KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)

BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%) b = (a/e)x100	Jumlah Melebihi Standard	san (%) d = (c/e)x100	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Memberikan arahan sewajarnya kepada pegawai penyiasat dalam tempoh **14 hari bekerja** dari tarikh Kertas Siasatan diterima.	14	514	100.00%	0	0.00%	514	
2	Mengendalikan sesuatu tindakan sivil Kementerian dengan memastikan tindakan awalan dilaksanakan dalam tempoh **14 hari bekerja** dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.	14	0	0.00%	0	0.00%	0	
3	Menyemak dan/atau menggubal perundangan utama/ subsidiari sebelum dihantar ke Jabatan Peguam Negara untuk kelulusan dalam tempoh **empat (4) minggu bekerja** dengan syarat hal perkara dasar dan isu Kementerian telah diselesaikan.	4	0	0.00%	0	0.00%	0	
4	Memberi pandangan undang-undang berkualiti dalam tempoh **14 hari bekerja** dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.	14	11	100.00%	0	0.00%	11	
5	Menyemak dan menggubal perjanjian, instrumen dan dokumen antarabangsa dalam tempoh **14 hari bekerja** dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.	14	26	100.00%	0	0.00%	26	

UNIT INTEGRITI

BULAN: NOVEMBER 2025

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

2	Memaklumkan tindakan yang diambil ke atas aduan integriti yang diterima kepada pengadu dalam tempoh **tujuh (7) hari bekerja** dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Menilai Maklumat bersidang (bagi aduan beridentiti)	7	5	100.00%	0	0.00%	5	
3	Memaklumkan keputusan tatatertib kepada pegawai yang dihukum dalam tempoh **tujuh (7) hari bekerja** selepas Mesyuarat Lembaga Tatatertib bersidang.	7	1	100.00%	0	0.00%	1	

UNIT KOMUNIKASI KORPORAT

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Mengemaskini maklumat dalam laman web / portal Kementerian dalam tempoh **tiga (3) hari bekerja** selepas maklumat disahkan oleh Bahagian yang terlibat.	3	85	100.00%	0	0.00%	85	

BAHAGIAN AUDIT DALAM

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Menyediakan Pemerhatian Audit dalam tempoh **45 hari** selepas pengauditan dijalankan.	45	1	100.00%	0	0.00%	1	
2	Melaksanakan naziran/ siasatan khas dalam tempoh **14 hari** 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 **31 Mac** tahun berikutnya.	31 Mac	0	0.00%	0	0.00%	0	

BAHAGIAN DASAR, PERANCANGAN STRATEGIK DAN ANTARABANGSA

BULAN: NOVEMBER 2025

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

1	Menyediakan maklumbalas Mesyuarat Jemaah Menteri, Pertanyaan Parlimen dan Teks Ucapan Penggulungan Parlimen dalam tempoh **tujuh (7) hari**.	7	28	100.00%	0	0.00%	28	

BAHAGIAN PENGUATKUASA

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ 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 **satu (1) hari** dari tarikh permohonan lengkap diterima.	1	5	100.00%	0	0.00%	5	
2	Menguruskan dan mengeluarkan Label Cakera Optik kepada pemilik kandungan atau orang yang dibenarkan oleh pemilik kandungan cakera optik dalam tempoh **tiga (3) hari** dari tarikh permohonan lengkap diterima.	3	3	100.00%	0	0.00%	3	

BAHAGIAN PEMBANGUNAN JUALAN LANGSUNG

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ 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** permohanan Lesen Jualan Langsung selepas tarikh kelulusan oleh **Pengawal** Jualan Langsung **dalam tempoh 7 hari bekerja**.	7	0	0.00%	0	0.00%	0	

BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ 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 **tiga (3) hari bekerja** selepas permohonan diterima.	3	4	100.00%	0	0.00%	4	
2	Memaklumkan keputusan bagi permohonan Penandaan Logo Barangan Malaysia dalam tempoh **30 hari bekerja** daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	30	44	100.00%	0	0.00%	44	

SEKRETARIAT PERDAGANGAN PENGEDARAN DAN INDUSTRI PERKHIDMATAN

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Urusan	Catatan

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ 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 baharu dan pembaharuan Lesen Timbang dan Sukat dalam tempoh **tujuh (7) hari** selepas pemohonan lengkap diterima	7	13	100.00%	0	0.00%	13	
2	Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Mengilang Cakera Optik dalam tempoh **14 hari** selepas pemohonan lengkap diterima	14	0	0.00%	0	0.00%	0	
3	Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Permit Ejen Pemilikan Semula dalam tempoh **lima (5) hari** selepas pemohonan lengkap diterima	5	247	100.00%	0	0.00%	247	
4	Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Syarikat Asing untuk menjalankan perniagaan Perdagangan Pengedaran di Malaysia dalam tempoh **14 hari** daripada tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Perdagangan Pengedaran (JKPP) Induk/ Mingguan selepas semua dokumen dan kuiri dilengkapkan	14	62	100.00%	0	0.00%	62	

SEKRETARIAT MAJLIS TINDAKAN SARA HIDUP NEGARA

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Maklumbalas kertas/dokumen/maklumat cadangan berkaitan kos sara hidup daripada pihak luar dan dibentangkan kepada pengurusan tertinggi KPDN dalam tempoh **14 hari bekerja**.	14	14	100.00%	0	0.00%	14	

BAHAGIAN HARGA BARANG NEGARA

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Paparan harga barangan keperluan pengguna yang dikutip secara harian ke dalam Aplikasi PriceCatcher **sebelum jam 12.00 tengah hari** termasuk hari Sabtu dan Ahad kecuali cuti umum.	12.00 tengah hari	32,675	96.35%	1,239	3.65%	33,914	
2	Mengemukakan maklum balas bagi permohonan data harga yang dipohon dalam tempoh **tujuh (7) hari bekerja** dari tarikh permohonan diterima.	7	39	100.00%	0	0.00%	39	

BAHAGIAN ANALISIS EKONOMI DAN DATA STRATEGIK

BULAN: NOVEMBER 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ 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 **tiga (3) hari bekerja**.	3	**1**	100.00%	0	0.00%	1	

BAHAGIAN KAWAL SELIA PETROLEUM								
BULAN: NOVEMBER 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ 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 **tujuh (7) hari bekerja.**	7	107	100.00%	0	0.00%	107	
2	Mencetak dan memaklumkan pengeluaran kebenaran Akta Kemajuan Petroleum 1974 (PDA)/ Lesen Akta Kawalan Bekalan 1961 (CSA) setelah menerima pembayaran daripada pemohon dalam masa **tujuh (7) hari bekerja**.	7	107	100.00%	0	0.00%	107	

TRIBUNAL RAYUAN PERSAINGAN								
BULAN: NOVEMBER 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ 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 **tiga (3) hari bekerja** 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 **enam (6) bulan** 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: NOVEMBER 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ 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 **1 hari** selepas permohonan lengkap diterima.	1	916	100.00%	0	0.00%	916	
2	Memproses pemfailan Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas (Borang 2) dalam tempoh **1 hari** selepas permohonan lengkap diterima.	1	126	100.00%	0	0.00%	126	
3	Mengeluarkan award pada **hari yang sama** selepas keputusan dikeluarkan.	Hari sama	450	100.00%	0	0.00%	450	

BAHAGIAN STANDARD KEPENGGUNAAN

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Kelulusan Permohonan Pendaftaran Aktiviti Perniagaan Syarikat (*Business Activity Registration*) dalam Sistem MySAFE dalam tempoh **tiga (3) hari** bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	3	15	100.00%	0	0.00%	15	
2	Kelulusan permohonan Notifikasi (*Notification*) Sistem mySAFE dalam tempoh **lima (5) hari** bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	5	0	0.00%	0	0.00%	0	
3	Kelulusan permohonan Surat Penjelasan (*Clarification*) Sistem mySAFE dalam tempoh **lima (5) hari** bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	5	54	100.00%	0	0.00%	54	

BAHAGIAN GERAKAN KEPENGGUNAAN

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Mengemukakan akuan penerimaan aduan dalam masa **1 hari bekerja** selepas penerimaan maklumat aduan yang lengkap.	1	4188	100.00%	0	0.00%	4188	
2	Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh **14 hari bekerja** selepas selesai siasatan aduan.	14	4056	96.85%	132	3.15%	4188	

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN KEWANGAN

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Membuat bayaran dalam tempoh **10 hari** bagi tuntutan yang lengkap diterima.	10	1500	99.21%	12	0.79%	1512	

BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Mewujudkan pemilik kompetensi di dalam aplikasi HRMIS bagi lantikan baharu dalam tempoh **satu (1) hari bekerja** dari tarikh dokumen lengkap diterima.	1	0	0.00%	0	0.00%	0	
2	Memaklumkan surat kelulusan permohonan dalam tempoh **lima (5) hari bekerja** dari tarikh keputusan diperolehi berkaitan urusan perkhidmatan seperti berikut: [permohonan menghadiri kursus swasta, permohonan pembiayaan perubatan, permohonan kemudahan elaun pakaian panas, permohonan kemudahan Bayaran Imbuhan Tugas Kewangan (BITK), permohonan kemudahan Bayaran Imbuhan Tugas Pengurusan Stor (BITPS)]	5	17	100.00%	0	0.00%	17	
3	Menyediakan Kew.8 dalam tempoh **14 hari** 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	196	100.00%	0	0.00%	196	

BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT

BULAN: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Mengemukakan maklum balas awal bagi aduan ICT dalam tempoh **satu (1) jam** aduan diterima pada hari bekerja.	1	197	100.00%	0	0.00%	197	

2	Mengeluarkan surat keputusan permohonan projek ICT dalam tempoh **14 hari bekerja** 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: NOVEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Membuat bayaran selain pukal dalam tempoh **tiga (3) hari kalendar** dari tarikh Arahan Pembayaran diperaku 2.	3	1992	100.00%	0	0.00%	1992	
2	Membuat bayaran pukal dalam tempoh **lima (5) hari bekerja** dari tarikh terima Fail AP504.	5	12	100.00%	0	0.00%	12	
3	Memproses permohonan pendahuluan diri pelbagai dan pinjaman kenderaan/ komputer dalam tempoh **tujuh (7) hari bekerja**.	7	27	100.00%	0	0.00%	27	Pinjaman Kenderaan : 2 permohonan Pinjaman Komputer : 10 permohonan Elaun Terlebih Bayar :1 permohonan Pendahuluan Diri TNT : 14 permohonan
4	Memproses maklum balas pertanyaan/ aduan berkaitan perakaunan dan kewangan termasuk sistem dalam tempoh **tiga (3) hari bekerja**.	3	8	100.00%	0	0.00%	8	