

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

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
1.	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap.	90 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Mac 2026 hingga 31 Mac 2026, tiada (0) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 0 projek	Pencapaian dari Jan - Mac : (3 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Mac 2026 hingga 31 Mac 2026, tiada (0) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	100% 0 input	Pencapaian dari Jan – Mac : (0 input)	UPEN

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.	14 hari bekerja	Sebanyak 722 dan tuntutan berjumlah RM 8,523,424.82 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	100% 722 Baucar	Pencapaian dari Jan – Mac : (1529 Baucar RM 10,015,890.03)	BKP
4.	Penawaran Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak bagi Sesi Baharu diselesaikan dalam tempoh 90 hari dari tarikh tutup iklan.	90 hari bekerja	Penawaran telah selesai dilaksanakan pada bulan Januari 2026 dan sebanyak 564 permohonan yang layak dan lengkap telah diluluskan oleh Lembaga.	100%	Pencapaian dari Nov 2025 – Mac 2026 : (69 Hari)	BKP
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					BKP
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	7 hari	19 Aduan	100% 19 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Mac : (50 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	11 Aduan	100% 11 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Mac : (57 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan besar (major)	90 hari bekerja	0 Aduan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Mac : (1 Penyelenggaraan)	

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 – Mac : (0 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	0 Aduan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Mac : (8 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	90 hari bekerja	1 Aduan	100% 1 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Mac : (1 Penyelenggaraan)	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	70 Tempahan/ Penyewaan	100% 70 Tempahan/ Penyewaan	Pencapaian dari Jan – Mac : (225 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 31 Mac 2026 , pentadbiran ini telah menerima sebanyak 37 permohonan.	100% 37 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Mac : (138 Permohonan)	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	1 hingga 31 Mac 2026 , majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 3 majlis.	100% 3 Majlis	Pencapaian dari Jan – Mac : (7 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"> • Lulus Permohonan = 15 • Tidak lulus permohonan = 1 • Batal permohonan = 2 	100% 15 Permohonan yang berjaya	Pencapaian dari Jan – Mac : (56 Permohonan)	
	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	11 pembaikan	100% 11 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Mac : (62 Penyelenggaraan Berjadual/ Berkala)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
	c) Penyelenggaraan pembaikan	Minor : 3 hari	6 Pembaikan	100% 6 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Mac : (21 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	0 Pembaikan	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Mac : (0 Penyelenggaraan)	
	d) Penyelenggaraan kecemasan	24 jam setelah terima aduan	0 Pembaikan	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Mac : (0 Penyelenggaraan)	
10.	Pengurusan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
a) Proses Permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 16 permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan	100% 16 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Mac : (67 Permohonan)		

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
11.	Menghantar notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri.	14 hari sebelum Mesyuarat Dewan Negeri	Notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri dikeluarkan pada 12 Mac 2026 untuk Mesyuarat Dewan Negeri bermula 14 April 2026.	100% -	Pencapaian dari Jan – Mac : -	DN & MMK
12.	Memastikan keputusan mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diedarkan	2 hari bekerja	Keputusan MMK telah diedarkan dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas tarikh minit mesyuarat disahkan. Perincian : 1. 04.03.2026 mengesahkan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2210. Tarikh Edaran Keputusan 06.03.2026 2. 11.03.2026 mengesahkan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2211. Tarikh Edaran Keputusan 13.03.2026 3. 18.03.2026 mengesahkan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2212. Tarikh Edaran Keputusan 19.03.2026	100% 3 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan – Mac : (9 Mesyuarat)	DN & MMK

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
13.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	15 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 10 permohonan	100% 10 permohonan	Pencapaian dari Jan – Mac : (48 permohonan)	BPSM
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 8 permohonan	100% 8 permohonan	Pencapaian dari Jan – Mac : (40 permohonan)	
15.	Mengemukakan permohonan lanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 3 permohonan	100% 3 permohonan	Pencapaian dari Jan – Mac : (7 permohonan)	
16.	Memproses permohonan keluar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Mac 2026 hingga 31 Mac 2026 , sebanyak 58 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.	100% 58 permohonan	Pencapaian dari Jan – Mac : (392 permohonan)	

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)	9 hari bekerja	Tiada tuntutan yang dikemukakan.	100%	Pencapaian dari Jan – Mac : (7 PBT)	BKT
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	3 hari bekerja	Bagi Mac 2026, sebanyak tiga (3) Surat Kelulusan bagi tiga (3) Pelbagai Projek dan satu (1) surat Pembetulan Kos di bawah peruntukan Pembangunan P07 Bahagian Kerajaan Tempatan berjumlah RM 245,323.25 telah dikeluarkan kepada PBT pada 19 Mac 2026 (Khamis) selepas mesyuarat kelulusan dilaksanakan pada 9 Mac 2026 (Isnin) dan Kelulusan YB Setiausaha Kerajaan pada 16 Mac 2026 bagi pembayaran secara Electronic Fund Transfer (EFT).	100% (3 Surat Kelulusan)	Pencapaian dari Jan – Mac : (41 Surat Kelulusan)	BKT
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Mac 2026 hingga 31 Mac 2026 , sejumlah enam (6) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (6 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Mac : (17 Aduan)	BK

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
20.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					BK
	• Biasa	15 hari bekerja	<p>Enam (6) aduan dalam tindakan</p> <ul style="list-style-type: none"> • BKP = 1 • Unit Integriti = 1 • Bhg Korporat = 2 • UPEN = 2 	100% (6 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Mac : (17 Aduan)	
	• Kompleks	365 hari	Tiada aduan	-	Pencapaian dari Jan – Mac : (0 Aduan)	
21.	Mengemukakan penemuan audit/Laporan yang seimbang dan bebas kepada Jawatankuasa Audit.	Setiap suku tahun Mac, Jun, September, November	<p>Laporan penemuan audit telah disiapkan dan dibentangkan pada :</p> <p>-</p>	-	Pencapaian dari Jan – Mac : -	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	15 hari bekerja	52 aduan	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Mac : (156 Aduan)	BD
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			
Dari 1 Januari – 31 Mac 2026 sebanyak 156 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 146 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana – 10 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar – tiada aduan/permohonan penyelenggaraan						
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	1 hari bekerja	Sebanyak 5 aduan kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Mac : (42 Aduan)	BD
b) Jarak lebih 25km	2 hari bekerja	Sebanyak 0 aduan lebih 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan				

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2026	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
24.	Memberi maklumbalas penerimaan aduan integriti kepada pengadu	3 hari bekerja	1 Mac 2026 hingga 31 Mac 2026, sebanyak kosong (0) maklum balas penerimaan aduan integriti dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas aduan diterima.	100% (0 Maklum Balas)	Pencapaian dari Jan – Mac : (1 Maklum Balas)	INTEGRITI
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	14 hari bekerja	1 Mac 2026 hingga 31 Mac 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.	100% (0 Keputusan)	Pencapaian dari Jan – Mac : (0 Keputusan)	
26.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Sehingga 31 Mac 2026, sebanyak 105 baucar berjumlah RM 625,840.14.	100% (105 Baucar)	Pencapaian dari Jan – Mac : (310 Baucar berjumlah RM 1,155,104.65)	PEJABAT MB
27.	Pengurusan Aduan Awam - Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu.	3 hari dari tarikh aduan diterima	Sehingga 31 Mac 2026, terdapat 25 permohonan dan 3 aduan yang diterima oleh Pejabat Menteri Besar Perak. Kesemua permohonan dan aduan tersebut telah diambil tindakan.	100% (25 Permohonan & 3 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Mac : (67 Permohonan & 13 Aduan)	PEJABAT MB