |
| 3. | Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/ Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment | 12 minggu | 3 | 100% | - | - | 3 |

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
(SEPTEMBER 2018)**

| 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 selepas penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment. | 24 minggu | - | - | - | - | - |
| 5. | Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon dalam tempoh 4 minggu selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan. | 4 minggu | 7 | 100% | - | - | 7 |
| Jumlah Keseluruhan Urusan | | | 10 urusan | 100% | - | - | 10 |