

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
BAHAGIAN UNDANG-UNDANG								
BULAN: SEPTEMBER 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%) b = (a/e)x100	Jumlah Melebihi Standard	san (%) d = (c/e)x100		
			a	b	c	d	e	
1	Memberikan arahan sewajarnya kepada pegawai penyiasat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Kertas Siasatan diterima.	14	622	100.00%	0	0.00%	622	
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	16	100.00%	0	0.00%	16	
5	Menyemak dan menggubal perjanjian, instrumen dan dokumen antarabangsa dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.	14	13	100.00%	0	0.00%	13	
UNIT INTEGRITI								
BULAN: SEPTEMBER 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%) b = (a/e)x100	Jumlah Melebihi Standard	san (%) d = (c/e)x100		
			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	15	100.00%	0	0.00%	15	
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	15	100.00%	0	0.00%	15	

3	Memaklumkan keputusan tatatertib kepada pegawai yang dihukum dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas Mesyuarat Lembaga Tatatertib bersidang.	7	0	0.00%	0	0.00%	0	
---	---	---	---	-------	---	-------	---	--

UNIT KOMUNIKASI KORPORAT

BULAN: SEPTEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			jumlah 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	94	100.00%	0	0.00%	94	

BAHAGIAN AUDIT DALAM

BULAN: SEPTEMBER 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	50.00%	1	50.00%	2	
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: SEPTEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Menyediakan maklumbalas Mesyuarat Jemaah Menteri, Pertanyaan Parlimen dan Teks Ucapan Penggulangan Parlimen dalam tempoh tujuh (7) hari .	7	6	100.00%	0	0.00%	6	

BAHAGIAN PENGUATKUASA

BULAN: SEPTEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c) e	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d		
1	Mengeluarkan kelulusan permohonan Notis untuk mengadakan Jualan Murah oleh pemilik perniagaan dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	1	3	100.00%	0	0.00%	3	
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	4	100.00%	0	0.00%	4	

BAHAGIAN PEMBANGUNAN JUALAN LANGSUNG

BULAN: SEPTEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c) e	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d		
1	Memaklumkan keputusan permohonan 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: SEPTEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c) e	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d		
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	23	100.00%	0	0.00%	23	
2	Memaklumkan keputusan bagi permohonan Penandaan Logo Barangan Malaysia dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	30	30	100.00%	0	0.00%	30	

SEKRETARIAT PERDAGANGAN PENGEDARAN DAN INDUSTRI PERKHIDMATAN

BULAN: SEPTEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c) e	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d		
1	Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Timbang dan Sukat dalam tempoh tujuh (7) hari selepas permohonan lengkap diterima	7	10	100.00%	0	0.00%	10	

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	118	100.00%	0	0.00%	118	
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	99	100.00%	0	0.00%	99	

SEKRETARIAT MAJLIS TINDAKAN SARA HIDUP NEGARA

BULAN: SEPTEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			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: SEPTEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			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	29,422	99.83%	49	0.17%	29,471	
2	Mengemukakan maklum balas bagi permohonan data harga yang dipohon dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	7	42	100.00%	0	0.00%	42	

BAHAGIAN ANALISIS EKONOMI DAN DATA STRATEGIK

BULAN: SEPTEMBER 2025

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

1	Memberi maklum balas permintaan data yang dipohon oleh pelanggan dalam masa tiga (3) hari bekerja .	3	3	100.00%	0	0.00%	3	
BAHAGIAN KAWAL SELIA PETROLEUM								
BULAN: SEPTEMBER 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			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	121	97.58%	3	2.42%	124	
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	124	0.00%	0	0.00%	124	
TRIBUNAL RAYUAN PERSAINGAN								
BULAN: SEPTEMBER 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			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	1	100.00%	0	0.00%	1	
TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA								
BULAN: SEPTEMBER 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Memproses pemfailan Pernyataan Tuntutan (Borang 1) dalam tempoh 1 hari selepas permohonan lengkap diterima.	1	909	100.00%	0	0.00%	909	

2	Memproses pemfailan Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas (Borang 2) dalam tempoh 1 hari selepas permohonan lengkap diterima.	1	95	100.00%	0	0.00%	95	
3	Mengeluarkan award pada hari yang sama selepas keputusan dikeluarkan.	Hari sama	310	100.00%	0	0.00%	310	

BAHAGIAN STANDARD KEPENGGUNAAN

BULAN: SEPTEMBER 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 (<i>Business Activity Registration</i>) dalam Sistem MySAFE dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	3	19	100.00%	0	0.00%	19	
2	Kelulusan permohonan Notifikasi (<i>Notification</i>) 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 (<i>Clarification</i>) Sistem mySAFE dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	5	53	100.00%	0	0.00%	53	

BAHAGIAN GERAKAN KEPENGGUNAAN

BULAN: SEPTEMBER 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	3,464	100.00%	0	0.00%	3,464	
2	Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas selesai siasatan aduan.	14	3,463	99.97%	1	0.03%	3,464	

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN KEWANGAN

BULAN: SEPTEMBER 2025

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

			a	b	c	d	e	
1	Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bagi tuntutan yang lengkap diterima.	10	1536	99.48%	8	0.52%	1544	

BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

BULAN: SEPTEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			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	22	100.00%	0	0.00%	22	
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	117	100.00%	0	0.00%	117	

BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT

BULAN: SEPTEMBER 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Mengemukakan maklum balas awal bagi aduan ICT dalam tempoh satu (1) jam aduan diterima pada hari bekerja.	1	340	100.00%	0	0.00%	340	
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	5	100.00%	0	0.00%	5	

BAHAGIAN AKAUN

BULAN: SEPTEMBER 2025

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

No.	Uraian	Jumlah	Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	San (%)	e = (a+c)	Catatan
			a	b	c	d	e	
1	Membuat bayaran selain pukal dalam tempoh tiga (3) hari kalendar dari tarikh Arahan Pembayaran diperaku 2.	3	1876	100.00%	0	0.00%	1876	
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	13	100.00%	0	0.00%	13	Pinjaman Komputer : 2 permohonan Elaun Terlebi Bayar :2 permohonan Pendahuluan Diri TNT : 9 permohonan
4	Memproses maklum balas pertanyaan/ aduan berkaitan perakaunan dan kewangan termasuk sistem dalam tempoh tiga (3) hari bekerja .	3	10	100.00%	0	0.00%	10	