



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

DISEMBER 2021

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	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN						
1.	Menyediakan Kertas-Kertas Mesyuarat Jawatankuasa/Exco dalam tempoh 14 hari bekerja.	6	100%	0	0%	6
2.	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 7 hari bekerja	2	100%	0	0%	2
3.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	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 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
1.	Urusan pencen dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan (Seksyen Perkhidmatan)	6	100%	0	0%	6
2.	Urusan tuntutan perubatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	42	100%	0	0%	42
3.	Urusan permohonan tanggung kerja dalam tempoh 14 hari hingga 30 hari daripada tarikh arahan penanggunan (Seksyen Perkhidmatan)	57	100%	0	0%	57
4.	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji/Tanpa Gaji) dalam tempoh 14 Hari bekerja dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	5	100%	0	0%	5
5.	Mengeluarkan surat kebenaran permohonan ke luar negara/menghadiri mesyuarat/taklimat dalam masa 14 hari dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	114	100%	0	0%	114
6.	Urusan kenaikan pangkat dalam tempoh 4 bulan daripada tarikh tutup iklan (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	2	100%	0	0%	2

7.	Urusan tatatertib dalam tempoh 4 bulan setelah dokumen lengkap diterima (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	100%	0	0%	0
8.	Memproses permohonan elaun pemangkuan dalam tempoh 3 bulan setelah permohonan lengkap diterima (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	1	100%	0	0%	1
9.	Memproses permohonan milik tanah kerajaan oleh pegawai awam dalam tempoh 3 bulan (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	100%	0	0%	0
10.	Mengambil tindakan terhadap kes kaunseling yang dirujuk dalam masa 7 hari dari kes diterima oleh urusetia (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	5	100%	0	0%	5
11.	Pengeluaran keputusan program transformasi minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus (Seksyen Pembangunan Modal Insan)	60	100%	0	0%	60
12.	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Pembangunan Modal Insan)	1	100%	0	0%	1
	PURATA KESELURUHAN	293	100%	0	0%	293

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 tempohmasa lima (5) hari bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	227	100%	0	0%	227
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.	4	100%	0	0%	4
4.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari selepas disahkan.	224	100%	0	0%	224
5.	Memproses permohonan kelulusan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima(5) hari bekerja.	0	100%	0	0%	0
6.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat (4) hari bekerja.	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		460	100%	0	0%	460

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.	4	100%	0	0%	4
2.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	0	100%	0	0%	0
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	315	100%	0	0%	315
4.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	12	100%	0	0%	12
5.	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	0	100%	0	0%	0
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).	2	100%	0	0%	2
PURATA KESELURUHAN		334	100%	0	0%	334

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.	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima. (E-Aduan)	3	100%	0	0%	3
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 satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	17	100%	0	0%	17
4.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
5.	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	61	100%	0	0%	61
6.	Melaksanakan kursus/bengkel/taklimat berkaitan ICT kepada pegawai dan kaitangan bahagian/unit dibawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan dan Jabatan/agensi Kerajaan Negeri dalam masa (2)dua bulan	2	100%	0	0%	2
PURATA KESELURUHAN		34	100%	0	0%	34

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.	Memberi akuan penerimaan aduan integriti dan tadbir urus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja					
2.	Menyelesaikan aduan integriti dan tadbir urus dua puluh satu hari (21) hari bekerja (kecuali aduan kompleks berprofil tinggi)					
PURATA KESELURUHAN						

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	5	100%	0	0%	5
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		12	100%	0	0%	12

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.	13	100%	0	0%	13
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	0	100%	0	0%	0
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	625	100%	0	0%	625
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	780	100%	0	0%	780
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	15	100%	0	0%	15
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	410	100%	0	0%	410
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.	11	100%	0	0%	11
10.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	15	100%	0	0%	15
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	18	100%	0	0%	18
12.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	20	100%	0	0%	20
13.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	20	100%	0	0%	20
14.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	3	100%	0	0%	3
	PURATA KESELURUHAN	1,930	100%	0	0%	1,930

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 DALAMAN						
1.	Menjalankan sepuluh (10) Auditan Jabatan / Agensi negeri setahun.	1	100%	0	0%	1
2.	Mengeluarkan deraf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selesai pengauditan.	0	100%	0	0%	0
3.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengauditan "Exit Conference".	0	100%	0	0%	0
4.	Menjalankan auditan mengejut (AP309) di jabatan / agensi negeri	0	100%	0	0%	0
5.	Menjalankan naziran terhadap 10 jabatan / agensi negeri setahun.	0	100%	0	0%	0
6.	Menjalankan pemantauan susulan laporan Ketua Audit Negara (AG's Dashboard) sebanyak (2) kali 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 PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN						
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 3 hari seminggu	0	100%	0	0%	0
3.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam 1 hari waktu bekerja	0	100%	0	0%	0
4.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	1	100%	0	0%	1
	PURATA KESELURUHAN	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	
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	0	100%	0	0%	0
3.	Memantau projek – projek yang dikeluarkan oleh Negeri Kelantan yang telah diluluskan setiap 3 bulan sekali	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		0	100%	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	
BAHAGIAN KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL						
1.	Semakan permohonan hak akses dan penggunaan tanah bagi laluan sesalur utiliti dalam 1 hari waktu bekerja	21	100%	0	0%	21
2.	Pengeluaran notis kelulusan dan slip bayaran permohonan dalam 1 hari bekerja waktu bekerja	12	100%	0	0%	12
3.	Pengeluaran permit kebenaran akses / izin lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat	6	100%	0	0%	6
4.	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		39	100%	0	0%	39

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	0	100%	0	0%	0
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 Jun Tahun Semasa	1	100%	0	0%	1
4.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya sebelum Akhir Disember 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 4 Bulan	1	100%	0	0%	1

7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim Setiap 4 Bulan	1	100%	0	0%	1
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 Pada 31 Oktober Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	4	100%	0	0%	4