

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2015**  
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>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>		152	152	100%	23	23	100%	4186	4186	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA)	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	2877	2877	100%
	ii) Calon Institut Pengajian Guru Malaysia (IPGM)	36	36	100%	18	18	100%	0	0	#DIV/0!
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		30	30	100%	5	5	100%	0	0	#DIV/0!
c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
e) Anggota Kumpulan Pelaksana	i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N17	16	16	100%	0	0	#DIV/0!	215	215	100%
	ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17	6	6	100%	0	0	#DIV/0!	41	41	100%
	iii) Pembantu Makmal Gred N17	16	16	100%	0	0	#DIV/0!	95	95	100%
	iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
	v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N17	42	42	100%	0	0	#DIV/0!	822	822	100%
	vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11	6	6	100%	0	0	#DIV/0!	136	136	100%

Urusan pengambilan akan diselesaikan tidak lewat **12 minggu** dari tarikh permohonan lengkap dari Kementerian.  
Tertakluk kepada:  
i. Jadual- jadual temu duga yang diluluskan oleh Suruhanjaya;  
ii. Keputusan muktamad kekosongan jawatan oleh KPM;  
iii. Permohonan yang lengkap daripada calon mengikut bidang yang dipohon; dan  
iv. Tidak tertakluk kepada calon pengambilan khas seperti SASK, SLTP dan penggabungan sesuatu skim perkhidmatan;

	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
2	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		3373	2821	84%	1900	1685	89%	3771	3065	81%
	(a) Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <b>empat minggu</b> dari tarikh perakuan lengkap diterima.	901	781	87%	449	403	90%	1064	791	74%
	(b) Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)		280	272	97%	4	4	100%	22	18	82%
	(c) Pemberian Taraf Berpencen (PTB)		1062	869	82%	578	489	85%	1732	1428	82%
	(d) PDP dan PTB		989	761	77%	844	767	91%	924	809	88%
	(e) PTP dan PDP		9	7	78%	12	9	75%	19	12	63%
	(f) PDP dan PTP serta PTB		132	131	99%	13	13	100%	10	7	70%
3	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		22	22	100%	25	25	100%	18	18	100%
	(a) Tindakan Tatatertib	Keputusan tindakan tatatertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan <b>tidak lewat daripada satu minggu</b> dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan.	12	12	100%	15	15	100%	7	7	100%
	(b) Rayuan Tatatertib	Keputusan rayuan tatatertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan <b>tidak lewat daripada satu minggu</b> dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan.	10	10	100%	10	10	100%	11	11	100%
4	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		57	57	100%	150	148	99%	216	216	100%
	(a) Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh <b>satu hari</b> bekerja.	9	9	100%	7	7	100%	2	2	100%
	(b) Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh <b>lima hari</b> bekerja.	9	9	100%	7	5	71%	2	2	100%
	(c) Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi <b>14 hari</b> .	39	39	100%	136	136	100%	212	212	100%

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
		APRIL			MEI			JUN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>		164	164	100%	148	148	100%	2049	2049	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA)	22	22	100%	140	140	100%	1835	1835	100%
	ii) Calon Institut Pengajian Guru Malaysia (IPGM)	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	62	62	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		1	1	100%	0	0	#DIV/0!	2	2	100%
d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
e) Anggota Kumpulan Pelaksana	i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N17	97	97	100%	6	6	100%	66	66	100%
	ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	10	10	100%
	iii) Pembantu Makmal Gred N17	10	10	100%	1	1	100%	12	12	100%
	iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
	v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N17	9	9	100%	1	1	100%	54	54	100%
	vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11	25	25	100%	0	0	#DIV/0!	8	8	100%

Urusan pengambilan akan diselesaikan tidak lewat **12 minggu** dari tarikh permohonan lengkap dari Kementerian.  
Tertakluk kepada:  
i. Jadual- jadual temu duga yang diluluskan oleh Suruhanjaya;  
ii. Keputusan muktamad kekosongan jawatan oleh KPM;  
iii. Permohonan yang lengkap daripada calon mengikut bidang yang dipohon; dan  
iv. Tidak tertakluk kepada calon pengambilan khas seperti SABK, SLTP dan penggabungan sesuatu skim perkhidmatan;

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			APRIL			MEI			JUN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
2	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		4452	3245	73%	4914	3298	67%	2284	1773	78%
	(a) Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <b>empat minggu</b> dari tarikh perakuan lengkap diterima.	1328	1033	78%	1500	788	53%	432	346	80%
	(b) Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)		19	16	84%	26	22	85%	2	2	100%
	(c) Pemberian Taraf Berpencen (PTB)		2012	1378	68%	2217	1634	74%	1037	850	82%
	(d) PDP dan PTB		1065	793	74%	1145	834	73%	800	563	70%
	(e) PTP dan PDP		14	12	86%	18	14	78%	8	8	100%
	(f) PDP dan PTP serta PTB		14	13	93%	8	6	75%	5	4	80%
3	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		19	19	100%	6	6	100%	33	33	100%
	(a) Tindakan Tatatertib	Keputusan tindakan tatatertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan <b>tidak lewat daripada satu minggu</b> dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan.	9	9	100%	5	5	100%	17	17	100%
	(b) Rayuan Tatatertib	Keputusan rayuan tatatertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan <b>tidak lewat daripada satu minggu</b> dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan.	10	10	100%	1	1	100%	16	16	100%
4	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		287	287	100%	202	202	100%	237	237	100%
	(a) Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh <b>satu hari</b> bekerja.	0	0	#DIV/0!	2	2	100%	1	1	100%
	(b) Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh <b>lima hari</b> bekerja.	0	0	#DIV/0!	2	2	100%	1	1	100%
	(c) Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi <b>14 hari</b> .	287	287	100%	198	198	100%	235	235	100%

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
		JULAI			OGOS			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>		48	48	100%	240	240	100%	7010	7010	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA)	3	3	100%	5	5	100%	4882	4882	100%
	ii) Calon Institut Pengajian Guru Malaysia (IPGM)	45	45	100%	161	161	100%	322	322	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	35	35	100%
c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	3	3	100%
d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
		0	0	#DIV/0!	3	3	100%	403	403	100%
		0	0	#DIV/0!	3	3	100%	60	60	100%
		0	0	#DIV/0!	6	6	100%	140	140	100%
e) Anggota Kumpulan Pelaksana	iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
	v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N17	0	0	#DIV/0!	59	59	100%	987	987	100%
	vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11	0	0	#DIV/0!	3	3	100%	178	178	100%

Urusan pengambilan akan diselesaikan tidak lewat **12 minggu** dari tarikh permohonan lengkap dari Kementerian.  
Tertakluk kepada:  
i. Jadual- jadual temu duga yang diluluskan oleh Suruhanjaya;  
ii. Keputusan muktamad kekosongan jawatan oleh KPM;  
iii. Permohonan yang lengkap daripada calon mengikut bidang yang dipohon; dan  
iv. Tidak tertakluk kepada calon pengambilan khas seperti SABK, SLTP dan penggabungan sesuatu skim perkhidmatan;

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			JULAI			OGOS			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
2	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		1742	1594	92%	1947	1217	63%	24383	18698	77%
	(a) Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <b>empat minggu</b> dari tarikh perakuan lengkap diterima.	539	487	90%	490	398	81%	6703	5027	75%
	(b) Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)		3	3	100%	4	4	100%	360	341	95%
	(c) Pemberian Taraf Berpencen (PTB)		807	738	91%	1065	576	54%	10510	7962	76%
	(d) PDP dan PTB		383	357	93%	380	233	61%	6530	5117	78%
	(e) PTP dan PDP		9	8	89%	5	5	100%	94	75	80%
	(f) PDP dan PTP serta PTB		1	1	100%	3	1	33%	186	176	95%
3	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		20	20	100%	19	19	100%	162	162	100%
	(a) Tindakan Tatatertib	Keputusan tindakan tatatertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan <b>tidak lewat daripada satu minggu</b> dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan.	9	9	100%	7	7	100%	81	81	100%
	(b) Rayuan Tatatertib	Keputusan rayuan tatatertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan <b>tidak lewat daripada satu minggu</b> dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan.	11	11	100%	12	12	100%	81	81	100%
4	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		142	142	100%	215	215	100%	1506	1504	100%
	(a) Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh <b>satu hari</b> bekerja.	1	1	100%	13	13	100%	35	35	100%
	(b) Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh <b>lima hari</b> bekerja.	1	1	100%	13	13	100%	35	33	94%
	(c) Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi <b>14 hari</b> .	140	140	100%	189	189	100%	1436	1436	100%