



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

APRIL 2015

Mesyuarat Panel Pemantauan Penyampaian Perkhidmatan (Panel 3P) pada 5 Mei 2009 telah memutuskan supaya semua agensi Kerajaan hendaklah memastikan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dilaksanakan secara lebih berkesan dengan memberi penekanan kepada perkhidmatan-perkhidmatan yang dapat memenuhi hasrat Kerajaan untuk merealisasikan konsep “1 Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”.

Mesyuarat Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Perkhidmatan pada 4 Mei 2009 pula telah memutuskan supaya semua Ketua Setiausaha Kementerian dan Setiausaha Kerajaan Negeri memaparkan **Pencapaian Piagam Pelanggan** di laman web masing-masing. Pendekatan *self-disclosure* ini bukan sahaja akan meningkatkan keyakinan orang ramai terhadap Perkhidmatan Awam malahan akan memenuhi hasrat Kerajaan untuk sentiasa memantap dan mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN | | | | | | |
| 1 | Menyediakan Kertas-Kertas Mesyuarat Jawatankuasa/Exco dalam tempoh 14 hari bekerja. | 4 | 100% | - | - | 4 |
| 2 | Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh tujuh hari bekerja | 3 | 100% | - | - | 3 |
| 3 | Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan. | 0 | 0% | - | - | 0 |
| | PURATA KESELURUHAN | 7 | 100% | - | - | 7 |
| BAHAGIAN PERUMAHAN | | | | | | |
| 4 | Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 15 minit | 15 | 100% | Tiada | - | 15 |
| 5 | Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah. | 21 | 100% | Tiada | - | 21 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----------------------------------|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 6 | Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. | 20 | 100% | Tiada | - | 20 |
| 7 | Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima. | 4 | 100% | Tiada | - | 4 |
| 8 | Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. | 2 | 100% | Tiada | - | 2 |
| PURATA KESELURUHAN | | 62 | 100% | | - | 62 |
| BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN | | | | | | |
| 9 | Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima. | 3 | 100% | 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 | |
| 10 | Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| 11 | Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima. | 72 | 100% | 0 | 0% | 72 |
| 12 | Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| 13 | Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima. | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 14 | Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan. | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 15 | Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun). | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| PURATA KESELURUHAN | | 77 | 100% | 0 | 0% | 77 |

| 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 | | | | | | |
| 16 | Urusan pengesahan dalam perkhidmatan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan. | 3 | 100 | | | 3 |
| 17 | Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji / Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. | 1 | 100 | | | 1 |
| 18 | Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. | 115 | 100 | | | 115 |
| 19 | Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh 3 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa. | | | 4 | 100 | 4 |
| 20 | Urusan kenaikan pangkat 2 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima. | 4 | 100 | | | 4 |
| 21 | Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. | 8 | 100 | | | 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 | |
| 22 | Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan. | 36 | 100 | | | 36 |
| 23 | Pengeluaran keputusan Kursus Induksi dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan diterima. | 100 | 100 | | | 100 |
| 24 | Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima. | 25 | 100 | | | 25 |
| 25 | Memproses permohonan pengecualian Induksi dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima. | 100 | 100 | | | 100 |
| PURATA KESELURUHAN | | 392 | 90% | 4 | 1.01% | 396 |
| URUS SETIA INTEGRITI DAN INOVASI | | | | | | |
| 26 | Melaksanakan program-program integriti sebagaimana tersenarai di bawah Pelan Integriti Organisasi Pej SUK Negeri Kelantan 2013-2015 dengan sasaran pencapaian mengikut bilangan / kekerapan program sebagaimana dalam Sasaran Kerja Tahunan (SKT) | 10 | 100% | - | - | 10 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-------|---|---|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 27 | Melaksanakan program-program inovasi sebagaimana tersenarai di bawah Pelan Tindakan Inovasi Pej SUK Negeri Kelantan 2013-2015 dengan sasaran pencapaian mengikut bilangan / kekerapan program sebagaimana dalam Sasaran Kerja Tahunan (SKT) | 3 | 100% | - | - | 3 |
| 28 | Menyelaras pelaksanaan program penarafan bintang (Star Rating) bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan dengan sasaran pencapaian pemarkahan sekurang-kurangnya 80 peratus (4 bintang) | Pelaksanaan program ini telah diurusetikan oleh BPSM mulai pertengahan tahun 2014 | | | | |
| 29 | Menyelaras pelaksanaan program Petunjuk Prestasi Utama (KPI) bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan dengan setiap Bahagian / Unit disasarkan mencapai sasaran sebagaimana dalam 'scorecard' mengikut unit pengukuran yang ditetapkan dalam Petunjuk Prestasi Utama (KPI) berasaskan 'Balance Scorecard' bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan; | AKAN DISEMAK SEMULA BERSAMA DENGAN KURSUS YANG AKAN DIADAKAN | | | | |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|--|---|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 30 | Meyelaras pelaksanaan ISO 9001: 2008 bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan sehingga layak dipersijilkan / persijilan semula | | | | | |
| AKAN DISEMAK SEMULA BERSAMA DENGAN KURSUS YANG AKAN DIADAKAN | | | | | | |
| PURATA KESELURUHAN | | 13 | 100% | - | - | 13 |
| MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN | | | | | | |
| 31 | Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja. | 310 | 100% | - | - | 310 |
| 32 | Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan. | 310 | 100% | - | - | 310 |
| 33 | Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (3) tiga hari bekerja. | 7 | 100% | - | - | 7 |
| 34 | Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja. | 25 | 100% | - | - | 25 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|------------------------------------|---|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 35 | Memproses pembayaran pencen dan ganjaran kepada bekas ADUN sebaik sahaja Dewan Negeri dibubar dalam masa 3 hari bekerja | 0 | 0% | - | - | 0 |
| 36 | Memproses bayaran pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa tiga hari bekerja | 0 | 0% | - | - | 0 |
| 37 | Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa 4 hari bekerja . | 0 | 0% | - | - | 0 |
| PURATA KESELURUHAN | | 652 | 100% | - | - | 652 |
| BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN | | | | | | |
| 38 | Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja. | 90 | 63.82% | 51 | 36.17% | 141 |
| 39 | Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam . | 2 | 100% | 0 | - | 2 |
| 40 | Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap. | 363 | 87.46% | 52 | 12.54% | 415 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-------|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 41 | Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap. | 1121 | 100% | 0 | - | 1121 |
| 42 | Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran. | 62 | 100% | 0 | - | 62 |
| 43 | Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap. | 509 | 100% | 0 | - | 509 |
| 44 | Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat. | - | - | - | - | - |
| 45 | Pengeluaran surat tawaran kerja/ Inden Kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat | - | - | - | - | - |
| 46 | Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja. | 30 | 100% | - | - | - |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---------------------------|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 47 | Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja. | 20 | 100% | - | - | 20 |
| 48 | Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan . | 36 | 100% | - | - | 36 |
| 49 | Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan . | 6 | 100% | - | - | 36 |
| 50 | Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja. | 4 | 50% | 2 | 50% | 6 |
| 51 | Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan . | 4 | 50% | 2 | 50% | 6 |
| PURATA KESELURUHAN | | 70 | 80% | 4 | 20% | 74 |
| UNIT AUDIT DALAM | | | | | | |
| 52 | Menjalankan auditan di tujuh (7) agensi negeri setahun. | - | - | - | - | - |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---|---|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 53 | Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai pengauditan. | - | - | - | - | - |
| 54 | Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference". | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 55 | Menjalankan naziran di sepuluh (10) agensi negeri setahun. | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| PURATA KESELURUHAN | | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |
| BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT | | | | | | |
| 56 | Penyelenggaraan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima. | 3 | 100% | - | - | 3 |
| 57 | Mengambil tindakan terhadap aduan masalah capaian rangkaian di bawah kawalan BPTM dan kerosakan peralatan ICT di semua Bahagian / Unit di bawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Kelantan dalam tempoh 24 jam dari masa aduan diterima. | 5 | 100% | - | - | 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 | |
| 58 | Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima. | 4 | 100% | - | - | 4 |
| 59 | Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima. | - | - | - | - | - |
| 60 | Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima. | 6 | 100% | - | - | 6 |
| PURATA KESELURUHAN | | 18 | 100% | - | - | 18 |
| BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT | | | | | | |
| 61 | Pengesahan terima aduan dimaklumkan kepada pelanggan dalam masa 1 hari bekerja selepas aduan diterima. | 14 | 60.87% | 9 | 39.13% | 23 |
| 62 | Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 3 bulan sekali. | - | - | - | - | - |
| 63 | Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 1 kali setahun sebelum akhir April tahun berikutnya. | - | - | - | - | - |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|--|---|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 64 | Menerbitkan Diari / Buku Catatan Kerajaan Negeri 1 kali setahun sebelum akhir Disember tahun sebelumnya. | - | - | - | - | - |
| 65 | Memproses dan memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri minggu keempat setiap bulan. | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 66 | Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 1 bulan sekali. | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| PURATA KESELURUHAN | | 16 | 64% | 9 | 36% | 25 |
| BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN | | | | | | |
| 67 | Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan plancong 1 bulan sekali. | 1 bulan | 100% | - | - | - |
| 68 | Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 3 hari seminggu | 3 hari seminggu | 100% | - | - | - |
| 69 | Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam 1 hari waktu bekerja | 1 hari bekerja | 100% | - | - | - |
| 70 | Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima | 3 hari | 100% | - | - | - |
| PURATA KESELURUHAN | | 8 | 100% | - | - | - |