

**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	<b>TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH</b>		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 Pemah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh ketulusan Suruhanjaya	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
2	<b>PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI</b>		0	0	#DIV/0!	25	25	100.00%	4	4	100%
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		0	0	#DIV/0!	352	352	100.00%	3	3	100%
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		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	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		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
<b>6</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>	3295	2856	87%	4937	4489	91%	7662	6974	91%
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	409	346	85%	639	639	100%	1514	1394	92%
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	19	16	84%	17	13	76%	1533	1310	85%
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	2100	1860	89%	3222	2902	90%	491	490	100%
(d)	PDP dan PTB	751	625	83%	1050	931	89%	259	257	99%
(e)	PTP dan PDP	6	4	67%	3	0	0%	7	5	71%
(f)	PDP dan PTP serta PTB	10	5	50%	6	4	67%	3858	3518	91%
<b>7</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>	16	16	100%	0	0	#DIV/0!	30	30	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	3	3	100%	0	0	#DIV/0!	10	10	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	13	13	100%	0	0	#DIV/0!	20	20	100%
<b>8</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>	63	63	100%	155	153	99%	198	198	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	3	3	100%	3	3	100%	2	2	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	3	3	100%	3	1	33%	2	2	100%
(c)	Pembayaran Bil	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
<b>1</b>	<b>TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH</b>	829	829	100.00%	2395	2395	100.00%	2173	2173	100.00%
(a)	Guru Sandaran Terlath/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPPLD/PPPBS	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	3	3	100.00%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	829	829	100.00%	2395	2395	100.00%	2170	2170	100.00%
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
<b>2</b>	<b>PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI</b>	0	0	#DIV/0!	10	10	100.00%	7	7	100.00%
<b>3</b>	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>	0	0	#DIV/0!	173	173	100.00%	121	121	100.00%
<b>4</b>	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>	0	0	#DIV/0!	24	24	100.00%	2488	2488	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	0	0	#DIV/0!	24	24	100.00%	2488	2488	100.00%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
<b>5</b>	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>	887	866	97.63%	223	221	99.10%	1574	1572	99.87%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	761	740	97.24%	93	91	97.85%	1500	1498	99.87%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	2	2	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	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
<b>6</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		<b>5673</b>	<b>5245</b>	<b>92%</b>	<b>3953</b>	<b>3576</b>	<b>90%</b>	<b>2436</b>	<b>2204</b>	<b>90%</b>
(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	1352	1204	89%	979	890	91%	682	608	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	35	33	94%	31	29	94%	15	14	93%
(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	2815	2669	95%	2038	1903	93%	980	906	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	1378	1256	91%	887	740	83%	740	659	89%
(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	80	72	90%	8	6	75%	12	11	92%
(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	13	11	85%	10	8	80%	7	6	86%
<b>7</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		<b>19</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	5	5	100%	5	5	100%	8	8	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	14	14	100%	13	13	100%	9	9	100%
<b>8</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		<b>259</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>194</b>	<b>193</b>	<b>99%</b>	<b>222</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	3	3	100%	7	7	100%	1	1	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	3	3	100%	7	6	86%	1	1	100%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	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	<b>TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH</b>		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(a)	Guru Sandaran Terlath/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 ditemu 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	<b>PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI</b>		0	0	#DIV/0!	5	5	100.00%	29	29	100.00%
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		40	40	100.00%	9	9	100.00%	60	60	100.00%
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		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	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		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
<b>6</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		<b>1628</b>	<b>1464</b>	<b>90%</b>	<b>3313</b>	<b>2979</b>	<b>90%</b>	<b>3242</b>	<b>2935</b>	<b>91%</b>
(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%
<b>7</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>
(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%
<b>8</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		<b>240</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>	<b>257</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>
(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		
			KESELURUHAN								
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	<b>TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH</b>		11170	11170	100.00%			#DIV/0!			#DIV/0!
(a)	Guru Sandaran Terlath/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	71	71	100.00%			#DIV/0!			#DIV/0!
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan ditemu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	11099	11099	100.00%			#DIV/0!			#DIV/0!
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
2	<b>PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI</b>		80	80	100.00%			#DIV/0!			#DIV/0!
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		758	758	100.00%			#DIV/0!			#DIV/0!
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		17850	17850	100.00%			#DIV/0!			#DIV/0!
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	17535	17535	100.00%			#DIV/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	6	6	100.00%			#DIV/0!			#DIV/0!
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	309	309	100.00%			#DIV/0!			#DIV/0!
5	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		11158	11111	99.58%			#DIV/0!			#DIV/0!
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	10484	10437	99.55%			#DIV/0!			#DIV/0!
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	38	38	100.00%			#DIV/0!			#DIV/0!
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	636	636	100.00%			#DIV/0!			#DIV/0!

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

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
		KESELURUHAN								
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>6</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>	<b>36139</b>	<b>32722</b>	<b>91%</b>			<b>#DIV/0!</b>			<b>#DIV/0!</b>
(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	7800	7063	91%			#DIV/0!		#DIV/0!
(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	1683	1446	86%			#DIV/0!		#DIV/0!
(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	14470	13270	92%			#DIV/0!		#DIV/0!
(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	8119	7253	89%			#DIV/0!		#DIV/0!
(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	146	124	85%			#DIV/0!		#DIV/0!
(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	3921	3566	91%			#DIV/0!		#DIV/0!
<b>7</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>	<b>178</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>			<b>#DIV/0!</b>			<b>#DIV/0!</b>
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	65	65	100%			#DIV/0!		#DIV/0!
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	113	113	100%			#DIV/0!		#DIV/0!
<b>8</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>	<b>1826</b>	<b>1822</b>	<b>100%</b>			<b>#DIV/0!</b>			<b>#DIV/0!</b>
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	30	30	100%			#DIV/0!		#DIV/0!
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	30	26	87%			#DIV/0!		#DIV/0!
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	1766	1766	100%			#DIV/0!		#DIV/0!