

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2023**

**BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH**

| Bil | Piagam Pelanggan   | Menepati Piagam Pelanggan |      | Tidak Menepati Piagam Pelanggan |    | Jumlah |
|-----|--|---------------------------|------|---------------------------------|----|--------|
|     |  | Jumlah                    | %    | Jumlah                          | %  |        |
| 1   | Memproses Permohonan Pemberilikan Tanah Kerajaan (Sek.76 KTN) 4 hektar ke bawah untuk diangkat ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 6 bulan dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Penyelesaian Tanah Daerah (JKPTD).                   | 118                       | 100% | 0                               | 0% | 118    |
| 2   | Memproses Permohonan Lesen Pendudukan Sementara (LPS) (Sek. 65 KTN) untuk diangkat/kelulusan Pentadbir Tanah Daerah/Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 6 bulan dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Penyelesaian Tanah Daerah (JKPTD). | 20                        | 100% | 0                               | 0% | 20     |
| 3   | Memproses Permohonan Perizaban Tanah Kerajaan (Sek. 62 KTN) untuk diangkat ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 6 bulan dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Penyelesaian Tanah Daerah (JKPTD).                                       | 0                         | 0%   | 0                               | 0% | 0      |
| 4   | Memproses Permohonan Lanjut Tempoh Pajakan untuk diangkat ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.   | 2                         | 100% | 0                               | 0% | 2      |

| Bil | Piagam Pelanggan   | Menepati Piagam Pelanggan |      | Tidak Menepati Piagam Pelanggan |    | Jumlah |
|-----|--|---------------------------|------|---------------------------------|----|--------|
|     |  | Jumlah                    | %    | Jumlah                          | %  |        |
| 5   | Memproses Permohonan Meminda Syarat Nyata Tanah Daripada Pertanian Kepada Pertanian (Bagi Keluasan Yang Kurang Daripada 4 Hektar atau Hakmilik Pejabat Tanah) dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan yang lengkap diterima. | 12                        | 100% | 0                               | 0% | 12     |
| 6   | Memproses Permohonan Menukar Kategori Kegunaan Tanah Daripada Pertanian Kepada Bangunan dalam tempoh 6 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.   | 0                         | 0%   | 0                               | 0% | 0      |
| 7   | Memproses Permohonan Tukar Syarat Kegunaan Tanah dan Serentak Pecah Sempadan dalam tempoh 6 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.  | 0                         | 0%   | 0                               | 0% | 0      |
| 8   | Memproses Permohonan Penyerahan Balik dan Pemberimilikan Semula dalam tempoh 3 bulan daripada terima permohonan OSC sehingga fail diangkat ke Pejabat Tanah dan Galian.  | 0                         | 0%   | 0                               | 0% | 0      |
| 9   | Memproses Permohonan Pecah Sempadan, Pecah Bahagian Tanah Dan Penyatuan Tanah dalam tempoh 6 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.   | 0                         | 0%   | 0                               | 0% | 0      |

| Bil | Piagam Pelanggan   | Menepati Piagam Pelanggan |      | Tidak Menepati Piagam Pelanggan |    | Jumlah |
|-----|--|---------------------------|------|---------------------------------|----|--------|
|     |  | Jumlah                    | %    | Jumlah                          | %  |        |
| 10  | Memproses Permohonan Penyerahan Balik Sebahagian Tanah dan Keseluruhan Bahagian dalam tempoh 6 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima. | 0                         | 0%   | 0                               | 0% | 0      |
| 11  | Memproses laporan tanah bagi Permohonan Lombong dalam masa 1 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.                                   | 0                         | 0%   | 0                               | 0% | 0      |
| 12  | Memproses Permohonan Hak Lalulalang Persendirian dalam tempoh 12 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.                               | 1                         | 100% | 0                               | 0% | 1      |
| 13  | Menyempurnakan pendaftaran hakmilik baru dalam tempoh 3 hari.  | 7                         | 100% | 0                               | 0% | 7      |
| 14  | Menyempurnakan pendaftaran urusanniaga dalam tempoh 1 hari selepas menerima penyerahan yang lengkap di kaunter.                                | 139                       | 100% | 0                               | 0% | 139    |
| 15  | Menyempurnakan pendaftaran bukan urusanniaga dalam tempoh 7 hari selepas menerima penyerahan yang lengkap di kaunter.                          | 95                        | 100% | 0                               | 0% | 95     |
| 16  | Mengadakan siasatan perintah jual dalam tempoh 6 bulan dari tarikh terima permohonan perintah jual.  | 2                         | 100% | 0                               | 0% | 2      |

| Bil | Piagam Pelanggan   | Menepati Piagam Pelanggan |      | Tidak Menepati Piagam Pelanggan |    | Jumlah |
|-----|--|---------------------------|------|---------------------------------|----|--------|
|     |  | Jumlah                    | %    | Jumlah                          | %  |        |
| 17  | Memproses permohonan baru permit 4B dalam tempoh 6 bulan selepas permohonan yang lengkap diterima. | 0                         | 0%   | 0                               | 0% | 0      |
| 18  | Memproses permohonan baru permit 4C dalam tempoh 30 hari selepas permohonan yang lengkap diterima. | 0                         | 0%   | 0                               | 0% | 0      |
| 19  | Memproses penerimaan hasil tanah dalam tempoh 10 minit bagi setiap transaksi.                      | 238                       | 100% | 0                               | 0% | 238    |

#### BAHAGIAN PEMBANGUNAN DAERAH

| Bil | Piagam Pelanggan  | Menepati Piagam Pelanggan |    | Tidak Menepati Piagam Pelanggan |    | Jumlah |
|-----|---|---------------------------|----|---------------------------------|----|--------|
|     |   | Jumlah                    | %  | Jumlah                          | %  |        |
| 1   | Memantau pelaksanaan projek-projek kecil (PAMS/Peruntukan Ahli Parlimen/Peruntukan AND/Dana Khas/Keagamaan/lain-lain peruntukan dalam tahun kewangan semasa) mengikut arahan/garis panduan yang telah ditetapkan. | 0                         | 0% | 0                               | 0% | 0      |
| 2   | Memproses pendaftaran peserta e-kasih untuk diangkat ke Pejabat Pembangunan Persekutuan Negeri dalam tempoh 3 bulan dari tarikh Mesyuarat Focus Group (FGD).  | 0                         | 0% | 0                               | 0% | 0      |

**BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH**

| Bil | Piagam Pelanggan  | Menepati Piagam Pelanggan |      | Tidak Menepati Piagam Pelanggan |    | Jumlah |
|-----|---|---------------------------|------|---------------------------------|----|--------|
|     |   | Jumlah                    | %    | Jumlah                          | %  |        |
| 1   | Memastikan pembayaran bil dan tuntutan diselesaikan dengan kadar yang segera tidak lewat dari 14 hari dari tarikh ianya diterima dengan lengkap dan sempurna berdasarkan Arahan Perbendaharaan (AP) 103(a). | 284                       | 100% | 0                               | 0% | 284    |
| 2   | Menyelesaikan aduan pelanggan mengikut keutamaan aduan:<br>Aduan mudah diselesaikan - 7 hari<br>Aduan sederhana kompleks - 30 hari<br>Aduan sangat kompleks - 365 hari                                      | 1                         | 100% | 0                               | 0% | 1      |