



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

**FEBUARI 2015**

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.	8	100%	0	0%	8
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh tujuh hari bekerja	6	100%	0	0%	6
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi <b>6 bulan</b> dari tarikh permohonan didaftarkan.	0	0%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	14	100%	0	0%	14
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>15 minit</b>	17	100%	0	0%	17
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.	29	100%	0	0%	29

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%	0	0%	20
7	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>5 hari</b> dari tarikh permohonan / aduan diterima.	2	100%	0	0%	2
8	Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>68</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>68</b>
<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.	25	100%	0	0%	25
12	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	0%	0	0%	0
13	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	1	0%	0	100%	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).	0	0%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>29</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	
<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)	<b>4</b>	<b>100</b>	-	-	<b>4</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	
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)	Akan Mula Dilaksanakan Pada Bulan April 2015				
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)	Pelaksanaan program ini telah diurusetikan oleh BPSM mulai 2014				
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;	Dalam Proses Semakan Bersama MPC				

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	Dalam Proses Perbincangan Dan Semakan				
<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.	185	92.5%	15	7.5	200
32	Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan.	185	92.5%	15	7.5	200
33	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>(3) tiga</b> hari bekerja.	7	100%	0	0%	7
34	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima</b> hari bekerja.	35	100%	0	0%	35



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 dan ganjaran kepada bekas ADUN sebaik sahaja Dewan Negeri dibubar dalam masa <b>3 hari bekerja</b>	2	100%	0	0%	2
36	Memproses bayaran pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa <b>tiga hari bekerja</b>	0	0	0	0%	0
37	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa <b>4 hari bekerja</b> .	0	0.0%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>414</b>	<b>93.24%</b>	<b>30</b>	<b>6.76%</b>	<b>444</b>
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
38	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari bekerja</b> .	40	34.79%	75	65.21%	115
39	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa <b>1 jam</b> .	2	100%	0	0%	2
40	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari bekerja</b> daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	242	100%	0	0%	242

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	
41	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	881	100%	0	0%	881
42	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	10	100%	0	0%	10
43	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	335	100%	0	0%	335
44	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	0	0%	0	0%	0
45	Pengeluaran surat tawaran kerja/ Inden Kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	0	0%	0	0%	0
46	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	10	100%	0	0%	100

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	
47	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	5	100%	0	0%	5
48	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	24	100%	0	0%	24
49	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	4	100%	0	0%	4
50	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	5	100%	0	0%	5
51	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .	4	100%	0	0%	4
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>1562</b>	<b>94.57%</b>	<b>75</b>	<b>4.58%</b>	<b>1637</b>
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
52	Menjalankan auditan di <b>tujuh (7)</b> agensi negeri setahun.	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	
53	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas <b>dua (2)</b> minggu selesai pengauditan.	0	0%	0	0%	0
54	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa <b>satu (1)</b> minggu selepas "Exit Conference".	0	0%	0	0%	0
55	Menjalankan naziran di <b>sepuluh (10)</b> agensi negeri setahun.	2	100%	0	0%	2
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
56	Penyelenggaraan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.	2	100%	0	0%	2
57	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.	13	100%	0	0%	15

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	
58	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.	4	100%	0	0%	4
59	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
60	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.	25	100%	0	0%	25
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>44</b>	<b>95.65%</b>	<b>2</b>	<b>4.35%</b>	<b>46</b>
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT</b>						
61	Pengesahan terima aduan dimaklumkan kepada pelanggan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja selepas aduan diterima.	9	39%	14	61%	23
62	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>3 bulan</b> sekali.	0	0%	0	0%	0
63	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>1 kali</b> setahun sebelum akhir April tahun berikutnya.	0	0%	0	0%	0

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	
64	Menerbitkan Diari / Buku Catatan Kerajaan Negeri <b>1 kali</b> setahun sebelum akhir Disember tahun sebelumnya.	0	0%	0	0%	0
65	Memproses dan memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri minggu keempat setiap bulan.	0	0%	0	0%	0
66	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan <b>1 bulan</b> sekali.	0	0%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>9</b>	<b>39%</b>	<b>14</b>	<b>61%</b>	<b>23</b>
<b>BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN</b>						
67	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.	1 bulan	100%	0	0%	0
68	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>3 hari seminggu</b>	3 hari seminggu	100%	0	0%	0
69	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	1 hari bekerja	100%	0	0%	0
70	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam <b>3 hari</b> dari tarikh permohonan diterima	3 hari	100%	0	0%	0

	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>8</b>
--	---------------------------	----------	-------------	----------	-----------	----------