

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2016**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

| AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN                       | PIAGAM PELANGGAN (PP)   | PENCAPAIAN |             |               |          |             |               |        |             |               |        |             |               |
|--|---|------------|-------------|---------------|----------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|
|  |   | JANUARI    |             |               | FEBRUARI |             |               | MAC    |             |               | APRIL  |             |               |
|  |   | JUMLAH     | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH   | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
| <b>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>                      |   | 48         | 48          | 100%          | 110      | 110         | 100%          | 24     | 24          | 100%          | 6013   | 6013        | 100%          |
| a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41     | i) Calon Universiti Awam (UA)   | 29         | 29          | 100%          | 35       | 35          | 100%          | 9      | 9           | 100%          | 2017   | 2017        | 100%          |
|  | ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)                    | 14         | 14          | 100%          | 73       | 73          | 100%          | 11     | 11          | 100%          | 2173   | 2173        | 100%          |
| b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41 |   | 0          | 0           | #DIV/0!       | 0        | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       |
| c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29     |   | 0          | 0           | #DIV/0!       | 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!       | 0      | 0           | #DIV/0!       |
|  | i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N17 | 0          | 0           | #DIV/0!       | 0        | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 435    | 435         | 100%          |
|  | ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17                               | 0          | 0           | #DIV/0!       | 0        | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 54     | 54          | 100%          |
|  | iii) Pembantu Makmal Gred N17   | 0          | 0           | #DIV/0!       | 0        | 0           | #DIV/0!       | 1      | 1           | 100%          | 1      | 1           | 100%          |
| e) Anggota Kumpulan Pelaksana                    | iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17                                | 0          | 0           | #DIV/0!       | 0        | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       |
|  | v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N17                                 | 5          | 5           | 100%          | 2        | 2           | 100%          | 3      | 3           | 100%          | 772    | 772         | 100%          |
|  | vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11                             | 0          | 0           | #DIV/0!       | 0        | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 561    | 561         | 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    |             |               | APRIL  |             |               |
|                                    |                                     | JUMLAH     | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH   | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
| <b>2 URUSAN PERKHIDMATAN</b>       |                                     | 1486       | 1327        | 89%           | 1926     | 1593        | 83%           | 3850   | 3408        | 89%           | 2320   | 2019        | 87%           |
| (a)                                | Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP) | 989        | 884         | 89%           | 1369     | 1112        | 81%           | 2486   | 2170        | 87%           | 1591   | 1368        | 86%           |
| (b)                                | Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)   | 19         | 16          | 84%           | 14       | 13          | 93%           | 30     | 26          | 87%           | 13     | 13          | 100%          |
| (c)                                | Pemberian Taraf Berpencen (PTB)     | 478        | 427         | 89%           | 543      | 468         | 86%           | 1334   | 1212        | 91%           | 716    | 638         | 89%           |
| <b>3 URUSAN TATATERTIB</b>         |                                     | 16         | 16          | 100%          | 25       | 25          | 100%          | 38     | 38          | 100%          | 21     | 21          | 100%          |
| (a)                                | Tindakan Tatatertib Am              | 7          | 7           | 100%          | 9        | 9           | 100%          | 20     | 20          | 100%          | 8      | 8           | 100%          |
| (b)                                | Rayuan Tatatertib                   | 9          | 9           | 100%          | 16       | 16          | 100%          | 14     | 14          | 100%          | 11     | 11          | 100%          |
| (c)                                | Rayuan Naik Pangkat                 | 0          | 0           | #DIV/0!       | 0        | 0           | #DIV/0!       | 4      | 4           | 100%          | 2      | 2           | 100%          |
| <b>4 URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b> |                                     | 61         | 61          | 100%          | 145      | 145         | 100%          | 195    | 195         | 100%          | 219    | 219         | 100%          |
| (a)                                | Akuan Penerimaan Aduan              | 1          | 1           | 100%          | 0        | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       |
| (b)                                | Maklumbalas Aduan                   | 1          | 1           | 100%          | 0        | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       |
| (c)                                | Pembayaran Bil                      | 59         | 59          | 100%          | 145      | 145         | 100%          | 195    | 195         | 100%          | 219    | 219         | 100%          |

| AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN                       | PIAGAM PELANGGAN (PP)   | PENCAPAIAN |             |               |        |             |               |        |             |               |        |             |               |
|--|---|------------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|
|  |   | MEI        |             |               | JUN    |             |               | JULAI  |             |               | OGOS   |             |               |
|  |   | JUMLAH     | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
| <b>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>                      |   | 2248       | 2248        | 100%          | 750    | 750         | 100%          | 71     | 71          | 100%          | 841    | 841         | 100%          |
| a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41     | i) Calon Universiti Awam (UA)   | 2223       | 2223        | 100%          | 627    | 627         | 100%          | 19     | 19          | 100%          | 642    | 642         | 100%          |
|  | ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)                    | 22         | 22          | 100%          | 84     | 84          | 100%          | 52     | 52          | 100%          | 198    | 198         | 100%          |
| b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41 |   | 0          | 0           | #DIV/0!       | 39     | 39          | 100%          | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       |
| c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29     |   | 0          | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 1      | 1           | 100%          |
| d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29 |   | 0          | 0           | #DIV/0!       | 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!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       |
|  | ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17                               | 1          | 1           | 100%          | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       |
|  | iii) Pembantu Makmal Gred N17   | 1          | 1           | 100%          | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       |
|  | iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17                                | 0          | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       |
|  | v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N17                                 | 1          | 1           | 100%          | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       |
|  | vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11                             | 0          | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #DIV/0!       | 0      | 0           | #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 |             |               |        |             |               |        |             |               |        |             |               |
|------------------------------------|-------------------------------------|------------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|
|                                    |                                     | MEI        |             |               | JUN    |             |               | JULAI  |             |               | OGOS   |             |               |
|                                    |                                     | JUMLAH     | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
| <b>2 URUSAN PERKHIDMATAN</b>       |                                     | 2162       | 1978        | 91%           | 1856   | 1510        | 81%           | 1681   | 1617        | 96%           | 1938   | 1897        | 98%           |
| (a)                                | Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP) | 1042       | 916         | 88%           | 865    | 674         | 78%           | 810    | 777         | 96%           | 750    | 727         | 97%           |
| (b)                                | Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)   | 15         | 13          | 87%           | 18     | 14          | 78%           | 15     | 15          | 100%          | 10     | 10          | 100%          |
| (c)                                | Pemberian Taraf Berpencen (PTB)     | 1105       | 1049        | 95%           | 973    | 822         | 84%           | 856    | 825         | 96%           | 1178   | 1160        | 98%           |
| <b>3 URUSAN TATATERTIB</b>         |                                     | 8          | 8           | 100%          | 8      | 8           | 100%          | 12     | 12          | 100%          | 5      | 5           | 100%          |
| (a)                                | Tindakan Tatatertib Am              | 2          | 2           | 100%          | 2      | 2           | 100%          | 3      | 3           | 100%          | 2      | 2           | 100%          |
| (b)                                | Rayuan Tatatertib                   | 2          | 2           | 100%          | 2      | 2           | 100%          | 8      | 8           | 100%          | 3      | 3           | 100%          |
| (c)                                | Rayuan Naik Pangkat                 | 4          | 4           | 100%          | 4      | 4           | 100%          | 1      | 1           | 100%          | 0      | 0           | #DIV/0!       |
| <b>4 URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b> |                                     | 244        | 244         | 100%          | 231    | 231         | 100%          | 82     | 82          | 100%          | 212    | 211         | 100%          |
| (a)                                | Akuan Penerimaan Aduan              | 0          | 0           | #DIV/0!       | 2      | 2           | 100%          | 0      | 0           | #DIV/0!       | 210    | 210         | 100%          |
| (b)                                | Maklumbalas Aduan                   | 0          | 0           | #DIV/0!       | 2      | 2           | 100%          | 0      | 0           | #DIV/0!       | 1      | 1           | 100%          |
| (c)                                | Pembayaran Bil                      | 244        | 244         | 100%          | 227    | 227         | 100%          | 82     | 82          | 100%          | 1      | 0           | 0%            |

| AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN                       | PIAGAM PELANGGAN (PP)   | PENCAPAIAN  |             |               |        |             |               |        |             |               |        |             |               |
|--|---|-------------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|
|  |   | KESELURUHAN |             |               |        |             |               |        |             |               |        |             |               |
|  |   | JUMLAH      | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
| <b>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>                      |   | 10149       | 10149       | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41     | i) Calon Universiti Awam (UA)   | 5601        | 5601        | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
|  | ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)                    | 2627        | 2627        | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41 |   | 83          | 83          | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29     |   | 1           | 1           | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29 |   | 0           | 0           | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| e) Anggota Kumpulan Pelaksana                    | i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N17 | 435         | 435         | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
|  | ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17                               | 55          | 55          | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
|  | iii) Pembantu Makmal Gred N17   | 3           | 3           | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
|  | iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17                                | 0           | 0           | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
|  | v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N17                                 | 783         | 783         | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
|  | vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11                             | 561         | 561         | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #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  |             |               |        |             |               |        |             |               |        |             |               |
|------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|
|                                    |                                     | KESELURUHAN |             |               |        |             |               |        |             |               |        |             |               |
|                                    |                                     | JUMLAH      | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
| <b>2 URUSAN PERKHIDMATAN</b>       |                                     | 17219       | 15349       | 89%           |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| (a)                                | Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP) | 9902        | 8628        | 87%           |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| (b)                                | Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)   | 134         | 120         | 90%           |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| (c)                                | Pemberian Taraf Berpencen (PTB)     | 7183        | 6601        | 92%           |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| <b>3 URUSAN TATATERTIB</b>         |                                     | 133         | 133         | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| (a)                                | Tindakan Tatatertib Am              | 53          | 53          | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| (b)                                | Rayuan Tatatertib                   | 65          | 65          | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| (c)                                | Rayuan Naik Pangkat                 | 15          | 15          | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| <b>4 URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b> |                                     | 1389        | 1388        | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| (a)                                | Akuan Penerimaan Aduan              | 213         | 213         | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| (b)                                | Maklumbalas Aduan                   | 4           | 4           | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |
| (c)                                | Pembayaran Bil                      | 1172        | 1171        | 100%          |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |        |             | #DIV/0!       |