



SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

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

**SEPTEMBER**  
**2023**



*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PENGAMBILAN

**BAHAGIAN PENGAMBILAN**

**BULAN : SEPTEMBER 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 <b>PSEE dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan	24 minggu	7	100.0	0	0.0	7	
2	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, PAC dan temu duga</b> 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 <b>PSEE, UFPK/UKJK dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan	32 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
4	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, UFPK/UKJK, PAC dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan	37 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
5	Memaklumkan <b>keputusan temu duga</b> kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 - 8 minggu	7	100.0	0	0.0	7	

6	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>pelantikan tetap calon simpanan sedia ada</b> dari Kementerian/Jabatan yang memohon.	4 minggu	12	100.0	0	0.0	12	
7	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>pelantikan tetap calon simpanan dari Kementerian/Jabatan lain.</b>	6 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
8	Mengemukakan keputusan urusan <b>pelantikan baharu/ semula secara kontrak</b> kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap tertakluk kepada bilangan calon/pegawai	5 minggu	23	100.0	0	0.0	23	
			49	100.0	0	0.0	49	



*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PENGAMBILAN  
KHAS

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PENGAMBILAN KHAS**

BAHAGIAN PENGAMBILAN KHAS									
BULAN :SEPTEMBER 2023									
Bil.	PAKEJ	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		MelebihiTempoh 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 <b>PSEE dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi tapisan.	28 minggu	2	66.7	1	33.3	3	<p><b>Urusan melebihi piagam:</b> Pelantikan Tetap 80 Orang Calon dan Pengesahan 300 Orang Calon Simpanan ke Jawatan Pembantu Perawatan Kesihatan Gred U11 di Kementerian Kesihatan Malaysia (Sarawak)</p> <p>Keperluan KKM mendapatkan ulasan BPO, JPA bagi menggunakan kelulusan pengisian tahun sebelumnya. Emel ulasan/persetujuan BPO JPA pd 30.08.2022.</p>
2	PAKEJ B	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan <b>PSEE, PAC dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon yang melepasi	36 minggu	0	0.0	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 <b>PSEE, UFPK/UKJK dan temu duga</b> tertakluk kepada bilangan calon	36 minggu	1	100.0	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 <b>PSEE, UFPK/UKJK, PAC</b> dan temu duga tertakluk kepada bilangan calon	41 minggu	0	0.0	0	0.0	0	TIADA URUSAN BERKAITAN

<b>Urusan melebihi piagam:</b>									
5		Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 - 8 minggu	3	75.0	1	25.0	4	Pelantikan Tetap 80 Orang Calon dan Pengesahan 300 Orang Calon Simpanan ke Jawatan Pembantu Perawatan Kesihatan Gred U11 di Kementerian Kesihatan Malaysia (Serawak)
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	4 minggu	5	83.3	1	16.7	6	Pelanjutan Tempoh Sah Laku & Pelantikan Tetap 12 Orang Calon Simpanan Ke Jawatan Pembantu Pembangunan Masyarakat Gred S19 Di KPN & JKM (Semenanjung)
7		Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap calon simpanan dari	6 minggu	1	100.0	0	0.0	1	SEMUA MENCAPAI PIAGAM PELANGGAN
8		Mengemukakan keputusan urusan pelantikan baharu/semula secara kontrak kepada kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan lengkap tertakluk kepada bilangan	5 minggu	25	100.0	0	0.0	25	SEMUA MENCAPAI PIAGAM PELANGGAN
9		Mengemukakan permohonan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia	4 minggu	2	100.0	0	0.0	2	SEMUA MENCAPAI PIAGAM PELANGGAN
				<b>39</b>	<b>92.9</b>	<b>3</b>	<b>7.1</b>	<b>42</b>	



*Pencapaian*  
**BAHAGIAN**  
**PERKHIDMATAN**



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN SPA - BAHAGIAN PERKHIDMATAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2023

BAHAGIAN PERKHIDMATAN								
BULAN: SEPTEMBER 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	1,759	100.0	0	0.0	1,759	
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	4 minggu	886	100.0	0	0.0	886	
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	4 minggu	50	100.0	0	0.0	50	
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	4 minggu	13	100.0	0	0.0	13	
5	Pelanjutan Tempoh Percubaan dan Pengesahan Dalam Perkhidmatan	4 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
6	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	4 minggu	7	100.0	0	0.0	7	
7	Pemberian Taraf Berpencen	4 minggu	731	100.0	0	0.0	731	

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 PENAMATAN DAN PEMBATALAN</b>								
8	Notis Cadangan Penamatan	4 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
9	Penamatan Perkhidmatan	4 minggu	5	100.0	0	0.0	5	
10	Kembali Ke Dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	4 minggu	0	100.0	0	0.0	0	
11	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (MySTP) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangan Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	3 minggu	31	100.0	0	0.0	31	
12	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (PST Manual) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangan Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	4 minggu	3	100.0	0	0.0	3	
13	Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen	4 minggu	1	100.0	0	0.0	1	

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 GAJI</b>								
14	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera	5 minggu	12	100.0	0	0.0	12	
15	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	4 minggu	1	100.0	0	0.0	1	
<b>UNIT PERTUKARAN</b>								
16	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/ Jabatan	4 minggu	4	100.0	0	0.0	4	
17	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	4 minggu	4	100.0	0	0.0	4	
18	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/ Lanjut/ Pemendekan/ Tetap	4 minggu	28	100.0	0	0.0	28	
19	Pelantikan Secara Peminjaman/ Lanjut/ Pemendekan	4 minggu	4	100.0	0	0.0	4	
20	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	3 minggu	3	100.0	0	0.0	3	
21	Pertukaran Pelantikan Melalui Opsyen	4 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
<b>JUMLAH</b>			<b>3,542</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>3,542</b>	



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

**BAHAGIAN NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB**

**BULAN : SEPTEMBER 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	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	2 minggu	7	100.0	0	0.0	7	
3	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	2 minggu	1	100.0	0	0.0	1	
4	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	2 minggu	1	100.0	0	0.0	1	
5	Urusan rayuan tatatertib	8 minggu	22	100.0	0	0.0	22	
6	Urusan rayuan kenaikan pangkat	4 minggu	3	100.0	0	0.0	3	
7	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0.0	0	0.0	0	
			<b>34</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>34</b>	



*Pencapaian*  
**BAHAGIAN**  
**DIGITAL DAN**  
**INFORMATIK**

**BAHAGIAN DIGITAL DAN INFORMATIK**

**BULAN : September 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	96.67	100.0		0.0	96.67	
			<b>96.67</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>96.67</b>	



*Pencapaian*  
BAHAGIAN  
PENILAIAN  
KOMPETENSI



**BAHAGIAN PENILAIAN KOMPETENSI**

**BULAN : SEPTEMBER 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	32		
			32	100.0	0	0.0	32	



*Pencapaian*  
KHIDMAT  
PENGURUSAN



**BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (UNIT KEWANGAN)**

**BULAN : SEPTEMBER 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	278	100.0	0	0.0	278	
			<b>278</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>278</b>	



*Pencapaian*  
URUSAN  
PERHUBUNGAN  
KORPORAT

**BAHAGIAN DASAR DAN PERHUBUNGAN KORPORAT**

**BULAN : SEPTEMBER 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	495	100.0	0	0.0	495	
			<b>495</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>495</b>	