



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH
TAHUN 2024 (APRIL)**

“Khidmat Mesra Anda Selesa”

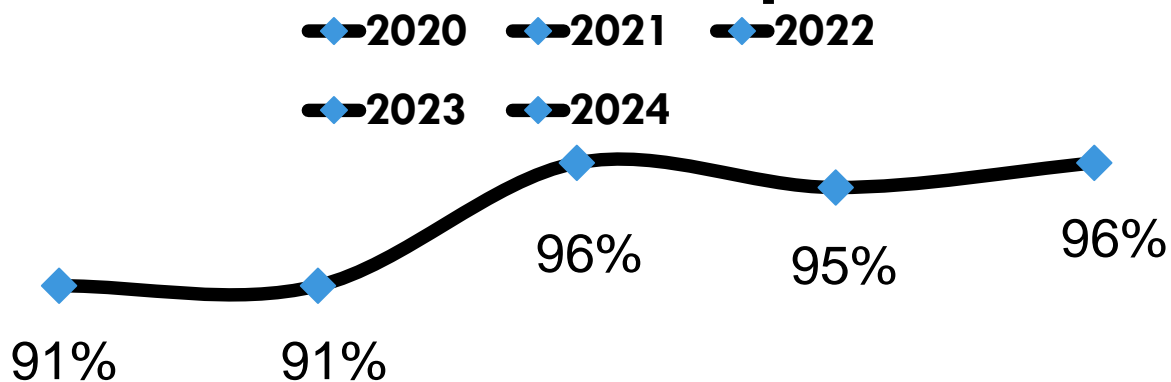
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH TAHUN 2024 (APRIL)

BIL	BAHAGIAN/UNIT	PENCAPAIAN
1	KHIDMAT PENGURUSAN	100%
2	PEMBANGUNAN DAERAH	100%
3	PEMBANGUNAN TANAH	88%
	3.1 PELUPUSAN	93%
	3.2 PEMBANGUNAN	84%
	3.3 PENDAFTARAN	100%
	3.4 HASIL	100%
	3.5 PENGUATKUASAAN DAN TEKNIKAL	61%

**JUMLAH PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN PDTMT
PADA TAHUN 2024 (APRIL) IALAH – 96%**

PERBANDINGAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH TAHUN 2021, 2022, 2023 DAN 2024

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%

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.	482	100%	-	-	482
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.	40	100%	-	-	40

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.	12	100%	0	0%	12
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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERUNTUKAN / BANTUAN/PROJEK
		JUMLAH MENEPATI MASA	% MENEPATI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Permohonan perbelanjaan peruntukan YB ADUN yang lengkap diterima diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	146	100%	0	0%	146
2.	Kelulusan permohonan 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	2	100%	- -	- -	2
3.	Projek Pembangunan dilaksanakan mengikut tempoh masa dan spesifikasi yang ditetapkan	37 (MARRIS – 11 projek, P19- 26 projek, P11 – 0 projek,P22 – 0 projek, Pemerkasa – 0 projek,KE – 0, ICU- 0 projek)	100%	-	100%	37
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	158	91%	16	9%	174
2	Lesen Pendudukan Sementara (Selesai ke PTG) -4 bulan	105	81%	25	19%	130
3	Permohonan Rizab (Selesai ke PTG) - 4 bulan	31	94%	2	6%	33
4	Pengambilan Tanah 3(1)(a) - 4 bulan	1	100%	0	0%	1
5	Pengambilan Tanah 3(1)(b)/(c) - 4 bulan	17	89%	2	11%	19
6	Tanah Adat Melaka (MCL) - 5 bulan	54	100%	0	0%	54
JUMLAH			93%			

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	32	91%	3	9%	35
2	Serah Sebahagian / Semua Tanah - 4 bulan	19	90%	2	10%	21
3	Kebenaran Pindahmilik / Mencagar / Memajak -1 bulan	914	84%	169	16%	1084
4	Tukar Syarat Lain Kategori - 4 bulan	24	89%	3	11%	27
5	Tukar Syarat Sama Kategori - 3 bulan	11	55%	9	45%	20
6	Pecah Sempadan Tukar Syarat Serentak - 4 bulan	16	94%	1	6%	17
7	Pecah Bahagian - 4 bulan	31	91%	3	9%	34
8	Penyatuan Tanah - 4 bulan	8	80%	2	20%	10
JUMLAH			84%			

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	635	100%	Tiada	Tiada	635
2.	Pendaftaran Dokumen Bukan Urusniaga yang lengkap dan sempurna dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh terima	235	98.7%	3	1.3%	238
3.	3.1 Pendaftaran Catatan (Noting) berkaitan permohonan urusan Tanah dalam tempoh 3 hari bekerja	33	100%	Tiada	Tiada	33
	3.2 Pendaftaran Catatan (Noting) berkaitan kelulusan urusan Tanah dalam tempoh 3 hari bekerja	97	100%	Tiada	Tiada	97
4.	Permohonan Perintah Jual sehingga Siasatan Pertama dalam tempoh 2 bulan	9	100%	Tiada	Tiada	9
5.	Permohonan Carian Kegunaan Rasmi oleh Agensi/Jabatan: i. 3 hari - < 10 hakmilik	126	100%	Tiada	Tiada	126
JUMLAH			100%		-	

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	4935	100%			4935
2.	Memastikan juruwang di kaunter menerima bayaran dan cetakan urusan perserahan beserta dokumen yang lengkap dalam masa 20 minit bagi setiap transaksi	2871	100%			2871
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	11	-	0	-	11
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)	43	50%	43	50%	86
2	Menyelesaikan tindakan untuk catatan (charting) dan penyelesaian pelan hak milik sementara dalam tempoh masa 3 hari bekerja daripada tarikh penerimaan fail.	16	31%	35	69%	51
3	Menyediakan pelan untuk jualan kepada orang ramai dalam tempoh masa tidak melebihi 3 hari bekerja daripada tarikh pembelian.	315	100%	0	0%	315
JUMLAH			61%			