



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (JPA) TAHUN 2019

| ELEMEN PIAGAM PELANGGAN | PENCAPAIAN (%) | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|-----|-------|-------|-------|-------|-----|------|-----|-----|-----|-----|
| | JAN | FEB | MAC | APR | MEI | JUN | JUL | OGOS | SEP | OKT | NOV | DIS |
| Pengurusan Pelanggan | | | | | | | | | | | | |
| i. Akuan penerimaan aduan - 1 hari | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | |
| ii. Maklum balas aduan - 7 hari | 100 | 100 | 99.66 | 98.71 | 97.33 | 96.57 | | | | | | |
| Perkhidmatan | | | | | | | | | | | | |
| Memastikan urusan hal ehwal perkhidmatan dilaksanakan seperti berikut: | | | | | | | | | | | | |
| i. Pelantikan secara kontrak, pertukaran sementara, peminjaman dan pertukaran tetap, perakuan kenaikan pangkat/tatatertib (penentuan Pengerusi) diselesaikan dalam tempoh satu (1) bulan. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | | |
| ii. Urusan pemangkuhan bagi pegawai-pegawai Gunasama dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh | 100 | 95 | 100 | 100 | 100 | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>Pengurusan Psikologi</p> <p>i. Menyediakan perkhidmatan kaunseling individu kepada anggota perkhidmatan awam persekutuan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan tertakluk kepada persetujuan klien.</p> | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | | | |
| <p>Khidmat Pengurusan</p> <p>i. Memastikan sekurang-kurangnya 95% daripada keseluruhan tuntutan dan bayaran bil dibayar dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.</p> | 99.45 | 98.66 | 98.75 | 92.49 | 95.27 | | | | | | | |
| <p>Pasca Perkhidmatan</p> <p>i. Memastikan fail permohonan Pemberian Taraf Berpencen (PTB) yang lengkap diproses dan diluluskan dalam tempoh 21 hari daripada tarikh penerimaan tertakluk kepada telah genap tempoh selama tidak kurang daripada tiga (3) tahun perkhidmatan yang boleh diambil kira.</p> | 99.20 | 100 | 95.99 | 99.84 | 90.16 | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|-------------------|--|--|--|--|--|--|
| <p>Pengurusan Maklumat</p> <p>i. Memastikan tahap ketersediaan aplikasi maklumat sumber manusia sekurang-kurangnya 95%;</p> <p>ii. Memastikan tahap ketetapan data penjawat awam sekurang-kurangnya 95%; dan</p> <p>iii. Tahap ketersediaan capaian portal sekurang-kurangnya 97%</p> | <p>100</p> <p>99.26</p> <p>99.74</p> | <p>100</p> <p>99.26</p> <p>99.88</p> | <p>100</p> <p>99.24</p> <p>99.88</p> | <p>100</p> <p>99.25</p> <p>99.99</p> | <p>100</p> <p>99.25</p> <p>99.41</p> | | | | | | | |
| <p>Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)</p> <p>i. Memastikan sekurang-kurangnya 80% kursus/latihan yang dilaksanakan di INTAN memberi impak positif kepada peserta berasaskan skor purata penilaian 5.5 pada skala 1-7 daripada penilaian mereka di ITIMS.</p> | <p>100</p> | <p>100</p> | <p>100</p> | <p>100</p> | <p>100</p> | <p>100</p> | | | | | | |