



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

OGOS 2023

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. | 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 | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 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 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA | | | | | | |
| 1. | Urusan pencen dalam tempoh 14 hari dari Tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan) | 9 | 100% | 0 | 0% | 9 |
| 2. | Urusan tuntutan perubatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan) | 28 | 100% | 0 | 0% | 28 |
| 3. | Urusan permohonan tanggung kerja dalam tempoh 14 hari bekerja hingga 30 hari daripada tarikh arahan penanggunan. (Seksyen Perkhidmatan) | 41 | 100% | 0 | 0% | 41 |
| 4. | Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Cuti Sakit Lanjutan/Cuti Separuh Gaji/Cuti Tanpa Gaji) dalam tempoh 14 Hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan) | 8 | 100% | 0 | 0% | 8 |
| 5. | Mengeluarkan surat kebenaran permohonan ke Luar Negara / menghadiri mesyuarat / taklimat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan) | 193 | 100% | 0 | 0% | 193 |
| 6. | Urusan kenaikan pangkat dalam tempoh 4 bulan dari Tarikh tutup iklan. (Seksyen Prestasi & Kaunseling) | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 7. | Urusan tatatertib dalam tempoh 4 Bulan setelah dokumen lengkap diterima. (Seksyen Prestasi & Kaunseling) | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |

| | | | | | | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|---|----|----|
| 8. | Memproses permohonan elaun pemangkuan dalam tempoh 2 bulan setelah permohonan lengkap diterima. (Seksyen Prestasi & Kaunseling) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 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 14 hari dari kes diterima oleh urusetia. (Seksyen Prestasi & Kaunseling) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 11. | Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus. (Seksyen Pembangunan Modal Insan) | 40 | 100% | 0 | 0% | 40 |
| 12. | Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Pembangunan Modal Insan) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 13. | Urusan peminjaman pegawai berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 dalam tempoh tiga (3) bulan (Pembangunan Organisasi) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 14. | Pengemaskinian data perjawatan tetap dan berpencen – merujuk kepada jadual yang ditetapkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia dengan kekerapan Setiap tiga (3) bulan. Tindakan :- Kekerapan pengemaskinian perjawatan dilakukan setiap bulan berdasarkan :- i) Perlantikan baharu ii) Kenaikan pangkat iii) Penamatan Perkhidmatan iv) Bersara v) Meletak jawatan vi) Tukar lantik vii) Peminhjaman (Pembangunan Organisasi) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |

| | | | | | | |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|----------|-----------|------------|
| 15. | Pendaftaran pegawai baharu dalam aplikasi HRMIS dalam tempoh 30 hari dari tarikh terima surat pelantikan / tarikh Lapor diri. (Pembangunan Organisasi) (Teknologi Maklumat) | 14 | 100% | 0 | 0% | 14 |
| 16. | Penyambungan perkhidmatan kontrak dilaksanakan dalam tempoh selewat-lewatnya dua (2) bulan sebelum tamat tempoh perkhidmatan (Pembangunan Organisasi) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 17. | Urusan pelantikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh keputusan mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan (Jawatan Berasaskan Caruman) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 18. | Urusan pelantikan dalam tempoh 30 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai awam negeri yang sedang berkhidmat (Jawatan Berasaskan Caruman) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 19. | Urusan pelantikan dalam tempoh 45 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai lantikan baharu (Jawatan Berasaskan Caruman) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| PURATA KESELURUHAN | | 335 | 100 % | 0 | 0% | 335 |

| 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. | 139 | 100% | 0 | 0% | 139 |
| 2. | Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa tiga (3) hari bekerja selepas disahkan. | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 3. | Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (tindakan serta-merta) kepada pihak yang berkenaan dalam masa satu (1) hari selepas persidangan. | 9 | 100% | 0 | 0% | 9 |
| 4. | Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari selepas disahkan. | 130 | 100% | 0 | 0% | 130 |
| 5. | Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja. | 7 | 100% | 0 | 0% | 7 |
| 6. | Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat (4) hari bekerja. | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| PURATA KESELURUHAN | | 286 | 100% | 0 | 0% | 286 |

| 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. | 3 | 100% | 0 | 100% | 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 | 100% | 5 |
| 3. | Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima. | 8 | 100% | 0 | 100% | 8 |
| 4. | Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima. | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 5. | Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima. | 5 | 100% | 0 | 100% | 5 |
| 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 | 1 | 100% | 0 | 100% | 1 |
| PURATA KESELURUHAN | | 22 | 100% | 0 | 100% | 22 |

| 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 integrity dan tadbir urus dala tempoh tiga (3) hari bekerja (jika perlu) (Unit aduan dan siasatan) | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 2. | Mengedar surat maklum balas, menjalankan siasatan serta menyediakan laporan kes dalam tempoh 21 hari bekerja (aduan biasa) dan 365 hari (aduan kompleks) (Unit aduan dan siasatan) | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 3. | Mengurusetikan Mesyuarat Jawatankuasa Anti rasuah Peringkat Negeri Kelantan- 3 kali setahun (Unit Pengukuhan Integriti Dan Tadbir Urus) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 4. | Mengadakan Majlis Samburan Hari Integriti Peringkat Negeri Kelantan -1 tahun sekali (Unit Pengukuhan Integriti Dan Tadbir Urus) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| PURATA KESELURUHAN | | 4 | 100% | 0 | 0% | 4 |

Unit aduan dan siasatan

** tempoh masa boleh dilanjutkan mengikut arahan Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA)

| 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. | 39 | 100% | 0 | 0% | 39 |
| 2. | Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Persint 10, Putrajaya dalam masa 1 jam . | 15 | 100% | 0 | 0% | 15 |
| 3. | Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap. | 289 | 100% | 0 | 0% | 289 |
| 4. | Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap. | 200 | 100% | 0 | 0% | 200 |
| 5. | Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran. | 50 | 100% | 0 | 0% | 50 |
| 6. | Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap. | 1192 | 100% | 0 | 0% | 1192 |
| 7. | Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat. | 11 | 100% | 0 | 0% | 11 |
| 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. | 29 | 100% | 0 | 0% | 29 |
| 10. | Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja. | 21 | 100% | 0 | 0% | 21 |
| 11. | Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan . | 49 | 100% | 0 | 0% | 49 |
| 12. | Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan . | 19 | 100% | 0 | 0% | 19 |
| 13. | Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja. | 18 | 100% | 0 | 0% | 18 |
| 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 | | 1938 | 100% | 0 | 0% | 1938 |

| 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 10 auditan Jabatan / Agensi Negeri setahun. | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |
| 2. | Mengeluarkan deraf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh 14 hari bekerja selesai pengauditan | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 3. | Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam tempoh 7 hari bekerja selesai pengauditan (Exit Conference) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 4. | Menjalankan auditan mengejut (AP 309) di 3 buah Jabatan / Agensi Negeri | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 5. | Menjalankan naziran terhadap 10 Jabatan / Agensi Negeri setahun. | 0 | 90% | 1 | 10% | 1 |
| 6. | Menjalankan Pemantauan Sususlan Laporan Ketua Unit Audit Negara (AG's Dashboard) sebanyak (2) kali setahun) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| PURATA KESELURUHAN | | 3 | 98.33% | 1 | 1.67% | 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 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. | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 3. | Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima. | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 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 KERAJAAN TEMPATAN | | | | | | |
| 1. | Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| 2. | Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| 3. | Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima. | 59 | 100% | 0 | 0% | 59 |
| 4. | Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| 5. | Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima. | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 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 | | 64 | 400% | 0 | 0% | 64 |

| 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 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 | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| PURATA KESELURUHAN | | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |

- Gelanggang Seni – Program kebudayaan tidak dapat dilaksanakan di Gelanggang Seni kerana dalam proses pembaikan. Ia adalah sebagai persediaan untuk digunakan pada tahun 2024 sempena Tahun Melawat Kelantan.
- Persembahan Kebudayaan tidak diadakan pada bulan ramadan & syawal.

| 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 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 | 0 | 0% | 1 | 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 | | 0 | 100% | 1 | 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 KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS | | | | | | |
| 1. | Menyediakan Kertas - Kertas Mesyuarat Kerajaan / Exco dalam tempoh 14 hari bekerja. | 3 | 100% | 0 | 0 | 3 |
| 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 | | 11 | 100% | 0 | 0 | 11 |

| 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 | 20 | 100% | 0 | 0% | 20 |
| 2. | Pengeluaran Notis Bayaran Permohonan dalam dalam 1 hari waktu bekerja | 21 | 100% | 0 | 0% | 21 |
| 3. | Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat | 12 | 100% | 0 | 0% | 12 |
| 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 | | 53 | 100% | 0 | 0% | 53 |

| 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 4 bulan daripada penerimaan permohonan yang lengkap sehingga mendapat kelulusan Pihak Berkuasa Negeri. | 0 | 0% | 0/0 | 0% | 0 |
| 2. | Menyediakan kertas-kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan mesyuarat jawatankuasa berkenaan. | 0 | 0% | 0/0 | 0% | 0 |
| 3. | Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja. | 2 | 100% | 0/0 | 0% | 2 |
| PURATA KESELURUHAN | | 2 | 100% | 0/0 | 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 PENGURUSAN BENCANA | | | | | | |
| 1. | Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana | 6 | 100% | 0 | 0% | 6 |
| 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 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 | 10 | 100% | 0 | 0% | 10 |
| 2. | Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan arahan | 9 | 100% | 0 | 0% | 9 |
| 3. | Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap | 12 | 100% | 0 | 0% | 12 |
| 4. | Menyediakan kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari Tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |
| 5. | Membuat penyelarasan berkaitan kes-kes litigasi dengan jabatan-jabatan erkaitan dalam tempoh 14 hari | 8 | 100% | 0 | 0% | 8 |
| PURATA KESELURUHAN | | 42 | 100% | 0 | 0% | 42 |

| 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. | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 2. | Menjalankan risikan/siasatan awal ke atas setiap aduan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja. | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 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 | | 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 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 |