



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

FEBRUARI 2026

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
--------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------------

1. BAHAGIAN KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS

1.	Menyediakan Dan Mengedarkan Minit Mesyuarat Yang Lengkap, Tepat, Dan Berkualiti Tinggi Serta Hanya Dikongsi Dengan Pihak Berkepentingan Yang Berhak Sahaja Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari Bekerja Selepas Mesyuarat Berlangsung.	3	100%	0	0%	3
2.	Memantau setiap Tiga (3) Bulan Sekali Projek-Projek yang Dikeluarkan Oleh Negeri Kelantan yang Diluluskan Oleh Jawatankuasa Pemantauan Projek-Projek Pelaburan dan Penswastaaan Negeri Kelantan.	1	100%	0	0%	1
3.	Memantau Kemajuan Sistem MyPTJ Melalui Mesyuarat Penyelarasan MyPTJ Setiap Tiga (3) Kali Setahun.	1	100%	0	0%	1
4.	Melaksanakan Koordinasi Secara Berkesan Dengan Memastikan Sesi Koordinasi Bersama Pemegang Taruh / Agensi Teknikal Dijalankan Sekurang-Kurangnya Tiga (3) Bulan Sekali Bagi Memastikan Keberkesanan Pelaksanaan Projek Pembangunan Madinah Al-Salam.	1	100%	0	0%	1
5.	Melaksanakan Koordinasi Secara Berkesan Dengan Memastikan Sesi Koordinasi Bersama Pemegang Taruh / Agensi Teknikal Dijalankan Sekurang-Kurangnya Tiga (3) Bulan Sekali Bagi Memastikan Keberkesanan Pelaksanaan Projek Kompleks Sukan Bukit Merbau, Madinah Al-Riadah.	1	100%	0	0%	1
6.	Memastikan Perkhidmatan Data Geospatial Yang Berkualiti, Boleh Dipercayai Dan Memenuhi Kehendak Pelanggan Serta Dikemaskini Setiap 6 Bulan Sekali Mengikut Malaysia Standard MS1759:2020	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		7	100%	0	0%	7

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		
	2. 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)	7	100%	0	0%	7
2.	Menyediakan kertas-kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		10	100%	0	0%	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	
3. BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
1.	Urusan Peminjaman Pegawai Berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 Dalam Tempoh Dua (2) Bulan Dari Tarikh Terima Permohonan. (SPO)	1	100%	0	0%	1
2.	Pengantaran Maklumat Jawatan Isi Kosong Ke Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia Dengan Kecepatan Setiap Tiga (3) Bulan Sekali. (SPO)	0	100%	0	0%	0
3.	Urusan Pelantikan Kontrak (Contract For Service) Dalam Tempoh 30 Hari Dari Tarikh Kelulusan. (SPO)	4	100%	0	0%	4
4.	Penyambungan Perkhidmatan Kontrak (Contract for Service) Dilaksanakan Dalam Tempoh Dua (2) Bulan Selepas Permohonan Di Terima. (SPO)	163	100%	0	0%	163
5.	Pendaftaran Pegawai Baharu Dalam Aplikasi HRMIS Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Dokumen. (SPO)	0	100%	0	0%	0
6.	Urusan Persaraan (Pencen) Dan Gantian Cuti Rehat (GCR) Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. (SP)	8	100%	0	0%	8

JANJI

Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan

Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan

	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	
7. Urusan Tuntutan Sara Ubat Dan Perubatan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. (SP)	45	100%	0	0%	45
8. Urusan Permohonan Tanggung Kerja Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. (SP)	21	100%	0	0%	21
9. Urusan Permohonan Cuti Anggota Perkhidmatan Awam Negeri (Cuti Sakit Lanjutan/Separuh Gaji / Tanpa Gaji/ Separuh Gaji) Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. (SP)	7	100%	0	0%	7
10. Mengeluarkan Surat Kebenaran Menghadiri Mesyuarat / Taklimat Luar Negeri Kelantan Dalam Masa 14 Hari Dari Tarikh Kelulusan Diterima Darpada Pejabat YB Dato' SUK. (SP)	0	100%	0	0%	0
11. Menyemak Dan Mengesah Penyata Perubahan Kewangan (Kew.8) Darpada Jabatan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Dokumen. (SP)	1,323	100%	0	0%	1,323
12. Urusan Kenaikan Pangkat Dalam Tempoh 3 Bulan Darpada Tarikh Permohonan. (SPT)	1	100%	0	0%	1
13. Urusan Tatatertib Dalam Tempoh 4 Bulan Setelah Dokumen Lengkap Diterima. (SPT)	0	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	
14.	Memproses Permohonan Milik Tanah Kerajaan Oleh Pegawai Awam Dalam Tempoh 3 Bulan. (SPT)	0	100%	0	0%	0
15.	Mengambil Tindakan Terhadap Kes Kaunseling Yang Dirujuk Dalam Masa 7 Hari Dari Kes Diterima Oleh Urusetia. (SPsi)	0	100%	0	0%	0
16.	Pengeluaran Keputusan Program Transformasi Minda Dalam Tempoh 2 Bulan Hari Bekerja (SPMI)	60	100%	0	0%	60
17.	Memproses Permohonan Pengecualian Program Transformasi Minda Dan Peperiksaan Dalam Tempoh 2 Minggu Hari Bekerja. (SPMI)	0	100%	0	0%	0
18.	Urusan Pelantikan Dalam Tempoh 30 Hari Dari Tarikh Keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JUBC) Negeri Kelantan. (SJBC)	0	100%	0	0%	0
19.	Urusan Penerimaan Surat Masuk Proses Keseluruhan Mengambil Masa 3 hari (Unit Pengurusan)	725	100%	0	0%	725
PURATA KESELURAHAN		2,358	100%	0	0%	2,358

JANJI

Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan

Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan

Jumlah Menepati Standard

% Menepati Standard

Jumlah Tidak Menepati Standard

% Tidak Menepati Standard

Jumlah Perkhidmatan

4. BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN

1.	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	1	100%	0	0%	1
2.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	3	100%	0	0%	3
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	10	100%	0	0%	10
4.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	100%	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 hari setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
7.	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	0	100%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	17	100%	0	0%	17

JANJI

Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan

Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan

Jumlah Menepati Standard

% Menepati Standard

Jumlah Tidak Menepati Standard

% Tidak Menepati Standard

Jumlah Perkhidmatan

5. BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS

1.	Memberi akuan penerimaan aduan integriti dan tadbir urus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja (jika perlu)	1	100%	0	0%	1
2.	Mengedar surat maklum balas, menjalankan siasatan serta menyediakan laporan kes dalam tempoh 21 hari bekerja (aduan biasa) dan 365 hari (aduan kompleks) ** tempoh masa boleh dilanjutkan mengikut arahan Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA)	5	100%	0	0%	5
3.	Mengurusetiaikan Mesyuarat Jawatankuasa Tatakelola Peringkat Negeri Kelantan- 3 kali setahun	1	100%	0	0%	1
4.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Integriti Peringkat Negeri Kelantan -1 tahun sekali	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		7	100%	0	0%	7

JANJI

Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan

Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan

Jumlah Menepati Standard

% Menepati Standard

Jumlah Tidak Menepati Standard

% Tidak Menepati Standard

Jumlah Perkhidmatan

6. 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.	310	100%	0	0%	310
2.	Menyiapkan draf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa tiga (3) hari bekerja selepas disahkan.	2	100%	0	0%	2
3.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (tindakan serta-merta) kepada pihak yang berkenaan dalam masa satu (1) hari selepas persidangan.	116	100%	0	0%	116
4.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari selepas disahkan.	194	100%	0	0%	194
5.	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	55	100%	0	0%	55
6.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat (4) hari bekerja.	32	100%	0	0%	32
PURATA KESELURUHAN		709	100%	0	0%	709

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	
7. BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT					
1.		0	100%	0	0
	Membangunkan sistem aplikasi baharu dalam tempoh 12 bulan dari tarikh permohonan diluluskan.				
2.		10	100%	0	6
	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.				
3.		10	100%	0	10
	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.				
4.		0	100%	0	0
	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari tarikh masa permohonan diterima.				
5.		15	100%	0	15
	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari masa permohonan diterima.				
6.		2	100%	0	5
	Menaik taraf/menambah baik sistem aplikasi sedia ada dalam tempoh enam (6) bulan bagi sistem aplikasi yang berskala kecil/ sederhana dan 12 bulan bagi sistem aplikasi yang berskala besar masing-masing dari tarikh permohonan diluluskan.				
7.		2	100%	0	3
	Menyelenggara sistem aplikasi sedia ada dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.				
	PURATA KESELURUHAN	39	100%	0	39

JANJI

Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan

Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan

Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	Jumlah Perkhidmatan
--------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------------	---------------------

8. BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

1.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	30	100%	0	0%	30
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Putrajaya dalam masa 1 jam .	12	100%	0	0%	12
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	304	100%	0	0%	304
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	360	100%	0	0%	360
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	59	100%	0	0%	59
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	165	100%	0	0%	165
7.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	100%	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	100%	0	0%	0
9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	89	100%	0	0%	89

JANJI

Menepati Tempoh Masa /
Standard Piagam
Pelanggan

Tidak Menepati Tempoh
Masa/Standard Piagam
Pelanggan

	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	Jumlah Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
10.	90	100%	0	0%	90	0%	90	
11.	28	100%	0	0%	28	0%	28	
12.	9	100%	0	0%	9	0%	9	
13.	10	100%	0	0%	10	0%	10	
14.	9	100%	0	0%	9	0%	9	
PURATA KESELURUHAN							1,165	1,165

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	Jumlah Perkhidmatan							
					Menepati Standard	Tidak Menepati Standard						
9. BAHAGIAN AUDIT DALAM												
1.	Menjalankan Sekurang-kurangnya 5 Audit an Penuh di Jabatan/Agensi Negeri Kelantan Setahun							0	100%	0	0%	0
2.	Mengeluarkan Deraf Laporan Awal Pemerhatian Audit Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja Selesai Pengauditan							0	100%	0	0%	0
3.	Mengeluarkan Laporan Akhir Pemerhatian Audit Kepada <i>Auditee</i> Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Setelah Selesai Exit Conference.							0	100%	0	0%	0
4.	Menghantar Rancangan Audit Tahunan Kepada Kementerian Kewangan Malaysia Sebelum 31 Januari Setiap Tahun							0	100%	0	0%	0
5.	Menghantar Laporan Tahunan Unit Audit Dalam Kepada Kementerian Kewangan Malaysia Sebelum 31 Mac Pada Tahun Berikutnya.							0	100%	0	0%	0
6.	Menjalankan Mesyuarat Jawatankuasa Audit Negeri (MJKA) Sebanyak 4 Kali Setahun .							0	100%	0	0%	0
7.	Menjalankan Pemantauan Susulan Laporan Ketua Audit Negara (AG's Dashboard) Sebanyak 4 Kali Setahun .							0	100%	0	0%	0
8.	Menjalankan Audit Mengejut (AP309) Di 3 Jabatan/Agensi Negeri .							0	100%	0	0%	0
9.	Menjalankan Naziran Terhadap 10 Jabatan/Agensi Negeri Setahun							0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN							0	100%	0	0%	0	

JANJI

Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan

Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan

Jumlah Menepati Standard

% Menepati Standard

Jumlah Tidak Menepati Standard

% Tidak Menepati Standard

Jumlah Perkhidmatan

10. BAHAGIAN SEKRETERIAT SUKMA

1.	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%	7	100%	0	0%	7
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 dalam 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.	7	100%	0	0%	7
4.	Memastikan venue pertandingan dapat disiapkan mengikut jadual penganjuran temasya SUKMA Kelantan 2028	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		19	100%	0	0%	19

JANJI

	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard		
11. BAHAGIAN KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL						
1.	Semakan Permohonan Hak Akses dan Penggunaan Tanah Bagi Laluan Sesalur Utiliti dalam 1 hari waktu bekerja	73	100%	0	0%	73
2.	Pengeluaran Notis Kelulusan dan Slip Bayaran Permohonan dalam 1 hari waktu bekerja	125	100%	0	0%	125
3.	Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat	42	100%	0	0%	42
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		240	100%	0	0%	240

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		
12. BAHAGIAN UNDANG-UNDANG						
1.	Memberi maklumbalas kepada cadangan pengubahan dan penyemakan undang-undang baru dan sedia ada dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen dan maklumat lengkap	2	100%	0	0%	2
2.	Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan arahan	2	100%	0	0%	2
3.	Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap	4	100%	0	0%	4
4.	Menyediakan kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari Tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan	2	100%	0	0%	2
5.	Membuat penyelarasan berkaitan kes-kes litigasi dengan jabatan-jabatan berkaitan dalam tempoh 14 hari	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		10	100%	0	0%	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	
	13. BAHAGIAN PERUMAHAN				
1. Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 10 minit	0	100%	0	0%	0
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.	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN	0	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		
14. 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 80 persembahan setahun	7	100%	0	0%	7
3.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam 1 hari waktu bekerja	0	100%	0	0%	0
4.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 5 hari dari tarikh permohonan diterima	9	100%	0	0%	9
PURATA KESELURUHAN		17	100%	0	0%	17

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	
15. BAHAGIAN PELABURAN KELANTAN					
1.		0	100%	0/0	0
	Memproses permohonan projek-projek pelaburan (yang telah dilengkap berdasarkan senarai semak tidak melebihi 2 bulan daripada penerimaan permohonan yang lengkap untuk diangkat bagi mendapatkan perakuan Jawatankuasa Sehenti Pelaburan Kelantan (JKSP)				
2.		1	100%	0/0	1
	Menyediakan kertas- kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan Jawatankuasa Sehenti Pelaburan Kelantan (JKSP)				
3.		0	100%	0/0	0
	Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.				
		1	100%	0/0	1
	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	
16. BAHAGIAN PENGURUSAN BENCANA					
1. Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana	4	100%	0	0%	4
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	
	17. BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT				
1.	18	100%	0	0%	18
2.	0	100%	0	0%	0
3.	0	100%	0	0%	0
4.	0	0%	1	100%	1
5.	1	100%	0	0%	1
6.	0	100%	0	0%	0
7.	0	100%	0	0%	0
8.	0	100%	0	0%	0
9.	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN					20
	19	94.74%	1	5.26%	

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	
18. BAHAGIAN PENGUATKUASAAN NEGERI KELANTAN					
1.	0	100%	0	0%	0
Setiap aduan yang diterima akan diberi maklum balas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan dibuat.					
2.	0	100%	0	0%	0
Menjalankan risikan/siasatan awal ke atas setiap aduan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja.					
3.	0	100%	0	0%	0
Menjalankan serbuan berdasarkan maklumat risikan yang diperolehi dalam masa 3-5 hari .					
4.	0	100%	0	0%	0
Membuka IP (kertas siasatan) dalam masa 1-3 hari selepas serbuan.					
PURATA KESELURUHAN					
	0	100%	0	0%	0