

**PIAGAM PELANGGAN 2026**  
**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JANUARI PEJABAT DAERAH & TANAH SEBERANG PERAI UTARA**  
**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PENGURUSAN DAERAH SPU BAGI BULAN JULAI 2026**

| Bil. | Aktiviti                                                                  | Piagam Pelanggan Julai 2026                                                                                     | Pencapaian Julai 2026 | Peratus (%) | Bil Yang Tidak Mencapai Piagam | Catatan | PIC          |
|------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|--------------------------------|---------|--------------|
| 1    | Pengurusan Bayaran Bil Tuntutan Dan Pesanan Kerajaan.                     | Memastikan semua tuntutan bayaran di buat dalam tempoh 7 hari bekerja.                                          | 393                   | 100         | 0                              | Tiada   | Pn. Nazirah  |
| 2    | Pengurusan Permohonan Bantuan Yuran Pendaftaran ke IPTA & IPTS.           | Memastikan permohonan diproses dalam tempoh 2 minggu dari tarikh tutup permohonan.                              | 390                   | 0           | 0                              | Tiada   | Pn. Aidasari |
| 3    | Pengurusan bayaran bantuan bencana Daerah daripada Peruntukan Tabung TYT. | Bayaran bencana dikemukakan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah menerima dokumen daripada Bahagian Pembangunan. | 10                    | 100         | 0                              | Tiada   | Pn. Mariam   |
| 4    | Pengurusan Bayaran / Pemulangan ke atas Deposit                           | Semua pembayaran / pemulangan ke atas deposit akan dibuat dalam tempoh 10 hari bekerja.                         | 1 (Kuaters)           | 100         | 0                              | Tiada   | Pn. Nazirah  |
| 5    | Pengurusan Aduan Jabatan.                                                 | Memastikan semua maklum balas aduan dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.                 | 2                     | 100         | 0                              | Tiada   | Pn. Aidasari |

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JULAI 2026

## BAHAGIAN : UNIT PENDAFTARAN BAHAGIAN TANAH

| BIL | AKTIVITI                                  | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                                                                                                                             | PENCAPAIAN | PERATUS (%) | BIL. YANG TIDAK MENCAIPI PIAGAM | CATATAN                                     |
|-----|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|---------------------------------|---------------------------------------------|
| 1   | Pendaftaran Urusniaga dan Bukan Urusniaga | Mendaftarkan semua permohonan urusniaga yang melibatkan Gadaian dan Melepaskan Gadaian serta bukan urusniaga yang melibatkan Kaveat, Menarik Balik Kaveat, Perintah Mahkamah, Perletakan Hak dan Perintah Pesaka dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima. | 560        | 100         | 0                               | Mengikut jumlah perserahan yang diterima    |
| 2   | Pendaftaran Pindah Milik Tanah            | Mendaftar urusniaga Pindah Milik dalam tempoh 1 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima                                                                                                                                                                                                 | 180        | 100         | 0                               | Mengikut jumlah perserahan yang diterima    |
| 3   | Pendaftaran Hakmilik Sementara            | Mendaftar semua permohonan hakmilik Sementara dalam tempoh 6 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima                                                                                                                                                                                  | 14         | 100         | 0                               | Mengikut jumlah perserahan yang diterima    |
| 4   | Pendaftaran Hakmilik Kekal                | Mendaftar permohonan hakmilik kekal dalam tempoh 6 minggu dari tarikh penerimaan Pelan Akui dari JUPEM                                                                                                                                                                                       | 38         | 100         | 0                               | Mengikut jumlah perserahan yang diterima    |
| 5   | Pendaftaran Hakmilik Strata               | Mendaftar Hak Milik Strata dalam tempoh seratus (100) hari dari tarikh penerimaan dan semakan permohonan di Pejabat Tanah dan Galian Pulau Pinang berdasarkan Akta Hakmilik Strata (Pindaan) 2013 [Akta A1450].                                                                              | 70         | 100         | 0                               | Mengikut jumlah perserahan yang diterima    |
| 6   | Permohonan Perintah Jualan                | Permohonan Perintah Jualan yang lengkap diterima diproses dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.                                                                                                                                                                      | 12         | 100         | 0                               | Permohonan sehingga JUN 2026 (Siasatan -12) |

**PIAGAM PELANGGAN**  
**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN PEMBANGUNAN DAERAH PDTSPU BAGI BULAN JULAI TAHUN 2026**  
**PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEBERANG PERAI UTARA**

| <b>1. Pembangunan Fizikal</b>                                                                                                                                    |                                                   |                        |                                                       |                                 |                     |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|-------------|
| Janji                                                                                                                                                            | Menetapi Tempoh /<br>Standard Piagam<br>Pelanggan | %<br>Menepati Standard | Tidak Menepati Masa<br>/ Standard Piagam<br>Pelanggan | %<br>Tidak Menepati<br>Standard | Jumlah Perkhidmatan | PIC         |
|                                                                                                                                                                  | Jumlah Menepati<br>Standard                       |                        | Jumlah Tidak<br>Menepati Standard                     |                                 |                     |             |
| Mengeluarkan Inden Kerja atau Pesanan Tempatan kepada Kontraktor/Pembekal selepas keputusan Sebutharga dan Lantikan Pembekal diperakukan beserta dokumen lengkap | Inden Kerja<br>15<br>Pesanan Tempatan<br>2        | 100%                   | 0                                                     | 0                               | 17                  | Pn. Mastura |
| Menyediakan Baucer Bayaran kepada Kontraktor/Pembekal setelah dokumen lengkap diterima.                                                                          | Inden Kerja<br>20<br>Pesanan Tempatan<br>10       | 100%                   | 0                                                     | 0                               | 30                  | Pn. Mastura |
| Memantau pelaksanaan kerja pembaikan kerosakan dalam tempoh kecacatan projek (6 bulan) - sekiranya aduan diterima                                                | 0                                                 | 0                      | 0                                                     | 0                               | 0                   | Pn. Mastura |
| <b>2. Pembangunan Masyarakat</b>                                                                                                                                 |                                                   |                        |                                                       |                                 |                     |             |
| Memproses Bayaran Elaun Bulanan MPKK selepas dokumen lengkap diterima                                                                                            | 30                                                | 100%                   | 0                                                     | 0                               | 30                  | Pn. Mastura |

**STATISTIK TRANSAKSI PERKHIDMATAN DALAM TALIAN DAN KAUNTER KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG DAN JABATAN/AGensi NEGERI (JULAI 2026)**

| Bil | Jabatan | Perkhidmatan | Perincian Perkhidmatan **                                                       | Online |       |       |           |                  | Kaunter          |  |
|-----|---------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-----------|------------------|------------------|--|
|     |         |              |                                                                                 | Mohon  | Semak | Bayar | Lain-lain | Jumlah Transaksi | Jumlah Transaksi |  |
|     |         |              |                                                                                 |        |       |       |           |                  |                  |  |
| 1   | PDT DTL |              | Permohonan Bantuan Kewangan Kemasukan ke Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Bantuan Bencana                                                      |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Elaun Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) Negeri    |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Menyewa Gerai Pejabat Daerah dan Tanah                               |        |       |       |           |                  |                  |  |
| 2   | PDT DBD |              | Permohonan Bantuan Kewangan Kemasukan ke Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Bantuan Bencana                                                      |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Elaun Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) Negeri    |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Menyewa Gerai Pejabat Daerah dan Tanah                               |        |       |       |           |                  |                  |  |
| 3   | PDT SPU |              | Permohonan Bantuan Kewangan Kemasukan ke Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Bantuan Bencana                                                      | 2      | 2     | 2     | 0         | 2                | 0                |  |
|     |         |              | Permohonan Elaun Majlis Pengurusan Komuniti Kampung (MPKK) Negeri               | 90     | 90    | 90    | 0         | 90               | 0                |  |
|     |         |              | Permohonan Menyewa Gerai Pejabat Daerah dan Tanah                               | 21     | 21    | 21    | 0         | 21               | 0                |  |
| 4   | PDT SPT |              | Permohonan Bantuan Kewangan Kemasukan ke Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Bantuan Bencana                                                      |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Elaun Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) Negeri    |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Menyewa Gerai Pejabat Daerah dan Tanah                               |        |       |       |           |                  |                  |  |
| 5   | PDT SPS |              | Permohonan Bantuan Kewangan Kemasukan ke Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Bantuan Bencana                                                      |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Elaun Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) Negeri    |        |       |       |           |                  |                  |  |
|     |         |              | Permohonan Menyewa Gerai Pejabat Daerah dan Tanah                               |        |       |       |           |                  |                  |  |