



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

**OKTOBER 2014**

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.

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	
<b>UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN</b>						
1	Menyediakan Kertas-Kertas Mesyuarat Jawatankuasa/Exco dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja.	-	-	-	-	-
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh tujuh hari bekerja	-	-	-	-	-
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi <b>6 bulan</b> dari tarikh permohonan didaftarkan.	-	-	-	-	-
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>15 minit</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>17</b>
5	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	<b>30</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>30</b>

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	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	20	100%	-	-	20
7	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>5 hari</b> dari tarikh permohonan / aduan diterima.	1	100%	-	-	1
8	Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	-	-	3	100%	3
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
9	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	1	100%	0	0%	1

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	
10	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
11	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	179	100%	0	0%	179
12	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	12	100%	0	0%	12
13	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	0	0%	1	0%	1
14	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum <b>15 haribulan</b> setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
15	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT <b>2 kali</b> setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	2	100%	0	0%	2

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	
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
16	Urusan pengesahan dalam perkhidmatan dalam tempoh <b>5 hari</b> dari tarikh penerimaan.	-	-	-	-	-
17	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji / Tanpa Gaji) dalam tempoh <b>10 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	-	-	-	-	-
18	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	-	-	-	-	-
19	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh <b>3 bulan</b> dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa.	-	-	-	-	-
20	Urusan kenaikan pangkat <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima.	-	-	-	-	-
21	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh <b>15 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	-	-	-	-	-

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	Urusan pencen dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh penerimaan.	-	-	-	-	-
23	Pengeluaran keputusan Kursus Induksi dalam tempoh <b>1 bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.	-	-	-	-	-
24	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa <b>1 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima.	-	-	-	-	-
25	Memproses permohonan pengecualian Induksi dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima.	-	-	-	-	-
<b>URUS SETIA INTEGRITI DAN INOVASI</b>						
26	Melaksanakan program-program integriti sebagaimana tersenarai di bawah Pelan Integriti Organisasi Pej SUK Negeri Kelantan 2013-2015 dengan sasaran pencapaian mengikut bilangan / kekerapan program sebagaimana dalam Sasaran Kerja Tahunan (SKT)	3	75	1 (AKAN DILAKSANAKAN PADA BULAN DISEMBER 2014)	25	4

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	
27	Melaksanakan program-program inovasi sebagaimana tersenarai di bawah Pelan Tindakan Inovasi Pej SUK Negeri Kelantan 2013-2015 dengan sasaran pencapaian mengikut bilangan / kekerapan program sebagaimana dalam Sasaran Kerja Tahunan (SKT)	Sambutan hari Inovasi akan dilaksanakan pada bulan Disember	-	-	-	-
28	Menyelaras pelaksanaan program penarafan bintang (Star Rating) bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan dengan sasaran pencapaian pemarkahan <b>sekurang-kurangnya</b> 80 peratus ( 4 bintang)	<b>Pelaksanaan program ini telah diurusetiakan oleh BPSM mulai 2014</b>				
29	Menyelaras pelaksanaan program Petunjuk Prestasi Utama (KPI) bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan dengan setiap Bahagian / Unit disasarkan mencapai sasaran sebagaimana dalam 'scorecard' mengikut unit pengukuran yang ditetapkan dalam Petunjuk Prestasi Utama (KPI) berasaskan 'Balance Scorecard' bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan;	<b>Akan dilaksanakan pada bulan Disember 2014</b>				

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	
30	Meyelaras pelaksanaan ISO 9001: 2008 bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan sehingga layak dipersijilkan / persijilan semula	Akan dilaksanakan pada bulan Disember 2014				
<b>MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN</b>						
31	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima</b> hari bekerja.	1	100 %	-	-	1
32	Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan.	398	100 %	0	0	398
33	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>(3) tiga hari</b> bekerja.	5	100 %	0	0	5
34	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima hari</b> bekerja.	30	100 %	0	0	30



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	
35	Memproses pembayaran pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa tiga hari bekerja	0	0	0	0	0
36	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa <b>4 hari</b> bekerja.	34	100 %	0	0	34
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
37	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.	1305	90%	145	10%	1450
38	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa <b>1 jam</b> .	34	79%	9	21%	43
39	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	2320	84.9%	410	15.1%	2730

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	
40	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	11608	95%	611	5%	12219
41	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	425	77%	125	23%	550
42	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	5342	79%	1460	21%	6802
43	Pengeluaran surat tawaran kerja / Inden Kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	4	80%	1	20%	5
44	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	1320	95%	70	5%	1390

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	
45	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	355	86.2%	57	13.8%	412
46	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	324	95%	17	5%	341
47	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	19	82%	5	18%	24
48	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	66	90%	7	10%	73
49	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .	3	75%	1	25%	4
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
50	Menjalankan auditan di <b>tujuh (7)</b> agensi negeri setahun.	1	100 %	-	-	1

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	
51	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas <b>dua (2)</b> minggu selesai pengauditan.	-	-	-	-	-
52	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa <b>satu (1)</b> minggu selepas "Exit Conference".	1	100 %	-	-	1
53	Menjalankan naziran di <b>sepuluh (10)</b> agensi negeri setahun.	2	100 %	-	-	2
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
54	Penyelenggaraan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.	-	-	-	-	-
55	Mengambil tindakan terhadap aduan masalah capaian rangkaian di bawah kawalan BPTM dan kerosakan peralatan ICT di semua Bahagian / Unit di bawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Kelantan dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa aduan diterima.	-	-	-	-	-

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	
56	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan ( <a href="http://www.kelantan.gov.my">http://www.kelantan.gov.my</a> ) dalam tempoh <b>satu (1) hari</b> bekerja dari tarikh maklumat diterima.	-	-	-	-	-
57	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	-	-	-	-	-
58	Pendaftaran akaun e-mel rasmi ( <a href="http://webmail.kelantan.gov.my">http://webmail.kelantan.gov.my</a> ) dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	-	-	-	-	-
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT</b>						
59	Pengesahan terima aduan dimaklumkan kepada pelanggan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja selepas aduan diterima.	30	100 %	-	-	30
60	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>3 bulan</b> sekali.	-	-	-	-	-
61	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>1 kali</b> setahun sebelum akhir April tahun berikutnya.	-	-	-	-	-

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	
62	Menerbitkan Diari / Buku Catatan Kerajaan Negeri <b>1 kali</b> setahun sebelum akhir Disember tahun sebelumnya.	1	100%	-	-	-
63	Memproses dan memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri minggu keempat setiap bulan.	1	100%	-	-	1
64	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan <b>1 bulan</b> sekali.	-	-	-	-	-
<b>BAHAGIAN PELANCONG DAN KEBUDAYAAN</b>						
65	Membuat banciaan dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.	1 bulan	100%	-	-	-
66	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>4 kali seminggu</b>	3 hari	100%	-	-	-
67	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	1 hari bekerja	100%	-	-	-
68	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam <b>3 hari</b> dari tarikh permohonan diterima	3 hari	100%	-	-	-