



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

**“Khidmat Mesra Anda Selesa”**



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

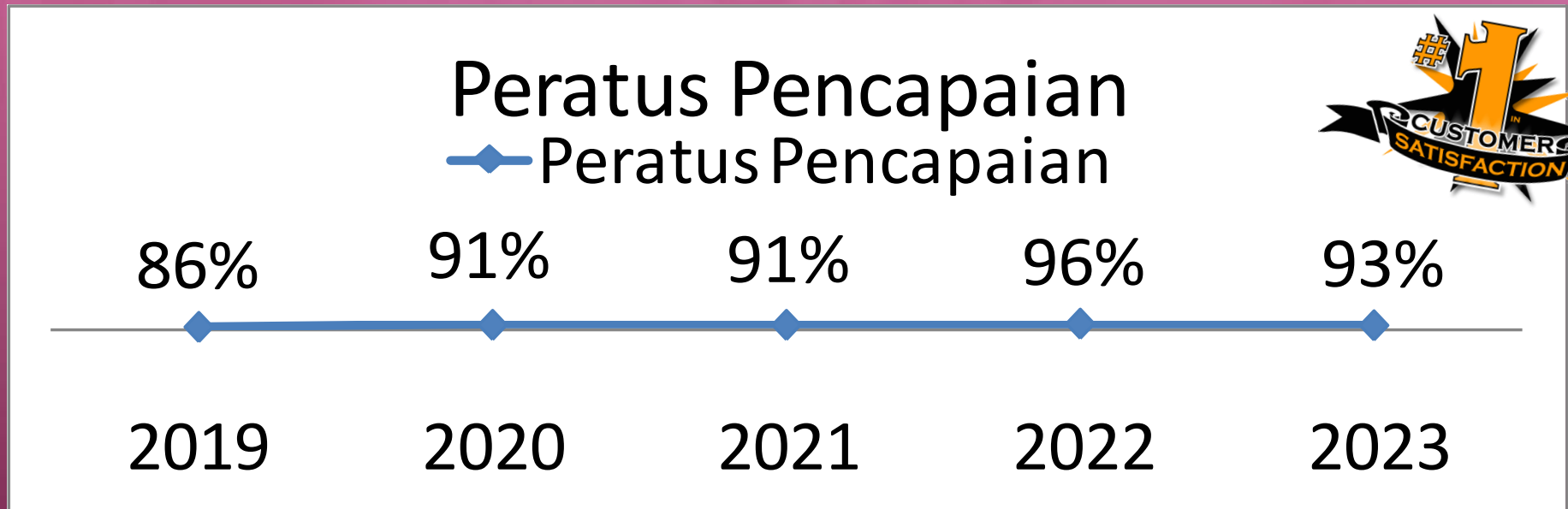
BIL	BAHAGIAN/UNIT	PENCAPAIAN
1	KHIDMAT PENGURUSAN	100%
2	PEMBANGUNAN DAERAH	100%
3	PEMBANGUNAN TANAH	83%
	3.1 PELUPUSAN	51%
	3.2 PEMBANGUNAN	69%
	3.3 PENDAFTARAN	99%
	3.4 HASIL	100%
	3.5 PENGUATKUASAAN DAN TEKNIKAL	83%



**JUMLAH PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN PDTMT  
PADA TAHUN 2023 (FEBRUARI) IALAH – 93%**

“Khidmat Mesra Anda Selesa”

# PERBANDINGAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH TAHUN 2019, 2020, 2021, 2022 DAN 2023 (28.2.2023)



Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan







# 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%



# PERBANDINGAN PRESTASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

## PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH 2021

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%	72%	100%	100%	100%	100%	66%	87%	87%	87%	90%	80%
3	PEMBANGUNAN TANAH	59%	98%	98%	98%	92%	50%	81 %	80 %	82%	85%	84%	82%
	3.1 PELUPUSAN	0%	100%	100%	100%	87%	87%	63%	63%	62%	64%	66%	66%
	3.2 PEMBANGUNAN	5%	100%	100%	100%	83%	83%	71%	64%	65%	66%	65%	65%
	3.3 PENDAFTARAN	99%	99%	99%	100%	98%	60%	77%	82%	98%	99%	94%	95%
	3.4 HASIL	89%	89%	99%	99%	100%	0%	100 %	100 %	93%	100%	100%	100%
	3.5 TEKNIKAL & PENGUATKUASAAN	100%	100%	92%	94%	95%	24%	96%	95%	94%	95%	96%	86%
	KESELURUHAN	86%	90%	99%	99%	97%	83%	82%	89%	90%	91%	91%	87%

# 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.	147	100%	-	-	147
2.	Memastikan penyediaan baucer bayaran, pesanan kerja dan bil-bil tuntutan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	346	100%	-	-	346
3.	Memastikan segala urusan perkhidmatan pengurusan majlis dan keraian dilaksanakan dengan sebaik mungkin dalam tempoh 2 minggu sebelum program / majlis dijalankan	6	100%	-	-	6
4.	Memastikan aduan yang diterima diambil tindakan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	34	100%	-	-	EA - 21 AA - 13

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN



BIL	JANJI	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN / BAUCER /ADUAN
		JUMLAH MENEPA TI MASA	% MENEPA TI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD ***	% TIDAK MENEPA TI 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
<b>JUMLAH</b>			<b>100%</b>		<b>0%</b>	



# 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	58	100%	0	0%	58
2.	Pembayaran 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	60 174 234	100%	- -	- -	234
3.	Projek Pembangunan dilaksanakan mengikut tempoh masa dan spesifikasi yang ditetapkan	1 (MARRIS – 0 projek, P19-6 projek, P16 – 0 projek, P22 – 0 projek, Pemeraksa – 0 projek)	100%	-	100%	6
<b>JUMLAH</b>			<b>100%</b>			

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PELUPUSAN TANAH



BIL	JANJI	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI MASA	% MENEPA TI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD ***	% TIDAK MENEPA TI STANDARD ***	
1	Permohonan Tanah Kerajaan (PTK)- 4 bulan	67	54%	57	46%	124
2	Lesen Pendudukan Sementara (Selesai ke PTG) -4 bulan	26	43%	35	57%	61
3	Permohonan Rizab (Selesai ke PTG) - 4 bulan	2	22%	7	78%	9
4	Pengambilan Tanah 3(1)(a) - 4 bulan	0	100%	0	0%	0
5	Pengambilan Tanah 3(1)(b)/(c) - 4 bulan	3	50%	3	50%	6
6	Tanah Adat Melaka (MCL) - 5 bulan	35	85%	6	15%	41
<b>JUMLAH</b>			<b>50.8%</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	18	78%	5	22%	23
2	Serah Sebahagian / Semua Tanah - 4 bulan	6	75%	2	25%	8
3	Kebenaran Pindahmilik / Mencagar / Memajak -1 bulan	199	99%	3	1%	202
4	Tukar Syarat Lain Kategori - 4 bulan	0	0%	5	100%	5
5	Tukar Syarat Sama Kategori - 3 bulan	0	100%	0	0%	0
6	Pecah Sempadan Tukar Syarat Serentak - 4 bulan	15	79%	4	21%	19
7	Pecah Bahagian - 4 bulan	23	68%	11	32%	34
8	Penyatuan Tanah - 4 bulan	6	86%	1	14%	7
<b>JUMLAH</b>			<b>69.28%</b>			

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PENDAFTARAN



BIL	JANJI	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERSERAHAN
		JUMLAH MENEPA TI MASA	% MENEPA TI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1.	Pendaftaran Dokumen Urusniaga yang lengkap dan sempurna dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh terima	595	97.38%	16	2.62%	611
2.	Pendaftaran Dokumen Bukan Urusniaga yang lengkap dan sempurna dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh terima	312	95%	17	5%	329
3.	3.1 Pendaftaran Catatan (Noting) berkaitan permohonan urusan Tanah dalam tempoh 3 hari bekerja	44	100%	Tiada	Tiada	44
	3.2 Pendaftaran Catatan (Noting) berkaitan kelulusan urusan Tanah dalam tempoh 3 hari bekerja	83	100%	Tiada	Tiada	83
4.	Permohonan Perintah Jual sehingga Siasatan Pertama dalam tempoh 2 bulan	8	100%	Tiada	Tiada	8
5.	Permohonan Carian Kegunaan Rasmi oleh Agensi/Jabatan: i. 3 hari - < 10 hakmilik	188	100%	Tiada	Tiada	188
<b>JUMLAH</b>				<b>98.73%</b>	<b>-</b>	



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT HASIL



BIL	JANJI PINDAAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TAK MENEPATI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATA N
		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	<b>14192</b>	<b>100%</b>			<b>14192</b>
2.	Memastikan juruwang di kaunter menerima bayaran dan cetakan urusan perserahan beserta dokumen yang lengkap dalam masa 20 minit bagi setiap transaksi	<b>2714</b>	<b>100%</b>			<b>2714</b>
3.	Memastikan kemaskini maklumat cukai dibuat dalam tempoh 20 minit (bergantung kepada permasalahan) bagi setiap transaksi	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>
4.	Memproses permohonan ansuran dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan sebelum diangkat untuk Kelulusan Pengarah Pejabat Tanah dan Galian	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>
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	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>
<b>JUMLAH</b>				<b>100%</b>		

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

## UNIT PENGUATKUASAAN & 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)	176	75%	60	25%	236
2	Menyelesaikan tindakan untuk catatan (charting ) dan penyelesaian pelan hak milik sementara dalam tempoh masa 3 hari bekerja daripada tarikh penerimaan fail.	68	73%	25	27%	93
3	Menyediakan pelan untuk jualan kepada orang ramai dalam tempoh masa tidak melebihi 3 hari bekerja daripada tarikh pembelian.	350	100%	0	0%	350
<b>JUMLAH</b>			<b>82.7%</b>			