



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN**

Januari – November 2011

Mesyuarat Panel Pemantauan Penyampaian Perkhidmatan (Panel 3P) pada 5 Mei 2009 telah memutuskan supaya semua agensi Kerajaan hendaklah memastikan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dilaksanakan secara lebih berkesan dengan memberi penekanan kepada perkhidmatan-perkhidmatan yang dapat memenuhi hasrat Kerajaan untuk merealisasikan konsep "1 Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan".

Mesyuarat Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Perkhidmatan pada 4 Mei 2009 pula telah memutuskan supaya semua Ketua Setiausaha Kementerian dan Setiausaha Kerajaan Negeri memaparkan **Pencapaian Piagam Pelanggan** di laman web masing-masing. Pendekatan *self-disclosure* ini bukan sahaja akan meningkatkan keyakinan orang ramai terhadap Perkhidmatan Awam malahan akan memenuhi hasrat Kerajaan untuk sentiasa memantap dan mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.

Kemaskini : 18 Disember 2011

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---|---|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN | | | | | | |
| 1 | Menyediakan Kertas-Kertas MMK dalam masa 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan | 22 | 100% | - | - | 22 |
| 2 | Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan. | 10 | 100% | - | - | 10 |
| BAHAGIAN PERUMAHAN | | | | | | |
| 3 | Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 15 minit | 148 | 100% | - | - | 148 |
| 4 | Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah/Kos Sederhana Rendah (RAKR/RAKSR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah. | 22 | 100% | - | - | 22 |
| 5 | Urusan memproses permohonan pindah milik unit Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. | 127 | 100% | - | - | 127 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----------------------------------|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 6 | Tindakan pembaikan/penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah/Kos Sederhana Rendah (RAKR/RAKSR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan/aduan diterima. | 6 | 100% | - | - | 6 |
| BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN | | | | | | |
| 7 | Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar/Arahan tersebut diterima. | 8 | 88.8% | 1 | 11.1% | 9 |
| 8 | Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima. | 1 | 100% | - | - | 1 |
| 9 | Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima. | 104 Baucer | 99% | 1 | 1% | 105 |
| 10 | Penghantaran penyata kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara. | 12 | 100% | - | - | 12 |
| 11 | Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklumbalas diterima. | 25 | 100% | - | - | 25 |
| 12 | Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan. | 5 | 100% | - | - | 5 |
| 13 | Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun). | 188 | 100% | - | - | 188 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---|---|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA | | | | | | |
| 14 | Urusan pengesahan dalam perkhidmatan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan. | 12 | 100% | - | - | 12 |
| 15 | Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji/ Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima | 1 | 100% | - | - | - |
| 16 | Urusan permohonan ke luar negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. | 220 | 92.4% | 18 | 7.2% | 238 |
| 17 | Urusan kes-kes tatertib dalam tempoh 3 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa. | 2 | 67% | 1 | 33% | 3 |
| 18 | Urusan kenaikan pangkat 2 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima. | 4 | 50% | 4 | 50% | 8 |
| 19 | Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. | 33 | 100% | - | - | 33 |
| 20 | Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan. | 10 | 100% | - | - | 10 |
| 21 | Pengeluaran keputusan Kursus Induksi dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan diterima. | 240 | 100% | - | - | 240 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|--|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 22 | Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima. | 60 | 89.6% | 7 | 10.4% | 67 |
| 23 | Memproses permohonan pengecualian Induksi dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima | 1 | 100% | - | - | 1 |
| URUSETIA INTERGRITI DAN INOVASI | | | | | | |
| 25 | Kajian mengenai integriti dan penyediaan laporannya dalam tempoh 14 hari dari tarikh maklumbalas diterima. | 1 | 100% | 0 | 0 | 1 |
| MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN | | | | | | |
| 26 | Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja. | | | | | |
| 27 | Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan. | | | | | |
| 28 | Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (3) tiga hari bekerja. | | | | | |
| 29 | Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja. | | | | | |
| 30 | Memproses pembayaran pencen dan ganjaran kepada bekas ADUN sebaik sahaja Dewan Negeri dibubarkan dalam masa 3 hari bekerja. | | | | | |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|------------------------------------|---|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 31 | Memproses permohonan pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa 3 hari bekerja. | | | | | |
| 32 | Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa 4 hari bekerja. | | | | | |
| BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN | | | | | | |
| 33 | Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja. | 275 | 92% | 25 | 8% | 300 |
| 34 | Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam. | 250 | 92% | 23 | 8% | 273 |
| 35 | Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap. | - | - | - | - | - |
| 36 | Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap | - | - | - | - | - |
| 37 | Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran. | - | - | - | - | - |
| 38 | Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap. | - | - | - | - | - |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-------|---|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 39 | Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Tender Negeri kepada agensi pelaksana disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat. | - | - | - | - | - |
| 40 | Pengeluaran surat tawaran kerja/Inden Kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat. | - | - | - | - | - |
| 41 | Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja. | 230 | 92% | 20 | 8% | 250 |
| 42 | Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja. | 85 | 85% | 15 | 15% | 100 |
| 43 | Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan. | 148 | 98% | 2 | 2% | 150 |
| 44 | Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan. | 95 | 95% | 5 | 5% | 100 |
| 45 | Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja | 25 | 63% | 15 | 37% | 40 |
| 46 | Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan. | 125 | 89% | 15 | 11% | 140 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---|---|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| UNIT AUDIT DALAM | | | | | | |
| 47 | Menjalankan pengauditan sekurang-kurangnya 7 agensi negeri dalam setahun. | 3 | 100% | - | - | 3 |
| 48 | Mengemukakan Laporan Pemerhatian Audit kepada auditi 14 hari bekerja selepas selesai pengauditan. | 1 | 100% | - | - | 1 |
| 49 | Mengadakan 'Exit Conference' 14 hari bekerja selepas menerima jawapan maklumbalas daripada auditi. | 1 | 100% | - | - | 1 |
| 50 | Mengemukakan Laporan Akhir Pemerhatian Audit kepada auditi dalam 7 hari bekerja selepas 'Exit Conference'. | 1 | 100% | - | - | 1 |
| BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT | | | | | | |
| 51 | Pemantauan atau/dan penyelenggaraan ke atas pemakaian sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat setiap empat (4) bulan sekali dari tarikh disiapkan. | 1 | 100% | - | - | 1 |
| 52 | "Performance Review" untuk sistem aplikasi di bawah kawalan BPTM dibuat dan disiapkan dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh penerimaan aduan oleh pelanggan. | 2 | 100% | - | - | 2 |
| 53 | Menyediakan ulasan/pandangan teknikal untuk diangkat bagi mendapat pertimbangan Jawatankuasa Pemandu ICT Negeri (JPICT) dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh penerimaan dokumen oleh pelanggan. | - | - | - | - | - |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-------|---|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 54 | Mengambil tindakan terhadap aduan masalah capaian rangkaian di bawah kawalan BPTM dalam tempoh dua (2) jam dari masa aduan diterima. | 50 | 95% | 3 | 5% | 53 |
| 55 | Memuat naik maklumat ke Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima. | 22 | 100% | - | - | 22 |
| 56 | Pendaftaran 'sub-domain' dan 'hosting' dalam tempoh satu (1) jam dari masa permohonan diterima. | 6 | 100% | - | - | 6 |
| 57 | Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) jam dari masa permohonan diterima. | 170 | 100% | - | - | 170 |
| 58 | Laporan pemantauan dikeluarkan kepada pelanggan dan "stakeholder" dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh pemantauan dan pemeriksaan dibuat. | - | - | - | - | - |
| 59 | Mengambil tindakan terhadap aduan kerosakan peralatan ICT di semua Bahagian/Unit di bawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Kelantan dalam tempoh dua (2) jam dari masa aduan diterima. | 25 | 100% | - | - | 25 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-------------------------------------|---|---|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT | | | | | | |
| 60 | Pengesahan terima aduan dimaklumkan kepada pelanggan dalam masa 1 hari bekerja selepas aduan diterima | 423 Kes (3.8 Kes sehari) | 100% | - | - | 423 |
| 61 | Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 3 bulan sekali. | 2 | 100% | - | - | 2 |
| 62 | Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 1 kali setahun sebelum akhir April tahun berikutnya. | 1 | 100% | - | - | 1 |
| 63 | Menerbitkan Diari/Buku Catatan Kerajaan Negeri 1 kali setahun sebelum akhir Disember tahun sebelumnya. | - | - | - | - | - |
| 64 | Memproses dan memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri minggu keempat setiap bulan. | 5 orang kakitangan dipilih (seorang kakitangan setiap bulan) | 100% | - | - | 5 |
| 65 | Menguruskan kajian tahap kepuasan pelanggan 1 bulan sekali. | 509 Borang Kajian (5 kali kajian telah dijalankan) | 100% | - | - | 509 |

BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN

| | | | | | | |
|----|---|---|------|---|---|---|
| 66 | Menyertai promosi pelancongan sebanyak 2 kali bagi Peringkat Antarabangsa dan 6 kali bagi peringkat Domestik setiap tahun. | 2 | 100% | - | - | 2 |
| 67 | Menganjurkan sekurang-kurang 2 kali kursus dan seminar untuk pengusaha Hotel Budget, Homestay, Travel Agen dan Pemandu Pelancong setahun. | 2 | 100% | - | - | 2 |