

**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN 2021**

**a) BAHAGIAN 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 (%)	
<p><b>Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari kementerian/jabatan seperti berikut :</b></p>							
<b>UNIT PROSES</b>							
1	Pengesahan Pelantikan	3 minggu	487	76.7	148	23.3	635
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	374	82.2	81	17.8	455
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan Dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	38	74.5	13	25.5	51
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	14	77.8	4	22.2	18
5	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	12	92.3	1	7.7	13

6	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	552	89.8	63	10.2	615
<b>UNIT PENAMATAN DAN PEMBATALAN</b>							
7	Notis Penamatan	5 minggu	1	100	0	0	1
8	Penamatan Perkhidmatan	5 minggu	1	100	0	0	1
9	Penentuan Status Tawaran Pelantikan	5 minggu	0	100	0	0	0
10	Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	12	100	0	0	12
11	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (MySTP/PST MANUAL) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangan Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	5 minggu	29	100	0	0	12
<b>UNIT GAJI</b>							
12	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera	6 minggu	6	100	0	0	6
13	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	5 minggu	33	100	0	0	33

<b>UNIT PERTUKARAN</b>							
14	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	5 minggu	0	100	0	0	0
15	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	5 minggu	0	100	0	0	0
16	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	28	100	0	0	28
17	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	3	100	0	0	3
18	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	4 minggu	8	100	0	0	8
<b>Jumlah Urusan Perkhidmatan</b>			<b>1598</b>		<b>310</b>		<b>1891</b>

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	1 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	5 minggu	2	100	0	0	2
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	4	100	0	0	4
5.	Urusan rayuan tatatertib	10 minggu	8	62	5	38	13
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	4	80	1	20	5
7.	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0	0	0	0
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>18</b>	<b>75</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>24</b>

c) **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.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE	19 minggu	-	-	30	100	30
2.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu	-	-	-	-	-
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu	-	-	-	-	-

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 dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu	-	-	-	-	-
5.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan Ujian Fizikal dan Pancaindera	25 minggu	-	-	-	-	-
6.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu	-	-	-	-	-

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	
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	-	-	-	-	-
8.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 minggu	-	-	8	100	8
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			-	-	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>38</b>



d) **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 lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE	19 minggu	0	0	1	100%	1
2.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu	-	-	-	-	-
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu	-	-	-	-	-
4.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu	-	-	-	-	-

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.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan Ujian Fizikal dan Pancaindera	25 minggu	-	-	-	-	-
6.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
8.	Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu	8	100%	-	-	8

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	
9.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 minggu	-	-	-	-	-
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			8	89%	1	11%	9

**Justifikasi:**

Terdapat satu urusan baharu bagi perkara bil. 1 telah melebihi standard piagam pelanggan disebabkan oleh :

1. Pembantu Hal Ehwal Islam Gred S19 Di Jabatan Kemajuan Islam Malaysia Bagi Penempatan Di Sabah Serta di Pelbagai Kementerian/ Jabatan lewat 37 minggu 4 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.

e) **PENILAIAN KOMPETENSI**

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.	Mengumumkan keputusan peperiksaan dari tarikh peperiksaan diadakan	7 hari bekerja	4	100%	0	0%	4
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			4	100%	0	0%	4

**URUSAN PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN AWAM (PSEE - UJIAN APTITUD)**

1. PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN GRED N19 DI KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA DAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (SEMENANJUNG)
2. PEGAWAI HAL EHWAL ISLAM GRED S41 DI JABATAN KEMAJUAN ISLAM MALAYSIA (SEMENANJUNG)
3. PEGAWAI HAL EHWAL ISLAM GRED S41 DI JABATAN KEMAJUAN ISLAM MALAYSIA (SABAH)
4. PEGAWAI HAL EHWAL ISLAM GRED S41 DI JABATAN KEMAJUAN ISLAM MALAYSIA (SARAWAK)

f) PENGURUSAN MAKLUMAT

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.	Memastikan portal SPA beroperasi 96.5% dalam masa sebulan	96.5% operasi	1	100.00	-	-	1
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>1</b>	<b>100.00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

g) **KHIDMAT 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.	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	73	100%	-	-	73
2.	Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem ePertanyaan dalam tempoh 3 hari bekerja	3 hari	TIADA				
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>73</b>	<b>100%</b>			<b>73</b>