



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH  
TAHUN 2023 (DISEMBER)**

**“Khidmat Mesra Anda Selesa”**

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH TAHUN 2023 (DISEMBER)

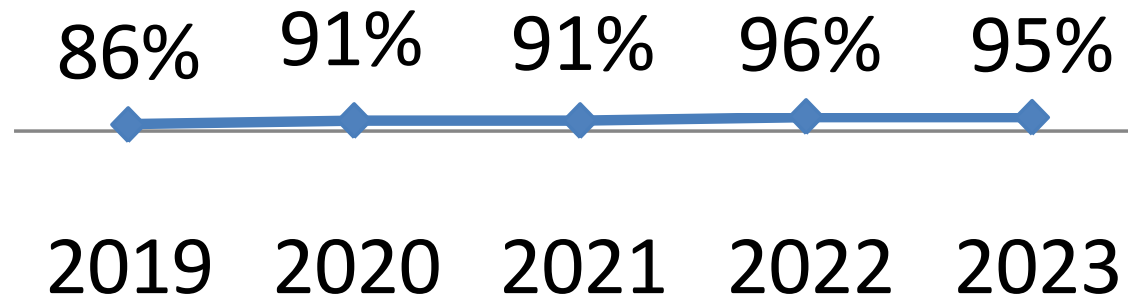
BIL	BAHAGIAN/UNIT	PENCAPAIAN
1	KHIDMAT PENGURUSAN	100%
2	PEMBANGUNAN DAERAH	100%
3	PEMBANGUNAN TANAH	86%
	3.1 PELUPUSAN	79%
	3.2 PEMBANGUNAN	72%
	3.3 PENDAFTARAN	99%
	3.4 HASIL	100%
	3.5 PENGUATKUASAAN DAN TEKNIKAL	78%

**JUMLAH PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN PDTMT  
PADA TAHUN 2023 (DISEMBER) IALAH – 95%**

# PERBANDINGAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH TAHUN 2019, 2020, 2021, 2022 DAN 2023

## Peratus Pencapaian

◆ Peratus Pencapaian



Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan



# PERBANDINGAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH 2023

BIL	BAHAGIAN/UNIT	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	KHIDMAT PENGURUSAN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	PEMBANGUNAN DAERAH	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	PEMBANGUNAN TANAH	96%	83%	84%	87%	87%	87%	89%	88%	82%	82%	83%	86%
	3.1 PELUPUSAN	96%	59%	70%	85%	85%	71%	71%	75%	61%	61%	61%	79%
	3.2 PEMBANGUNAN	98%	73%	71%	81%	81%	82%	81%	71%	67%	67%	67%	72%
	3.3 PENDAFTARAN	98%	99%	96%	85%	88%	93%	94%	99%	99%	99%	98%	99%
	3.4 HASIL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	3.5 TEKNIKAL & PENGUATKUASAAN	89%	83%	84%	83%	83%	89%	99%	76%	85%	84%	90%	78%
	KESELURUHAN	99 %	94%	95%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	94%	94%	94%



# PERBANDINGAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH 2022

BIL	BAHAGIAN/UNIT	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	KHIDMAT PENGURUSAN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	100%
2	PEMBANGUNAN DAERAH	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	PEMBANGUNAN TANAH	81%	89%	99%	95%	94%	81%	86%	85%	91%	88%	83%	88%
	3.1 PELUPUSAN	62%	100%	100%	100%	100%	58%	72%	72%	75%	77%	64%	64%
	3.2 PEMBANGUNAN	65%	100%	100%	91%	94%	65%	74%	74%	96%	81%	84%	84%
	3.3 PENDAFTARAN	99%	99%	99%	98%	98%	99%	99%	98%	98%	98%	99%	98%
	3.4 HASIL	86%	65%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	85%	100%
	3.5 TEKNIKAL & PENGUATKUASAAN	96%	82%	100%	84%	79%	82%	84%	81%	85%	91%	85%	87%
	KESELURUHAN	88%	96%	100%	98%	98%	94%	95%	95%	97%	96%	94%	96%

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN



BIL	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN / BAUCER /ADUAN
		JUMLAH MENEPATI MASA	% MENEPATI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD ***	% TIDAK MENEPATI STANDARD ***	
1.	Memastikan prestasi pengemaskinian Profil Peribadi dan Profil Perkhidmatan HRMIS mencapai sekurang-kurangnya 99% dalam tempoh tiga (3) bulan.	145	100%	-	-	145
2.	Memastikan penyediaan baucer bayaran, pesanan kerja dan bil-bil tuntutan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	458	100%	-	-	458
3.	Memastikan segala urusan perkhidmatan pengurusan majlis dan keraian dilaksanakan dengan sebaik mungkin dalam tempoh 2 minggu sebelum program / majlis dijalankan	2	100%	-	-	2
4.	Memastikan aduan yang diterima diambil tindakan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	59	100%	-	-	59

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN



BIL	JANJI	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN / BAUCER /ADUAN
		JUMLAH MENEPAI MASA	% MENEPAI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD ***	% TIDAK MENEPAI STANDARD ***	
5.	Memastikan aduan berkaitan ICT diberi dalam tempoh dua puluh empat (24) jam bekerja selepas diterima dan menyelesaikan aduan dalam tempoh lima (5) hari bekerja yang melibatkan perolehan alat ganti dan perkhidmatan pembekal.	10	100%	0	0%	10
6.	Kemudahan pinjaman peralatan dan akses ICT disediakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima, tertakluk kepada ketersediaan peralatan / perisian tersebut	4	100%	0	0%	4
JUMLAH			100%		0%	



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PEMBANGUNAN DAERAH



BIL	JANJI	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERUNTUKAN / BANTUAN/PROJEK
		JUMLAH MENEPAI MASA	% MENEPAI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Permohonan perbelanjaan peruntukan YB ADUN yang lengkap diterima diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	13	100%	0	0%	13
2.	Kelulusan bantuan bencana alam dalam tempoh 7 hari dari tarikh bencana berlaku 1. Kurang dari 10 permohonan (7 hari) 2. lebih dari 10 permohonan (14 hari) 3. Jumlah	237	100%	- -	- -	237
3.	Projek Pembangunan dilaksanakan mengikut tempoh masa dan spesifikasi yang ditetapkan	2 (MARRIS – 0 projek, P16- 0 projek, P11 – 0 projek,P22 – 0 projek, Pemerkasa – 0 projek,KE – 0, ICU- 2 projek)	100%	-	100%	2
JUMLAH			100%			



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PELUPUSAN TANAH



BIL	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI MASA	% MENEPATI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD ***	% TIDAK MENEPATI STANDARD ***	
1	Permohonan Tanah Kerajaan (PTK)- 4 bulan	105	54%	91	46%	196
2	Lesen Pendudukan Sementara (Selesai ke PTG) -4 bulan	60	70%	26	30%	86
3	Permohonan Rizab (Selesai ke PTG) - 4 bulan	40	87%	6	13%	46
4	Pengambilan Tanah 3(1)(a) - 4 bulan	2	100%	0	0%	2
5	Pengambilan Tanah 3(1)(b)/(c) - 4 bulan	13	65%	7	35%	20
6	Tanah Adat Melaka (MCL) - 5 bulan	104	100%	0	0%	104
<b>JUMLAH</b>			<b>79%</b>			

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PEMBANGUNAN TANAH



BIL	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI MASA	% MENEPATI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD ***	% TIDAK MENEPATI STANDARD ***	
1	Serah Beri milik Semula (SBMS) - 4 bulan	39	83%	8	17%	47
2	Serah Sebahagian / Semua Tanah - 4 bulan	19	83%	4	17%	23
3	Kebenaran Pindahmilik / Mencagar / Memajak -1 bulan	2377	98%	46	2%	2423
4	Tukar Syarat Lain Kategori - 4 bulan	31	66%	16	34%	47
5	Tukar Syarat Sama Kategori - 3 bulan	12	60%	8	40%	20
6	Pecah Sempadan Tukar Syarat Serentak - 4 bulan	19	63%	11	37%	30
7	Pecah Bahagian - 4 bulan	25	54%	21	46%	46
8	Penyatuan Tanah - 4 bulan	12	67%	6	33%	18
<b>JUMLAH</b>			<b>72%</b>			

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PENDAFTARAN



BIL	JANJI	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERSERAHAN
		JUMLAH MENEPAI MASA	% MENEPAI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Pendaftaran Dokumen Urusniaga yang lengkap dan sempurna dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh terima	708	99%	7	1%	715
2.	Pendaftaran Dokumen Bukan Urusniaga yang lengkap dan sempurna dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh terima	295	94%	18	6%	313
3.	3.1 Pendaftaran Catatan (Noting) berkaitan permohonan urusan Tanah dalam tempoh 3 hari bekerja	35	100%	Tiada	Tiada	35
	3.2 Pendaftaran Catatan (Noting) berkaitan kelulusan urusan Tanah dalam tempoh 3 hari bekerja	105	100%	Tiada	Tiada	105
4.	Permohonan Perintah Jual sehingga Siasatan Pertama dalam tempoh 2 bulan	26	100%	Tiada	Tiada	26
5.	Permohonan Carian Kegunaan Rasmi oleh Agensi/Jabatan: i. 3 hari - < 10 hakmilik	438	100%	Tiada	Tiada	438
<b>JUMLAH</b>			99%		-	

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN HASIL



BIL	JANJI PINDAAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TAK MENEPATI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI MASA	% MENEPATI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD ***	% TIDAK MENEPATI STANDARD ***	
1.	Memastikan juruwang di kaunter menerima bayaran dan cetakan urusan cukai tanah dalam masa 10 minit bagi setiap transaksi tanpa sebarang pindaan pada bil	872	100%			872
2.	Memastikan juruwang di kaunter menerima bayaran dan cetakan urusan perserahan beserta dokumen yang lengkap dalam masa 20 minit bagi setiap transaksi	1836	100%			1836
3.	Memastikan kemaskini maklumat cukai dibuat dalam tempoh 20 minit (bergantung kepada permasalahan) bagi setiap transaksi	0	-	0	-	-
4.	Memproses permohonan ansuran dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan sebelum diangkat untuk Kelulusan Pengarah Pejabat Tanah dan Galian	0	-	0	-	0
5.	Memproses permohonan rayuan setelah dokumen yang diterima lengkap seterusnya penyediaan risalat untuk diangkat ke Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (MMKN) dalam tempoh 21 hari bekerja sebelum diserahkan kepada Unit MMKN, PTG	0	-	0	-	0
JUMLAH			100%			

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PENGUATKUASAAN DAN TEKNIKAL



BIL	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI MASA	% MENEPATI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1	Menyelesaikan setiap urusan mengenai siasatan, laporan dan lain-lain urusan tanah dalam tempoh 10 hari bekerja daripada tarikh penerimaan fail ( tertakluk pada jumlah lot)	30	70%	13	30%	43
2	Menyelesaikan tindakan untuk catatan (charting ) dan penyelesaian pelan hak milik sementara dalam tempoh masa 3 hari bekerja daripada tarikh penerimaan fail.	33	63%	19	37%	52
3	Menyediakan pelan untuk jualan kepada orang ramai dalam tempoh masa tidak melebihi 3 hari bekerja daripada tarikh pembelian.	245	100%	0	0%	245
JUMLAH			78%			