



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

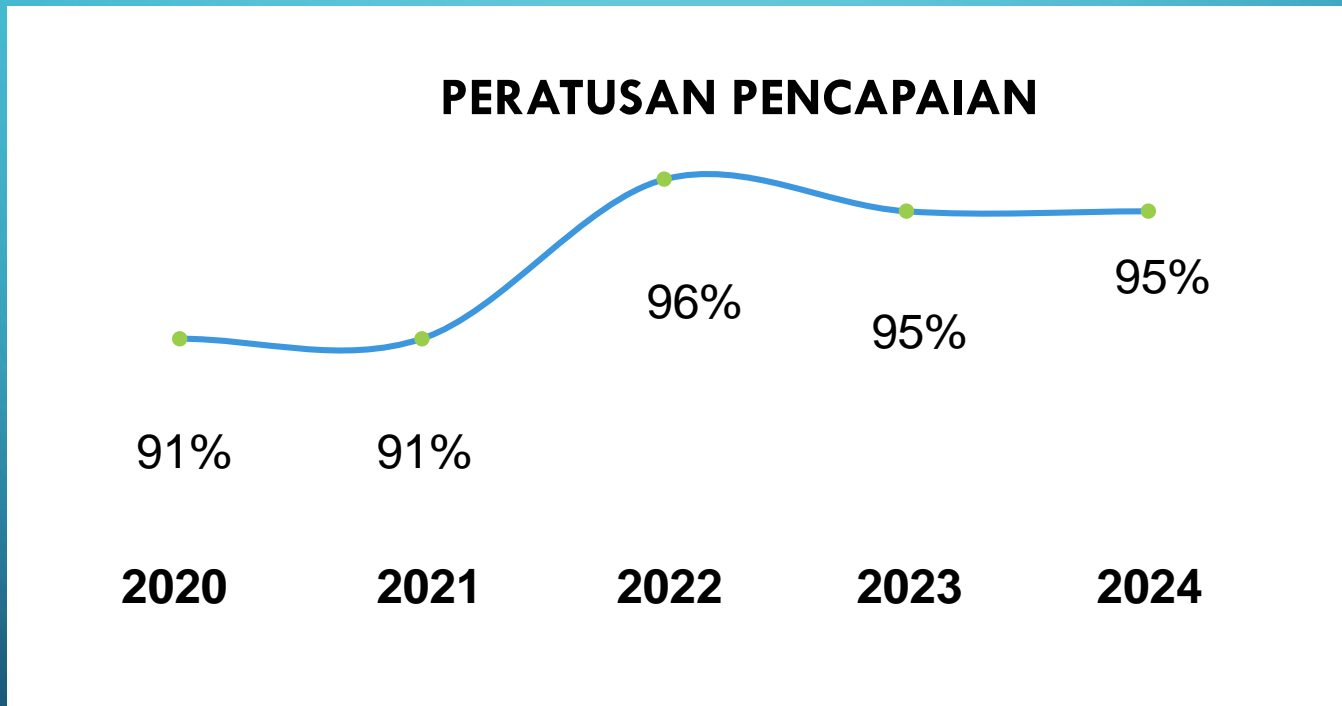
“Khidmat Mesra Anda Selesa”

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

BIL	BAHAGIAN/UNIT	PENCAPAIAN
1	KHIDMAT PENGURUSAN	100%
2	PEMBANGUNAN DAERAH	100%
3	PEMBANGUNAN TANAH	86%
	3.1 PELUPUSAN	89%
	3.2 PEMBANGUNAN	83%
	3.3 PENDAFTARAN	100%
	3.4 HASIL	100%
	3.5 PENGUATKUASAAN DAN TEKNIKAL	57%

**JUMLAH PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN PDTMT
PADA TAHUN 2024 (JULAI) IALAH – 95%**

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



Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan





PERBANDINGAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH 2024

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%					
2	PEMBANGUNAN DAERAH	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
3	PEMBANGUNAN TANAH	91%	89%	93%	88%	89%	90%	86%					
	3.1 PELUPUSAN	92%	97%	94%	93%	93%	89%	89%					
	3.2 PEMBANGUNAN	95%	91%	90%	84%	84%	83%	83%					
	3.3 PENDAFTARAN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
	3.4 HASIL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
	3.5 TEKNIKAL & PENGUATKUASAAN	70%	58%	83%	61%	66%	77%	57%					
	KESELURUHAN	97%	96%	98%	96%	96%	97%	95%					



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.	144	100%	-	-	144
2.	Memastikan penyediaan baucer bayaran, pesanan kerja dan bil-bil tuntutan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	537	100%	-	-	537
3.	Memastikan segala urusan perkhidmatan pengurusan majlis dan keraian dilaksanakan dengan sebaik mungkin dalam tempoh 2 minggu sebelum program / majlis dijalankan	3	100%	-	-	3
4.	Memastikan aduan yang diterima diambil tindakan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	64	100%	-	-	64

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	128	100%	0	0%	128
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	44 322 366	-	- -	- -	366
3.	Projek Pembangunan dilaksanakan mengikut tempoh masa dan spesifikasi yang ditetapkan	1 (MARRIS – 0 projek, P19- 0 projek, P11 – 0 projek,P22 – 0 projek, Pemeraksa – 0 projek,KE – 0, ICU- 1 projek)	100%	-	100%	1
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	152	76%	49	32%	201
2	Lesen Pendudukan Sementara (Selesai ke PTG) -4 bulan	178	79%	48	27%	226
3	Permohonan Rizab (Selesai ke PTG) - 4 bulan	32	89%	4	13%	36
4	Pengambilan Tanah 3(1)(a) - 4 bulan	1	100%	0	0%	1
5	Pengambilan Tanah 3(1)(b)/(c) - 4 bulan	19	90%	2	11%	21
6	Tanah Adat Melaka (MCL) - 5 bulan	62	97%	2	3%	64
JUMLAH			89%			

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	41	93%	3	7%	44
2	Serah Sebahagian / Semua Tanah - 4 bulan	20	91%	2	9%	22
3	Kebenaran Pindahmilik / Mencagar / Memajak -1 bulan	1463	88%	192	12%	1655
4	Tukar Syarat Lain Kategori - 4 bulan	28	88%	4	13%	32
5	Tukar Syarat Sama Kategori - 3 bulan	15	58%	11	42%	26
6	Pecah Sempadan Tukar Syarat Serentak - 4 bulan	17	85%	3	15%	20
7	Pecah Bahagian - 4 bulan	38	90%	4	10%	42
8	Penyatuan Tanah - 4 bulan	9	69%	4	31%	13
JUMLAH			83%			

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	737	100%	1	0.14%	738
2.	Pendaftaran Dokumen Bukan Urusniaga yang lengkap dan sempurna dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh terima	308	99%	3	1%	311
3.	3.1 Pendaftaran Catatan (Noting) berkaitan permohonan urusan Tanah dalam tempoh 3 hari bekerja	47	100%	Tiada	Tiada	47
	3.2 Pendaftaran Catatan (Noting) berkaitan kelulusan urusan Tanah dalam tempoh 3 hari bekerja	152	100%	Tiada	Tiada	152
4.	Permohonan Perintah Jual sehingga Siasatan Pertama dalam tempoh 2 bulan	19	100%	Tiada	Tiada	19
5.	Permohonan Carian Kegunaan Rasmi oleh Agensi/Jabatan: i. 3 hari - < 10 hakmilik	207	100%	Tiada	Tiada	207
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	1457	100%			1457
2.	Memastikan juruwang di kaunter menerima bayaran dan cetakan urusan perserahan beserta dokumen yang lengkap dalam masa 20 minit bagi setiap transaksi	3187	100%			3187
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)	20	39%	32	62%	52
2	Menyelesaikan tindakan untuk catatan (charting) dan penyelesaian pelan hak milik sementara dalam tempoh masa 3 hari bekerja daripada tarikh penerimaan fail.	14	33%	28	67%	42
3	Menyediakan pelan untuk jualan kepada orang ramai dalam tempoh masa tidak melebihi 3 hari bekerja daripada tarikh pembelian.	345	100%	-	-	345
JUMLAH			57%			