



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

---

JAN — JUN 2021

BIL	PERKARA	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1	Menerima dan merekod surat-surat yang diterima dalam tempoh <b>5 hari</b>	687	100%	0	0%	687
2	Mengemukakan akuan terima aduan awam dalam tempoh <b>3 hari</b>	51	100%	0	0%	51
3	Menguruskan permohonan Lesen Eksais	-	-	-	-	-
	• Permohonan baru dalam tempoh <b>6 bulan</b>	61	100%	0	0%	61
	• Permohonan pembaharuan dalam <b>6 bulan</b> • Mengeluarkan lesen kepada pemohon bagi tempoh <b>1 hari</b>	61	100%	0	0%	61
4	Menguruskan sewaan kemudahan kepada pelanggan	23	100%	0	0%	23
	• Dewan kompleks sukan bagi tempoh <b>3 hari</b>	-	-	-	-	-
	• Asrama bagi tempoh <b>3 hari</b>	-	-	-	-	-
	• Padang futsal bagi tempoh <b>1 hari</b> • Gelanggang badminton bagi tempoh <b>1 hari</b>	-	-	-	-	-
5	Menguruskan kemudahan kepada pegawai dan kakitangan • Penggunaan kenderaan jabatan bagi tempoh <b>2 hari</b>	446	100%	0	0%	446

BIL	PERKARA	MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
6	Menguruskan pembayaran sehingga penyediaan baucer seperti berikut	564	85.33%	97	14.67%	661
	• Menguruskan bil-bil bekalan dan perkhidmatan bagi tempoh <b>8 hari</b>	88	93.62%	6	6.38%	94
	• Menguruskan bayaran elaun lebih masa bagi tempoh <b>8 hari</b>	54	62.07%	33	37.93%	87
7	Merekodkan maklumat ke dalam buku perkhidmatan bagi tempoh <b>2 hari</b>	176	100%	0	0%	176
8	Menguruskan personal pegawai dan kakitangan bagi tempoh <b>7 hari</b>	-	-	-	-	-
	• Pengesahan dalam jawatan • Permohonan persaraan pilihan sendiri /wajib	1	100%	0	0%	1

BIL	PERKARA	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
9	Menguruskan pinjaman kerajaan bagi tempoh <b>3 hari</b> Pinjaman Komputer Pinjaman Perumahan	1 6	100% 100%	0 0	0% 0%	1 6
10	Memproses penamaan calon kursus/ latihan pegawai dan kakitangan bagi tempoh <b>5 hari</b>	5	100%	0	0%	5
11	Memastikan setiap borang permohonan pengurusan portal di kemaskini dalam tempoh kurang dari <b>10 hari</b> berdasarkan borang permohonan	120	100%	0	0%	Pengemaskinian secara borang: 60 Penghapusan data: 5 Permohonan secara lisan: 55
12	Memastikan setiap kerosakan peralatan ict yang dilaporkan dapat diselesaikan dalam tempoh masa <b>(14) hari</b> dengan <b>prestasi 80%</b> telah selesai diambil tindakan.	18	90%	2	10%	20 aduan