

## BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

BULAN: DISEMBER 2025

| Bil. | Urusan                                                                                                                                                                                                                                   | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                          | Jumlah Urusan<br><br>e = (a+c) | Catatan |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                          |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%)<br>b = (a/e)x100 | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%)<br>d = (c/e)x100 |                                |         |
|      |                                                                                                                                                                                                                                          |       | a                                                  | b                              | c                                                  | d                        | e                              |         |
| 1    | Memberikan arahan sewajarnya kepada pegawai penyiasat dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh Kertas Siasatan diterima.                                                                                                          | 14    | 642                                                | 100.00%                        | 0                                                  | 0.00%                    | 642                            |         |
| 2    | Mengendalikan sesuatu tindakan sivil Kementerian dengan memastikan tindakan awalan dilaksanakan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.                                            | 14    | 1                                                  | 100.00%                        | 0                                                  | 0.00%                    | 1                              |         |
| 3    | Menyemak dan/atau menggubal perundangan utama/ subsidiari sebelum dihantar ke Jabatan Peguam Negara untuk kelulusan dalam tempoh <b>empat (4) minggu bekerja</b> dengan syarat hal perkara dasar dan isu Kementerian telah diselesaikan. | 4     | 4                                                  | 100.00%                        | 0                                                  | 0.00%                    | 4                              |         |
| 4    | Memberi pandangan undang-undang berkualiti dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.                                                                                                 | 14    | 13                                                 | 100.00%                        | 0                                                  | 0.00%                    | 13                             |         |
| 5    | Menyemak dan menggubal perjanjian, instrumen dan dokumen antarabangsa dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.                                                                      | 14    | 24                                                 | 100.00%                        | 0                                                  | 0.00%                    | 24                             |         |

## UNIT INTEGRITI

BULAN: DISEMBER 2025

| Bil. | Urusan                                                                                                                                                      | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                          | Jumlah Urusan<br><br>e = (a+c) | Catatan |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------|
|      |                                                                                                                                                             |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%)<br>b = (a/e)x100 | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%)<br>d = (c/e)x100 |                                |         |
|      |                                                                                                                                                             |       | a                                                  | b                              | c                                                  | d                        | e                              |         |
| 1    | Mengemukakan akuan penerimaan aduan integriti kepada pengadu dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b> dari tarikh aduan diterima (bagi aduan beridentiti). | 5     | 8                                                  | 100.00%                        | 0                                                  | 0.00%                    | 8                              |         |

|   |                                                                                                                                                                                                                          |   |   |         |   |       |   |  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------|---|-------|---|--|
| 2 | Memaklumkan tindakan yang diambil ke atas aduan integriti yang diterima kepada pengadu dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Menilai Maklumat bersidang (bagi aduan beridentiti) | 7 | 8 | 100.00% | 0 | 0.00% | 8 |  |
| 3 | Memaklumkan keputusan tata tertib kepada pegawai yang dihukum dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> selepas Mesyuarat Lembaga Tata tertib bersidang.                                                                | 7 | 0 | 0.00%   | 0 | 0.00% | 0 |  |

#### UNIT KOMUNIKASI KORPORAT

BULAN: DISEMBER 2025

| Bil. | Urusan                                                                                                                                                      | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan<br><br>e = (a+c) | Catatan |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------|--------------------------------|---------|
|      |                                                                                                                                                             |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) |                                |         |
|      |                                                                                                                                                             |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e                              |         |
| 1    | Mengemaskini maklumat dalam laman web / portal Kementerian dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> selepas maklumat disahkan oleh Bahagian yang terlibat. | 3     | 79                                                 | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 79                             |         |

#### BAHAGIAN AUDIT DALAM

BULAN: DISEMBER 2025

| Bil. | Urusan                                                                                                                                 | Janji  | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan<br><br>e = (a+c) | Catatan |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------|--------------------------------|---------|
|      |                                                                                                                                        |        | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) |                                |         |
|      |                                                                                                                                        |        | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e                              |         |
| 1    | Menyediakan Pemerhatian Audit dalam tempoh <b>45 hari</b> selepas pengauditan dijalankan.                                              | 45     | 3                                                  | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 3                              |         |
| 2    | Melaksanakan naziran/ siasatan khas dalam tempoh <b>14 hari</b> selepas mendapat arahan Pegawai Pengawal.                              | 14     | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0                              |         |
| 3    | Mengemukakan Laporan Tahunan Bahagian Audit Dalam kepada Perbendaharaan Malaysia selewat-lewatnya pada <b>31 Mac</b> tahun berikutnya. | 31 Mac | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0                              |         |

#### BAHAGIAN DASAR, PERANCANGAN STRATEGIK DAN ANTARABANGSA

BULAN: DISEMBER 2025

| Bil. | Urusan | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan<br><br>e = (a+c) | Catatan |
|------|--------|-------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------|--------------------------------|---------|
|      |        |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) |                                |         |
|      |        |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e                              |         |

|   |                                                                                                                                                  |   |    |         |   |       |    |  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|---------|---|-------|----|--|
| 1 | Menyediakan maklumbalas Mesyuarat Jemaah Menteri, Pertanyaan Parlimen dan Teks Ucapan Penggulangan Parlimen dalam tempoh <b>tujuh (7) hari</b> . | 7 | 21 | 100.00% | 0 | 0.00% | 21 |  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|---------|---|-------|----|--|

#### BAHAGIAN PENGUATKUASA

BULAN: DISEMBER 2025

| Bil. | Urusan                                                                                                                                                                                                             | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan | Catatan |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------|---------------|---------|
|      |                                                                                                                                                                                                                    |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) | e = (a+c)     |         |
|      |                                                                                                                                                                                                                    |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e             |         |
| 1    | Mengeluarkan kelulusan permohonan Notis untuk mengadakan Jualan Murah oleh pemilik perniagaan dalam tempoh <b>satu (1) hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.                                           | 1     | 4                                                  | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 4             |         |
| 2    | Menguruskan dan mengeluarkan Label Cakera Optik kepada pemilik kandungan atau orang yang dibenarkan oleh pemilik kandungan cakera optik dalam tempoh <b>tiga (3) hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima. | 3     | 6                                                  | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 6             |         |

#### BAHAGIAN PEMBANGUNAN JUALAN LANGSUNG

BULAN: DISEMBER 2025

| BUKUKAN BERNAMA 2019 |                                                                                                                                                                  |       |                                                    |               |                                                    |         |               |         |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------|---------------|---------|
| Bil.                 | Urusan                                                                                                                                                           | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                      |                                                                                                                                                                  |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) | e = (a+c)     |         |
|                      |                                                                                                                                                                  |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e             |         |
| 1                    | Memaklumkan <b>keputusan</b> permohonan Lesen Jualan Langsung selepas tarikh kelulusan oleh <b>Pengawal</b> Jualan Langsung <b>dalam tempoh 7 hari bekerja</b> . | 7     | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0             |         |

#### BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN

BULAN: DISEMBER 2025

| DEKAT DISEMBER 2019 |                                                                                                                                                                                                                                           |       |                                                    |               |                                                    |         |               |                                                   |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------|---------------|---------------------------------------------------|
| Bil.                | Urusan                                                                                                                                                                                                                                    | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan | Catatan                                           |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                           |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) | e = (a+c)     |                                                   |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                           |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e             |                                                   |
| 1                   | Mengeluarkan surat pengesahan pendaftaran Perusahaan Mikro Kecil Sederhana (PMKS) untuk dipertimbangkan supaya disenarai tetapkan di pasar raya asing dan tempatan dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> selepas permohonan diterima. | 3     | 2                                                  | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 2             |                                                   |
| 2                   | Memaklumkan keputusan bagi permohonan Penandaan Logo Barangan Malaysia dalam tempoh <b>30 hari bekerja</b> daripada tarikh permohonan lengkap diterima.                                                                                   | 30    | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0             | TIADA MESYUARAT YANG DIADAKAN PADA BULAN DISEMBER |

#### SEKRETARIAT PERDAGANGAN PENGEDARAN DAN INDUSTRI PERKHIDMATAN

BULAN: DISEMBER 2025

| Bil. | Urusan | Janii | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Urusan | Catatan |
|------|--------|-------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------|---------|
|------|--------|-------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------|---------|



| BULAN: DISEMBER 2025                |                                                                                                                                                                                                                  |       |                                                    |               |                                                    |         |               |         |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------|---------------|---------|
| Bil.                                | Urusan                                                                                                                                                                                                           | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                  |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) | e = (a+c)     |         |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                  |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e             |         |
| 1                                   | Memberi maklum balas permintaan data yang dipohon oleh pelanggan dalam masa <b>tiga (3) hari bekerja</b> .                                                                                                       | 3     | 1                                                  | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 1             |         |
| BAHAGIAN KAWAL SELIA PETROLEUM      |                                                                                                                                                                                                                  |       |                                                    |               |                                                    |         |               |         |
| BULAN: DISEMBER 2025                |                                                                                                                                                                                                                  |       |                                                    |               |                                                    |         |               |         |
| Bil.                                | Urusan                                                                                                                                                                                                           | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                  |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) | e = (a+c)     |         |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                  |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e             |         |
| 1                                   | Memaklumkan keputusan permohonan baharu/ pembaharuan/ pindaan kebenaran Akta Kemajuan Petroleum 1974 (PDA)/ Lesen Akta Kawalan Bekalan 1961 (CSA) dalam masa <b>tujuh (7) hari bekerja</b> .                     | 7     | 109                                                | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 109           |         |
| 2                                   | Mencetak dan memaklumkan pengeluaran kebenaran Akta Kemajuan Petroleum 1974 (PDA)/ Lesen Akta Kawalan Bekalan 1961 (CSA) setelah menerima pembayaran daripada pemohon dalam masa <b>tujuh (7) hari bekerja</b> . | 7     | 109                                                | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 109           |         |
| TRIBUNAL RAYUAN PERSAINGAN          |                                                                                                                                                                                                                  |       |                                                    |               |                                                    |         |               |         |
| BULAN: DISEMBER 2025                |                                                                                                                                                                                                                  |       |                                                    |               |                                                    |         |               |         |
| Bil.                                | Urusan                                                                                                                                                                                                           | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                  |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) | e = (a+c)     |         |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                  |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e             |         |
| 1                                   | Memproses pemfailan Notis Rayuan beserta permohonan dalam masa <b>tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan didaftarkan.                                                                                   | 3     | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0             |         |
| 2                                   | Menyelaras pendengaran permohonan dan rayuan di hadapan panel dengan adil dan saksama dalam tempoh <b>enam (6) bulan</b> dari tarikh pemfailan selaras dengan undang-undang dan peraturan yang berkuat kuasa.    | 6     | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0             |         |
| TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA |                                                                                                                                                                                                                  |       |                                                    |               |                                                    |         |               |         |
| BULAN: DISEMBER 2025                |                                                                                                                                                                                                                  |       |                                                    |               |                                                    |         |               |         |
| Bil.                                | Urusan                                                                                                                                                                                                           | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                  |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) | e = (a+c)     |         |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                  |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e             |         |

|   |                                                                                                                                        |           |      |         |   |       |      |  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------|---|-------|------|--|
| 1 | Memproses pemfailan Pernyataan Tuntutan (Borang 1) dalam tempoh <b>1 hari</b> selepas permohonan lengkap diterima.                     | 1         | 1023 | 100.00% | 0 | 0.00% | 1023 |  |
| 2 | Memproses pemfailan Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas (Borang 2) dalam tempoh <b>1 hari</b> selepas permohonan lengkap diterima. | 1         | 107  | 100.00% | 0 | 0.00% | 107  |  |
| 3 | Mengeluarkan award pada <b>hari yang sama</b> selepas keputusan dikeluarkan.                                                           | Hari sama | 151  | 100.00% | 0 | 0.00% | 151  |  |

#### BAHAGIAN STANDARD KEPENGGUNAAN

BULAN: DISEMBER 2025

| Bil. | Urusan                                                                                                                                                                                                     | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan<br><br>e = (a+c) | Catatan |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------|--------------------------------|---------|
|      |                                                                                                                                                                                                            |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) |                                |         |
|      |                                                                                                                                                                                                            |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e                              |         |
| 1    | Kelulusan Permohonan Pendaftaran Aktiviti Perniagaan Syarikat ( <i>Business Activity Registration</i> ) dalam Sistem MySAFE dalam tempoh <b>tiga (3) hari</b> bekerja selepas permohonan lengkap diterima. | 3     | 14                                                 | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 14                             |         |
| 2    | Kelulusan permohonan Notifikasi ( <i>Notification</i> ) Sistem mySAFE dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.                                                   | 5     | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0                              |         |
| 3    | Kelulusan permohonan Surat Penjelasan ( <i>Clarification</i> ) Sistem mySAFE dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.                                       | 5     | 45                                                 | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 45                             |         |

#### BAHAGIAN GERAKAN KEPENGGUNAAN

BULAN: DISEMBER 2025

| Bil. | Urusan                                                                                                               | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan<br><br>e = (a+c) | Catatan |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------|--------------------------------|---------|
|      |                                                                                                                      |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) |                                |         |
|      |                                                                                                                      |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e                              |         |
| 1    | Mengemukakan akuan penerimaan aduan dalam masa <b>1 hari bekerja</b> selepas penerimaan maklumat aduan yang lengkap. | 1     | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0                              |         |
| 2    | Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> selepas selesai siasatan aduan.                  | 14    | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0                              |         |

| BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN KEWANGAN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |                                                    |               |                                                    |         |         |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------|---------|
| BULAN: DISEMBER 2025                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |                                                    |               |                                                    |         |         |
| Bil.                                     | Urusan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Catatan |
|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) |         |
|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       |         |
| 1                                        | Membuat bayaran dalam tempoh <b>10 hari</b> bagi tuntutan yang lengkap diterima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10    | 2449                                               | 97.45%        | 64                                                 | 2.55%   | 2513    |
| BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |                                                    |               |                                                    |         |         |
| BULAN: DISEMBER 2025                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |                                                    |               |                                                    |         |         |
| Bil.                                     | Urusan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Catatan |
|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) |         |
|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       |         |
| 1                                        | Mewujudkan pemilik kompetensi di dalam aplikasi HRMIS bagi lantikan baharu dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh dokumen lengkap diterima.                                                                                                                                                                                                                                                      | 1     | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0       |
| 2                                        | Memaklumkan surat kelulusan permohonan dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b> dari tarikh keputusan diperolehi berkaitan urusan perkhidmatan seperti berikut: [permohonan menghadiri kursus swasta, permohonan pembiayaan perubatan, permohonan kemudahan elaun pakaian panas, permohonan kemudahan Bayaran Imbuan Tugas Kewangan (BITK), permohonan kemudahan Bayaran Imbuan Tugas Pengurusan Stor (BITPS)] | 5     | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0       |
| 3                                        | Menyediakan Kew.8 dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh kelulusan oleh Pihak Berkuasa Melantik/ Pegawai Pelulus bagi urusan perkhidmatan berikut: (pengesahan pelantikan, pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen, pegawai bertukar keluar, pegawai bertukar masuk)                                                                                                                          | 14    | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0       |
| BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |                                                    |               |                                                    |         |         |
| BULAN: DISEMBER 2025                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |                                                    |               |                                                    |         |         |
| Bil.                                     | Urusan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Catatan |
|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       | umlah Menepati Standard                            | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) |         |
|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       |         |
| 1                                        | Mengemukakan maklum balas awal bagi aduan ICT dalam tempoh <b>satu (1) jam</b> aduan diterima pada hari bekerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1     | 203                                                | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 203     |

| 2                    | Mengeluarkan surat keputusan permohonan projek ICT dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan Jawatankuasa Pemandu ICT (JPICT) Kementerian dan pengesahan melalui Sistem Profil Projek ICT Sektor Awam. | 14    | 0                                                  | 0.00%         | 0                                                  | 0.00%   | 0             |                                  |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------|---------------|----------------------------------|
| BAHAGIAN AKAUN       |                                                                                                                                                                                                                        |       |                                                    |               |                                                    |         |               |                                  |
| BULAN: DISEMBER 2025 |                                                                                                                                                                                                                        |       |                                                    |               |                                                    |         |               |                                  |
| Bil.                 | Urusan                                                                                                                                                                                                                 | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |               | Melebihi Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |         | Jumlah Urusan | Catatan                          |
|                      |                                                                                                                                                                                                                        |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%) | Jumlah Melebihi Standard                           | san (%) | e = (a+c)     |                                  |
|                      |                                                                                                                                                                                                                        |       | a                                                  | b             | c                                                  | d       | e             |                                  |
| 1                    | Membuat bayaran selain pukal dalam tempoh <b>tiga (3) hari kalendar</b> dari tarikh Arahan Pembayaran diperaku 2.                                                                                                      | 3     | 2862                                               | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 2862          |                                  |
| 2                    | Membuat bayaran pukal dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b> dari tarikh terima Fail AP504.                                                                                                                         | 5     | 11                                                 | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 11            |                                  |
| 3                    | Memproses permohonan pendahuluan diri pelbagai dan pinjaman kenderaan/ komputer dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> .                                                                                           | 7     | 1                                                  | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 1             | Pinjaman Komputer : 1 permohonan |
| 4                    | Memproses maklum balas pertanyaan/ aduan berkaitan perakaunan dan kewangan termasuk sistem dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> .                                                                                 | 3     | 15                                                 | 100.00%       | 0                                                  | 0.00%   | 15            |                                  |