



# **LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**

## **PEJABAT DAERAH DAN TANAH ROMPIN**

### **JANUARI - FEBRUARI 2021**

# **BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH**

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>PELANGGAN LUARAN</b>					
1	Menguruskan urusan terimaan hasil am di Kaunter dalam tempoh 5 minit.	100%			
2	Menguruskan pengeluaran lesen liquor dalam tempoh satu hari selepas bayaran diterima.	Pengurusan lesen liquor ini telah diuruskan oleh pihak Kastam			
3	Mengemukakan maklum balas kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja selepas aduan diterima.	100%			
4	Mengambil tindakan atas aduan yang diterima dalam dalam tempoh 14 hari bekerja.	100%			
5	Memastikan proses pembayaran baucar dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen tuntutan lengkap.	100%			

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>PELANGGAN DALAMAN (KAKITANGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH ROMPIN)</b>					
6	Mengemaskini portal rasmi jabatan dalam tempoh 3 hari waktu bekerja dari tarikh borang permohonan yang lengkap diterima.	100%			
7	Menerima dan mengambil tindakan terhadap aduan ICT dalam tempoh 24 jam.	100%			
8	Melaksanakan penyelenggaraan tahunan peralatan ICT di jabatan mengikut jadual yang ditetapkan iaitu setahun sekali.	100%			

# **UNIT PENDAFTARAN**

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PENDAFTARAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>UNIT PENDAFTARAN</b>					
1	Mendaftar suratcara urusan tanah dalam tempoh masa 24 jam hari bekerja. a. Pindah Milik Tanah b. Gadaian c. Pajakan	100%			
2	Mendaftar suratcara bukan urusan tanah dalam tempoh masa 1 bulan. a. Kaveat b. Pusaka c. Perintah Mahkamah d. Nota	100%			
3	Mendaftar suratan Hakmilik Sementara Individu dalam tempoh masa 24 jam hari bekerja.	100%			

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PENDAFTARAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>UNIT PENDAFTARAN</b>					
4	Mendaftar suratn Hakmilik Sementara yang mengandung 1 hingga 50 hakmilik dalam tempoh masa 14 hari bekerja.	100%			
5	Mendaftar suratn Hakmilik Sementara yang mengandung 51 hingga 100 hakmilik dalam tempoh masa 1 bulan.	100%			
6	Mendaftar suratn Hakmilik Sementara yang mengandung 101 dan ke atas hakmilik dalam tempoh masa 2 bulan.	100%			

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PENDAFTARAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>UNIT PENDAFTARAN</b>					
7	Mengeluarkan sijil carian rasmi dalam tempoh masa 10 minit.	100%			
8	Keputusan kebenaran pindah milik/gadaian/pajakan di bawah kelulusan Pentadbir Tanah dalam tempoh masa seperti berikut: a. Keputusan kebenaran pindah milik melalui pemberian kasih sayang dan gadaian akan dikeluarkan dalam tempoh masa 1 hingga 2 hari bekerja. b. Keputusan kebenaran pindah milik/gadaian/pajakan penjual dan pembeli akan dikeluarkan dalam tempoh masa 10 hari bekerja.	100%			



# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PENDAFTARAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>UNIT PENDAFTARAN</b>					
9	Keputusan kebenaran pindah milik/gadaian/pajakan di bawah kelulusan Pendaftar PTG akan dikeluarkan dalam tempoh masa 10 hari bekerja.	100%			
10	Memproses permohonan perintah jual dalam 12 bulan.	100%			

# **UNIT PELUPUSAN**

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PELUPUSAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>UNIT PELUPUSAN</b>					
1	Mendaftar permohonan pemberimilikan tanah dalam tempoh 15 minit mulai dari penerimaan borang yang lengkap	100%			
2	Mendaftar permohonan Lesen Pendudukan Sementara (LPS) dalam tempoh 15 minit daripada penerimaan borang yang lengkap	100%			
3	Mengemukakan permohonan pemberimilikan tanah bagi keputusan Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 5 tahun	60%	40%	Pelaksanaan tugas terhadap disebabkan SOP Pandemik Covid 19.	Melaksanakan tugas yang tidak melibatkan orang ramai.
4	Membuat keputusan bagi permohonan Lesen Pendudukan Sementara (LPS) di bawah kuasa Pentadbir Tanah dalam tempoh 3 tahun.	70%	30%		

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PELUPUSAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>UNIT PELUPUSAN</b>					
5	Mengemukakan permohonan Lesen Pendudukan Sementara (LPS) bagi keputusan Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 3 tahun	65%	35%	Pelaksanaan tugas terhadap disebabkan SOP Pandemik Covid 19.	Melaksanakan tugas yang tidak melibatkan orang ramai.
6	Mengeluarkan borang 5A dalam tempoh 1 bulan daripada tarikh penerimaan fail dari Pengarah Tanah dan Galian Negeri Pahang.	80%	20%		
7	Mengeluarkan Borang 4A dalam tempoh 1 jam selepas penerimaan bayaran	100%	-		

**UNIT**  
**UNIT PEMBANGUNAN TANAH**

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PEMBANGUNAN TANAH

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>UNIT PEMBANGUNAN TANAH</b>					
1	Permohonan Tukar Syarat Tanah daripada pertanian kepada pertanian untuk keputusan Pentadbir Tanah Daerah dalam tempoh 30 hari.	100%	-		
2	Permohonan Tukar Syarat Tanah daripada pertanian kepada pertanian untuk keputusan Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 60 hari.	-	-	Tiada Pemohonan Diterima	
3	Permohonan Tukar Syarat Tanah daripada pertanian kepada bangunan ke Pejabat Tanah dan Galian untuk keputusan Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 10 bulan.	-	-	Tiada Pemohonan Diterima	
4	Permohonan Pecah Sempadan Tanah untuk keputusan Pentadbir Tanah Daerah dalam tempoh 30 hari.	100%	-		

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PEMBANGUNAN TANAH

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>UNIT PEMBANGUNAN TANAH</b>					
5	Permohonan Pecah Sempadan Tanah untuk keputusan Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 60 hari.	-	-	Tiada Pemohonan Diterima	
6	Permohonan Pecah Bahagian Tanah untuk keputusan Pentadbir Tanah Daerah dalam tempoh 30 hari.	100%	-		

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PEMBANGUNAN TANAH

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>UNIT PEMBANGUNAN TANAH</b>					
7	Permohonan Pecah Bahagian Tanah untuk keputusan Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 60 hari.	100%	-		
8	Permohonan Penyatuan Tanah untuk keputusan Pentadbir Tanah Daerah dalam tempoh 30 hari.	-	-	Tiada Pemohonan Diterima	
9	Permohonan Penyatuan Tanah untuk keputusan Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 60 hari.	-	-	Tiada Pemohonan Diterima	
10	Permohonan penyerahan balik tanah dan pemberimilikan semula 204D untuk keputusan PBN dalam tempoh 90 hari.	100%	-		



**UNIT HASIL**

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT HASIL

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>UNIT HASIL</b>					
1	Menghantar bil-bil cukai tanah kepada pemilik yang mempunyai alamat yang lengkap tidak lewat daripada akhir bulan Mac pada setiap tahun.	-	-	Disebabkan masalah sistem	
2	Membuat kutipan luar mengikut jadual yang telah ditetapkan sebelum 31 Mei setiap tahun.	-	-	Jangkaan dlm bulan april di tioman	
3	Menerima bayaran cukai tanah dan lain-lain bayaran berkaitan dengan tanah di kaunter dalam masa 3 minit (jika tiada masalah).	100%			
4	Menyemak cukai tanah dalam dalam masa 20 minit.	100%			

# **UNIT KUATKUASA DAN TEKNIKAL**

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT KUATKUASA DAN TEKNIKAL

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>A</b>	<b>UNIT KUATKUASA DAN TEKNIKAL</b>				
1	Menyelesaikan laporan tanah bagi aduan yang diterima dalam tempoh 14 hari bekerja sebelum dihantar ke Unit Penguatkuasaan Negeri Pahang.	100%	-		
2	Menguruskan permohonan melihat dan membeli pelan dalam masa 15 minit.	-	-	PKP	
3	Mengangkat permohonan LPS + Permit (4B) ke PTG dalam tempoh 3 bulan sekiranya tiada masalah berbangkit.	100%	-		
4	Mengangkat permohonan LPS + Permit (4C) untuk keputusan Pentadbir Tanah Rompin dalam tempoh 2 bulan sekiranya tiada masalah berbangkit.	100%	-		

# **UNIT PEMBANGUNAN MASYARAKAT**

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PEMBANGUNAN MASYARAKAT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>UNIT PEMBANGUNAN MASYARAKAT</b>					
1	Melaksanakan siasatan permohonan peserta e-Kasih dalam tempoh sebulan dari tarikh penerimaan borang.	100%			
2	Melaksanakan pelantikan Pengerusi JKKK dalam tempoh 5 minggu dari tarikh kekosongan hingga penyediaan surat bagi diangkat ke BKP, SUK Pahang untuk kelulusan Pihak Berkuasa Negeri.	100%			

# **UNIT PEMBANGUNAN FIZIKAL**

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PEMBANGUNAN FIZIKAL

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
<b>A</b>	<b>UNIT PEMBANGUNAN FIZIKAL</b>				
1	Memastikan gerak kerja projek dilaksanakan dalam tempoh 21 hari bekerja bermula daripada penerimaan surat kuasa atau waran selepas diarahkan oleh KPPD/PPD untuk proses lantikan kontraktor.	100%			
2	Memastikan urusan pelantikan kontraktor dilaksanakan dalam tempoh 90 hari bekerja selepas tarikh tutup tawaran kerja.	100%			
3	Memastikan spesifikasi dan rekabentuk projek disediakan dalam tempoh yang ditentukan mengikut jenis pelantikan kontraktor. Tempoh masa tersebut adalah: a) Kaedah Pemberian terus - 21 hari bekerja b) Kaedah secara Undian - 21 hari bekerja c) Kaedah secara Sebutharga - 31 hari bekerja	100%			
4	Memastikan kerja pengawasan dan pemantauan projek dilaksanakan mengikut tempoh seperti berikut: a) Projek bernilai bawah RM 20,000 – 4 minggu hingga 8 minggu b) Projek bernilai bawah RM 500,000 – 4 minggu hingga 39 minggu	100%			
5	Menyediakan baucer bayaran peruntukan (perkhidmatan pembekal/kontrak) dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh tuntutan lengkap dan disahkan terima.	100%			