



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

APRIL 2025

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	
BAHAGIAN KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS						
1.	Menyediakan Kertas - Kertas Mesyuarat Kerajaan / Exco dalam tempoh 14 hari bekerja.	0	100%	0	0%	0
2.	Menyediakan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 3 - 7 hari bekerja	5	100%	0	0%	5
3.	Memantau projek - projek yang dikeluarkan oleh Negeri Kelantan yang telah diluluskan setiap 3 bulan sekali	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		8	100%	0	0%	8

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.	Menyelaras permohonan bagi cadangan-cadangan pembangunan/program daripada agensi-agensi bagi mendapatkan persetujuan Jawatankuasa Portfolio berkaitan dalam tempoh 4 bulan (3 kali setahun)	4	100%	0	0%	4
2.	Menyediakan kertas-kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		5	100%	0	0%	5

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						
1.	Urusan Peminjaman Pegawai Berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 Dalam Tempoh Dua (2) Bulan Dari Tarikh Terima Permohonan. (SPO)	1	100%	0	0%	1
2.	Penghantaran Maklumat Jawatan Isi Kosong Ke Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia Dengan Kekerapan Setiap Tiga (3) Bulan Sekali. (SPO)	0	100%	0	0%	0
3.	Urusan Pelantikan Kontrak (Contract For Service) Dalam Tempoh 30 Hari Dari Tarikh Kelulusan. (SPO)	0	100%	0	0%	0
4.	Penyambungan Perkhidmatan Kontrak (Contract for Service) Dilaksanakan Dalam Tempoh Dua (2) Bulan Selepas Permohonan Di Terima. (SPO)	42	100%	0	0%	42
5.	Pendaftaran Pegawai Baharu Dalam Aplikasi HRMIS Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Dokumen. (SPO)	0	100%	0	0%	0
6.	Urusan Persaraan (Pencen) Dan Gantian Cuti Rehat (GCR) Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. (SP)	6	100%	0	0%	6
7.	Urusan Tuntutan Sara Ubat Dan Perubatan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. (SP)	20	100%	0	0%	20

8.	Urusan Permohonan Tanggung Kerja Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. (SP)	35	100%	0	0%	35
9.	Urusan Permohonan Cuti Anggota Perkhidmatan Awam Negeri (Cuti Sakit Lanjutan/Separuh Gaji / Tanpa Gaji/ Separuh Gaji) Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. (SP)	9	100%	0	0%	9
10.	Mengeluarkan Surat Kebenaran Menghadiri Mesyuarat / Taklimat Luar Negeri Kelantan Dalam Masa 14 Hari Dari Tarikh Kelulusan Diterima Daripada Pejabat YB Dato' SUK. (SP)	59	100%	0	0%	59
11.	Menyemak Dan Mengesah Penyata Perubahan Kewangan (Kew.8) Daripada Jabatan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Dokumen. (SP)	716	100%	0	0%	716
12.	Urusan Kenaikan Pangkat Dalam Tempoh 3 Bulan Daripada Tarikh Permohonan. (SPT)	0	100%	0	0%	0
13.	Urusan Tatatertib Dalam Tempoh 4 Bulan Setelah Dokumen Lengkap Diterima. (SPT)	0	100%	0	0%	0
14.	Memproses Permohonan Milik Tanah Kerajaan Oleh Pegawai Awam Dalam Tempoh 3 Bulan. (SPT)	0	100%	0	0%	0
15.	Mengambil Tindakan Terhadap Kes Kaunseling Yang Dirujuk Dalam Masa 7 Hari Dari Kes Diterima Oleh Urusetia. (SPsi)	1	100%	0	0%	1
16.	Pengeluaran Keputusan Program Transformasi Minda Dalam Tempoh 2 Bulan Hari Bekerja (SPMI)	0	100%	0	0%	0

17.	Memproses Permohonan Pengecualian Program Transformasi Minda Dan Peperiksaan Dalam Tempoh 2 Minggu Hari Bekerja. (SPMI)	1	100%	0	0%	1
18.	Urusan Pelantikan Dalam Tempoh 30 Hari Dari Tarikh Keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan. (SJBC)	0	100%	0	0%	0
19.	Urusan Penerimaan Surat Masuk Proses Keseluruhan Mengambil Masa 3 hari (Unit Pengurusan)	774	100%	0	0%	774
PURATA KESELURUHAN		1664	100%	0	0%	1664

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 KERAJAAN TEMPATAN						
1.	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	2	100%	0	0%	2
2.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	23	100%	0	0%	23
4.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	100%	0	0%	0
5.	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	4	50%	4	50%	8
6.	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
7.	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		32	88.89%	4	11.11%	36

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 INTEGRITI DAN TADBIR URUS						
1.	emberi akuan penerimaan aduan integriti dan tadbir urus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja (jika perlu)	1	100%	0	0%	1
2.	Mengedar surut maklum balas, menjalankan siasatan serta menyediakan laporan kes dalam tempoh 21 hari bekerja (aduan biasa) dan 365 hari (aduan kompleks) ** tempoh masa boleh dilanjutkan mengikut arahan Jawatakuasa Menilai Aduan (JMA)	0	100%	0	0%	0
3.	Mengurusetiakan Mesyuarat Jawatankuasa Tatakelola Peringkat Negeri Kelantan- 3 kali setahun	0	100%	0	0%	0
4.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Integriti Peringkat Negeri Kelantan -1 tahun sekali	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		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	
MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
1.	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa lima (5) hari bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	245	100%	0	0%	245
2.	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa tiga (3) hari bekerja selepas disahkan.	2	100%	0	0%	2
3.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (tindakan serta-merta) kepada pihak yang berkenaan dalam masa satu (1) hari selepas persidangan.	76	100%	0	0%	76
4.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari selepas disahkan.	169	100%	0	0%	169
5.	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	51	100%	0	0%	51
6.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat (4) hari bekerja.	21	100%	0	0%	21
PURATA KESELURUHAN		564	100%	0	0%	564

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 TEKNOLOGI MAKLUMAT						
1.	Membangunkan sistem aplikasi baharu dalam tempoh 12 bulan dari tarikh permohonan diluluskan.	1	100%	0	0%	1
2.	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 24 jam dari masa aduan diterima.	5	100%	0	0%	5
3.	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	5	100%	0	0%	5
4.	Pendaftaran “sub-domain” dan “hosting” dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari tarikh masa permohonan diterima.	0	100%	0	0%	0
5.	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari masa permohonan diterima.	25	100%	0	0%	25
6.	Menaik taraf/menambah baik sistem aplikasi sedia ada dalam tempoh enam (6) bulan bagi sistem aplikasi yang berskala kecil/ sederhana dan 12 bulan bagi sistem aplikasi yang berskala besar masing-masing dari tarikh permohonan diluluskan.	4	100%	0	0%	4
7.	Menyelenggara sistem aplikasi sedia ada dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		43	100%	0	0%	43

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 KHIDMAT PENGURUSAN						
1.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	38	100%	0	0%	38
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Persint 10, Putrajaya dalam masa 1 jam .	36	100%	0	0%	36
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	332	100%	0	0%	332
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	354	100%	0	0%	354
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	72	100%	0	0%	72
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	280	100%	0	0%	280
7.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	100%	0	0%	0
8.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	100%	0	0%	0

9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	58	100%	0	0%	58
10.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	13	100%	0	0%	13
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	48	100%	0	0%	48
12.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	10	100%	0	0%	10
13.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	7	100%	0	0%	7
14.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	6	100%	0	0%	6
PURATA KESELURUHAN		1254	100%	0	0%	1254

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						
1.	Menjalankan sekurang-kurangnya 5 Auditan Penuh di Jabatan/ Agensi Negeri Kelanta Setahun	0	100%	0	0%	0
2.	Mengeluarkan deraf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh 7 hari bekerja selesai pengauditan	0	100%	0	0%	0
3.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit kepada <i>Auditee</i> dalam tempoh 14 hari bekerja selesai pengauditan Exit Conference	0	100%	0	0%	0
4.	Menjalankan rancangan auditan tahunan kepada Kementerian Kewangan Malaysia sebelum 31 Januari setiap tahun	0	100%	0	0%	0
5.	Menghantar laporan tahunan Unit Audit Dalam kepada Kementerian Kewangan Malaysia sebelum 31 Mac setiap berikutnya	0	100%	0	0%	0
6.	Menjalankan Mesyuarat Jawatankuasa Audit Negeri (MJKA) sebanyak 4 kali setahun	0	100%	0	0%	0
7.	Menjalankan Pemantauan Susulan Laporan Ketua Audit Negara (AG's Dashboard) sebanyak 4 kali setahun	1	100%	0	0%	1
8.	Menjalankan Audit mengejut (AP309) di 3 jabatan/Agensi Negeri	0	100%	0	0%	0
9.	Menjalankan Naziran terhadap 10 jabatan/Agensi Negeri setahun	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		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	
BAHAGIAN SEKTERIAT SUKMA						
1.	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%	1	100%	0	0%	1
2.	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap penyampaian perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%	1	100%	0	0%	1
3.	Memastikan sekreteriat SUKMA memberikan maklumbalas kepada pelanggan mengikut kategori yang berikut:- - Pertanyaan dan cadangan diselesaikan dalam tempoh 5 hari bekerja - Aduan biasa diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja - Aduan kompleks diselesaikan dalam tempoh 365 hari, termasuk hari kelepasan am.	3	100%	0	0%	3
4.	Memastikan venue pertandingan dapat disiapkan mengikut jadual penganjuran temasya	1	100%	0	0%	1
5.	Memastikan venue pertandingan dibina mengikut piawaian pertandingan kebangsaan/ antarabangsa	1	100%	0	0%	1
6.	Memastikan ketersediaan venue-venue sukan dan venue penginapan atlet bagi penganjuran temasya SUKMA	1	100%	0	0%	1
7.	Memastikan keurusetiaan bagi penganjuran temasya SUKMA bersedia mematuhi syarat-syarat terkini acara sukan yang akan dipertandingkan	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		9	100%	0	0%	9

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 KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL						
1.	Semakan Permohonan Hak Akses dan Penggunaan Tanah Bagi Laluan Sesalur Utiliti dalam 1 hari waktu bekerja	135	100%	0	0%	135
2.	Pengeluaran Notis Bayaran Permohonan dalam dalam 1 hari waktu bekerja	14	100%	0	0%	14
3.	Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat	21	100%	0	0%	21
19	Pengemaskinian Rekod Utiliti kedalam Pangkalan Data GIS dalam 1 hari waktu bekerja	0	100%	0	0%	0
5.	Penyediaan Kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan Untuk Pajakan dalam 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima	0	100%	0	0%	0
6.	Pengeluaran Surat Kelulusan / Dokumen Pajakan dalam 1 hari bekerja setelah diluluskan oleh PBN / PTG	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		170	100%	0	0%	170

		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 UNDANG-UNDANG						
1.	Memberi maklumbalas kepada cadangan penggubalan dan penyemakan undang-undang baru dan sedia ada dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen dan maklumat lengkap	3	100%	0	0%	3
2.	Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan arahan	2	100%	0	0%	2
3.	Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman alam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap	4	31000%	0	0%	4
4.	Menyediakan kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari Tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan	0	100%	0	0%	0
5.	Membuat penyelarasan berkaitan kes-kes litigasi dengan jabatan-jabatan berkaitan dalam tempoh 14 hari	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		9	100%	0	0%	9

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 PERUMAHAN						
1.	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 10 minit	1	100%	0	%	1
2.	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	7	100%	0	0%	7
3.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		8	100%	0	0%	8

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 KEBUDAYAAN DAN PELANCONGAN						
1.	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong 1 bulan sekali.	1	100%	0	0%	1
2.	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 80 persembahan setahun	13	100%	0	0%	13
3.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam 1 hari waktu bekerja	1	100%	0	0%	1
4.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	5	100%	0	0%	5
PURATA KESELURU HAN		20	100%	0	0%	20

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 PELABURAN KELANTAN						
1.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan (yang telah dilengkap berdasarkan senarai semak tidak melebihi 2 bulan daripada penerimaan permohonan yang lengkap untuk diangkat bagi mendapatkan perakuan Jawatankuasa Sehenti Pelaburan Kelantan (JKSP)	1	100%	0/0	0%	1
2.	Menyediakan kertas- kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan Jawatankuasa Sehenti Pelaburan Kelantan (JKSP)	2	100%	0/0	0%	2
3.	Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.	0	100%	0/0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		3	100%	0/0	0%	3

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 BENCANA						
1.	Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana	4	100%	0	0%	4
PURATA KESELURUHAN		4	100%	0	0%	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	
BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT						
1.	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam tempoh 2 hari	5	100%	0	0%	5
2.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan setiap 3 bulan	0	100%	0	0%	0
3.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya sebelum 30 Jun tahun berikutnya	0	100%	0	0%	0
4.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri sebelum 31 Januari Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0
5.	Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan Setiap 4 Bulan	1	100%	0	0%	1
6.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan setiap 2 kali setahun	0	100%	0	0%	0
7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim setiap 2 kali setahun	0	100%	0	0%	0
8.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Sebelum Oktober Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0
9.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan sebelum /Pada 31 Oktober Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		6	100%	0	0%	6

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 PENGUATKUASAAN NEGERI KELANTAN						
1.	Setiap aduan yang diterima akan diberi maklum balas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan dibuat.	2	100%	0	0%	2
2.	Menjalankan risikan/siasatan awal ke atas setiap aduan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja.	2	100%	0	0%	2
3.	Menjalankan serbuan berdasarkan maklumat risikan yang diperolehi dalam masa 3-5 hari .	0	100%	0	0%	0
4.	Membuka IP (kertas siasatan) dalam masa 1-3 hari selepas serbuan.	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		4	100%	0	0%	4