



PENANG
2030

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pejabat Daerah dan Tanah Timur Laut



MAC 2026





BAHAGIAN

01

PENGURUSAN

DAERAH

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN | UNIT | MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH KESELURUHAN |
|------|---|---------------------------------|--|-------------|--|-------------|--------------------|
| | | | BILANGAN | PERATUS (%) | BILANGAN | PERATUS (%) | |
| 1 | Memproses pembayaran bil dan tuntutan tertakluk kepada dokumen yang lengkap dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan. | Pentadbiran & Kewangan | | | | | |
| 2 | Memberi maklumbalas awal terhadap setiap aduan dan pertanyaan dalam tempoh 3 hari bekerja. | Majlis, Keraian dan Keselamatan | | | | | |
| 3 | Memproses pembayaran awal Bantuan Bencana Daerah menerusi Akaun Amanah Tabung Bencana Negeri Pulau Pinang tertakluk kepada dokumen yang lengkap dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan. | Pentadbiran & Kewangan | | | | | |





BAHAGIAN 02 PEMBANGUNAN DAERAH



BAHAGIAN

2.1 PEMBANGUNAN

DAERAH

PEMBANGUNAN MASYARAKAT

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN | UNIT | MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH KESELURUHAN |
|------|--|---|--|-------------|--|-------------|-----------------------------|
| | | | BILANGAN | PERATUS (%) | BILANGAN | PERATUS (%) | |
| 1 | Memproses pembayaran Program I-Sejahtera Warga Emas, Waris Warga Emas, Ibu Tunggal, Waris Ibu Tunggal, Suri Emas dan Anak Emas dalam tempoh 60 hari dari tarikh pengesahan dalam Sistem I-Sejahtera. | Pembangunan Masyarakat Program Warga Emas | 89,164 | 100 | - | - | 89,164 (RM17,832,800.00) |
| | | Program Waris Warga Emas | 120 | 100 | - | - | 120 (RM120,000.00) |
| | | Program Ibu Tunggal | 2,997 | 100 | - | - | 2,997 (RM299,700.00) |
| | | Program Waris Ibu Tunggal | - | - | - | - | - |
| | | Program Suri Emas | 7,531 | 100 | - | - | 7,531 (RM753,100.00) |
| | | Program Anak Emas | 107 | 100 | - | - | 107 (RM107,000.00) |
| | | | | | | | |





BAHAGIAN

2.2 PEMBANGUNAN

DAERAH

PEMBANGUNAN FIZIKAL



| BIL. | PIAGAM PELANGGAN | UNIT | MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH KESELURUHAN |
|------|---|---------------------|--|-------------|--|-------------|-----------------------|
| | | | BILANGAN | PERATUS (%) | BILANGAN | PERATUS (%) | |
| 1 | Mengurus dan memproses Laporan Prestasi Perbelanjaan Akaun Khas (B16 42000) Akaun Khas Pusat Khidmat KADUN mengikut Surat Pekeliling Pegawai Kewangan Negeri (SPKN) Bil. 2/2026 | Pembangunan Fizikal | 310 | 100 | - | - | 310 |
| 2 | Memproses bayaran dalam tempoh 5 hari selepas dokumen tuntutan pembayaran diterima lengkap | Pembangunan Fizikal | 310 | 100 | - | - | 310 |







BAHAGIAN

03 PENTADBIRAN

TANAH

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN | UNIT | MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH KESELURUHAN |
|------|--|---------------------------------|--|-------------|--|-------------|--|
| | | | BILANGAN | PERATUS (%) | BILANGAN | PERATUS (%) | |
| 1 | Memproses dan mengemukakan permohonan pembangunan tanah ke Pejabat Tanah dan Galian dalam tempoh 120 hari bekerja. | Pembangunan dan Pelupusan 1 & 2 | | | | | |
| 2 | Memproses dan mengemukakan permohonan pelupusan tanah ke PTG tidak melebihi 120 hari bekerja. | Pembangunan dan Pelupusan 1 & 2 | | | | | |
| 3 | Memproses pembayaran cukai tanah dan bukan cukai tanah dalam tempoh (1) hari bekerja. | Hasil | 10,756 | 100 | 0 | 0 | 10,756 |
| 4 | Mendaftarkan perserahan lengkap bagi urusan Pindahmilik tunggal dan berangkai bagi hakmilik landed melalui Sistem e-Tanah dalam tempoh 24 jam. | Pendaftaran | 144 | 100 | 0 | 0 | 144 |
| 5 | Mendaftarkan hakmilik strata baharu melalui sistem e-Tanah dalam tempoh 75 hari bekerja. | Pendaftaran | - | - | - | - | Tiada permohonan yang diterima Mac 2026 |
| 6 | Menyediakan laporan tanah bagi semua jenis permohonan dalam tempoh 14 hari bekerja. | Penguatkuasaan & Teknikal | | | | | |
| 7 | Memproses permohonan pengambilan tanah di bawah Seksyen 3(1)(a) Akta 486 untuk diangkat ke PTG bagi mendapatkan kelulusan pihak berkuasa negeri dalam tempoh 120 hari bekerja. | Pembangunan dan Pelupusan 1 | | | | | |

04

BAHAGIAN PERUNDANGAN

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN | MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | JUMLAH KESELURUHAN |
|------|--|--|-------------|--|-------------|-----------------------|
| | | BILANGAN | PERATUS (%) | BILANGAN | PERATUS (%) | |
| 1 | Menyediakan pandangan undang-undang awal dalam tempoh 14 hari bekerja tertakluk kepada dokumen yang lengkap dan teratur. | 5 | 100% | - | - | 5 |
| 2 | Menyediakan kertas kausa kes Mahkamah dalam tempoh yang ditetapkan oleh Mahkamah. | 2 | 100% | - | - | 2 |
| 3 | Menyemak dokumen perjanjian, memorandum persefahaman, warta dan surat cara perundangan dalam tempoh 14 hari bekerja tertakluk kepada dokumen yang lengkap dan teratur. | 11 | 100% | - | - | 11 |

