



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

**FEBRUARI 2024**

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>BAHAGIAN KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS</b> |   |  |                     |  |                           |                     |
| 1.  | Menyediakan Kertas - Kertas Mesyuarat Kerajaan / Exco dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja.                        | 3  | 100%                | 0  | 0%                        | 3                   |
| 2.  | Menyediakan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh <b>3 - 7 hari</b> bekerja                                | 5  | 100%                | 0  | 0%                        | 5                   |
| 3.  | Memantau projek - projek yang dikeluarkan oleh Negeri Kelantan yang telah diluluskan setiap <b>3 bulan</b> sekali | 3  | 100%                | 0  | 0%                        | 3                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>                   |   | <b>11</b>  | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>11</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>UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN</b> |  |  |                     |  |                           |                     |
| 1.  | Menyelaras permohonan bagi cadangan-cadangan pembangunan/program daripada agensi-agensi bagi mendapatkan persetujuan Jawatankuasa Portfolio berkaitan dalam tempoh <b>4 bulan (3 kali setahun)</b> | 6  | 100%                | 0  | 0%                        | 6                   |
| 2.  | Menyediakan kertas-kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) dalam tempoh <b>14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima</b>  | 4  | 100%                | 0  | 0%                        | 4                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>                     |  | <b>10</b>  | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>10</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> |   |  |                     |  |                           |                     |
| 1.  | Urusan pencen dalam tempoh <b>14 hari</b> dari Tarikh permohonan diterima.<br><b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>   | 6  | 100%                | 0  | 0%                        | 6                   |
| 2.  | Urusan tuntutan perubatan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan diterima.<br><b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>   | 36   | 100%                | 0  | 0%                        | 36                  |
| 3.  | Urusan permohonan tanggung kerja dalam tempoh <b>14 hari bekerja hingga 30 hari</b> daripada tarikh arahan penanggunan.<br><b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>  | 32   | 100%                | 0  | 0%                        | 32                  |
| 4.  | Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Cuti Sakit Lanjutan/Cuti Separuh Gaji/Cuti Tanpa Gaji) dalam tempoh <b>14 Hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.<br><b>(Seksyen Perkhidmatan)</b> | 11   | 100%                | 0  | 0%                        | 11                  |
| 5.  | Mengeluarkan surat kebenaran permohonan ke Luar Negara / menghadiri mesyuarat / taklimat dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.<br><b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>                        | 338  | 100%                | 0  | 0%                        | 338                 |
| 6.  | Urusan kenaikan pangkat dalam tempoh <b>4 bulan</b> dari Tarikh tutup iklan.<br><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>  | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |

|     |  |    |      |   |    |    |
|-----|--|----|------|---|----|----|
| 7.  | <p>Urusan tatatertib dalam tempoh <b>4 Bulan</b> setelah dokumen lengkap diterima.</p> <p style="text-align: center;"><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b></p>   | 1  | 100% | 0 | 0% | 1  |
| 8.  | <p>Memproses permohonan elaun pemangkuan dalam tempoh <b>3 bulan</b> setelah permohonan lengkap diterima.</p> <p style="text-align: center;"><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b></p>  | 0  | 100% | 0 | 0% | 0  |
| 9.  | <p>Memproses permohonan milik tanah kerajaan oleh pegawai awam dalam tempoh <b>3 bulan</b>.</p> <p style="text-align: center;"><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b></p>  | 0  | 100% | 0 | 0% | 0  |
| 10. | <p>Mengambil tindakan terhadap kes kaunseling yang dirujuk dalam masa <b>7 hari</b> dari kes diterima oleh urusetia.</p> <p style="text-align: center;"><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b></p>   | 1  | 100% | 0 | 0% | 1  |
| 11. | <p>Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh tamat kursus.</p> <p style="text-align: center;"><b>(Seksyen Pembangunan Modal Insan)</b></p>  | 60 | 100% | 0 | 0% | 60 |
| 12. | <p>Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima.</p> <p style="text-align: center;"><b>(Seksyen Pembangunan Modal Insan)</b></p>  | 1  | 100% | 0 | 0% | 1  |
| 13. | <p>Urusan peminjaman pegawai berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 dalam tempoh tiga <b>(3) bulan</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(Pembangunan Organisasi)</b></p>  | -  | 100% | 0 | 0% | -  |
| 14. | <p>Pengemaskinian data perjawatan tetap dan berpencen – merujuk kepada jadual yang ditetapkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia dengan kekerapan Setiap tiga <b>(3) bulan</b>.</p> <p>Tindakan :-<br/>Kekerapan pengemaskinian perjawatan dilakukan setiap bulan</p> | -  | 100% | 0 | 0% | -  |

|                           |  |            |             |          |           |            |
|---------------------------|--|------------|-------------|----------|-----------|------------|
|                           | berdasarkan :-<br>i) Perlantikan baharu<br>ii) Kenaikan pangkat<br>iii) Penamatan Perkhidmatan<br>iv) Bersara<br>v) Meletak jawatan<br>vi) Tukar lantik<br>vii) Peminhjaman<br><br><b>(Pembangunan Organisasi)</b> |            |             |          |           |            |
| 15.                       | Pendaftaran pegawai baharu dalam aplikasi HRMIS dalam tempoh <b>30 hari</b> dari tarikh terima surat pelantikan / tarikh Lapor diri.<br><br><b>(Pembangunan Organisasi)</b><br><b>(Teknologi Maklumat)</b>         | 4          | 100%        | 0        | 0%        | 4          |
| 16.                       | Penyambungan perkhidmatan kontrak dilaksanakan dalam tempoh selewat-lewatnya dua <b>(2) bulan</b> sebelum tamat tempoh perkhidmatan<br><br><b>(Pembangunan Organisasi)</b>   | -          | 100%        | 0        | 0%        | -          |
| 17.                       | Urusan pelantikan dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh keputusan mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan<br><br><b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b>                            | 0          | 100%        | 0        | 0%        | 0          |
| 18.                       | Urusan pelantikan dalam tempoh <b>30 hari</b> dari tarikh tutup iklan bagi pegawai awam negeri yang sedang berkhidmat<br><br><b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b>   | -          | 100%        | 0        | 0%        | -          |
| 19.                       | Urusan pelantikan dalam tempoh <b>45 hari</b> dari tarikh tutup iklan bagi pegawai lantikan baharu<br><br><b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b>  | -          | 100%        | 0        | 0%        | -          |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b> |  | <b>490</b> | <b>100%</b> | <b>0</b> | <b>0%</b> | <b>490</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 KERAJAAN TEMPATAN</b> |  |  |                     |  |                           |                     |
| 1.                                | Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima. | 2  | 100%                | 0  | 0%                        | 2                   |
| 2.                                | Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.                        | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 3.                                | Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.  | 17   | 100%                | 0  | 0%                        | 17                  |
| 4.                                | Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.                      | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 5.                                | Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.       | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 6.                                | Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum <b>15 haribulan</b> setiap bulan.                               | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 7.                                | Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT <b>2 kali</b> setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).              | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>         |  | <b>23</b>  | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>23</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 INTEGRITI DAN TADBIR URUS</b> |  |  |                     |  |                           |                     |
| 1.  | Memberi akuan penerimaan aduan integriti dan tadbir urus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja (jika perlu)<br><br><b>(Unit aduan dan siasatan)</b>   | 6  | 100%                | 0  | 0%                        | 6                   |
| 2.  | Mengedar surut maklum balas, menjalankan siasatan serta menyediakan laporan kes dalam tempoh 21 hari bekerja (aduan biasa) dan 365 hari (aduan kompleks)<br><br><i>** tempoh masa boleh dilanjutkan mengikut arahan Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA)</i><br><br><b>(Unit aduan dan siasatan)</b> | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 3.  | Mengurusetiaikan Mesyuarat Jawatankuasa Anti rasuah Peringkat Negeri Kelantan- 3 kali setahun<br><br><b>(Unit Pengukuhan Integriti Dan Tadbir Urus)</b>  | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 4.  | Mengadakan Majlis Samburan Hari Integriti Peringkat Negeri Kelantan -1 tahun sekali<br><br><b>(Unit Pengukuhan Integriti Dan Tadbir Urus)</b>  | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>                 |  | <b>6</b>   | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>6</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>MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN</b> |  |  |                     |  |                           |                     |
| 1.                               | Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>lima (5) hari</b> bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan. | 232  | 100%                | 0  | 0%                        | 232                 |
| 2.                               | Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>tiga (3) hari</b> bekerja selepas disahkan.  | 2  | 100%                | 0  | 0%                        | 2                   |
| 3.                               | Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail ( <b>tindakan serta-merta</b> ) kepada pihak yang berkenaan dalam masa <b>satu (1) hari</b> selepas persidangan.                                    | 12   | 100%                | 0  | 0%                        | 12                  |
| 4.                               | Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail ( <b>biasa</b> ) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> selepas disahkan.  | 220  | 100%                | 0  | 0%                        | 220                 |
| 5.                               | Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> bekerja.   | 26   | 100%                | 0  | 0%                        | 26                  |
| 6.                               | Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat ( <b>4</b> ) hari bekerja.  | 11   | 100%                | 0  | 0%                        | 11                  |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>        |  | <b>503</b>                                       | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>503</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 TEKNOLOGI MAKLUMAT</b> |   |  |                     |  |                           |                     |
| 1.  | Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.   | 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 <b>24 jam</b> dari masa aduan diterima. | 5  | 100%                | 0  | 0%                        | 5                   |
| 3.  | 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.   | 6  | 100%                | 0  | 0%                        | 6                   |
| 4.  | Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.  | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 5.  | 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.   | 4  | 100%                | 0  | 0%                        | 4                   |
| 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 <b>(2) dua bulan</b>                    | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>                     |   | <b>19</b>  | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>19</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 KHIDMAT PENGURUSAN</b> |  |  |                     |  |                           |                     |
| 1.                                 | Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.  | 29   | 100%                | 0  | 0%                        | 29                  |
| 2.                                 | Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Persint 10, Putrajaya dalam masa <b>1 jam</b> .                                       | 30   | 100%                | 0  | 0%                        | 30                  |
| 3.                                 | Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.                                   | 237  | 100%                | 0  | 0%                        | 237                 |
| 4.                                 | Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.                        | 185  | 100%                | 0  | 0%                        | 185                 |
| 5.                                 | Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.   | 65   | 100%                | 0  | 0%                        | 65                  |
| 6.                                 | Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.                            | 618  | 100%                | 0  | 0%                        | 618                 |
| 7.                                 | Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat. | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 8.                                 | Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.        | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 9.                                 | Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.   | 65   | 100%                | 0  | 0%                        | 65                  |

|                           |  |             |             |          |           |             |
|---------------------------|--|-------------|-------------|----------|-----------|-------------|
| 10.                       | Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja. | 10          | 100%        | 0        | 0%        | 10          |
| 11.                       | Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .   | 33          | 100%        | 0        | 0%        | 33          |
| 12.                       | Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .  | 15          | 100%        | 0        | 0%        | 15          |
| 13.                       | Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.   | 14          | 100%        | 0        | 0%        | 14          |
| 14.                       | Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .   | 3           | 100%        | 0        | 0%        | 3           |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b> |  | <b>1305</b> | <b>100%</b> | <b>0</b> | <b>0%</b> | <b>1305</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>UNIT AUDIT DALAM</b>   |   |  |                     |  |                           |                     |
| 1.                        | Menjalankan <b>10</b> auditan Jabatan / Agensi Negeri setahun.  | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 2.                        | Mengeluarkan draf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja selesai pengauditan              | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 3.                        | Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja selesai pengauditan (Exit Conference) | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 4.                        | Menjalankan auditan mengejut (AP 309) di <b>3 buah</b> Jabatan / Agensi Negeri  | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 5.                        | Menjalankan naziran terhadap <b>10</b> Jabatan / Agensi Negeri setahun.   | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 6.                        | Menjalankan Pemantauan Sususlan Laporan Ketua Unit Audit Negara (AG's Dashboard) sebanyak <b>2</b> kali setahun.      | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b> |   | <b>1</b>   | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>1</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 SEKTERIAT SUKMA</b> |  |  |                     |  |                           |                     |
| 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:-<br>- Pertanyaan dan cadangan diselesaikan dalam tempoh 5 hari bekerja<br>- Aduan biasa diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja<br>- 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                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>       |  | <b>9</b>   | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>9</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 KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL</b> |  |  |                     |  |                           |                     |
| 1.   | Semakan Permohonan Hak Akses dan Penggunaan Tanah Bagi Laluan Sesalur Utiliti dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja  | 18   | 100%                | 0  | 0%                        | 18                  |
| 2.   | Pengeluaran Notis Bayaran Permohonan dalam dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja                                     | 16   | 100%                | 0  | 0%                        | 16                  |
| 3.   | Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam <b>3 hari</b> bekerja dari tempoh bayaran dibuat            | 27   | 100%                | 0  | 0%                        | 27                  |
| 4.   | Pengemaskinian Rekod Utiliti kedalam Pangkalan Data GIS dalam <b>1 hari</b> 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 <b>1 hari</b> bekerja setelah diluluskan oleh PBN / PTG      | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>  |  | <b>61</b>  | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>61</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 UNDANG-UNDANG</b> |   |  |                     |  |                           |                     |
| 1.                            | Memberi maklumbalas kepada cadangan penggubalan dan penyemakan undang-undang baru dan sedia ada dalam tempoh <b>14 hari</b> dari Tarikh penerimaan dokumen dan maklumat lengkap | 11   | 100%                | 0  | 0%                        | 11                  |
| 2.                            | Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh <b>14 hari</b> dari Tarikh penerimaan arahan   | 2  | 100%                | 0  | 0%                        | 2                   |
| 3.                            | Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman dalam tempoh <b>14 hari</b> dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap                                      | 2  | 100%                | 0  | 0%                        | 2                   |
| 4.                            | Menyediakan kertas MMK dalam tempoh <b>14 hari</b> 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 <b>14 hari</b>  | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>     |   | <b>15</b>  | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>15</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 PERUMAHAN</b> |  |  |                     |  |                           |                     |
| 1.                        | Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>10 minit</b>   | 4  | 100%                | 0  | 0%                        | 4                   |
| 2.                        | Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima. | 5  | 100%                | 0  | 0%                        | 5                   |
| 3.                        | 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                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b> |  | <b>11</b>  | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>11</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 KEBUDAYAAN DAN PELANCONGAN</b> |   |  |                     |  |                           |                     |
| 1.   | Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.               | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 2.   | Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>3 hari seminggu</b> | 12   | 100%                | 0  | 0%                        | 12                  |
| 3.   | Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja              | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 4.   | Memproses permohonan pengedaran brosur dalam <b>3 hari</b> dari tarikh permohonan diterima    | 5  | 100%                | 0  | 0%                        | 5                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>                  |   | <b>18</b>  | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>18</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 PELABURAN KELANTAN</b> |  |  |                     |  |                           |                     |
| 1.                                 | Memproses permohonan projek-projek pelaburan (yang telah dilengkap berdasarkan senarai semak) <b>tidak melebihi 4 bulan daripada penerimaan permohonan</b> yang lengkap sehingga mendapat kelulusan Pihak Berkuasa Negeri. | 5  | 100%                | 0/0  | 0%                        | 5                   |
| 2.                                 | Menyediakan kertas-kertas MMK <b>dalam tempoh 14 hari bekerja</b> bermula dari tarikh keputusan mesyuarat jawatankuasa berkenaan.  | 5  | 100%                | 0/0  | 0%                        | 5                   |
| 3.                                 | Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.   | 1  | 100%                | 0/0  | 0%                        | 1                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>          |  | <b>11</b>  | <b>100%</b>         | <b>0/0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>11</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 BENCANA</b> |  |  |                     |  |                           |                     |
| 1.                                 | Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh <b>24 jam</b> daripada tempoh berlaku bencana | 2  | 100%                | 0  | 0%                        | 2                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>          |  | <b>2</b>   | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>2</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 KORPORAT</b> |   |  |                     |  |                           |                     |
| 1.                                  | Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam <b>tempoh 2 hari</b>           | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 2.                                  | Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan <b>setiap 3 bulan</b>                                       | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 3.                                  | Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya <b>sebelum 30 Jun tahun berikutnya</b>      | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 4.                                  | Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri sebelum 31 Januari <b>Tahun Semasa</b>  | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 5.                                  | Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Setiap 4 Bulan</b>                         | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 6.                                  | Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan <b>setiap 2 kali setahun</b>                           | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 7.                                  | Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>setiap 2 kali setahun</b>         | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 8.                                  | Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan <b>Sebelum Oktober Tahun Semasa</b> | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 9.                                  | Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan <b>sebelum /Pada 31 Oktober Tahun Semasa</b>              | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>           |   | <b>3</b>   | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>3</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 PENGUATKUASAAN NEGERI KELANTAN</b> |  |  |                     |  |                           |                     |
| 1.   | Setiap aduan yang diterima akan diberi maklum balas dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh aduan dibuat. | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 2.   | Menjalankan risikan/siasatan awal ke atas setiap aduan dalam tempoh <b>3 hingga 5 hari</b> bekerja.              | 1  | 100%                | 0  | 0%                        | 1                   |
| 3.   | Menjalankan serbuan berdasarkan maklumat risikan yang diperolehi dalam masa <b>3-5 hari</b> .                    | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| 4.   | Membuka IP (kertas siasatan) dalam masa <b>1-3 hari</b> selepas serbuan.   | 0  | 100%                | 0  | 0%                        | 0                   |
| <b>PURATA KESELURUHAN</b>                      |  | <b>2</b>   | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0%</b>                 | <b>2</b>            |