



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PEJABAT DAERAH DAN TANAH ROMPIN

MEI 2025

BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH

(SEHINGGA MEI 2025)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN		
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan	Catatan
PELANGGAN LUARAN						
1	Menguruskan urusan terimaan hasil am di Kaunter dalam tempoh 5 minit.	100%	-			
2	Mengemukakan maklum balas kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja selepas aduan diterima.	100%	-			
3	Mengambil tindakan atas aduan yang diterima dalam tempoh 14 hari bekerja.	100%	-			

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH (SEHINGGA MEI 2025)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN		
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan	Catatan
PELANGGAN DALAMAN (KAKITANGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH ROMPIN)						
4	Memastikan proses pembayaran baucar dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen tuntutan lengkap.	100%	-	-		
5	Mengemaskini portal rasmi jabatan dalam tempoh 3 hari waktu bekerja dari tarikh borang permohonan yang lengkap diterima.	100%	-			
6	Menerima dan mengambil tindakan terhadap aduan ICT dalam tempoh 24 jam.	100%	-			
7	Melaksanakan penyelenggaraan tahunan peralatan ICT di jabatan mengikut jadual yang ditetapkan iaitu setahun sekali.	25%	75%	75%		Masih dalam Tindakan

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
	UNIT PENDAFTARAN				
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 28 hari bekerja . 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
	UNIT PENDAFTARAN				
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
	UNIT PENDAFTARAN				
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
	UNIT PENDAFTARAN				
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
	UNIT PELUPUSAN				
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%	Beban tugas yang tinggi	Task Force
4	Membuat keputusan bagi permohonan Lesen Pendudukan Sementara (LPS) di bawah kuasa Pentadbir Tanah dalam tempoh 3 tahun.	80%	20%		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT PELUPUSAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN	
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan
	UNIT PELUPUSAN				
5	Mengemukakan permohonan Lesen Pendudukan Sementara (LPS) bagi keputusan Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 3 tahun	65%	35%	Beban tugas yang tinggi	Task Force
6	Mengeluarkan borang 5A dalam tempoh 1 bulan daripada tarikh penerimaan fail dari Pengarah Tanah dan Galian Negeri Pahang.	80%	20%	Beban tugas yang tinggi	Task Force
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
	UNIT PEMBANGUNAN TANAH				
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.	100%	-		
3	Permohonan Tukar Syarat Tanah daripada pertanian kepada bangunan ke Pejabat Tanah dan Galian untuk keputusan Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 10 bulan.	100%	-		
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
	UNIT PEMBANGUNAN TANAH				
5	Permohonan Pecah Sempadan Tanah untuk keputusan Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 60 hari.	100%	-		
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
	UNIT PEMBANGUNAN TANAH				
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.	-	-		
9	Permohonan Penyatuan Tanah untuk keputusan Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 60 hari.	-	-		
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
UNIT HASIL					
1	Menghantar bil-bil cukai tanah kepada pemilik yang mempunyai alamat yang lengkap tidak lewat daripada akhir bulan Mac pada setiap tahun.	100%	-	-	
2	Membuat kutipan luar mengikut jadual yang telah ditetapkan sebelum 31 Mei setiap tahun.	100%	-	-	
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
A	UNIT KUATKUASA DAN TEKNIKAL				
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.	100%	-		
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 SEHINGGA 14 MEI 2025 UNIT PEMBANGUNAN MASYARAKAT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN		
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan	Catatan
	UNIT PEMBANGUNAN MASYARAKAT					
1	Melaksanakan siasatan permohonan Program Pembangunan Rakyat Termiskin (PPRT) dalam tempoh sebulan dari tarikh penerimaan borang.	100%				- Permohonan telah di proses mengikut jangka masa yang ditetapkan.
2	Melaksanakan pelantikan Pengerusi JPKK dalam tempoh 5 minggu dari tarikh kekosongan hingga penyediaan surat bagi diangkat ke BKP, SUK Pahang untuk kelulusan Pihak Berkuasa Negeri.	100%				- Telah dilaksanakan mengikut tempoh masa yang ditetapkan

UNIT PEMBANGUNAN FIZIKAL

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SEHINGGA 14 MEI 2025

UNIT PEMBANGUNAN FIZIKAL

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN		ULASAN		
		Menepati Piagam (%)	Tidak Menepati Piagam (%)	Tidak Mencapai Piagam Pelanggan	Tindakan Pencegahan	Catatan
A	UNIT PEMBANGUNAN FIZIKAL					
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% 100% 100%				

