



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH TAHUN 2022 (NOVEMBER)

“Khidmat Mesra Anda Selesa”



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH TAHUN 2022 (NOVEMBER)

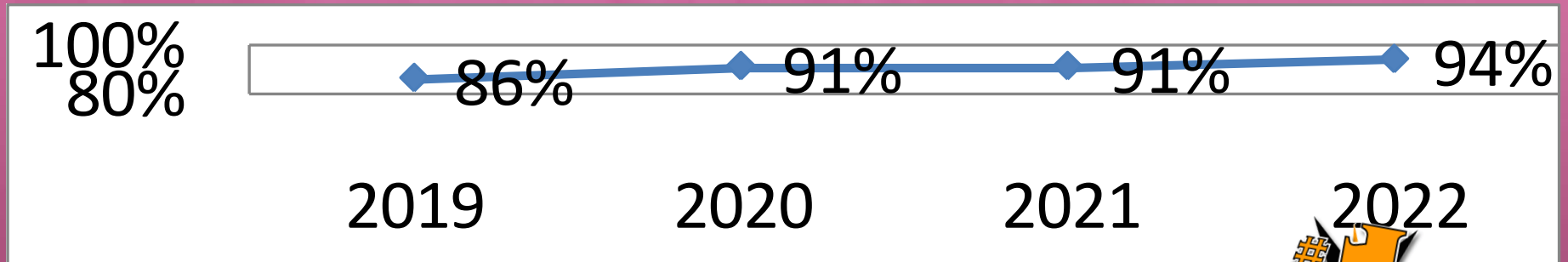
BIL	BAHAGIAN/UNIT	PENCAPAIAN
1	KHIDMAT PENGURUSAN	99%
2	PEMBANGUNAN DAERAH	100%
3	PEMBANGUNAN TANAH	88%
	3.1 PELUPUSAN	64%
	3.2 PEMBANGUNAN	84%
	3.3 PENDAFTARAN	99%
	3.4 HASIL	85%
	3.5 PENGUATKUASAAN DAN TEKNIKAL	85%



**JUMLAH PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN PDTMT
PADA TAHUN 2022 (NOVEMBER) IALAH -94%**

“Khidmat Mesra Anda Selesa”

PERBANDINGAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH MELAKA TENGAH TAHUN 2019, 2020, 2021 DAN 2022 (30.11.2022)



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%	%
2	PEMBANGUNAN DAERAH	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	%
3	PEMBANGUNAN TANAH	81%	89%	99%	95%	94%	81%	86%	85%	91%	88%	83%	%
	3.1 PELUPUSAN	62%	100%	100%	100%	100%	58%	72%	72%	75%	77%	64%	%
	3.2 PEMBANGUNAN	65%	100%	100%	91%	94%	65%	74%	74%	96%	81%	84%	%
	3.3 PENDAFTARAN	99%	99%	99%	98%	98%	99%	99%	98%	98%	98%	99%	%
	3.4 HASIL	86%	65%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	85%	%
	3.5 TEKNIKAL & PENGUATKUASAAN	96%	82%	100%	84%	79%	82%	84%	81%	85%	91%	85%	%
	KESELURUHAN	88%	96%	100%	98%	98%	94%	95%	95%	97%	96%	94%	%



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.	137	91.7%	12	8.3%	149
2.	Memastikan penyediaan baucer bayaran, pesanan kerja dan bil-bil tuntutan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	360	100%	-	-	360
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.	48	100%	-	-	EA - 36 AA - 12

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.	15	100%	0	0%	15
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			99%		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	695	100%	0	0%	695
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	278 4192 4470	100%	- -	- -	4470
3.	Projek Pembangunan dilaksanakan mengikut tempoh masa dan spesifikasi yang ditetapkan	129 (MARRIS - 50 projek, P19-49 projek, P16 – 9 projek, Kampung Baru – 3,P24 – 1 projek, ICU – 17 projek)	100%	-	100%	129
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	140	61%	90	39%	230
2	Lesen Pendudukan Sementara (Selesai ke PTG) -4 bulan	70	59%	46	39%	119
3	Permohonan Rizab (Selesai ke PTG) - 4 bulan	17	39%	27	61%	44
4	Pengambilan Tanah 3(1)(a) - 4 bulan	2	67%	1	33%	3
5	Pengambilan Tanah 3(1)(b)/(c) - 4 bulan	12	57%	9	43%	21
6	Tanah Adat Melaka (MCL) - 5 bulan	85	100%	0	0%	85
JUMLAH			63.83%			

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	26	70%	12	38%	37
2	Serah Sebahagian / Semua Tanah - 4 bulan	27	90%	3	10%	30
3	Kebenaran Pindahmilik / Mencagar / Memajak -1 bulan	2720	97%	97	3%	2817
4	Tukar Syarat Lain Kategori - 4 bulan	16	55%	13	45%	29
5	Tukar Syarat Sama Kategori - 3 bulan	38	93%	3	7%	41
6	Pecah Sempadan Tukar Syarat Serentak - 4 bulan	29	94%	2	6%	31
7	Pecah Bahagian - 4 bulan	43	81%	10	12%	53
8	Penyatuan Tanah - 4 bulan	24	92%	2	8%	26
JUMLAH			84%			

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	745	97.51%	19	2.49%	764
2.	Pendaftaran Dokumen Bukan Urusniaga yang lengkap dan sempurna dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh terima	333	95.97%	14	4.03%	347
3.	3.1 Pendaftaran Catatan (Noting) berkaitan permohonan urusan Tanah dalam tempoh 3 hari bekerja	53	100%	Tiada	Tiada	53
	3.2 Pendaftaran Catatan (Noting) berkaitan kelulusan urusan Tanah dalam tempoh 3 hari bekerja	51	100%	Tiada	Tiada	51
4.	Permohonan Perintah Jual sehingga Siasatan Pertama dalam tempoh 2 bulan	20	100%	Tiada	Tiada	20
5.	Permohonan Carian Kegunaan Rasmi oleh Agensi/Jabatan: i. 3 hari - < 10 hakmilik	113	100%	Tiada	Tiada	113
JUMLAH			98.69%		-	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT HASIL



BIL	JANJI PINDAAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TAK MENEPA TI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATA N
		JUMLAH MENEPA TI MASA	% MENEPA TI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD ***	% TIDAK MENEPA TI 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	850	68.83%	385	31.17%	1235
2.	Memastikan juruwang di kaunter menerima bayaran dan cetakan urusan perserahan beserta dokumen yang lengkap dalam masa 20 minit bagi setiap transaksi	12	57.14%	9	42.86%	21
3.	Memastikan kemaskini maklumat cukai dibuat dalam tempoh 20 minit (bergantung kepada permasalahan) bagi setiap transaksi	216	100%	0	0%	216
4.	Memproses permohonan ansuran dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan sebelum diangkat untuk Kelulusan Pengarah Pejabat Tanah dan Galian	7	100%	0	100%	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	100%	0	0%	0
JUMLAH			85.19%			

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)	156	76%	50	24%	206
2	Menyelesaikan tindakan untuk catatan (charting) dan penyelesaian pelan hak milik sementara dalam tempoh masa 3 hari bekerja daripada tarikh penerimaan fail.	95	80%	24	20%	119
3	Menyediakan pelan untuk jualan kepada orang ramai dalam tempoh masa tidak melebihi 3 hari bekerja daripada tarikh pembelian.	252	100%	0	0%	252
JUMLAH			85.3%			