

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 SABK, 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
<b>2 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%
<b>3 URUSAN TATATERTIB</b>		22	22	100%	25	25	100%	18	18	100%
(a) Tindakan Tataertib	Keputusan tindakan tataertib 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 Tataertib	Keputusan rayuan tataertib 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%
<b>4 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
<b>2 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%
<b>3 URUSAN TATATERTIB</b>		19	19	100%	6	6	100%	33	33	100%
(a) Tindakan Tataertib	Keputusan tindakan tataertib 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 Tataertib	Keputusan rayuan tataertib 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%
<b>4 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			SEPTEMBER		
		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%	91	91	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA)	3	3	100%	5	5	100%	19	19	100%
	ii) Calon Institut Pengajian Guru Malaysia (IPGM)	45	45	100%	161	161	100%	20	20	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	6	6	100%
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	0	0	#DIV/0!	3	3	100%	5	5	100%
	ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17	0	0	#DIV/0!	3	3	100%	2	2	100%
	iii) Pembantu Makmal Gred N17	0	0	#DIV/0!	6	6	100%	5	5	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	0	0	#DIV/0!	59	59	100%	32	32	100%
	vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11	0	0	#DIV/0!	3	3	100%	2	2	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			SEPTEMBER		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>2 URUSAN PERKHIDMATAN</b>		1742	1594	92%	1947	1217	63%	2153	1411	66%
(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%	531	433	82%
(b) Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)		3	3	100%	4	4	100%	8	8	100%
(c) Pemberian Taraf Berpencen (PTB)		807	738	91%	1065	576	54%	1173	672	57%
(d) PDP dan PTB		383	357	93%	380	233	61%	432	291	67%
(e) PTP dan PDP		9	8	89%	5	5	100%	5	5	100%
(f) PDP dan PTP serta PTB		1	1	100%	3	1	33%	4	2	50%
<b>3 URUSAN TATATERTIB</b>		20	20	100%	19	19	100%	25	25	100%
(a) Tindakan Tataertib	Keputusan tindakan tataertib 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%	10	10	100%
(b) Rayuan Tataertib	Keputusan rayuan tataertib 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%	15	15	100%
<b>4 URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		142	142	100%	215	215	100%	186	186	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%	1	1	100%
(b) Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh <b>lima hari</b> bekerja.	1	1	100%	13	13	100%	1	1	100%
(c) Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi <b>14 hari</b> .	140	140	100%	189	189	100%	184	184	100%

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
		OKTOBER			KESELURUHAN			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP			
<b>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>		492	492	100%	7593	7593	100%			#DIV/0!
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA)	113	113	100%	5014	5014	100%			#DIV/0!
	ii) Calon Institut Pengajian Guru Malaysia (IPGM)	352	352	100%	694	694	100%			#DIV/0!
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		0	0	#DIV/0!	41	41	100%			#DIV/0!
c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		0	0	#DIV/0!	3	3	100%			#DIV/0!
d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!
e) Anggota Kumpulan Pelaksana	i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N17	7	7	100%	415	415	100%			#DIV/0!
	ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17	0	0	#DIV/0!	62	62	100%			#DIV/0!
	iii) Pembantu Makmal Gred N17	4	4	100%	149	149	100%			#DIV/0!
	iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!
	v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N17	14	14	100%	1033	1033	100%			#DIV/0!
	vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11	2	2	100%	182	182	100%			#DIV/0!

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								
		OKTOBER			KESELURUHAN			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP			
<b>2 URUSAN PERKHIDMATAN</b>		2106	1809	86%	28642	21918	77%			#DIV/0!
(a) Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <b>empat minggu</b> dari tarikh perakuan lengkap diterima.	389	335	86%	7623	5795	76%			#DIV/0!
(b) Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)		3	3	100%	371	352	95%			#DIV/0!
(c) Pemberian Taraf Berpencen (PTB)		1114	948	85%	12797	9582	75%			#DIV/0!
(d) PDP dan PTB		592	515	87%	7554	5923	78%			#DIV/0!
(e) PTP dan PDP		4	4	100%	103	84	82%			#DIV/0!
(f) PDP dan PTP serta PTB		4	4	100%	194	182	94%			#DIV/0!
<b>3 URUSAN TATATERTIB</b>		24	24	100%	211	211	100%			#DIV/0!
(a) Tindakan Tataertib	Keputusan tindakan tatatertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan <b>tidak lewat daripada satu minggu</b> dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan.	10	10	100%	101	101	100%			#DIV/0!
(b) Rayuan Tataertib	Keputusan rayuan tatatertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan <b>tidak lewat daripada satu minggu</b> dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan.	14	14	100%	110	110	100%			#DIV/0!
<b>4 URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		213	213	100%	1905	1903	100%			#DIV/0!
(a) Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh <b>satu hari</b> bekerja.	1	1	100%	37	37	100%			#DIV/0!
(b) Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh <b>lima hari</b> bekerja.	1	1	100%	37	35	95%			#DIV/0!
(c) Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi <b>14 hari</b> .	211	211	100%	1831	1831	100%			#DIV/0!