



**LAPORAN PENCAPAIAN  
PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PERDANA MENTERI**

# BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

Memastikan urusan sumber manusia diselesaikan mengikut jenis urusan:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
a) Mengeluarkan tawaran kursus kepada peserta dalam masa tidak kurang daripada 5 hari bekerja sebelum kursus bermula	Januari	-	-	Januari	-	-	
	Februari	2	100%	Februari	-	-	
	Mac	[PKP]	-	Mac	-	-	
	April	[PKP]	-	April	-	-	
	Mei	2	100%	Mei	-	-	
	Jun	1	100%	Jun	-	-	
	Julai	2	100%	Julai	-	-	
	Ogos	3	100%	Ogos	-	-	
	September	3	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

Memastikan urusan sumber manusia diselesaikan mengikut jenis urusan:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
b) Mengeluarkan Surat Keputusan/Penyiaran urusan kenaikan pangkat/pemangkuan Kumpulan Sokongan II, Perkhidmatan Bukan Gunasama, Jabatan Perdana Menteri dalam masa 10 hari bekerja selepas Lembaga bersidang.	Januari	7	100%	Januari	-	-	
	Februari	-	-	Februari	-	-	
	Mac	-	-	Mac	-	-	
	April	-	-	April	-	-	
	Mei	-	-	Mei	-	-	
	Jun	-	-	Jun	-	-	
	Julai	21	100%	Julai	-	-	
	Ogos	-	-	Ogos	-	-	
	September	6	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

Memastikan urusan sumber manusia diselesaikan mengikut jenis urusan:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Tempoh Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
c) Mengemukakan Laporan Akhir Kaunseling kepada Ketua Jabatan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas semakan laporan oleh Ketua Seksyen bagi kes rujukan (tidak termasuk kes rujukan untuk Tempoh Pemerhatian Dasar Pemisah)	Januari	6	100%	Januari	-	-	
	Februari	7	100%	Februari	-	-	
	Mac	11	100%	Mac	-	-	
	April	1	100%	April	-	-	
	Mei	5	100%	Mei	-	-	
	Jun	9	100%	Jun	-	-	
	Julai	9	100%	Julai	-	-	
	Ogos	11	100%	Ogos	-	-	
	September	8	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

Memastikan urusan sumber manusia diselesaikan mengikut jenis urusan:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
d) Mengemukakan ulasan pengukuhan organisasi/perjawatan daripada Pengurusan Tertinggi JPM kepada Jabatan Perkhidmatan Awam/Jabatan/Agensi dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh keputusan pengurusan atasan.	Januari	3	100%	Januari	-	-	
	Februari	3	100%	Februari	-	-	
	Mac	3	100%	Mac	-	-	
	April	5	100%	April	-	-	
	Mei	5	100%	Mei	-	-	
	Jun	3	100%	Jun	-	-	
	Julai	-	-	Julai	-	-	
	Ogos	1	100%	Ogos	-	-	
	September	2	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

Memastikan urusan sumber manusia diselesaikan mengikut jenis urusan:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan	Bulan	Jumlah	Peratusan	
e) Menguruskan permohonan elaun, cuti dan kemudahan dalam tempoh 10 hari bekerja selepas penerimaan dokumen yang lengkap.	Januari	80	100%	Januari	-	-	
	Februari	55	100%	Februari	-	-	
	Mac	21	100%	Mac	-	-	
	April	25	100%	April	-	-	
	Mei	12	100%	Mei	-	-	
	Jun	34	100%	Jun	-	-	
	Julai	54	100%	Julai	-	-	
	Ogos	38	100%	Ogos	-	-	
	September	47	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

Memastikan urusan sumber manusia diselesaikan mengikut jenis urusan:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
f) Mengeluarkan surat arahan penempatan dan pertukaran pegawai dalam tempoh 10 hari bekerja daripada tarikh pegawai melaporkan diri.	Januari	130	100%	Januari	-	-	
	Februari	103	100%	Februari	-	-	
	Mac	139	100%	Mac	-	-	
	April	64	100%	April	-	-	
	Mei	123	100%	Mei	-	-	
	Jun	193	100%	Jun	-	-	
	Julai	288	100%	Julai	-	-	
	Ogos	198	100%	Ogos	-	-	
	September	274	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN AKAUN

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
Menyempurnakan 98% larian bayaran ( <i>payment run</i> ) dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh arahan pembayaran diperaku.	Januari	122	100%	Januari	-	-	
	Februari	139	100%	Februari	-	-	
	Mac	140	100%	Mac	-	-	
	April	141	100%	April	-	-	
	Mei	102	100%	Mei	-	-	
	Jun	156	100%	Jun	-	-	
	Julai	183	100%	Julai	-	-	
	Ogos	134	100%	Ogos	-	-	
	September	153	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan



# BAHAGIAN PEROLEHAN

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Tempoh Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
Memastikan kertas keputusan Mesyuarat Lembaga Perolehan dan Mesyuarat Jawatankuasa Sebut Harga dikeluarkan dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh mesyuarat diadakan.	Januari	30	100%	Januari	-	-	
	Februari	31	100%	Februari	-	-	
	Mac	6	100%	Mac	-	-	
	April	20	100%	April	-	-	
	Mei	18	100%	Mei	-	-	
	Jun	26	100%	Jun	-	-	
	Julai	33	100%	Julai	-	-	
	Ogos	32	100%	Ogos	-	-	
	September	42	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN KEWANGAN

Memastikan urusan berkaitan Belanjawan, Kewangan dan Perakaunan dilaksanakan dalam tempoh 5 hingga 14 hari bekerja mengikut jenis urusan:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Tempoh Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan	Bulan	Jumlah	Peratusan	
a) Memastikan peruntukan awal tahun disalurkan kepada Jabatan/Agensi selewat-lewatnya sebelum atau pada 14hb Januari selepas peruntukan dikunci masuk ke dalam system 1GFMAS oleh BPOPA, JANM.	Januari	49	100%	Januari	-	-	
	Februari	19	100%	Februari	-	-	
	Mac	26	100%	Mac	-	-	
	April	24	100%	April	-	-	
	Mei	25	100%	Mei	-	-	
	Jun	45	100%	Jun	-	-	
	Julai	47	100%	Julai	-	-	
	Ogos	37	100%	Ogos	-	-	
	September	33	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN KEWANGAN

Memastikan urusan berkaitan Belanjawan, Kewangan dan Perakaunan dilaksanakan dalam tempoh 5 hingga 14 hari bekerja mengikut jenis urusan:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
b) Memastikan Permohonan Kelulusan Perolehan, Ke Luar Negara Atas Urusan Rasmi, Luar Pejabat dan Harta Modal melalui Sistem Ez-Apply diproses dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	Januari	253	100%	Januari	-	-	
	Februari	298	100%	Februari	-	-	
	Mac	192	100%	Mac	-	-	
	April	65	100%	April	-	-	
	Mei	73	100%	Mei	-	-	
	Jun	138	100%	Jun	-	-	
	Julai	222	100%	Julai	-	-	
	Ogos	244	100%	Ogos	-	-	
	September	336	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN KEWANGAN

Memastikan urusan berkaitan Belanjawan, Kewangan dan Perakaunan dilaksanakan dalam tempoh 5 hingga 14 hari bekerja mengikut jenis urusan:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan		Tempoh Piagam	Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan		Tempoh Piagam Melebihi	Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan	Bulan	Jumlah		
c) Memastikan semua bil diproses dalam tempoh 14 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	Januari	267	100%	Januari	-	-	
	Februari	1,210	99.75%	Februari	3	0.25%	
	Mac	1,064	99.43%	Mac	6	0.56%	
	April	421	98.13%	April	8	1.86%	
	Mei	636	99.68%	Mei	2	0.31%	
	Jun	701	99.86%	Jun	1	0.14%	
	Julai	926	99.90%	Julai	1	0.14%	
	Ogos	824	100%	Ogos	-	-	
	September	927	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN PEMBANGUNAN

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan		Tempoh Piagam	Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Melebihi Tempoh Yang Ditetapkan		Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	
Pengagihan Peruntukan Pembangunan (DE) dibuat mengikut peraturan dan prosedur dalam tempoh 3 hari bekerja selepas kelulusan Pegawai Pengawal.	Januari	25	100%	Januari	-	-
	Februari	5	100%	Februari	-	-
	Mac	2	100%	Mac	-	-
	April	8	100%	April	-	-
	Mei	4	100%	Mei	-	-
	Jun	25	100%	Jun	-	-
	Julai	5	35.71%	Julai	9	64.29%
	Ogos	6	100%	Ogos	-	-
	September	43	100%	September	-	-
	Oktober			Oktober		
	November			November		
	Disember			Disember		

Agensi tidak mengemaskini prestasi kemajuan fizikal dan kewangan didalam SPPII sepertimana arahan JPM melalui Mesyuarat Tindakan Pembangunan Kementerian (MTPK) Bil.6 Tahun 2020. Justeru itu penyaluran hanya dilaksanakan setelah tindakan pengemaskini an diambil.

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN AUDIT DALAM

Memastikan urusan berkaitan Bahagian Audit Dalam dilaksanakan seperti berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
a) Pemerhatian Audit Pengurusan Kewangan dikemukakan kepada Jabatan/Agensi JPM dalam tempoh 23 hari bekerja selepas pengauditan selesai dijalankan.	Januari	-	-	Januari	-	-	
	Februari	9	100%	Februari	-	-	
	Mac	11	100%	Mac	-	-	
	April	3	100%	April	-	-	
	Mei	-	-	Mei	-	-	
	Jun	5	100%	Jun	-	-	
	Julai	4	100%	Julai	-	-	
	Ogos	8	100%	Ogos	-	-	
	September	9	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN AUDIT DALAM

Memastikan urusan berkaitan Bahagian Audit Dalam dilaksanakan seperti berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
b) Ulasan terhadap maklum balas daripada Jabatan/Agensi JPM yang diaudit dikeluarkan dalam tempoh 13 hari bekerja selepas jawapan diterima dengan lengkap.	Januari	-	-	Januari	-	-	
	Februari	-	-	Februari	-	-	
	Mac	4	100%	Mac	-	-	
	April	3	100%	April	-	-	
	Mei	5	100%	Mei	-	-	
	Jun	2	100%	Jun	-	-	
	Julai	6	100%	Julai	-	-	
	Ogos	1	100%	Ogos	-	-	
	September	6	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN AUDIT DALAM

Memastikan urusan berkaitan Bahagian Audit Dalam dilaksanakan seperti berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
c) Pemerhatian Audit Prestasi dikemukakan kepada Jabatan/Agensi JPM dalam tempoh 46 hari bekerja selepas pengauditan selesai dijalankan.	Januari	1	100%	Januari	-	-	
	Februari	1	100%	Februari	-	-	
	Mac	-	-	Mac	-	-	
	April	-	-	April	-	-	
	Mei	-	-	Mei	-	-	
	Jun	1	100%	Jun	-	-	
	Julai	-	-	Julai	-	-	
	Ogos	-	-	Ogos	-	-	
	September	-	-	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan



# BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

Menyelesaikan urusan hal ehwal pentadbiran bagi urusan berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
a) Memastikan pihak pengurusan fasiliti bangunan memberikan maklum balas terhadap aduan melalui Sistem Aduan Bersepadu dalam tempoh 3 hari bekerja.	Januari	79	96.3%	Januari	3	3.7%	Pihak pengurusan fasiliti bangunan (Kontraktor Penyelenggaraan) akan dikenakan Ascertained Performance Deduction (APD)
	Februari	135	99.3%	Februari	1	0.7%	
	Mac	27	96.4%	Mac	1	3.6%	
	April	7	100%	April	-	-	
	Mei	50	98.0%	Mei	1	2.0%	
	Jun	56	94.9%	Jun	3	5.1%	
	Julai	66	71.0%	Julai	27	29.0	
	Ogos	58	100.0%	Ogos	-	-	
	September	91	91%	September	9	9.0%	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

Menyelesaikan urusan hal ehwal pentadbiran bagi urusan berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
b) Memastikan surat masuk yang diterima oleh Seksyen Pengurusan Rekod diedarkan melalui Sistem DDMS dalam tempoh 1 hari bekerja.	Januari	655	100%	Januari	-	-	
	Februari	554	100%	Februari	-	-	
	Mac	337	100%	Mac	-	-	
	April	152	100%	April	-	-	
	Mei	276	100%	Mei	-	-	
	Jun	564	100%	Jun	-	-	
	Julai	836	100%	Julai	-	-	
	Ogos	683	100%	Ogos	-	-	
	September	761	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

Menyelesaikan urusan hal ehwal pentadbiran bagi urusan berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan		Tempoh Piagam	Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan		Tempoh Piagam Melebihi	Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan	Bulan	Jumlah		
c) Memastikan permohonan untuk ke luar negara (atas urusan persendirian) diberi jawapan dalam tempoh 5 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Januari	36	100%	Januari	-	-	
	Februari	36	100%	Februari	-	-	
	Mac	6	100%	Mac	-	-	
	April	-	-	April	-	-	
	Mei	-	-	Mei	-	-	
	Jun	-	-	Jun	-	-	
	Julai	-	-	Julai	-	-	
	Ogos	-	-	Ogos	-	-	
	September	-	-	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

Menyelesaikan urusan hal ehwal pentadbiran bagi urusan berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
d) Mengeluarkan Pas Keselamatan Tetap secara dalaman dalam tempoh 1 hari bekerja dan Pas Keselamatan Sementara dalam tempoh 3 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	Januari	292	100%	Januari	-	-	
	Februari	232	100%	Februari	-	-	
	Mac	201	100%	Mac	-	-	
	April	165	100%	April	-	-	
	Mei	152	100%	Mei	-	-	
	Jun	340	100%	Jun	-	-	
	Julai	261	100%	Julai	-	-	
	Ogos	194	100%	Ogos	-	-	
	September	89	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

Menyelesaikan urusan hal ehwal pentadbiran bagi urusan berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan		Tempoh Piagam	Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan		Tempoh Piagam Melebihi	Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan	Bulan	Jumlah		
<p>e) Mengemukakan notis peringatan pemulangan bahan bacaan seperti berikut:</p> <p>Pertama: 1 hari bekerja selepas tamat tempoh pinjaman;</p> <p>Kedua: 7 hari bekerja selepas notis peringatan pertama; dan</p> <p>Ketiga: 14 hari bekerja selepas notis peringatan kedua.</p>	Januari	99	100%	Januari	-	-	
	Februari	63	100%	Februari	-	-	
	Mac	-	-	Mac	-	-	
	April	-	-	April	-	-	
	Mei	-	-	Mei	-	-	
	Jun	93	100%	Jun	-	-	
	Julai	87	100%	Julai	-	-	
	Ogos	47	100%	Ogos	-	-	
	September	51	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

Nota: Notis peringatan pemulangan bahan bacaan tidak dikeluarkan bagi pinjaman bermula 01 Mac 2020 kerana Perpustakaan JPM tidak beroperasi berikutan Arahan PKP bermula 18 Mac 2020. Bahan bacaan yang dipinjam oleh peminjam diperbaharui tempoh pinjaman.

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

Menyelesaikan urusan hal ehwal pentadbiran bagi urusan berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan		Tempoh Piagam	Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan		Tempoh Piagam Melebihi	Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah (RM)	Jumlah Item	Bulan	Jumlah		
f) Memastikan permohonan pengeluaran barangan stor diproses dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan sekiranya Stor Utama mempunyai stok.	Januari	54,173.00	21,760	Januari	-	-	
	Februari	156,516.30	13,673	Februari	-	-	
	Mac	253,778.40	14,232	Mac	-	-	
	April	30,300.00	2,900	April	-	-	
	Mei	0.00	3,903	Mei	-	-	
	Jun	25,021.850	2,061	Jun	-	-	
	Julai	56,459.400	22,112	Julai	-	-	
	Ogos	323,592.200	22,300	Ogos	-	-	
	September	58,551.000	13,730	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# UNIT KOMUNIKASI KORPORAT

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
Memberi maklum balas awal terhadap aduan JPM yang diterima dalam tempoh 3 hari bekerja.	Januari	1	100%	Januari	-	-	
	Februari	4	100%	Februari	-	-	
	Mac	5	100%	Mac	-	-	
	April	24	100%	April	-	-	
	Mei	4	100%	Mei	-	-	
	Jun	3	100%	Jun	-	-	
	Julai	-	-	Julai	-	-	
	Ogos	-	-	Ogos	-	-	
	September	-	-	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# PEJABAT PENASIHAT UNDANG-UNDANG

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Tempoh Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
Memberi perkhidmatan nasihat undang – undang yang berkualiti, profesional dan selaras dengan Perlembagaan Persekutuan dan undang – undang Malaysia dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap dan bergantung pada kerumitan isu.	Januari	68	100%	Januari	-	-	
	Februari	151	100%	Februari	-	-	
	Mac	98	100%	Mac	-	-	
	April	97	100%	April	-	-	
	Mei	63	100%	Mei	-	-	
	Jun	84	100%	Jun	-	-	
	Julai	92	100%	Julai	-	-	
	Ogos	91	100%	Ogos	-	-	
	September	132	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan



# UNIT INTEGRITI

Memastikan urusan Unit Integriti JPM dipatuhi seperti berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
a) Melaksanakan pengesanan dan pengesahan ke atas aduan/maklumat yang diterima untuk tindakan tatatertib atau melaporkan kepada agensi penguatkuasaan yang bertanggungjawab dalam tempoh sekurang – kurangnya 4 minggu.	Januari	4	100%	Januari	-	-	
	Februari	2	100%	Februari	-	-	
	Mac	5	100%	Mac	-	-	
	April	-	-	April	-	-	
	Mei	3	100%	Mei	-	-	
	Jun	1	100%	Jun	-	-	
	Julai	1	100%	Julai	-	-	
	Ogos	3	100%	Ogos	-	-	
	September	2	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# UNIT INTEGRITI

Memastikan urusan Unit Integriti JPM dipatuhi seperti berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
b) Melaksanakan program pengukuhan integriti kepada warga Pentadbiran Am Jabatan Perdana Menteri sekurang – kurangnya satu aktiviti setiap bulan.	Januari	1	100%	Januari	-	-	
	Februari	3	100%	Februari	-	-	
	Mac	1	100%	Mac	-	-	
	April	1	100%	April	-	-	
	Mei	1	100%	Mei	-	-	
	Jun	1	100%	Jun	-	-	
	Julai	1	100%	Julai	-	-	
	Ogos	2	100%	Ogos	-	-	
	September	2	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tempoh Piagam	Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan		
Menyelesaikan aduan kerosakan ICT secara dalaman dalam tempoh 3 hari bekerja sekiranya tidak melibatkan pembekal.	Januari	154	100%	Januari	-	-		
	Februari	109	100%	Februari	-	-		
	Mac	74	100%	Mac	-	-		
	April	33	100%	April	-	-		
	Mei	87	100%	Mei	-	-		
	Jun	147	100%	Jun	-	-		
	Julai	174	100%	Julai	-	-		
	Ogos	164	100%	Ogos	-	-		
	September	177	100%	September	-	-		
	Oktober			Oktober				
	November			November				
	Disember			Disember				

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN DASAR DAN PERANCANGAN STRATEGIK

Memastikan urusan penyelarasan Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik mematuhi perkara berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Tidak Menepati Tempoh Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
a) Semakan semula Piagam Pelanggan JPM sekurang-kurangnya sekali setahun untuk mencapai dasar dan objektif Jabatan;	Januari	-	-	Januari	-	-	
	Februari	1	100%	Februari	-	-	
	Mac	-	-	Mac	-	-	
	April	-	-	April	-	-	
	Mei	-	-	Mei	-	-	
	Jun	-	-	Jun	-	-	
	Julai	-	-	Julai	-	-	
	Ogos	-	-	Ogos	-	-	
	September	-	-	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN DASAR DAN PERANCANGAN STRATEGIK

Memastikan urusan penyelarasan Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik mematuhi perkara berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Tidak Menepati Tempoh Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan	
b) Edaran permohonan ulasan Memorandum Jemaah Menteri (MJM) kepada Jabatan/ Agensi/ Bahagian yang berkaitan dalam tempoh 1 hari bekerja daripada dokumen MJM yang lengkap diterima oleh Bahagian.	Januari	2	100%	Januari	-	-	Penguatkuasaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP)
	Februari	-	-	Februari	-	-	
	Mac	-	-	Mac	-	-	
	April	1	50%	April	1	50%	
	Mei	1	100%	Mei	-	-	
	Jun	3	100%	Jun	-	-	
	Julai	2	100%	Julai	-	-	
	Ogos	-	-	Ogos	-	-	
	September	1	100%	September	-	-	
	Oktober			Oktober			
	November			November			
	Disember			Disember			

\* Pelaksanaan berdasarkan perancangan piagam pelanggan

# BAHAGIAN DASAR DAN PERANCANGAN STRATEGIK

Memastikan urusan penyelarasan Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik mematuhi perkara berikut:

Perkhidmatan	Menepati Masa/Standard Pelanggan			Tempoh Piagam	Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan/ Proses Tidak Menepati Tempoh Yang Ditetapkan			Justifikasi (Tidak Menepati Tempoh Masa)
	Bulan	Jumlah	Peratusan*	Bulan	Jumlah	Peratusan		
c) Edaran keputusan mesyuarat yang memerlukan tindakan dalam tempoh 3 hari selepas mesyuarat.  i. Mesyuarat Pengurusan JPM yang dipengerusikan oleh KSN.	Januari	-	-	Januari	1	100% Mesyuarat bersidang: 14 Januari 2020 Edaran: 11 Februari 2020		
	Februari	-	-	Februari	-	-		
	Mac	-	-	Mac	-	-		
	April	-	-	April	-	-		
	Mei	-	-	Mei	-	-		
	Jun	-	-	Jun	-	-		
	Julai	-	-	Julai	-	-		
	Ogos	-	-	Ogos	-	-		
	September	-	-	September	-	-		
	Oktober			Oktober				
	November			November				
	Disember			Disember				