

**MESYUARAT KAJIAN
SEMULA PENGURUSAN
(MKSP)
PEJABAT DAERAH DAN
TANAH KUANTAN
BIL. 1/2018**

TARIKH : 17 OGOS 2018 (JUMAAT)
MASA : 10.00 PAGI
TEMPAT : BILIK GERAKAN,
ARAS 1, PDT KUANTAN.



**PEJABAT DAERAH DAN TANAH
KUANTAN**

**LAPORAN
KAJIAN SEMULA
PENGURUSAN
(MKSP)**

BIL. 1/2018

1. PENGENALAN

1.1. Fungsi Pejabat Daerah & Tanah Kuantan

Fungsi utama Pejabat Daerah & Tanah Kuantan adalah seperti berikut :

- a) Merancang dan menyelaraskan pelaksanaan rancangan pembangunan fizikal dan masyarakat.
- b) Mengenalpasti dan melaksanakan projek-projek pembangunan fizikal daerah.
- c) Mengurus dan menyelaraskan aktiviti-aktiviti mukim meliputi aspek sosio-ekonomi, keagamaan, pendidikan dan kebudayaan.
- d) Mengurus hal ehwal pentadbiran, kewangan, sumber manusia, keselamatan, perlesenan, teknologi maklumat dan majlis keraian daerah.

1.2. Tempoh Laporan

Tempoh laporan untuk Kajian Semula Pengurusan (KSP) bermula dari 1 Januari sehingga 30 Jun 2018.

2. LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SEHINGGA 1 JANUARI - 30 JUN 2018

2.1. Pencapaian Piagam Pelanggan Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan.

Bil.	Unit	Objektif Kualiti	Tempoh	Pencapaian (%)
1.	Pelupusan Tanah	Pemberimilikan Tanah – Memproses permohonan tanah dari tarikh permohonan yang lengkap diterima sehingga permohonan diangkat ke JKPTD.	36 bulan	50 % daripada permohonan
		Lesen Pendudukan Sementara – Memproses permohonan bermula daripada permohonan yang lengkap diterima sehingga diangkat ke JKPTD.	12 bulan	60 % daripada permohonan
		Lanjutan Tempoh Pajakan	-	-
		Pelupusan Tanah Kerajaan Bagi Tujuan Perizaban Seksyen 62 KTN – Memproses permohonan yang lengkap diterima bermula dari tarikh permohonan diterima sehingga diangkat ke JKPTD.	9 bulan	60 % daripada permohonan
		Memproses permohonan baru permit pengalihan bahan batuan Sek. 69 KTN dari tarikh permohonan diterima sehingga permohonan diangkat ke PTG (Tanah Kerajaan).	5 bulan	80 % daripada permohonan
		Memproses permohonan membaharui LPS bercantum Permit Pengalihan bahan batuan Sek. 69 KTN dari tarikh permohonan diterima sehingga permohonan diangkat ke PTG (Tanah Kerajaan)	3 bulan	80 % daripada permohonan
2.	Pendaftaran	Pendaftaran Urusniaga Tanah – Mendaftar urusniaga tanah dalam tempoh 3 bulan dari tarikh permohonan diterima sehingga permohonan didaftarkan.	3 bulan	80 % daripada permohonan
		Pendaftaran Bukan Urusniaga Tanah – Mendaftar bukan urusniaga tanah dalam tempoh 3 bulan dari tarikh permohonan diterima sehingga permohonan didaftarkan.	3 bulan	80 % daripada permohonan
		Pendaftaran Hakmilik Muktamad (FT) – Mendaftar Hakmilik Muktamad dalam tempoh 4 bulan dari tarikh pelan B1 Tiff diterima dari Unit Teknikal sehingga permohonan didaftarkan.	4 bulan	80 % daripada permohonan

		Pendaftaran Hakmilik Sementara – Mendaftar Hakmilik sementara dalam tempoh 4 bulan dari tarikh terima fail permohonan yang lengkap dari Unit Pelupusan dan Pembangunan Tanah sehingga permohonan didaftarkan.	4 bulan	80 % daripada permohonan
		Perintah Jual – Menetapkan tarikh / menjalankan siasatan pertama dalam tempoh 12 bulan dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	12 bulan	80 % daripada permohonan
		Pengurusan Harta Pelanggan – Menyimpan Hakmilik dan Dokumen di dalam bilik kebal dalam tempoh 14 hari dari proses isihan selesai.	14 hari	80 % daripada permohonan
3.	Pembangunan Tanah	Tukar Syarat Nyata Kegunaan Tanah daripada satu jenis tanaman (kurang 10 ekar) kepada tanaman yang lain. Memproses permohonan diterima sehingga keputusan PTD dimaklumkan kepada pemohon.	3 bulan	80 % daripada permohonan
		Permohonan Secara Serentak Pecah Sempadan dan Tukar Syarat Kegunaan Tanah – Memproses permohonan lengkap diterima daripada OSC sehingga keputusan daripada PTG dimaklumkan kepada pemohon.	7 bulan	80 % daripada permohonan
		Permohonan Pecah Sempadan Hakmilik Pegangan Pejabat Tanah – Memproses permohonan pecah sempadan dari tarikh permohonan diterima sehingga tarikh surat keputusan dimaklumkan kepada pemohon.	7 hari	80 % daripada permohonan
		Permohonan Pecah Bahagian dan cantuman tanah bagi Hakmilik Pegangan Pejabat Tanah – Memproses permohonan dari tarikh permohonan diterima sehingga tarikh surat keputusan dimaklumkan kepada pemohon.	7 hari	80 % daripada permohonan
		Permohonan serah balik dan pemberimilikan semula tanah – Memproses permohonan lengkap diterima daripada OSC sehingga keputusan daripada PTG dimaklumkan kepada pemohon.	7 bulan	80 % daripada permohonan

4.	Kuatkuasa	Mengeluarkan Notis Penguatkuasaan di bawah Sek. 426A KTN dari tarikh siasatan awal dijalankan.	20 hari bekerja	80 % daripada permohonan
		Memproses permohonan baru Permit Pengalihan Bahan Batuan Sek. 73 KTN dari tarikh permohonan diterima sehingga mendapat keputusan (Tanah Milik).	14 hari bekerja	80 % daripada permohonan
		Memproses permohonan memperbaharui Permit Pengalihan Bahan Batuan Sek. 73 KTN dari tarikh permohonan diterima sehingga mendapat keputusan (Tanah Milik)	7 hari bekerja	10 % daripada permohonan
5.	Hasil	<p>Penerimaan Hasil Tanah.</p> <p>i. Jumlah bil. cukai tanah @ bil pelbagai yang diterima di kaunter dalam kuantiti 1-20 keping.</p>	1 hari bekerja	100 %
		<p>ii. Jumlah bil cukai tanah yang diterima di kaunter dalam kuantiti 21 keping dan ke atas.</p>	2 – 5 hari bekerja	
		<p>iii. Bil cukai tanah yang diterima melalui pos yang tidak bermasalah.</p>	1 – 3 hari bekerja	
		<p>Laporan Kutipan Hasil Harian.</p> <p>i. Laporan kutipan hasil harian disediakan pada hari yang sama kutipan diterima sekiranya tiada masalah.</p>	1 hari	100 %
		<p>Laporan Kutipan Hasil Bulanan.</p> <p>i. Laporan kutipan hasil bulanan dihantar ke Akauntan Negeri pada atau sebelum 10 haribulan setiap bulan.</p>	Pada atau sebelum 10 hb. setiap bulan	83 % daripada permohonan
		<p>Perakaunan Deposit.</p> <p>i. Penyata Penyesuaian Deposit dihantar ke Akauntan Negeri sebelum atau pada 14hb setiap bulan.</p>	Sebelum atau pada 14 hb. setiap bulan	83 % daripada permohonan

		<p>Pewartaan Deposit.</p> <p>i. Mewartakan akaun deposit yang tidak dituntut selama lebih 12 bulan.</p>	12 bulan	0 %
		<p>Pengeluaran Notis 6A dan 8A.</p> <p>i. Notis 6A – dikeluarkan selepas 14 hari surat peringatan dihantar kepada pemilik sekiranya tiada bayaran dibuat dalam tempoh tersebut.</p> <p>ii. Notis 8A – dikeluarkan selepas 3 bulan dari tarikh Notis 6A disampaikan kepada pemilik.</p>	14 hari	0 %
			3 bulan	0 %
6.	Pembangunan	<p>Pengurusan Projek</p> <p>i. Sebutharga – Tempoh penyiapan projek berdasarkan kriteria;</p> <p>a) Projek yang ditawarkan mengikut waran peruntukan.</p> <p>b) Peruntukan yang diterima.</p> <p>c) Tempoh masa yang ditawarkan.</p> <p>d) Keputusan Jawatankuasa Sebutharga.</p>	1 – 12 bulan	0%
		<p>Pengurusan Projek</p> <p>ii. Kerja Undi – Tempoh penyiapan projek dari 1 hingga 6 bulan dan mengikut skop projek yang ditawarkan.</p>	1 – 6 bulan	0%
		<p>Pengurusan Projek</p> <p>iii. Pemberian terus (Bawah RM20 ribu) – Tempoh penyiapan projek bergantung kepada status tapak, skop cadangan projek serta kesesuaian dan kehendak pemohon peruntukan.</p>	1 – 12 bulan	60 % daripada permohonan
		<p>Pembangunan Masyarakat (Perlaksanaan SPKR – PPP, PLKK, PPMI, PKP) – Setiap projek yang diluluskan peruntukan diterima daripada PPPNP, KKLW atau lain-lain agensi.</p>	1 – 8 bulan	100 % daripada permohonan

7.	Khidmat Pengurusan	Aduan Pelanggan – Mengemukakan maklumbalas kepada aduan pelanggan dalam tempoh 14 hari daripada aduan diterima.	14 hari	80 % daripada permohonan
		Pengurusan Permohonan Lesen Minuman yang memabukkan – Memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 14 hari dari tarikh mesyuarat.	14 hari	80 % daripada permohonan
		Pengurusan Majlis dan Keraian – Menyediakan post mortem dalam tempoh 7 hari selepas majlis dilaksanakan.	7 hari	80 % daripada permohonan

2.2. Analisis Pengukuran Pencapaian Objektif Kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan adalah seperti di Lampiran 'A'.

**LAPORAN PENGUKURAN DAN PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI
(TEMPOH JANUARI HINGGA 30 JUN 2018)**

Unit	Prosedur Kualiti	Objektif Kualiti	Jumlah Permohonan	Tempoh / Sasaran	Sasaran Pencapaian	Peratus Pencapaian	Catatan
Pelupusan Tanah	Prosedur ini bertujuan mewujudkan satu sistem Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan yang cekap, berkesan, berpotensi, mantap, adil dan memberikan perkhidmatan yang berkualiti agar memberi keuntungan yang optima kepada orang awam, syarikat-syarikat dan kerajaan.	<u>Pelupusan I</u> i) Pelupusan Tanah Secara Pemberimilikan Tanah Bawah 4 Hektar.		36 bulan	50 %		Segala permohonan tahun 2018 masih belum diproses.
		<u>Pelupusan II</u> ii) Permohonan Lesen Pendudukan Sementara.		12 bulan	60 %		
		iii) Pelupusan Tanah Kerajaan bagi Tujuan Perizaban.		9 bulan	60 %		
		iv) Lanjutan Tempoh Pajakan.		-	-		
		v) Permohonan baru permit pengalihan bahan batuan Sek.70 KTN dari tarikh permohonan diterima sehingga diangkat ke PTG. (Tanah Kerajaan).		5 bulan	80 %		

Unit	Prosedur Kualiti	Objektif Kualiti	Jumlah Permohonan	Tempoh / Sasaran	Sasaran Pencapaian	Peratus Pencapaian	Catatan
...Samb.		vi) Permohonan memperbaharui LPS bercantum Permit Pengalihan Bahan Batuan Sek.69 KTN dari tarikh IOpermohonan diterima sehingga mendapat keputusan (Tanah Kerajaan).		3 bulan	80 %		
Pendaftaran	PDTK.PK (PT)-01	Pendaftaran Urusniaga	6008	3 bulan	80 %	94%	Baki dalam tindakan untuk didaftarkan
	PDTK.PK (PT)-02	Pendaftaran Bukan Urusniaga	2924	3 bulan	80 %	86%	Baki dalam tindakan untuk didaftarkan
	PDTK.PK (PT)-03	Pendaftaran Hakmilik Muktamad (FT)	1109	4 bulan	80 %	39%	
	PDTK.PK (PT)-04	Pendaftaran Hakmilik Sementara	3625	4 bulan	80 %	100%	

Unit	Prosedur Kualiti	Objektif Kualiti	Jumlah Permohonan	Tempoh / Sasaran	Sasaran Pencapaian	Peratus Pencapaian	Catatan
....Samb.	PDTK.PK (PT)-05	Perintah Jual	435	12 bulan	80 %	56%	Siasatan masih diteruskan sebanyak 3 kali seminggu
	PDTK.PK (PT)-06	Pengurusan Harta Pelanggan	1278	14 hari	80 %	63%	Jumlah hakmilik yang telah didaftarkan (urusniaga, bukan urusniaga, nota/ nota betul)
Pembangunan Tanah	PDTK.PK(PT)-07	Tukar Syarat Nyata Kegunaan Tanah daripada satu jenis tanaman (kurang 10 ekar) kepada tanaman yang lain bagi keluasan hakmilik yang kurang daripada 4.0 hektar.	7	3 bulan	80 %	42.8%	3 Permohonan-selesai 4 Permohonan-dalam tindakan Pen. Pegawai Tanah
	PDTK.PK(PT)-08	Permohonan Serentak Pecah Sempadan dan Tukar Syarat Kegunaan Tanah.		7 bulan	80 %		Tiada permohonan yang diterima tahun 2018

Unit	Prosedur Kualiti	Objektif Kualiti	Jumlah Permohonan	Tempoh / Sasaran	Sasaran Pencapaian	Peratus Pencapaian	Catatan
	PDTK.PK(PT)-09	Permohonan Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Penyatuan Tanah Bagi Hakmilik Pegangan Pejabat Tanah.		7 hari	80 %	100%	Permohonan selesai: LEAN MANAGEMENT (1 WP)
	PDTK.PK(PT)-10	Permohonan Serahbalik dan Pemberimilikan Semula Tanah.	114 permohonan	7 hari	80 %	100%	Permohonan selesai: 53 permohonan LEAN MANAGEMENT
Hasil	i) Penerimaan Hasil	Jumlah bil cukai tanah @ bil pelbagai yang diterima di kaunter dalam kuantiti 1-20 keping.	48,990 bil cukai 21,029 bil pelbagai	1 hari bekerja	100 %	100%	

Unit	Prosedur Kualiti	Objektif Kualiti	Jumlah Permohonan	Tempoh / Sasaran	Sasaran Pencapaian	Peratus Pencapaian	Catatan
		Jumlah bil cukai tanah yang diterima di kaunter dalam kuantiti 21 keping dan ke atas.	29,352	2 – 5 hari bekerja	90 %	100%	
		Bil cukai tanah yang diterima melalui pos yang tidak bermasalah.	727 bil	1 – 3 hari bekerja	90 %	100%	
	ii) Laporan kutipan Hasil Harian	Laporan kutipan hasil harian disediakan pada hari yang sama kutipan diterima sekiranya tiada masalah.	129 laporan	1 hari bekerja	90 %	100%	
	iii) Laporan Kutipan Hasil Bulanan	Laporan kutipan hasil bulanan dihantar ke Akauntan Negeri sebelum atau pada 10hb setiap bulan.	6 set	Sebelum @ pada 10hb setiap bulan	100 %	83%	Kelewatan Laporan Kutipan Hasil Bulan April disebabkan kakitangan terlibat sebagai petugas PRU ke-14 dan cuti peristiwa 3 hari semasa dan selepas PRU ke-14

Unit	Prosedur Kualiti	Objektif Kualiti	Jumlah Permohonan	Tempoh / Sasaran	Sasaran Pencapaian	Peratus Pencapaian	Catatan
	iv) Perakaunan Deposit	Penyata Penyesuaian Deposit dihantar ke Akauntan Negeri sebelum 14hb setiap bulan.	6 set	Sebelum atau pada 14hb. Setiap bulan	90 %	83%	Kelewatan Penyata Penyesuaian Jun disebabkan oleh kesilapan teknikal semasa penghantaran laporan
	v) Pewartaan Deposit	Mewartakan akaun deposit yang tidak dituntut selama lebih 12 bulan.	Tiada	6 bulan	90 %	0%	
	vi) Pengeluaran Notis 6A & 8A	Notis 6A – Dikeluarkan selepas 14 hari surat peringatan dihantar kepada pemiliknya sekiranya tiada bayaran dibuat dalam tempoh tersebut.	Tiada	14 hari	80 %	0%	Penangguhan sementara disebabkan PRU ke-14
		Noti 8A – Dikeluarkan selepas 3 bulan dari tarikh Notis 6A disampaikan kepada pemilik.	Tiada	3 bulan	50 %	0%	Penangguhan sementara disebabkan PRU ke-14

Unit	Prosedur Kualiti	Objektif Kualiti	Jumlah Permohonan	Tempoh / Sasaran	Sasaran Pencapaian	Peratus Pencapaian	Catatan
Kuatkuasa	Prosedur ini bertujuan untuk mengeluarkan Notis Penguatkuasaan di bawah Sek. 426A KTN dari tarikh siasatan awal dan memproses permohonan baru permit pengalihan bahan batuan Sek. 70 KTN.	i) Permohonan baru Permit Pengalihan bahan batuan Sek.73 KTN dari tarikh permohonan diterima sehingga mendapat keputusan (Tanah Milik)		14 hari bekerja	80 %	80%	
		ii) Mengeluarkan Notis Penguatkuasaan di bawah Sek.426A KTN daripada tarikh siasatan awal dijalankan.		20 hari bekerja	80 %	50%	

Unit	Prosedur Kualiti	Objektif Kualiti	Jumlah Permohonan	Tempoh / Sasaran	Sasaran Pencapaian	Peratus Pencapaian	Catatan
...Samb.	Prosedur ini bertujuan untuk mengeluarkan Notis Penguatkuasaan di bawah Sek. 426A KTN dari tarikh siasatan awal dan memproses permohonan baru permit pengalihan bahan batuan Sek. 70 KTN.	iii) Memproses permohonan membaharui Permit Pengalihan Bahan Batuan Sek. 73 KTN dari tarikh permohonan diterima sehingga mendapat keputusan (Tanah Milik)		7 hari bekerja	80 %	10%	Proses memperbaharui permit pengalihan bahan batuan adalah hampir sama dengan proses permohonan baharu
Khidmat Pengurusan	Prosedur ini bertujuan untuk mempertingkatkan penyampaian dalam perkhidmatan disamping usaha-usaha penambahbaikan Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan.	i) Aduan dan Maklumbalas Pelanggan	3 kes Bagi tempoh Januari hingga Jun 2018	Dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja	80 %	100 %	Bergantung kepada penerimaan aduan dan jumlah kes yang selesai.

Unit	Prosedur Kualiti	Objektif Kualiti	Jumlah Permohonan	Tempoh / Sasaran	Sasaran Pencapaian	Peratus Pencapaian	Catatan
Khidmat Pengurusan	Memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 7 hari dari tarikh mesyuarat.	ii) Pengurusan Permohonan Lesen Minuman yang memabukkan.	114	Dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 14 hari dari tarikh mesyuarat.	80 %	83%	
	Membuat ' <i>post mortem</i> ' dalam tempoh 7 hari selepas majlis dilaksanakan	iii) Pengurusan Majlis dan Keraian.	-	Dijawab dalam tempoh 7 hari.	80 %	-	Prosedur kualiti adalah dimansuhkan kerana tiada keperluan untuk mengadakan ' <i>post mortem</i> ' bagi majlis keraian di peringkat daerah. (permohonan telah dikemukakan kepada pihak SIRIM)

Unit	Prosedur Kualiti	Objektif Kualiti	Jumlah Permohonan	Tempoh / Sasaran	Sasaran Pencapaian	Peratus Pencapaian	Catatan
Pembangunan (Pembangunan Fizikal)	Pengurusan Projek	Pengurusan Projek					
	1.Lantikan Kontraktor	1.Sebutharga – tempoh penyiapan projek berdasarkan kriteria berikut:-	5	1 – 12 bulan	100 %	0%	Peruntukan ditangguhkan oleh Pejabat SDO
	2.Pengawasan dan Pemantauan Projek	i. Projek yang ditawarkan mengikut waran peruntukan.					
3.Pembayaran Projek	ii. Peruntukan yang diterima.						
	4. Tanggungan Kecacatan	iii. Tempoh masa yang ditawarkan.					
	5. Rekabentuk	iv. Keputusan jawatankuasa sebutharga.					
		2. Kerja Undi – Tempoh penyiapan projek dari 1-6 bulan dan mengikut skop projek yang ditawarkan.	0	1 – 6 bulan	100 %	0%	Tiada permohonan
		3. Pemberian terus (bawah RM20 ribu – tempoh penyiapan projek bergantung kepada status tapak, skop cadangan projek serta kesesuaian dengan kehendak pemohon peruntukan.	Projek PIA: 46 Projek PIAS: 51 Jumlah Keseluruhan: 97	1 – 12 bulan	100 %	100%	

Unit	Prosedur Kualiti	Objektif Kualiti	Jumlah Permohonan	Tempoh / Sasaran	Sasaran Pencapaian	Peratus Pencapaian	Catatan
Pembangunan (Pembangunan Masyarakat)	1) Permohonan Peruntukan SPKR	Setiap projek yang diluluskan peruntukan akan dilaksanakan dan diuruskan dalam masa 1 hingga 8 bulan dari tarikh waran peruntukan diterima daripada PPPNP, KKLW atau lain-lain agensi.		1 – 8 bulan	100 %	0%	Tiada peruntukan yang diterima bagi tahun 2018
	2) Perlaksanaan Program SPKR				100 %	0%	Tiada peruntukan yang diterima bagi Tahun 2018
	3) Pendaftaran Peserta E-Kasih				100 %	0%	Tiada pendaftaran E-Kasih pada tahun 2018 disebabkan Mesyuarat Focus Group ditangguhkan.
	4) Perlantikan Pengerusi JKKK PDT Kuantan				100 %	0%	Pelantikan Pengerusi JKKK bagi tahun 2018 adalah ditangguhkan.

4. LAPORAN MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN ADUAN PELANGGAN.

Kajian kepuasan pelanggan di Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan.

Data diperolehi adalah melalui kaedah soal selidik / temubual / maklumbalas aktiviti anjuran Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan.

4.1 MAKLUMBALAS PELANGGAN

DEMOGRAFI PELANGGAN

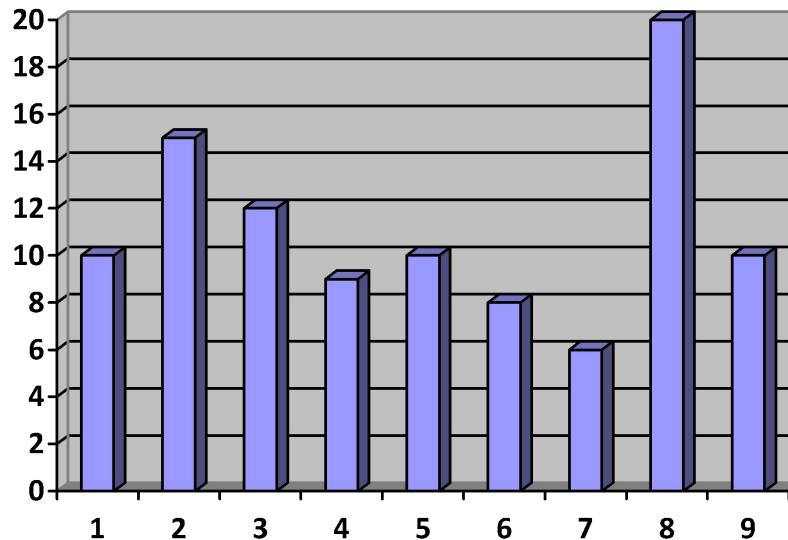
	DEMOGRAFI	JUMLAH	PERATUS (%)
Jantina	Lelaki	19	38
	Perempuan	31	62
	Tiada Maklumat	-	-
Umur	25 Tahun ke bawah	9	18
	26-30 Tahun	8	16
	31-35 Tahun	10	20
	36-40 Tahun	8	16
	41-45 Tahun	7	14
	46-50 Tahun	4	8
	51 Tahun ke atas	4	8
Bangsa	Melayu	33	66
	Cina	10	20
	India	7	14
	Lain-lain	-	-
Pekerjaan	Kakitangan Kerajaan	27	54
	Kakitangan Swasta	13	26
	Bekerja Sendiri / Suri	10	20
	Rumah / Pelajar / Pesara	-	-
	Tiada Maklumat	-	-

JADUAL MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN

BIL	KENYATAAN	PERATUS
1.	Kakitangan mesra pelanggan dan memberi layanan sebaiknya kepada semua pelanggan.	10 %
2.	Ruang menunggu luas dan selesa.	15 %
3.	Kakitangan mengutamakan pelanggan.	12 %
4.	Kakitangan dapat menerima pandangan atau komen daripada pelanggan.	9 %
5.	Kakitangan memberi penjelasan yang tepat mengenai sebarang soalan diajukan.	10 %
6.	Kakitangan menyelesaikan urusan mengikut tempoh masa yang dijanjikan.	8 %
7.	Kakitangan mengamalkan 'Amalan Senyum' sepanjang berurusan dengan pelanggan.	6 %
8.	Angka Giliran disediakan dan mudah dilihat.	20 %
9.	Kakitangan mudah menjawab sebarang pertanyaan yang diajukan.	10 %
JUMLAH		100%

ANALISIS MAKLUMBALAS PELANGGAN BERDASARKAN BORANG KEPUASAN PELANGGAN

Peratus



Maklumbalas Pelanggan

- i. Hasil analisis mendapati bahawa pelanggan memberi maklumbalas pada tahap yang memuaskan terhadap penyampaian perkhidmatan di Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan. Ini dapat dilihat apabila prestasi memuaskan merupakan jumlah tertinggi. Secara keseluruhannya, rajah tersebut menunjukkan bahawa, Nilai Positif masih berada pada tahap yang sederhana kerana jumlah tertinggi pada keseluruhannya adalah di tahap memuaskan. Ini juga menjelaskan bahawa tahap perkhidmatan di Jabatan ini berada pada tahap yang masih memerlukan penambahbaikan dan pemantauan.
- ii. Terdapat juga komen yang perlu diambil kira dan perlu diberi perhatian oleh pihak jabatan bagi proses penambahbaikan perkhidmatan di jabatan ini. Antara komen atau cadangan yang diberikan adalah seperti kakitangan perlu mengutamakan pelanggan, perlu lebih mesra pelanggan dan mempercepatkan proses kerja di bahagian pengurusan tanah.
- iii. Bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan di Jabatan ini, pihak urusetia aduan telah menyediakan borang maklumbalas pelanggan bagi mengenalpasti bentuk atau komen yang diterima daripada orang awam.

TINDAKAN SUSULAN

a) Mempertingkatkan Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan

Rekod Maklum Balas digunakan untuk menilai pengalaman dan pemerhatian para pelanggan ketika berurusan dengan sesebuah agensi. Berdasarkan peratus pencapaian yang diperolehi, didapati bahawa penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan di pejabat ini perlu penambahbaikan untuk mengubah persepsi dan pengalaman positif pelanggan.

b) Usaha-usaha Penambahbaikan

Program-program perlu memberi fokus kepada usaha memperbaiki persepsi dan pengalaman pelanggan dengan mengukuhkan penyampaian perkhidmatan. Proses dan prosedur kerja juga perlu diberi penekanan agar penyampaian perkhidmatan yang berkesan dapat dipertingkatkan. Penambahbaikan yang boleh dilaksanakan bagi mempertingkatkan imej di mata pelanggan misalnya Program Hari Bertemu Pelanggan, memperbaiki layanan telefon dan perkhidmatan kaunter, berpegang kepada piagam pelanggan perlu diberi perhatian.

c) Penambahbaikan

Usaha-usaha yang telah dilaksanakan untuk penambahbaikan adalah :-

- i) Melaksanakan Business Process Reengineering (BPR) bagi mempercepat dan mempermudah proses kerja.
- ii) Melaksanakan amalan EKSA.
- iii) Meningkatkan kompetensi kakitangan melalui latihan pembangunan modal insan secara berterusan.
- iv) Menubuhkan satu Jawatankuasa Aduan dan Maklumbalas Pelanggan dan ahli dipilih dari setiap unit sebagai wakil bagi tujuan memantau serta mengambil tindakan terhadap aduan yang diterima disamping memperkukuhkan lagi penyampaian perkhidmatan.

4.2 ADUAN PELANGGAN

SENARAI ADUAN YANG DITERIMA DARI PELBAGAI AGENSI (BAGI TEMPOH 1 JANUARI 2018 HINGGA 30 JULAI 2018)

BIL	PENGADU	TAJUK ADUAN	TARIKH TERIMA	UNIT BERKAITAN	TARIKH M/BALAS	TINDAKAN / MAKLUMBALAS
1.	Pejabat Penghulu Mukim Sungai Karang	Aduan berkaitan tiada sistem saliran yang sistematik di Jalan Tengah, Kampung Sungai Karang Darat	21.02.2018	Pembangunan Daerah	26.02.2018	<p>Lawatan tapak PDT Kuantan bersama pihak JPS Daerah telah diadakan pada 28 Mac 2018 dan didapati bahawa permohonan pengadu bagi membina sistem saliran di kawasan tersebut berada di dalam kawasan tanah hak milik pengadu tersebut.</p> <p>Walau bagaimanapun, pihak JPS Daerah telah mengambil maklum mengenai perkara ini dan angkat permohonan bagi membina sistem saliran yang sistematik di Kampung Sungai Karang Darat di bawah peruntukan JPS Negeri.</p>
2.	Biro Pengaduan Awam	PCB.236643: Longkang Dipenuhi Sampah Sarap dan Mendapan Tumbuhan di Kampung Batu 5, Kuantan	26.06.2018	Pembangunan Daerah	20.07.2018	<p>Pihak MPK telah memulakan kerja pembersihan longkang di lokasi bermula 16 Julai 2018 hingga 20 Julai 2018.</p> <p>Pihak JKKK Gudang Rasau akan membuat permohonan untuk kerja-kerja menaiktaraf longkang tersebut untuk jangka masa panjang kpd pihak PLB, MPK dan wakil rakyat dan ianya bergantung kepada kelulusan peruntukan.</p>

3.	SPRM Teluk Intan	Memohon Carian Maklumat Pemilikan Tanah bagi penama-penama berikut: Mohd Zulhilmi bin Sasi Nurhidayah binti Mohd Nazir	01.03.2018	Unit Pelupusan		Maklumat yang diperlukan telah dikemukakan kepada pihak SPRM Teluk Intan.
4.	Biro Pengaduan Awam	PCB.235850: Tanah Bertindih	12.04.2018	Unit Pelupusan		Maklumat yang diperlukan telah dikemukakan kepada Biro Pengaduan Awam Negeri Pahang.
5.	Felda Sungai Panching Utara	Aduan Pencerobohan Tanah Di Dalam Sempadan Seksyen 4 di Felda Sungai Panching Utara	16.08.2018	Pembangunan Tanah/Kuat Kuasa		Mengemukakan memo kepada unit yang berkenaan.

5. LAPORAN AKTIVITI PENGURUSAN MAJLIS DAN KERAIAN

Program / aktiviti pengurusan majlis dan keraian ditunjukkan dalam **jadual seperti di Lampiran**. Program yang telah dijalankan adalah dari bulan Januari 2018 hingga Jun 2018.

6. LAPORAN KEPERLUAN DAN KEBERKESANAN PEMBANGUNAN KOMPETENSI SUMBER MANUSIA

- 6.1. Laporan berhubung Latihan yang telah dihadiri oleh setiap pegawai di Jabatan bagi tempoh 1 Januari 2018 hingga Jun 2018 dijelaskan melalui jadual / carta pai yang menunjukkan peratus pencapaian kehadiran berkursus.
- 6.2. Turut dilampirkan bilangan hari berkursus pegawai mengikut kumpulan perkhidmatan bagi bulan 1 Januari 2018 hingga 30 Jun 2018.
- 6.3. Senarai kursus dalaman yang telah diadakan bagi tempoh 1 Januari 2018 hingga 30 Jun 2018 adalah **seperti di Lampiran**.

7. LAPORAN PENILAIAN PRESTASI PEMBEKAL

- 7.1. Penilaian prestasi pembekal ditunjukkan dalam bentuk jadual / graf untuk menunjukkan tahap prestasi setiap pembekal bagi tempoh 1 Januari 2018 hingga 30 Jun 2018. Tempoh penilaian adalah dalam dua kali setahun. Oleh itu, laporan penilaian prestasi bagi tempoh Julai hingga Oktober 2018 iaitu setengah tahun kedua tidak dapat disertakan.
- 7.2. Analisis terhadap penilaian prestasi pembekal turut dilaporkan mengikut tahap pencapaian yang dikategorikan cemerlang atau sebaliknya melalui pemantauan yang berterusan. Peratus pencapaian tersebut diukur dari pelbagai aspek dan lebih mengutamakan produk serta perkhidmatan yang diberikan kepada jabatan.

8. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

8.1. CADANGAN MENINGKATKAN KEBERKESANAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA.

- 8.1.1. Meneruskan amalan EKSA agar pentadbiran akan lebih cekap dengan persekitaran kerja yang selesa, ceria dan terurus.
- 8.1.2. Mengadakan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) bagi meningkatkan mutu kerja.
- 8.1.3. Melaksanakan Program Latihan secara berkala bagi meningkatkan kefahaman berkaitan prosedur yang digunakan.
- 8.1.4. Melaksanakan Perekayasaan Proses Kerja (Business Process Reengineering) di semua peringkat dan unit di jabatan.
- 8.1.5. Tindakan pembetulan yang diambil terhadap Aduan yang diterima dari pelanggan perlu ditentukan punca masalah sebenar dengan menggunakan pendekatan 5 WHY bagi memastikan masalah tidak berulang lagi.
- 8.1.6. Sentiasa memantau sistem pengurusan bagi peningkatan kualiti melalui:-
 - i. Mesyuarat Pengurusan
 - ii. Maklumbalas daripada unit-unit terhadap aduan pelanggan
 - iii. Perhimpunan Pagi
 - iv. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
 - v. Mesyuarat JKPAK/JKPA

8.2. CADANGAN MENINGKATKAN KUALITI PRODUK ATAU PERKHIDMATAN SELARAS DENGAN KEPERLUAN PELANGGAN.

- 8.2.1. Meningkatkan integriti pekerja melalui Tazkirah Jumaat pada setiap minggu.
- 8.2.2. Mengadakan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK).
- 8.2.3. Melaksanakan Amalan EKSA.
- 8.2.4. Program Mentor/Mentee dan Program AKRAB

9. MAKLUMAT PERUBAHAN YANG BOLEH MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES PROSESNYA.

BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH :-

i) Sistem Kaunter Ekspres – Unit Pendaftaran

Kaunter Ekspres telah diwujudkan bagi membolehkan golongan yang tertentu melakukan urusan Urusniaga dan Bukan Urusniaga dalam tempoh masa yang singkat. Antara golongan yang tersenarai dan boleh menggunakan perkhidmatan ini adalah warga emas, golongan orang kurang upaya, orang persendirian yang melaksanakan sendiri urusan urusniaga / bukan urusniaga tanpa melalui peguam dan urusan-urusan melibatkan Perbendaharaan Malaysia. Melalui sistem ini, perserahan yang lengkap akan diproses dalam tempoh satu hari.

ii) Sistem "One Way Flow" bagi pendaftaran Urusniaga / Bukan Urusniaga – Unit Pendaftaran.

Sistem yang diterapkan bermula dan dipraktikkan di Pejabat Tanah & Galian Terengganu di mana berdasarkan kajian yang dijalankan oleh MPC mampu mempercepatkan proses kerja pendaftaran urusan terbabit. Ini kerana sesuatu perserahan itu akan diproses secara berterusan tanpa banyak "masa menunggu".

iii) Penyelarasan Tapak Permohonan Tapak PPRT – Unit Pelupusan dengan penyelarasan yang dilakukan bersama Penghulu Mukim terlibat menyebabkan sesuatu permohonan tapak PPRT akan lebih terurus, tidak berlaku pertindihan dan dapat dirancang dengan baik.

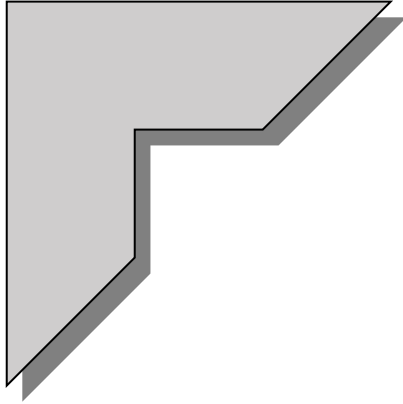
BAHAGIAN HASIL :-

i) Memudahkan pelanggan membuat pembayaran Hasil Cukai Tanah dengan mewujudkan beberapa mesin Kiosk.

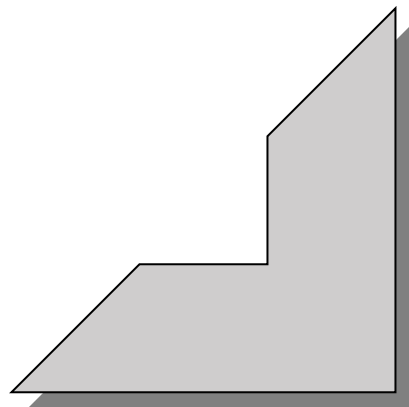
ii) Menyediakan kaunter pembayaran hasil cukai tanah di UTC Pahang.

10. TINDAKAN SUSULAN KE ATAS MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) YANG LEPAS.

- 10.1. Laporan Penilaian Prestasi Pembekal telah disediakan dengan menganalisis tahap pencapaian setiap pembekal.
- 10.2. Profail Latihan Individu telah disediakan bagi memantau kecukupan latihan setiap warga kerja dengan mematuhi keperluan berkursus sekurang-kurangnya 7 hari latihan dalam setahun.
- 10.3. Pelan Operasi Latihan Tahunan telah diwujudkan bagi merancang keperluan latihan kepada setiap anggota.
- 10.4. Taqvim Latihan Tahunan bagi latihan dalam jabatan telah disediakan dan Program Latihan Dalaman lebih kerap diadakan bagi memenuhi kecukupan latihan setiap pegawai dan kakitangan jabatan.
- 10.5. Penganjuran kursus/latihan tambahan seperti Perhimpunan Pagi, Program Pemantapan Modal Insan dan Ceramah Agama diadakan bagi memberi peluang kepada kakitangan untuk menimba ilmu dan menambah bilangan kursus.
- 10.6. Buku log latihan individu telah disediakan bagi tujuan memantau jumlah kehadiran latihan setiap pegawai dan kakitangan jabatan.
- 10.7. Setiap kursus dalaman anjuran jabatan dan semua jenis kursus yang telah dihadiri oleh setiap anggota telah dikemaskini dalam Sistem E-Latihan bagi memudahkan urusetia bahagian latihan membuat pantauan berhubung keperluan kursus pegawai di jabatan.
- 10.8. Laporan Pengukuran Pencapaian telah disediakan mengikut Prosedur Kualiti dan bukti ditunjukkan bagi setiap pengukuran pencapaian.
- 10.9. Perakaunan deposit telah dikemaskini dan setiap unit yang berkenaan telah mengemukakan laporan ke Unit Hasil bagi sebarang perubahan.
- 10.10. Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) Jabatan telah ditubuhkan dan telah menyertai pertandingan kreativiti dan inovasi di peringkat Daerah dan Negeri.



LAPORAN KEPERLUAN DAN KEBERKESANAN PEMBANGUNAN KOMPETENSI SUMBER MANUSIA

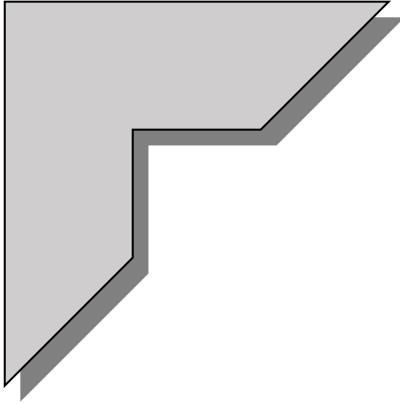


LATIHAN YANG TELAH DIHADIRI OLEH PEGAWAI DAN KAKITANGAN MENGIKUT KUMPULAN PERKHIDMATAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2018

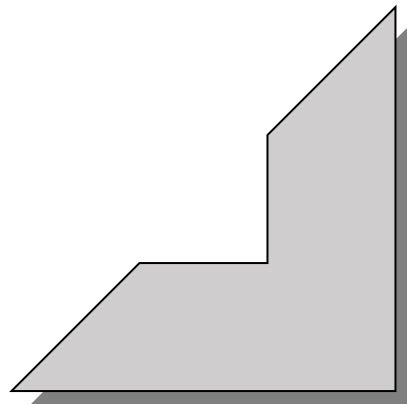
HARI	PENGURUSAN & PROFESIONAL	SOKONGAN 1	SOKONGAN 2	JUMLAH KAKITANGAN	(%) PENCAPAIAN
0 HARI	-	-	-	-	-
1 HARI	3	14	10	27	16.6 %
2 HARI	1	13	17	31	19.1 %
3 HARI	2	22	11	35	21.6 %
4 HARI	1	9	8	19	11.7 %
5 HARI	-	11	8	19	11.7 %
6 HARI	2	9	8	19	11.7 %
7 HARI & LEBIH	-	7	5	12	7.4 %
JUMLAH	9	85	67	162	100 %

SENARAI KURSUS DALAMAN YANG TELAH DIADAKAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2018

Bil.	Kursus / Bengkel / Seminar / Taklimat / Program	Tarikh
1.	MESYUARAT PETUGAS PILIHANRAYA UMUM NEGARA KE-14 P.084 PAYA BESAR	08.02.2018
2.	LAWATAN PUSAT PENAMAAN CALON & PUSAT JUMLAH UNDI RASMI PRU-14 P.084 PAYA BESAR	03.04.2018
3.	PROGRAM PEMBANGUNAN MODAL INSAN "KULIAH DHUHA & TAKLIMAT SKIM DANA WAKAF PAHANG"	16.03.2018
4.	SIMULASI HARI PENAMAAN CALON BAGI PERLIMEN P.084 PAYA BESAR	27.04.2018
5.	BENKEL ASAS PENGGUNAAN E-MEL PAHANG	25.07.2018 - 26.07.2014
6.	KURSUS PENGURUSAN REKOD	07.08.2018



PENILAIAN PRESTASI PEMBEKAL



LAPORAN PENILAIAN PRESTASI PEMBEKAL BAGI PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

1. TUJUAN

Tujuan laporan ini disediakan adalah untuk diangkat kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, Pejabat Daerah Dan Tanah Kuantan berkaitan :

- i) Penemuan hasil kajian Penilaian Prestasi Pembekal yang berurusan dengan Pejabat Daerah Dan Tanah Kuantan.
- ii) Prestasi dinilai berdasarkan perkhidmatan, barangan / bekalan yang dibekalkan berbanding yang diperlukan oleh jabatan.

2. LATAR BELAKANG

2.1 Laporan diperlukan berdasarkan keperluan MS ISO 9001:2008 PDT Kuantan dimana ia bertujuan untuk memastikan segala aspek Prosedur Kualiti Pengurusan Sokongan telah dipatuhi selaras dengan kehendak MS ISO 9001:2008.

2.2 Penilaian yang telah dijalankan adalah berdasarkan kepada senarai pembekal yang berurusan dengan jabatan dari Bulan Januari hingga Jun tahun 2018 dan penilaian adalah dijalankan oleh pegawai yang terlibat secara langsung dengan pembekal yang berkenaan.

2.3 Pembekal – pembekal yang berurusan dengan PDT Kuantan adalah dikelaskan seperti berikut :

- i) Alat Tulis
- ii) Toner
- iii) Perkhidmatan Makanan Dan Minuman
- iv) Penyelenggaraan Kenderaan
- v) Kontrak Pusat
- vi) Perkhidmatan Mesin Fotostat / Penyelenggaraan
- vii) Perkhidmatan / Penyelenggaraan / Bekalan / Lain – Lain
- viii) Bekalan Cenderamata
- ix) Bekalan Cop
- x) Perkhidmatan Keselamatan
- xi) Bekalan Utiliti

2.4 Analisa yang dijalankan adalah dengan menggunakan Borang Penilaian Prestasi Pembekal seperti dilampirkan.

3. ASAS – ASAS PERTIMBANGAN

3.1 Di bawah AP 169.1 : Kajian Pasaran Dalam Perolehan.

1. Kualiti Barangan/Perkhidmatan
2. Harga yang ditawarkan
3. Kegunaan Barangan/Perkhidmatan
4. Ketepatan Masa Penghantaran

Faktor-Faktor Lain Yang Berkaitan(diubahsuai dari *Eight Dimensions Of Product Quality* oleh David Garvin)

5. 'Performance' (kelajuan, keselesaan, senang, digunakan, dll)
6. Ciri-ciri – boleh diubahsuai untuk pelbagai kegunaan
7. Keboleharapan – boleh digunakan sebagaimana yang diharapkan dalam tempoh masa yang diberikan.
8. *Conformance* – memenuhi keperluan standard pengguna
9. Jangka Hayat/Ketahanan Penggunaan
10. Perkhidmatan Selepas Jualan
11. Nilai Estetik – rupa bentuk, *sound, smell, feel, aor taste (aesthetic judgement)*
12. *Percieved Value* – berasaskan imej yang dibentuk menerusi iklan dan reputasi

Di bawah AP 169.2 & SPP 7/2002 : Keutamaan Kepada Barangan Buatan Tempatan

13. Adakah barangan/perkhidmatan buatan/pembekal tempatan?
14. Kekerapan Aduan atas barangan/perkhidmatan

4. PEMILIHAN PEMBEKAL

- 4.1 Pemilihan terhadap syarikat /pembekal yang berjaya untuk meneruskan perkhidmatan dengan jabatan adalah berdasarkan kepada pencapaian markah yang dikira melalui Borang Penilaian Prestasi Pembekal Pejabat Daerah Dan Tanah Kuantan sepertimana di Lampiran 2 PK (S) – 12 -2.
- 4.2 Pembekal yang mencapai tujuh puluh peratus (70%) dan ke atas akan diberi keutamaan untuk meneruskan perkhidmatan di jabatan ini.
- 4.3 Berikut disenaraikan nama – nama pembekal yang berurusan dengan Pejabat Daerah Dan Tanah Kuantan bagi Bulan Januari hingga Jun Tahun 2018.

ALAT TULIS

- 1) Maju Jaya Stationeries Sdn Bhd
- 2) NTH Marketing
- 3) Peralatan Pejabat Syabas Sdn bhd
- 4) Info Prima Sdn Bhd

TONER

- 5) Rimbunan Timur

PERKHIDMATAN MAKANAN DAN MINUMAN

- 6) Aleena Catering
- 7) WNI Pearl Enterprise
- 8) Mohd Ikmal Hafis Bin Mohd Nazri
- 9) SJ Twins Enterprise
- 10) AR Kerjaya Enterprise
- 11) Khumaira Enterprise
- 12) ED Caterers Sdn Bhd
- 13) Norhariyah Enterprise
- 14) Norhuda binti Ali
- 15) Café Garden
- 16) Latifah bt Md Salleh
- 17) Mohd Sarip Bin Harun
- 18) Ab Halim B. Husin
- 19) M.M Catering
- 20) Illah Catering
- 21) Era Gemilang Supplies & Service

PENYELENGGARAAN KENDERAAN

- 22) AB Workshop
- 23) Hock Wan Car Air Cond Services
- 24) Tan Chong Expres Auto Servis Sdn Bhd
- 25) Pusat Servis YNS
- 26) Kemuji Auto Service Sdn Bhd
- 27) Yamotor Tyre Service Sdn Bhd
- 28) Pesat Auto Service Centre Sdn Bhd
- 29) Shin Auto Air Cond Service
- 30) Tyre Master Sdn Bhd
- 31) UMW Toyotya Motor Sdn Bhd
- 32) Kuantan Far East Industrial Equipment Sdn Bhd
- 33) Fokus Timur Sdn Bhd

KONTRAK PUSAT

- 34) Percetakan Nasional Malaysia Sdn Bhd
- 35) Purnama Bersatu Sdn Bhd

PERKHIDMATAN MESIN FOTOSTAT / PENYELENGGARAAN

- 36) Konica Minolta Business Solutions (M) Sdn Bhd

- 37) Rimbunan Timur Sdn Bhd
- 38) Jintra Enterprise Sdn Bhd
- 39) MCS Infotech (M) Sdn Bhd
- 40) Putaran Semasa Sdn Bhd

**PERKHIDMATAN / PENYELENGGARAAN/BEKALAN/
LAIN – LAIN**

- 41) AGBI Teguh Enterprise
- 42) Rentokil Initial (M) Sdn Bhd
- 43) Bengkel Seri Sembilan
- 44) Distinction Technology (M) Sdn Bhd
- 45) Gabungan Baiduri Sdn Bhd
- 46) Majlis Perbandaran Kuantan
- 47) Rani-MS Engineering Sdn Bhd
- 48) Norizan bt Abdullah @ Abdul Rahman
- 49) NKS Systems Sdn Bhd
- 50) Pahang Skills Development Centre
- 51) Perniagaan Mooi Lan
- 52) Printerwork Enterprise
- 53) Sentoria Themeparks And Resorts Sdn Bhd
- 54) Sundata Sdn Bhd
- 55) An-Najjah Enterprise
- 56) Top Ten Jeans House
- 57) Zerox Sign Trading
- 58) Syarikat Rimbamas
- 59) KOSPEK
- 60) Sendayan Timur Communication
- 61) MKMY Gold Enterprise
- 62) True Apex Sdn Bhd
- 63) CLA Empire Sdn Bhd
- 64) Citicom Office Supply

BEKALAN CENDERAMATA

- 65) Sri Esah Centre
- 66) Hajjah Zakiah Sdn Bhd
- 67) Jalaemas Jaya Enterprise

BEKALAN COP

- 68) Unique Engraving Trading

PERKHIDMATAN KESELAMATAN

- 69) Securiforce Sdn Bhd
- 70) Symphony Guardforce Sdn Bhd

BEKALAN UTILITI

- 71) Pengurusan Air Pahang Berhad
- 72) Pos Malaysia Berhad, Operasi Posmel
- 73) Shell Malaysia Trading Sdn Bhd
- 74) Pos Malaysia Berhad

5. PENEMUAN PENILAIAN

5.1 Analisa yang dijalankan adalah dengan menggunakan Borang Penilaian Prestasi Pembekal PDT Kuantan dan ia berasaskan kepada kriteria yang digariskan dalam asas – asas pertimbangan. Penemuan yang diperoleh hasil daripada penilaian yang telah dilakukan bagi tempoh enam (6) bulan pertama iaitu dari 1 Januari hingga berakhir 30 Jun 2018, daripada sejumlah 74 pembekal perkhidmatan dan barangan yang telah berurusan dengan Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan.

Analisis Graf Penilaian Prestasi Pembekal

Gred skala bagi jumlah Markah Penilaian Prestasi adalah seperti berikut :

Bil.	Skala	Prestasi	Bilangan Pembekal
1.	80% - 100%	Cemerlang	45
2.	70% - 79%	Baik	29
3.	50% - 69%	Sederhana	0
4.	30% - 49%	Lemah	0
5.	10% - 29%	Sangat Lemah	0
		JUMLAH	74

1. Penilaian prestasi ini dinilai melalui barangan atau perkhidmatan yang diberikan kepada jabatan adalah mengikut spesifikasi Pesanan Kerajaan yang telah dikeluarkan kepada pembekal.

2. Pencapaian Cemerlang (80% - 100%)

Adalah pembekal:

- (a) Alat Tulis
- (b) Perkhidmatan Makanan Dan Minuman
- (c) Penyelenggaraan Kenderaan
- (d) Kontrak Pusat
- (e) Perkhidmatan Mesin Fotostat / penyelenggaraan
- (f) Perkhidmatan / Penyelenggaraan / Bekalan / Lain-lain
- (g) Bekalan Cenderamata
- (h) Perkhidmatan Keselamatan
- (i) Bekalan Utiliti

3. Pencapaian Baik (70% - 79%)

Adalah pembekal :

- (a) Perkhidmatan Makanan Dan Minuman
- (b) Penyelenggaraan Kenderaan
- (c) Perkhidmatan / Penyelenggaraan / Bekalan / Lain-lain
- (d) Bekalan Cenderamata
- (e) Bekalan Utiliti
- (f) Toner
- (g) Bekalan Cop

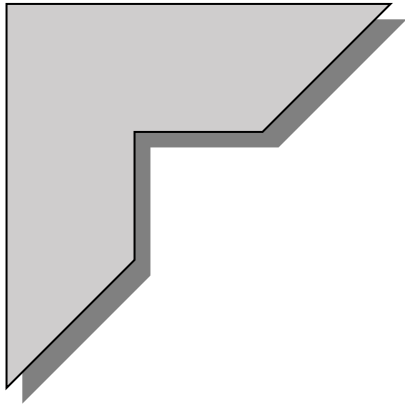
4. Pencapaian Sederhana (50% - 69%)

TIADA

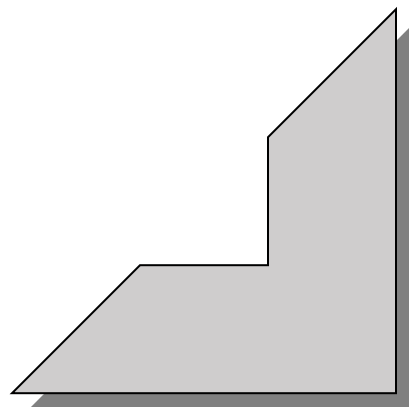
5. Pencapaian Lemah (30% - 49%)

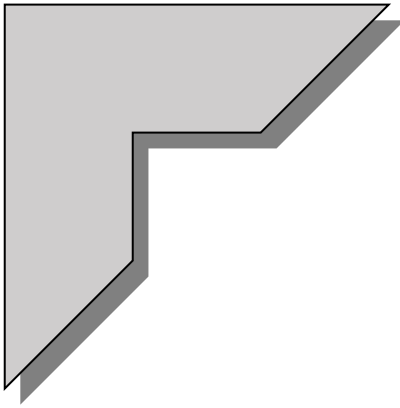
TIADA

Ini menunjukkan bahawa prestasi barangan atau perkhidmatan yang diberikan oleh pembekal telah meningkat namun pemantauan masih diperlukan keatas semua barangan atau perkhidmatan agar memperolehi pencapaian yang lebih baik.



LAPORAN AKTIVITI MAJLIS DAN KERAJIAN





LAPORAN KEPERLUAN DAN KEBERKESANAN PEMBANGUNAN KOMPETENSI SUMBER MANUSIA

