

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			JANUARI			FEBRUARI			MAC		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		534	534	100.00%	1051	1051	100.00%	4188	4188	100%
(a)	Guru Sandaran Terlatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPPLD/PPPBS	Calon yang mengemukakan permohonan lengkap akan dipanggil temu duga tidak lewat enam bulan dari tarikh permohonan	44	44	100.00%	0	0	#DIV/0!	24	24	100%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan ditemu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	490	490	100.00%	1051	1051	100.00%	4164	4164	100%
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		0	0	#DIV/0!	25	25	100.00%	4	4	100%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA		0	0	#DIV/0!	352	352	100.00%	3	3	100%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		0	0	#DIV/0!	10721	10721	100.00%	4545	4545	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	0	0	#DIV/0!	10470	10470	100.00%	4545	4545	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	0	0	#DIV/0!	6	6	100.00%	0	0	#DIV/0!
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	0	0	#DIV/0!	245	245	100.00%	0	0	#DIV/0!
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		640	640	100.00%	932	932	100.00%	544	544	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	576	576	100.00%	869	869	100.00%	519	519	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	1	1	100.00%	17	17	100.00%	3	3	100%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	63	63	100.00%	46	46	100.00%	22	22	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2014
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			JANUARI			FEBRUARI			MAC		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
6	URUSAN PERKHIDMATAN		3295	2856	87%	4937	4489	91%	7662	6974	91%
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	409	346	85%	639	639	100%	1514	1394	92%
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	19	16	84%	17	13	76%	1533	1310	85%
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	2100	1860	89%	3222	2902	90%	491	490	100%
(d)	PDP dan PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	751	625	83%	1050	931	89%	259	257	99%
(e)	PTP dan PDP	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	6	4	67%	3	0	0%	7	5	71%
(f)	PDP dan PTP serta PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	10	5	50%	6	4	67%	3858	3518	91%
7	URUSAN TATATERTIB		16	16	100%	0	0	#DIV/0!	30	30	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	3	3	100%	0	0	#DIV/0!	10	10	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	13	13	100%	0	0	#DIV/0!	20	20	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		63	63	100%	155	153	99%	198	198	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	3	3	100%	3	3	100%	2	2	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	3	3	100%	3	1	33%	2	2	100%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	57	57	100%	149	149	100%	194	194	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
			APRIL			MEI			JUN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		829	829	100.00%	2395	2395	100.00%	2173	2173	100.00%
(a)	Guru Sandaran Terlatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPPLD/PPPBS	Calon yang mengemukakan permohonan lengkap akan dipanggil temu duga tidak lewat enam bulan dari tarikh permohonan	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	3	3	100.00%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan temu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	829	829	100.00%	2395	2395	100.00%	2170	2170	100.00%
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		0	0	#DIV/0!	10	10	100.00%	7	7	100.00%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA		0	0	#DIV/0!	173	173	100.00%	121	121	100.00%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		0	0	#DIV/0!	24	24	100.00%	2488	2488	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	0	0	#DIV/0!	24	24	100.00%	2488	2488	100.00%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		887	866	97.63%	223	221	99.10%	1574	1572	99.87%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	761	740	97.24%	93	91	97.85%	1500	1498	99.87%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	2	2	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	126	126	100.00%	130	130	100.00%	72	72	100.00%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
			APRIL			MEI			JUN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
6	URUSAN PERKHIDMATAN		5673	5245	92%	3953	3576	90%	2436	2204	90%
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	1352	1204	89%	979	890	91%	682	608	89%
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	35	33	94%	31	29	94%	15	14	93%
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	2815	2669	95%	2038	1903	93%	980	906	92%
	(d)	PDP dan PTB	1378	1256	91%	887	740	83%	740	659	89%
	(e)	PTP dan PDP	80	72	90%	8	6	75%	12	11	92%
	(f)	PDP dan PTP serta PTB	13	11	85%	10	8	80%	7	6	86%
7	URUSAN TATATERTIB		19	19	100%	18	18	100%	17	17	100%
	(a)	Tindakan Tatatertib	5	5	100%	5	5	100%	8	8	100%
	(b)	Rayuan Tatatertib	14	14	100%	13	13	100%	9	9	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		259	259	100%	194	193	99%	222	222	100%
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	3	3	100%	7	7	100%	1	1	100%
	(b)	Maklumbalas Aduan	3	3	100%	7	6	86%	1	1	100%
	(c)	Pembayaran Bil	253	253	100%	180	180	100%	220	220	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
			JULAI			OGOS			SEPTEMBER		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(a)	Guru Sandaran Terlatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPPLD/PPPBS	Calon yang mengemukakan permohonan lengkap akan dipanggil temu duga tidak lewat enam bulan dari tarikh permohonan	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan temu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		0	0	#DIV/0!	5	5	100.00%	29	29	100.00%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA		40	40	100.00%	9	9	100.00%	60	60	100.00%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		8	8	100.00%	5	5	100.00%	59	59	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	8	8	100.00%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	0	0	#DIV/0!	5	5	100.00%	59	59	100.00%
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		1988	1988	100.00%	2468	2446	99.11%	1902	1902	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	1965	1965	100.00%	2428	2406	99.09%	1773	1773	100.00%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	10	10	100.00%	3	3	100.00%	2	2	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	13	13	100.00%	37	37	100.00%	127	127	100.00%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
			JULAI			OGOS			SEPTEMBER		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
6	URUSAN PERKHIDMATAN		1628	1464	90%	3313	2979	90%	3242	2935	91%
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	435	384	88%	883	789	89%	907	809	89%
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	9	9	100%	13	12	92%	11	10	91%
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	601	548	91%	1286	1175	91%	937	817	87%
(d)	PDP dan PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	573	513	90%	1111	987	89%	1370	1285	94%
(e)	PTP dan PDP	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	7	7	100%	17	14	82%	6	5	83%
(f)	PDP dan PTP serta PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	3	3	100%	3	2	67%	11	9	82%
7	URUSAN TATATERTIB		10	10	100%	35	35	100%	33	33	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	3	3	100%	16	16	100%	15	15	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	7	7	100%	19	19	100%	18	18	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		240	240	100%	238	238	100%	257	256	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	5	5	100%	3	3	100%	3	3	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	5	5	100%	3	3	100%	3	2	67%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	230	230	100%	232	232	100%	251	251	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
			OKTOBER			NOVEMBER			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		1682	1682	100.00%	3615	3615	100.00%	16467	16467	100.00%
(a)	Guru Sandaran Terlatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPPLD/PPPBS	Calon yang mengemukakan permohonan lengkap akan dipanggil temu duga tidak lewat enam bulan dari tarikh permohonan	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	71	71	100.00%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan temu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	1682	1682	100.00%	3615	3615	100.00%	16396	16396	100.00%
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		51	51	100.00%	127	127	100.00%	258	258	100.00%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA		497	497	100.00%	356	356	100.00%	1611	1611	100.00%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		2457	2457	100.00%	2788	2788	100.00%	23095	23095	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	0	0	#DIV/0!	1395	1395	100.00%	18930	18930	100.00%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	154	154	100.00%	102	102	100.00%	262	262	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	2303	2303	100.00%	1291	1291	100.00%	3903	3903	100.00%
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		4048	4048	100.00%	3143	3143	100.00%	18349	18302	99.74%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	3948	3948	100.00%	3082	3082	100.00%	17514	17467	99.73%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	1	1	100.00%	1	1	100.00%	40	40	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	99	99	100.00%	60	60	100.00%	795	795	100.00%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			
			OKTOBER			NOVEMBER			KESELURUHAN			
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	
6	URUSAN PERKHIDMATAN		3183	2827	89%	2550	2398	94%	41872	37947	91%	
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	823	734	89%	731	691	95%	9354	8488	91%
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	5	4	80%	11	10	91%	1699	1460	86%
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	1016	896	88%	661	619	94%	16147	14785	92%
	(d)	PDP dan PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	1331	1189	89%	1130	1064	94%	10580	9506	90%
	(e)	PTP dan PDP	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	5	3	60%	12	10	83%	163	137	84%
	(f)	PDP dan PTP serta PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	3	1	33%	5	4	80%	3929	3571	91%
7	URUSAN TATATERTIB		19	19	100%	19	19	100%	216	216	100%	
	(a)	Tindakan Tataertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	12	12	100%	10	10	100%	87	87	100%
	(b)	Rayuan Tataertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	7	7	100%	9	9	100%	129	129	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		231	231	100%	288	288	100%	2345	2341	100%	
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	1	1	100%	0	0	#DIV/0!	31	31	100%
	(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	1	1	100%	0	0	#DIV/0!	31	27	87%
	(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	229	229	100%	288	288	100%	2283	2283	100%