

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK**  
**BAGI FEBRUARI TAHUN 2026**

<b>BIL</b>	<b>JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026</b>	<b>TEMPOH</b>	<b>PENCAPAIAN</b>	<b>PERATUSAN PENCAPAIAN</b>	<b>KUMULATIF</b>	<b>TINDAKAN</b>
1.	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap.	<b>90 hari bekerja</b>	<p>Bagi tempoh <b>1 Februari 2026</b> hingga <b>28 Februari 2026</b>, <b>satu (1)</b> permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.</p> <p>1. Pelaksanaan Perolehan Program Kad Perak Sejahtera dan Cadangan Penyambungan Kontrak Syarikat Selcare Management Sdn. Bhd.</p>	<b>100%</b> <b>1 projek</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Feb : (3 projek)</b>	<b>UPEN</b>
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	<b>14 hari bekerja</b>	<p>Bagi tempoh <b>1 Februari 2026</b> hingga <b>28 Februari 2026</b>, <b>tiada (0)</b> input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.</p>	<b>100%</b> <b>0 input</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (0 input)</b>	<b>UPEN</b>

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
3.	Memastikan bil dan tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	<b>14 hari bekerja</b>	Sebanyak 402 dan tuntutan berjumlah RM 961,748.90 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	<b>100% 402 Baucar</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (807 Baucar RM 1,492,465.21)</b>	<b>BKP</b>
4.	Penawaran Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak bagi Sesi Baharu diselesaikan dalam tempoh 90 hari dari tarikh tutup iklan.	<b>90 hari bekerja</b>	Penawaran telah selesai dilaksanakan pada bulan Januari 2026 dan sebanyak 564 permohonan yang layak dan lengkap telah diluluskan oleh Lembaga.	<b>100%</b>	<b>Pencapaian dari Nov 2025 – Feb 2026 : (69 Hari)</b>	<b>BKP</b>
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					<b>BKP</b>
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	<b>7 hari</b>	<b>20 Aduan</b>	<b>100% 20 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (31 Penyelenggaraan)</b>	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	<b>21 hari bekerja</b>	<b>17 Aduan</b>	<b>100% 17 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (46 Penyelenggaraan)</b>	
	c) Aduan Pembaikan besar (major)	<b>90 hari bekerja</b>	<b>1 Aduan</b>	<b>100% 1 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (1 Penyelenggaraan)</b>	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
6.	Penyelenggaraan Kuarter Kerajaan Negeri:					BKP
	a) Aduan Pembaikan Kecemasan	7 hari bekerja	0 Aduan	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (0 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	3 Aduan	100% 3 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (8 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	90 hari bekerja	0 Aduan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (0 Penyelenggaraan)	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	67 Tempahan/ Penyewaan	100% 67 Tempahan/ Penyewaan	Pencapaian dari Jan – Feb : (155 Tempahan/ Penyewaan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
8.	Pengurusan Majlis dan Keraian Negeri & Persekutuan serta Khidmat Protokol:					BKP
	a) Permohonan Penggunaan Peralatan Keraian	Permohonan 3 hari sebelum	1 hingga 28 Februari 2026, pentadbiran ini telah menerima sebanyak 37 permohonan.	100% 37 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Feb : (101 Permohonan)	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	1 hingga 28 Februari 2026, majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 3 majlis.	100% 3 Majlis	Pencapaian dari Jan – Feb : (4 Majlis)	
9.	Pengurusan Kenderaan Kerajaan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak:					BKP
	a) Permohonan penggunaan kenderaan melalui sistem tempahan fasiliti	Kelulusan dalam masa dua (2) hari bekerja	Permohonan <ul style="list-style-type: none"> <li>Lulus Permohonan = 19</li> <li>Tidak lulus permohonan = 1</li> <li>Batal permohonan = 2</li> </ul>	100% 19 Permohonan yang berjaya	Pencapaian dari Jan – Feb : (41 Permohonan)	
	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	9 pembaikan	100% 9 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (51 Penyelenggaraan Berjadual/ Berkala)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
	c) Penyelenggaraan pembaikan	Minor : 3 hari	9 Pembaikan	100% 9 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (15 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	0 Pembaikan	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (0 Penyelenggaraan)	
	d) Penyelenggaraan kecemasan	24 jam setelah terima aduan	0 Pembaikan	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (0 Penyelenggaraan)	
10.	Pengurusan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
a) Proses Permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 14 permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan	100% 14 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Feb : (51 Permohonan)		

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
11.	Menghantar notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri.	<b>14 hari sebelum Mesyuarat Dewan Negeri</b>	Tiada	<b>100%</b> -	<b>Pencapaian dari Jan – Feb :</b> -	<b>DN &amp; MMK</b>
12.	Memastikan keputusan mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diedarkan	<b>2 hari bekerja</b>	Keputusan MMK telah diedarkan dalam tempoh <b>dua (2) hari bekerja</b> selepas tarikh minit mesyuarat disahkan.  Perincian :  1. 04.02.2026 mengesahkan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2207. Tarikh Edaran Keputusan 06.02.2026  2. 11.02.2026 mengesahkan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2208. Tarikh Edaran Keputusan 13.02.2026  3. 25.02.2026 mengesahkan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2209. Tarikh Edaran Keputusan 27.02.2026	<b>100%</b> <b>3 Mesyuarat</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb :</b> <b>(6 Mesyuarat)</b>	<b>DN &amp; MMK</b>

<b>BIL</b>	<b>JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026</b>	<b>TEMPOH</b>	<b>PENCAPAIAN</b>	<b>PERATUSAN PENCAPAIAN</b>	<b>KUMULATIF</b>	<b>TINDAKAN</b>
13.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	<b>15 hari</b>	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: <b>18 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>18 permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (38 permohonan)</b>	<b>BPSM</b>
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	<b>15 hari</b>	Pemberian Taraf Berpencen: <b>10 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>10 permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (32 permohonan)</b>	
15.	Mengemukakan permohonan lanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	<b>15 hari</b>	Pelanjutan Tempoh Percubaan: <b>3 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>3 permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (4 permohonan)</b>	
16.	Memproses permohonan keluar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	<b>7 hari bekerja</b>	Bagi tempoh <b>1 Februari 2026</b> hingga <b>28 Februari 2026</b> , sebanyak <b>47</b> permohonan keluar negara telah diproses dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima permohonan yang lengkap sehingga mendapat kelulusan daripada YB SUK/ TSUK(Pengurusan) atau SUB BPSM.	<b>100%</b> <b>47 permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (334 permohonan)</b>	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
17.	Memproses Tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP)	<b>9 hari bekerja</b>	Bagi tempoh 1 sehingga 28 Februari 2026, enam (6) tuntutan telah diproses dan dibayar kepada PBT dalam tempoh piagam yang melibatkan MB Pulau Pinang, MP Manjung, MP Taiping, MD Pengkalan Hulu, MD Selama dan MD Lenggong.	<b>100% (6 PBT)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (7 PBT)</b>	<b>BKT</b>
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	<b>3 hari bekerja</b>	Bagi Februari 2026, sebanyak tujuh belas (17) Surat Kelulusan bagi sembilan puluh sembilan (99) Pelbagai Projek dan Penyelenggaraan Kenderaan & ICT di bawah peruntukan Pembangunan P07 Bahagian Kerajaan Tempatan berjumlah RM 4,727,882.70 telah dikeluarkan kepada PBT pada 27 Februari 2026 (Jumaat) selepas <b>mesyuarat kelulusan</b> dilaksanakan pada 24 Februari 2025 (Selasa) jam 2.30 petang.	<b>100% (17 Surat Kelulusan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (38 Surat Kelulusan)</b>	<b>BKT</b>
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPA.	<b>3 hari bekerja</b>	Bagi tempoh <b>1 Februari 2026</b> hingga <b>28 Februari 2026</b> , sejumlah <b>sembilan (9) aduan</b> telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	<b>100% (9 Aduan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (11 Aduan)</b>	<b>BK</b>

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
20.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					BK
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biasa</li> </ul>	15 hari bekerja	<p>Dua (2) aduan dalam tindakan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bhg Korporat = 1</li> <li>Unit Integriti = 1</li> </ul> <p>Tujuh (7) aduan telah selesai</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bhg Korporat = 1</li> <li>UPEN = 2</li> <li>Unit Integriti = 1</li> <li>BPSM = 3</li> </ul>	100% (9 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Feb : (11 Aduan)	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kompleks</li> </ul>	365 hari	Tiada aduan	-	Pencapaian dari Jan – Feb : (0 Aduan)	
21.	Mengemukakan penemuan audit/Laporan yang seimbang dan bebas kepada Jawatankuasa Audit.	Setiap suku tahun Mac, Jun, September, November	Laporan penemuan audit telah disiapkan dan dibentangkan pada :  -	-	Pencapaian dari Jan – Feb : -	BAD

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
22.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:					
	a) Kecil	<b>15 hari bekerja</b>	<b>52</b> aduan	<b>100% (Penyelenggaraan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (104 Aduan)</b>	<b>BD</b>
	b) Sederhana	<b>30 hari bekerja</b>	<b>7</b> aduan			
	c) Besar	<b>80 hari bekerja</b>	<b>0</b> aduan			
Dari <b>1 Januari – 28 Februari 2026</b> sebanyak <b>104 aduan/permohonan</b> yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – <b>94 aduan/permohonan penyelenggaraan</b> Kategori Sederhana – <b>10 aduan/permohonan penyelenggaraan</b> Kategori Besar – <b>tiada aduan/permohonan penyelenggaraan</b>						
23.	Penyelenggaraan Rangkaian ICT Negeri Perak dilaksanakan dengan cekap dan berkesan mengikut tempoh masa yang ditetapkan. Ianya memberi perkhidmatan sokongan terhadap rangkaian berdasarkan bilangan aduan yang diterima. 90% aduan yang diterima hendaklah diambil tindakan dalam tempoh masa seperti berikut:					
	a) Jarak kurang 25km	<b>1 hari bekerja</b>	Sebanyak <b>15 aduan</b> kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	<b>100% (Penyelenggaraan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (37 Aduan)</b>	<b>BD</b>
b) Jarak lebih 25km	<b>2 hari bekerja</b>	Sebanyak <b>0 aduan</b> lebih 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan				

<b>BIL</b>	<b>JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026</b>	<b>TEMPOH</b>	<b>PENCAPAIAN</b>	<b>PERATUSAN PENCAPAIAN</b>	<b>KUMULATIF</b>	<b>TINDAKAN</b>
24.	Memberi maklumbalas penerimaan aduan integriti kepada pengadu	<b>3 hari bekerja</b>	1 Februari 2026 hingga 28 Februari 2026, sebanyak kosong (0) maklum balas penerimaan aduan integriti dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas aduan diterima.	<b>100% (0 Maklum Balas)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (1 Maklum Balas)</b>	<b>INTEGRITI</b>
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	<b>14 hari bekerja</b>	1 Februari 2026 hingga 28 Februari 2026, sebanyak kosong (0) keputusan hukuman tatatertib telah dimaklumkan kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh mesyuarat bersidang.	<b>100% (0 Keputusan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (0 Keputusan)</b>	
26.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal	<b>10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap</b>	Sehingga 28 Februari 2026, sebanyak 107 baucar berjumlah RM 436,465.23.	<b>100% (107 Baucar)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (205 Baucar berjumlah RM 529,264.51)</b>	<b>PEJABAT MB</b>
27.	Pengurusan Aduan Awam - Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu.	<b>3 hari dari tarikh aduan diterima</b>	Sehingga 28 Februari 2026, terdapat 15 permohonan dan 3 aduan yang diterima oleh Pejabat Menteri Besar Perak. Kesemua permohonan dan aduan tersebut telah diambil tindakan.	<b>100% (15 Permohonan &amp; 3 Aduan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Feb : (42 Permohonan &amp; 10 Aduan)</b>	<b>PEJABAT MB</b>