



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

FEBRUARI 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) | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |
| 2. | Menyediakan kertas-kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima | 5 | 100% | 0 | 0% | 5 |
| 3. | Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan. | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| PURATA KESELURUHAN | | 8 | 100% | 0 | 0% | 8 |

**Pindaan Piagam Pelanggan item 3 untuk digugurkan telah diangkat pada 2 Januari 2022 belum ada maklumbalas.*

| 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 30 hari dari Tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan) | 13 | 100% | 0 | 0% | 13 |
| 2. | Urusan tuntutan perubatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan) | 43 | 100% | 0 | 0% | 43 |
| 3. | Urusan permohonan tanggung kerja dalam tempoh 14 hari bekerja hingga 30 hari daripada tarikh arahan penanggunan. (Seksyen Perkhidmatan) | 38 | 100% | 0 | 0% | 38 |
| 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) | 11 | 100% | 0 | 0% | 11 |
| 5. | Mengeluarkan surat kebenaran permohonan ke Luar Negara / menghadiri mesyuarat / taklimat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan) | 296 | 100% | 0 | 0% | 296 |
| 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) | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |
| 11. | Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus. (Seksyen Pembangunan Modal Insan) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 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) | - | 100% | 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) | - | 100% | 0 | 0% | - |

| | | | | | | |
|---------------------------|---|------------|-------------|----------|-----------|-----------|
| 15. | Pendaftaran pegawai baharu dalam aplikasi HRMIS dalam tempoh 30 hari dari tarikh terima surat pelantikan / tarikh Laporan diri. (Pembangunan Organisasi) (Teknologi Maklumat) | - | 100% | 0 | 0% | - |
| 16. | Penyambungan perkhidmatan kontrak dilaksanakan dalam tempoh selewat-lewatnya dua (2) bulan sebelum tamat tempoh perkhidmatan (Pembangunan Organisasi) | - | 100% | 0 | 0% | - |
| 17. | Urusan pelantikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh keputusan mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan (Jawatan Berasaskan Caruman) | - | 100% | 0 | 0% | - |
| 18. | Urusan pelantikan dalam tempoh 30 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai awam negeri yang sedang berkhidmat (Jawatan Berasaskan Caruman) | - | 100% | 0 | 0% | - |
| 19. | Urusan pelantikan dalam tempoh 45 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai lantikan baharu (Jawatan Berasaskan Caruman) | - | 100% | 0 | 0% | - |
| PURATA KESELURUHAN | | 406 | 100% | 0 | 0% | 0% |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|----------------------------------|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 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. | 379 | 100% | - | - | 379 |
| 2. | Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa tiga (3) hari bekerja selepas disahkan. | 3 | 100% | - | - | 3 |
| 3. | Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (tindakan serta-merta) kepada pihak yang berkenaan dalam masa satu (1) hari selepas persidangan. | 12 | 100% | - | - | 12 |
| 4. | Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari selepas disahkan. | 367 | 100% | - | - | 367 |
| 5. | Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja. | 24 | 100% | - | - | 24 |
| 6. | Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat (4) hari bekerja. | 0 | 100% | - | - | 0 |
| PURATA KESELURUHAN | | 785 | 100% | | | 785 |

| 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. | 7 | 100% | 0 | 100% | 7 |
| 4. | Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima. | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 5. | Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima. | 25 | 100% | 0 | 100% | 25 |
| 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 | 0 | 100% | 0 | 100% | 0 |
| PURATA KESELURUHAN | | 41 | 100% | 0 | 100% | 41 |

| 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 akaun penerimaan aduan integrity dan tadbir urus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja | 6 | 100% | 0 | 0% | 6 |
| 2. | Menyelesaikan aduan integrity dan tadbir urus dua puluh satu hari (21) hari bekerja (kecuali aduan kompleks berprofil tinggi) | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| PURATA KESELURUHAN | | 6 | 100% | 0 | 0% | 6 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|------------------------------------|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN | | | | | | |
| 1. | Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja. | 15 | 100% | 0 | 0% | 15 |
| 2. | Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Persint 10, Putrajaya dalam masa 1 jam . | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 3. | Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap. | 725 | 100% | 0 | 0% | 725 |
| 4. | Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap. | 864 | 100% | 0 | 0% | 864 |
| 5. | Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran. | 10 | 100% | 0 | 0% | 10 |
| 6. | Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap. | 382 | 100% | 0 | 0% | 382 |
| 7. | Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|-------------|-------------|----------|-----------|-------------|
| 8. | Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| 9. | Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja. | 5 | 100% | 0 | 0% | 5 |
| 10. | Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja. | 13 | 100% | 0 | 0% | 13 |
| 11. | Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan . | 16 | 100% | 0 | 0% | 16 |
| 12. | Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan . | 20 | 100% | 0 | 0% | 20 |
| 13. | Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja. | 20 | 100% | 0 | 0% | 20 |
| 14. | Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan . | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |
| PURATA KESELURUHAN | | 2074 | 100% | 0 | 0% | 2074 |

| 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. | 4 | 100% | 0 | 0% | 4 |
| 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 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 6. | Menjalankan Pemantauan Sususlan Laporan Ketua Unit Audit Negara (AG's Dashboard) sebanyak (2) kali setahun) | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| PURATA KESELURUHAN | | 4 | 100% | 0 | 0% | 4 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---------------------------|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| BAHAGIAN PERUMAHAN | | | | | | |
| 1. | Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 10 minit | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 2. | Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 3. | Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima. | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| PURATA KESELURUHAN | | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----------------------------------|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| BAHAGIAN 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. | 34 | 100% | 0 | 0% | 34 |
| 4. | Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara. | 12 | 100% | 0 | 0% | 12 |
| 5. | Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima. | 4 | 100% | 0 | 0% | 4 |
| 6. | Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan. | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| 7. | Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun). | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| PURATA KESELURUHAN | | 52 | 500% | 0 | 0% | 52 |

| 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 | 9 | 100% | 0 | 0% | 9 |
| 3. | Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam 1 hari waktu bekerja | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| 4. | Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |
| PURATA KESELURUHAN | | 13 | 100% | 0 | 0% | 13 |

- *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 dibuat di tempat-tempat tumpuan pelancong seperti Kampung Kraftangan, Mall, Hotel, Airport dan lain-lain.*

| 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 | 1 | 100% | 0 | 100% | 1 |
| 5. | Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan Setiap 4 Bulan | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 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 | | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| BAHAGIAN KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS | | | | | | |
| 1. | Menyediakan Kertas - Kertas Mesyuarat Kerajaan / Exco dalam tempoh 14 hari bekerja. | 3/3 | 100 | 0 | 0 | 3 |
| 2. | Menyediakan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 3 - 7 hari bekerja | 5/5 | 100 | 0 | 0 | 5 |
| 3. | Memantau projek - projek yang dikeluarkan oleh Negeri Kelantan yang telah diluluskan setiap 3 bulan sekali | 3/3 | 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 | 16 | 100% | 0 | 0% | 16 |
| 2. | Pengeluaran Notis Bayaran Permohonan dalam dalam 1 hari waktu bekerja | 12 | 100% | 0 | 0% | 12 |
| 3. | Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat | 18 | 100% | 0 | 0% | 18 |
| 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 | | 46 | 100% | 0 | 0% | 46 |

| 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. | 3/3 | 100% | 0/0 | 0% | 3/3 |
| PURATA KESELURUHAN | | 3/3 | 100% | 0/0 | 0% | 3/3 |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|------------------------------------|---|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| BAHAGIAN PENGURUSAN BENCANA | | | | | | |
| 1. | Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana | 6/6 | 100% | 0/0 | 0% | 6/6 |
| PURATA KESELURUHAN | | 6/6 | 100% | 0/0 | 0% | 6/6 |

| 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 | 6 | 100% | 0 | 0 | 6 |
| 2. | Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan arahan | 7 | 100% | 0 | 0 | 7 |
| 3. | Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap | 11 | 100% | 0 | 0 | 11 |
| 4. | Menyediakan kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari Tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan | 1 | 100% | 0 | 0 | 1 |
| 5. | Membuat penyelarasan berkaitan kes-kes litigasi dengan jabatan-jabatan erkaitan dalam tempoh 14 hari | 2 | 100% | 0 | 0 | 2 |
| PURATA KESELURUHAN | | 27 | 100% | 0 | 0 | 27 |

| 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. | | | | | |
| 2. | | | | | |
| 3. | | | | | |
| 4. | | | | | |
| 5. | | | | | |
| PURATA KESELURUHAN | | | | | |

| JANJI | | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|---------------------------------|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| BAHAGIAN 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% | 0 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| 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. | 1 | 100% | 0 | 0 | 3 |
| 4. | Memastikan Negeri Kelantan dapat menganjurkan temasya SUKMA kali ke 22 pada tahun 2026 | 0 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| 5. | Memastikan venue pertandingan dapat disiapkan mengikut jadual penganjuran temasya | 1 | 100% | 0 | 0 | 1 |
| 6. | Memastikan venue pertandingan dibina mengikut piawai pertandingan kebangsaan/ antarabangsa | 1 | 100% | 0 | 0 | 1 |
| 7. | Memastikan ketersediaan venue-venue sukan dan venue penginapan atlet bagi penganjuran temasya SUKMA 2026 | 1 | 100% | 0 | 0 | 1 |
| 8. | Memastikan keurusetiaan bagi penganjuran temasya SUKMA bersedia mematuhi syarat-syarat terkini acara sukan yang akan dipertandingkan | 1 | 100% | 0 | 0 | 1 |
| PURATA KESELURUHAN | | 6 | 100% | 0 | 0 | 8 |

