



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (JPA) TAHUN 2025

| ELEMEN PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                                                                                                     | PENCAPAIAN (%) |        |        |        |        |     |     |      |      |     |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|--------|--------|--------|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                             | JAN            | FEB    | MAC    | APR    | MEI    | JUN | JUL | OGOS | SEPT | OKT | NOV | DIS |
| <b>Pengurusan Pelanggan</b><br><br>Maklum balas aduan bagi kategori biasa diambil tindakan dalam tempoh 15 hari bekerja.                                                                                                                                                    | 99.76%         | 97.94% | 99.30% | 97.15% | 98.95% |     |     |      |      |     |     |     |
| <b>Perkhidmatan</b><br><br>Mengeluarkan surat makluman dan penyiaran keputusan pemangkuan / kenaikan pangkat pegawai Kumpulan Pengurusan dan Profesional Perkhidmatan Awam (Bukan Gunasama) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas Lembaga Kenaikan Pangkat Bersidang. | 100%           | TB     | TB     | TB     | 100%   |     |     |      |      |     |     |     |
| <b>Perjawatan dan Organisasi</b><br><br>Memberi konsultasi penyusunan semula organisasi dan pengukuhan perjawatan dalam masa empat (4) minggu dari tarikh permohonan diterima.                                                                                              | 100%           | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   |     |     |      |      |     |     |     |

| ELEMEN PIAGAM<br>PELANGGAN                                                                                                                                                                                                                                          | PENCAPAIAN (%) |      |      |      |      |     |     |      |      |     |     |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------|------|------|------|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | JAN            | FEB  | MAC  | APR  | MEI  | JUN | JUL | OGOS | SEPT | OKT | NOV | DIS |
| <b>Gaji dan Elaun</b><br><br>Menguruskan sesi libat urus melalui Mesyuarat Majlis Bersama Kebangsaan (MBK) satu (1) kali setahun.                                                                                                                                   | TB             | TB   | TB   | TB   | TB   |     |     |      |      |     |     |     |
| <b>Pembangunan Modal Insan</b><br><br>Melaksanakan penawaran penajaan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas kelulusan Pengurusan.                                                                                                                                     | TB             | TB   | TB   | TB   | TB   |     |     |      |      |     |     |     |
| <b>Pengurusan Psikologi</b><br><br>Menyediakan perkhidmatan kaunseling individu kepada anggota perkhidmatan awam persekutuan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh Pegawai Psikologi menerima permohonan tertakluk kepada persetujuan dan kehadiran klien. | 100%           | 100% | 100% | 100% | 100% |     |     |      |      |     |     |     |
| <b>Khidmat Pengurusan</b><br><br>Memastikan sekurang-kurangnya 95% daripada keseluruhan tuntutan dan bayaran bil dibayar dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.                                                                          | 100%           | 100% | 100% | 100% | 100% |     |     |      |      |     |     |     |

| ELEMEN PIAGAM<br>PELANGGAN                                                                                                                                                                                                                                   | PENCAPAIAN (%) |      |      |      |      |     |     |      |      |     |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------|------|------|------|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|
|                                                                                                                                                                                                                                                              | JAN            | FEB  | MAC  | APR  | MEI  | JUN | JUL | OGOS | SEPT | OKT | NOV | DIS |
| <b>Pencen</b><br><br>Memastikan kelulusan faedah persaraan wajib diselesaikan dalam tempoh 21 hari bekerja sebelum tarikh persaraan.                                                                                                                         | 100%           | 100% | 100% | 100% | 100% |     |     |      |      |     |     |     |
| <b>Digital dan Teknologi Maklumat</b><br><br>Memastikan pengemaskinian maklumat portal JPA dalam tempoh dua (hari) bekerja daripada tarikh maklumat diterima.                                                                                                | 100%           | 100% | 100% | 100% | 100% |     |     |      |      |     |     |     |
| <b>Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)</b><br><br>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 DTIMS. | 100%           | 100% | 100% | 100% | 100% |     |     |      |      |     |     |     |

|                                                                                                                                                                                                                                |             |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Penyelidikan, Perancangan dan Dasar</b><br><br>Ulasan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) bagi Memorandum Jemaah Menteri yang diterima daripada Kementerian/Agensi dikemukakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh ianya diterima. | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--|--|--|--|--|--|--|