

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

JUN 2026

Mesyuarat Panel Pemantauan Penyampaian Perkhidmatan (Panel 3P) pada 5 Mei 2009 telah memutuskan supaya semua agensi Kerajaan hendaklah memastikan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dilaksanakan secara lebih berkesan dengan memberi penekanan kepada perkhidmatan-perkhidmatan yang dapat memenuhi hasrat Kerajaan untuk merealisasikan konsep "1 Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan".

Mesyuarat Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Perkhidmatan pada 4 Mei 2009 pula telah memutuskan supaya semua Ketua Setiausaha Kementerian dan Setiausaha Kerajaan Negeri memaparkan **Pencapaian Piagam Pelanggan** di laman web masing-masing. Pendekatan *self-disclosure* ini bukan sahaja akan meningkatkan keyakinan orang ramai terhadap Perkhidmatan Awam malahan akan memenuhi hasrat Kerajaan untuk sentiasa memantap dan mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.

	JANJI	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. BAHAGIAN KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS						
1.	Menyediakan Dan Mengedarkan Minit Mesyuarat Yang Lengkap, Tepat, Dan Berkualiti Tinggi Serta Hanya Dikongsi Dengan Pihak Berkepentingan Yang Berhak Sahaja Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari Bekerja Selepas Mesyuarat Berlangsung.	3	100%	0	0%	3
2.	Memantau setiap Tiga (3) Bulan Sekali Projek-Projek yang Dikeluarkan Oleh Negeri Kelantan yang Diluluskan Oleh Jawatankuasa Pemantauan Projek-Projek Pelaburan dan Penswastaan Negeri Kelantan.	1	100%	0	0%	1
3.	Memantau Kemajuan Sistem MyPTJ Melalui Mesyuarat Penyelarasan MyPTJ Setiap Tiga (3) Kali Setahun.	1	100%	0	0%	1
4.	Melaksanakan Koordinasi Secara Berkesan Dengan Memastikan Sesi Koordinasi Bersama Pemegang Taruh / Agensi Teknikal Dijalankan Sekurang-Kurangnya Tiga (3) Bulan Sekali Bagi Memastikan Keberkesanan Pelaksanaan Projek Pembangunan Madinah Al-Salam.	1	100%	0	0%	1
5.	Melaksanakan Koordinasi Secara Berkesan Dengan Memastikan Sesi Koordinasi Bersama Pemegang Taruh / Agensi Teknikal Dijalankan Sekurang-Kurangnya Tiga (3) Bulan Sekali Bagi Memastikan Keberkesanan Pelaksanaan Projek Kompleks Sukan Bukit Merbau, Madinah Al-Riadah.	1	100%	0	0%	1
6.	Memastikan Perkhidmatan Data Geospatial Yang Berkualiti, Boleh Dipercayai Dan Memenuhi Kehendak Pelanggan Serta Dikemaskini Setiap 6 Bulan Sekali Mengikut Malaysia Standard **MS1759:2020**	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		**8**	**100%**	**0**	**0%**	**8**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
2. UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN						
1.	Menyelaras permohonan bagi cadangan-cadangan pembangunan/ program daripada agensi-agensi bagi mendapatkan persetujuan Jawatankuasa Portfolio berkaitan dalam tempoh **4 bulan (3 kali setahun)**	6	100%	0	0%	6
2.	Menyediakan kertas-kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) dalam tempoh **14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima**	2	100%	0	0%	2
	PURATA KESELURUHAN	**8**	**100%**	**0**	**0%**	**8**

	JANJI	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
	3. BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA					
1.	Urusan Peminjaman Pegawai Berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 Dalam Tempoh **Dua (2) Bulan** Dari Tarikh Terima Permohonan. **(SPO)**	1	100%	0	0%	1
2.	Penghantaran Maklumat Jawatan Isi Kosong Ke Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia Dengan Kekerapan Setiap **Tiga (3) Bulan** Sekali. **(SPO)**	0	0%	0	0%	0
3.	Urusan Pelantikan Kontrak (Contract For Service) Dalam Tempoh **30 Hari** Dari Tarikh Kelulusan. **(SPO)**	0	0%	0	0%	0
4.	Penyambungan Perkhidmatan Kontrak (Contract for Service) Dilaksanakan Dalam Tempoh **Dua (2) Bulan** Selepas Permohonan Di Terima. **(SPO)**	31	100%	0	0%	31
5.	Pendaftaran Pegawai Baharu Dalam Aplikasi HRMIS Dalam Tempoh **30 Hari Bekerja** Dari Tarikh Penerimaan Dokumen. **(SPO)**	1	100%	0	0%	1
6.	Urusan Persaraan (Pencen) Dan Gantian Cuti Rehat (GCR) Dalam Tempoh **30 Hari** Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. **(SP)**	6	100%	0	0%	6

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
7.	Urusan Tuntutan Sara Ubat Dan Perubatan Dalam Tempoh **30 Hari** Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. **(SP)**	46	100%	0	0%	46
8.	Urusan Permohonan Tanggung Kerja Dalam Tempoh **30 Hari** Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. **(SP)**	34	100%	0	0%	34
9.	Urusan Permohonan Cuti Anggota Perkhidmatan Awam Negeri (Cuti Sakit Lanjutan/Separuh Gaji / Tanpa Gaji/ Separuh Gaji) Dalam Tempoh **14 Hari** Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. **(SP)**	5	100%	0	0%	5
10.	Mengeluarkan Surat Kebenaran Menghadiri Mesyuarat / Taklimat Luar Negeri Kelantan Dalam Masa **14 Hari** Dari Tarikh Kelulusan Diterima Daripada Pejabat YB Dato' SUK. **(SP)**	0	0%	0	0%	0
11.	Menyemak Dan Mengesah Penyata Perubahan Kewangan (Kew.8) Daripada Jabatan Dalam Tempoh **14 Hari** Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Dokumen. **(SP)**	856	100%	0	0%	856
12.	Urusan Kenaikan Pangkat Dalam Tempoh **3 Bulan** Daripada Tarikh Permohonan. **(SPT)**	0	0%	0	0%	0
13.	Urusan Tatatertib Dalam Tempoh **4 Bulan** Setelah Dokumen Lengkap Diterima. **(SPT)**	0	0%	0	0%	0

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
14.	Memproses Permohonan Milik Tanah Kerajaan Oleh Pegawai Awam Dalam Tempoh **3 Bulan**. **(SPT)**	0	0%	0	0%	0
15.	Mengambil Tindakan Terhadap Kes Kaunseling Yang Dirujuk Dalam Masa **7 Hari** Dari Kes Diterima Oleh Urusetia. **(SPsi)**	0	0%	0	0%	0
16.	Pengeluaran Keputusan Program Transformasi Minda Dalam Tempoh **2 Bulan** Hari Bekerja **(SPMI)**	60	100%	0	0%	60
17.	Memproses Permohonan Pengecualian Program Transformasi Minda Dan Peperiksaan Dalam Tempoh **2 Minggu** Hari Bekerja. **(SPMI)**	1	100%	0	0%	1
18.	Urusan Pelantikan Dalam Tempoh **30 Hari** Dari Tarikh Keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan. **(SJBC)**	0	0%	0	0%	0
19.	Urusan Penerimaan Surat Masuk Proses Keseluruhan Mengambil Masa 3 hari **(Unit Pengurusan)**	592	100%	0	0%	592
	PURATA KESELURUHAN	**1,633**	**100%**	**0**	**0%**	**1,633**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
4. **BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN**						
1.	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh **7 hari** bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	0	0%	0	0%	0
2.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh **7 hari** bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh **7 hari** bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	21	100%	0	0%	21
4.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum **31 Mei** setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	11	91.6%	1	8.4%	12
5.	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh **3 hari** bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	3	100%	0	0%	3
6.	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum **15 haribulan** setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
7.	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT **2 kali** setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		**37**	**97.37%**	**1**	**2.63%**	**38**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
5. BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS						
1.	Memberi akuan penerimaan aduan integriti dan tadbir urus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja (jika perlu)	1	100%	0	0%	1
2.	Mengedar surut maklum balas, menjalankan siasatan serta menyediakan laporan kes dalam tempoh 21 hari bekerja (aduan biasa) dan 365 hari (aduan kompleks) ***** tempoh masa boleh dilanjutkan mengikut arahan Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA)***	4	100%	0	0%	4
3.	Mengurusetiakan Mesyuarat Jawatankuasa Tatakelola Peringkat Negeri Kelantan- 3 kali setahun	0	0%	0	0%	0
4.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Integriti Peringkat Negeri Kelantan -1 tahun sekali	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		**5**	**100%**	**0**	**0%**	**5**

	JANJI	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
6. MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
1.	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa **lima (5) hari** bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	207	100%	0	0%	207
2.	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa **tiga (3) hari** bekerja selepas disahkan.	2	100%	0	0%	2
3.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail **(tindakan serta-merta)** kepada pihak yang berkenaan dalam masa **satu (1) hari** selepas persidangan.	115	100%	0	0%	115
4.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail **(biasa)** kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh **lima (5) hari** selepas disahkan.	92	100%	0	0%	92
5.	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh **lima (5) hari** bekerja.	93	100%	0	0%	93
6.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat **(4) hari** bekerja.	7	100%	0	0%	7
	PURATA KESELURUHAN	**516**	**100%**	**0**	**0%**	**516**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
7. BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
1.	Membangunkan sistem aplikasi baharu dalam **tempoh 12 bulan dari tarikh permohonan diluluskan.**	1	100%	0	100%	1
2.	Mengambil tindakan terhadap aduan masalah capaian rangkaian di bawah kawalan BPTM dan kerosakan peralatan ICT di semua Bahagian / Unit di bawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Kelantan dalam tempoh **24 jam dari masa aduan diterima.**	3	100%	0	100%	3
3.	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh **tiga (3) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.**	10	100%	0	0%	10
4.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh **dua (2) hari bekerja dari tarikh masa permohonan diterima.**	0	100%	0	100%	0
5.	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam **tempoh dua (2) hari bekerja** dari masa permohonan diterima.	15	100%	0	100%	15
6.	Menaik taraf/menambah baik sistem aplikasi sedia ada dalam **tempoh enam (6) bulan bagi sistem aplikasi yang berskala kecil/ sederhana dan 12 bulan bagi sistem aplikasi yang berskala besar masing-masing dari tarikh permohonan diluluskan.**	1	100%	0	100%	1
7.	Menyelenggara sistem aplikasi sedia ada dalam tempoh **lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.**	5	100%	0	100%	5
PURATA KESELURUHAN		**35**	**100%**	**0**	**0%**	**35**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
8. BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
1.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa **1 hari** bekerja.	64	100%	0	0%	64
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Putrajaya dalam masa **1 jam.**	12	100%	0	0%	12
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa **7 hari** bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	579	100%	0	0%	579
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa **7 hari** bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	468	100%	0	0%	468
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa **setengah jam** selepas menerima bayaran.	126	100%	0	0%	126
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa **3 hari** daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	213	100%	0	0%	213
7.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada **3 hari** selepas tarikh mesyuarat.	0	100%	0	0%	0
8.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada **3 hari** selepas tarikh mesyuarat.	1	100%	0	0%	1
9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa **5 hari** bekerja.	74	100%	0	0%	74

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
10.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa **5 hari** bekerja.	90	100%	0	0%	90
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa **3 bulan**.	20	100%	0	0%	20
12.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa **1 bulan.**	10	100%	0	0%	10
13.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa **5 hari** bekerja.	10	100%	0	0%	10
14.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa **1 bulan.**	9	100%	0	0%	9
	PURATA KESELURUHAN	**1,676**	**100%**	**0**	**0%**	**1,676**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
9. BAHAGIAN AUDIT DALAM						
1.	Menjalankan Sekurang-kurangnya **5 Auditan Penuh** di Jabatan/Agensi Negeri Kelantan Setahun	1	100%	0	0%	1
2.	Mengeluarkan Deraf Laporan Awal Pemerhatian Audit Dalam Tempoh **7 Hari Bekerja** Selesai Pengauditan	0	100%	0	0%	0
3.	Mengeluarkan Laporan Akhir Pemerhatian Audit Kepada *Auditee* Dalam Tempoh **14 Hari Bekerja** Setelah Selesai Exit Conference.	0	100%	0	0%	0
4.	Menghantar Rancangan Audit Tahunan Kepada Kementerian Kewangan Malaysia **Sebelum 31 Januari** Setiap Tahun	0	100%	0	0%	0
5.	Menghantar Laporan Tahunan Unit Audit Dalam Kepada Kementerian Kewangan Malaysia **Sebelum 31 Mac** Pada Tahun Berikutnya.	0	100%	0	0%	0
6.	Menjalankan Mesyuarat Jawatankuasa Audit Negeri (MJKA) **Sebanyak 4 Kali Setahun**.	2	100%	0	0%	2
7.	Menjalankan Pemantauan Susulan Laporan Ketua Audit Negara (AG's Dashboard) **Sebanyak 4 Kali Setahun**.	2	100%	0	0%	2
8.	Menjalankan Auditan Mengejut (AP309) Di **3 Jabatan/Agensi Negeri**.	0	100%	0	0%	0
9.	Menjalankan Naziran Terhadap **10 Jabatan/Agensi** Negeri Setahun	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		**5**	**100%**	**0**	**0%**	**5**

	JANJI	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
10. BAHAGIAN SEKRETARIAT SUKMA						
1.	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%	7	100%	0	0%	7
2.	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap penyampaian perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%	1	100%	0	0%	1
3.	Memastikan sekreteriat SUKMA memberikan maklumbalas kepada pelanggan dalaman mengikut kategori yang berikut:- - Pertanyaan dan cadangan diselesaikan dalam tempoh 5 hari bekerja - Aduan biasa diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja - Aduan kompleks diselesaikan dalam tempoh 365 hari, termasuk hari kelepasan am.	7	100%	0	0%	7
4.	Memastikan venue pertandingan dapat disiapkan mengikut jadual penganjuran temasya SUKMA Kelantan 2028	1	100%	0	0%	1
5.	Memastikan venue pertandingan dibina mengikut piawaian pertandingan kebangsaan/ antarabangsa	1	100%	0	0%	1
6.	Memastikan ketersediaan venue-venue sukan dan venue penginapan atlet bagi penganjuran temasya SUKMA	1	100%	0	0%	1
7.	Memastikan keurusetiaan bagi penganjuran temasya SUKMA bersedia mematuhi syarat-syarat terkini acara sukan yang akan dipertandingkan	1	100%	0	0%	1
	PURATA KESELURUHAN	**19**	**100%**	**0**	**0%**	**19**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
11. BAHAGIAN KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL						
1.	Semakan Permohonan Hak Akses dan Penggunaan Tanah Bagi Laluan Sesalur Utiliti dalam **1 hari** waktu bekerja	160	100%	0	0%	160
2.	Pengeluaran Notis Kelulusan dan Slip Bayaran Permohonan dalam **1 hari** waktu bekerja	151	100%	0	0%	151
3.	Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam **3 hari** bekerja dari tempoh bayaran dibuat	29	100%	0	0%	29
4.	Pengemaskinian Rekod Utiliti kedalam Pangkalan Data GIS dalam **1 hari** waktu bekerja	0	100%	0	0%	0
5.	Penyediaan Kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan Untuk Pajakan dalam **7 hari** bekerja setelah maklumat lengkap diterima	0	100%	0	0%	0
6.	Pengeluaran Surat Kelulusan / Dokumen Pajakan dalam **1 hari** bekerja setelah diluluskan oleh PBN / PTG	0	100%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	**340**	**100%**	**0**	**0%**	**340**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
12. BAHAGIAN UNDANG-UNDANG						
1.	Memberi maklumbalas kepada cadangan penggubalan dan penyemakan undang-undang baru dan sedia ada dalam tempoh **14 hari** dari Tarikh penerimaan dokumen dan maklumat lengkap	1	100%	0	0%	1
2.	Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh **14 hari** dari Tarikh penerimaan arahan	3	100%	0	0%	3
3.	Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman dalam tempoh **14 hari** dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap	1	100%	0	0%	1
4.	Menyediakan kertas MMK dalam tempoh **14 hari** bekerja bermula dari Tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan	2	100%	0	0%	2
5.	Membuat penyelarasan berkaitan kes-kes litigasi dengan jabatan-jabatan berkaitan dalam tempoh **14 hari**	2	100%	0	0%	2
	PURATA KESELURUHAN	**9**	**100%**	**0**	**0%**	**9**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
13. BAHAGIAN PERUMAHAN						
1.	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih **10 minit**	1	100%	0	0%	1
2.	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa **60 hari** bekerja dari tarikh permohonan diterima.	2	100%	0	0%	2
3.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa **5 hari** dari tarikh permohonan / aduan diterima.	3	100%	0	0%	3
	PURATA KESELURUHAN	**6**	**100%**	**0**	**0%**	**6**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
14. BAHAGIAN KEBUDAYAAN DAN PELANCONGAN						
1.	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong **1 bulan** sekali.	1	100%	0	0%	1
2.	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 80 persembahan setahun	13	100%	0	0%	13
3.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam **1 hari** waktu bekerja	1	100%	0	0%	1
4.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam **5 hari** dari tarikh permohonan diterima	6	100%	0	0%	6
PURATA KESELURUHAN		**21**	**100%**	**0**	**0%**	**21**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
15. BAHAGIAN PELABURAN KELANTAN						
1.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan (yang telah dilengkap berdasarkan senarai semak tidak melebihi 2 bulan daripada penerimaan permohonan yang lengkap untuk diangkat bagi mendapatkan perakuan Jawatankuasa Sehenti Pelaburan Kelantan (JKSP)	0	100%	0/0	0%	0
2.	Menyediakan kertas- kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan Jawatankuasa Sehenti Pelaburan Kelantan (JKSP)	0	100%	0/0	0%	0
3.	Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.	0	100%	0/0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	**0**	**100%**	**0/0**	**0%**	**0**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
16. BAHAGIAN PENGURUSAN BENCANA						
1.	Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh **24 jam** daripada tempoh berlaku bencana	2	100%	0	0%	2
	PURATA KESELURUHAN	**2**	**100%**	**0**	**0%**	**2**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
17. BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT						
1.	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam **tempoh 2 hari**	5	100%	0	0%	5
2.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan **setiap 3 bulan**	0	0%	1	100%	1
3.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya **sebelum 30 Jun tahun berikutnya**	1	100%	0	0%	1
4.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri sebelum 31 Januari **Tahun Semasa**	1	100%	0	0%	1
5.	Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan **Setiap 4 Bulan**	3	100%	0	0%	3
6.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan setiap **2 kali setahun**	1	100%	0	0%	1
7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim setiap **2 kali setahun**	1	100%	0	0%	1
8.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan **Sebelum Oktober Tahun Semasa**	1	100%	0	0%	1
9.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan **sebelum /Pada 31 Oktober Tahun Semasa**	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		**13**	**92.86%**	**1**	**7.14%**	**14**

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
18. BAHAGIAN PENGUATKUASAAN NEGERI KELANTAN						
1.	Setiap aduan yang diterima akan diberi maklum balas dalam tempoh **7 hari** bekerja dari tarikh aduan dibuat.	3	100%	0	0%	3
2.	Menjalankan risikan/siasatan awal ke atas setiap aduan dalam tempoh **3 hingga 5 hari** bekerja.	3	100%	0	0%	3
3.	Menjalankan serbuan berdasarkan maklumat risikan yang diperoleh dalam masa **3-5 hari**.	0	0%	0	0%	0
4.	Membuka IP (kertas siasatan) dalam masa **1-3 hari** selepas serbuan.	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		**6**	**100%**	**0**	**0%**	**6**