



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

“Khidmat Mesra Anda Selesa”

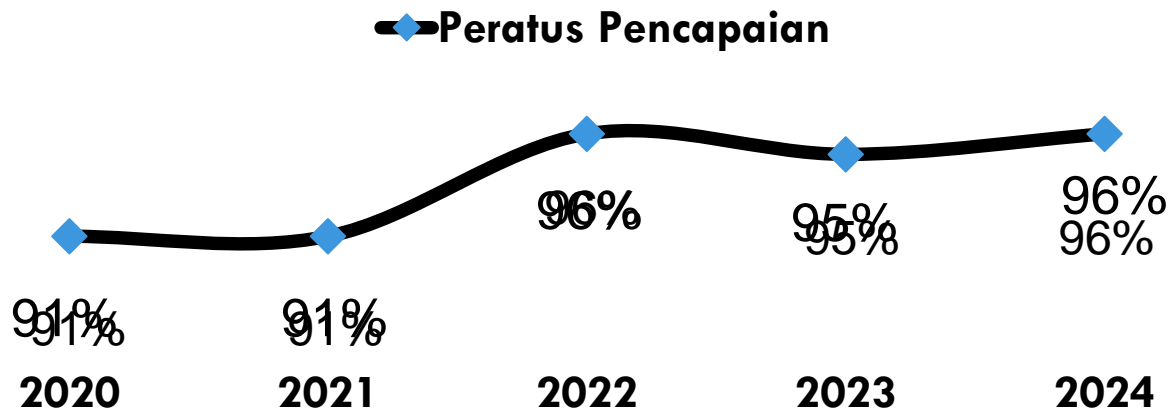
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH TAHUN 2024 (MEI)

| BIL | BAHAGIAN/UNIT | PENCAPAIAN |
|-----|---------------------------------|------------|
| 1 | KHIDMAT PENGURUSAN | 100% |
| 2 | PEMBANGUNAN DAERAH | 100% |
| 3 | PEMBANGUNAN TANAH | 89% |
| | 3.1 PELUPUSAN | 93% |
| | 3.2 PEMBANGUNAN | 84% |
| | 3.3 PENDAFTARAN | 100% |
| | 3.4 HASIL | 100% |
| | 3.5 PENGUATKUASAAN DAN TEKNIKAL | 66% |

**JUMLAH PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN PDTMT
PADA TAHUN 2024 (MEI) 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 2024

| BIL | BAHAGIAN/UNIT | JAN | FEB | MAC | APR | MEI | JUN | JUL | OGOS | SEPT | OKT | NOV | DIS |
|-----|-------------------------------|------|------|------|------|------|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|
| 1 | KHIDMAT PENGURUSAN | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | | | | |
| 2 | PEMBANGUNAN DAERAH | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | | | | |
| 3 | PEMBANGUNAN TANAH | 91% | 89% | 93% | 88% | 89% | | | | | | | |
| | 3.1 PELUPUSAN | 92% | 97% | 94% | 93% | 93% | | | | | | | |
| | 3.2 PEMBANGUNAN | 95% | 91% | 90% | 84% | 84% | | | | | | | |
| | 3.3 PENDAFTARAN | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | | | | |
| | 3.4 HASIL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | | | | |
| | 3.5 TEKNIKAL & PENGUATKUASAAN | 70% | 58% | 83% | 61% | 66% | | | | | | | |
| | KESELURUHAN | 97% | 96% | 98% | 96% | 96% | | | | | | | |



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. | 143 | 100% | - | - | 143 |
| 2. | Memastikan penyediaan baucer bayaran, pesanan kerja dan bil-bil tuntutan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja. | 505 | 100% | - | - | 505 |
| 3. | Memastikan segala urusan perkhidmatan pengurusan majlis dan keraian dilaksanakan dengan sebaik mungkin dalam tempoh 2 minggu sebelum program / majlis dijalankan | 1 | 100% | - | - | 1 |
| 4. | Memastikan aduan yang diterima diambil tindakan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja. | 247 | 100% | - | - | 247 |

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. | 13 | 100% | 0 | 0% | 13 |
| 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 | 561 | 100% | 0 | 0% | 561 |
| 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 | 26 115 | 100% | - - | - - | 141 |
| 3. | Projek Pembangunan dilaksanakan mengikut tempoh masa dan spesifikasi yang ditetapkan | 3 (MARRIS – 1 projek, P19- 2 projek, P11 – 0 projek,P22 – 0 projek, Pemerkasa – 0 projek,KE – 0, ICU- 0 projek) | 100% | - | 100% | 3 |
| 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 | 747 | 99.9% | 1 | 0.1 | 747 |
| 2. | Pendaftaran Dokumen Bukan Urusniaga yang lengkap dan sempurna dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh terima | 305 | 99% | 3 | 1% | 308 |
| 3. | 3.1 Pendaftaran Catatan (Noting) berkaitan permohonan urusan Tanah dalam tempoh 3 hari bekerja | 55 | 100% | Tiada | Tiada | 55 |
| | 3.2 Pendaftaran Catatan (Noting) berkaitan kelulusan urusan Tanah dalam tempoh 3 hari bekerja | 90 | 100% | Tiada | Tiada | 90 |
| 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 | 183 | 100% | Tiada | Tiada | 183 |
| 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 | 19688 | 100% | | | 19688 |
| 2. | Memastikan juruwang di kaunter menerima bayaran dan cetakan urusan perserahan beserta dokumen yang lengkap dalam masa 20 minit bagi setiap transaksi | 3988 | 100% | | | 3988 |
| 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 | 7 | - | 0 | - | 7 |
| 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 | 41% | 43 | 59% | 73 |
| 2 | Menyelesaikan tindakan untuk catatan (charting) dan penyelesaian pelan hak milik sementara dalam tempoh masa 3 hari bekerja daripada tarikh penerimaan fail. | 33 | 58% | 24 | 42% | 57 |
| 3 | Menyediakan pelan untuk jualan kepada orang ramai dalam tempoh masa tidak melebihi 3 hari bekerja daripada tarikh pembelian. | 390 | 100% | 0 | 0% | 390 |
| JUMLAH | | | 66% | | | |