

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PSUKPP (DISEMBER 2025)

| X`xPiagam Pelanggan                                                                                                                                                              | Pencapaian                                                 |                     |                                                  |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                  | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan           |                     | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan |                     |
|                                                                                                                                                                                  | Jumlah Menepati Standard                                   | % Menepati Standard | Jumlah Melebihi Standard                         | % Melebihi Standard |
| 1) Mengendalikan insiden keselamatan bagi skop tindakan segera dalam tempoh kurang dari satu (1) jam dan skop tindakan lanjutan dalam tempoh tujuh (7) hari.<br>(BTMKN)          | 2                                                          | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                  | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan. |                     |                                                  |                     |
| 2) Menyediakan maklumat digital atau peta yang dimohon selepas empat (4) hari bekerja dari tarikh persetujuan pelanggan.<br>(BTMKN)                                              | 4                                                          | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                  | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan. |                     |                                                  |                     |
| 3) Membuka sistem e-Pingat untuk pencalonan Anugerah Darjah Kebesaran, Bintang dan Pingat Kehormatan Negeri Pulau Pinang sekurang-kurangnya bagi tempoh dua (2) bulan.<br>(BDUN) | 1                                                          | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                  | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan. |                     |                                                  |                     |
| 4) Keputusan MMK diedarkan tidak lewat daripada tujuh (7) hari setelah minit MMK disahkan.<br>(BDUN)                                                                             | 327                                                        | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                  | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan. |                     |                                                  |                     |
| 5) Memproses permohonan Pengesahan Dalam Perkhidmatan melalui Sistem e-Pengesahan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.<br>(BPSM)         | 1                                                          | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                  | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan. |                     |                                                  |                     |
| 6) Memberikan maklum balas bagi perkhidmatan sesi kaunseling (permohonan kali pertama) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan diterima.<br>(BPSM)        | 28                                                         | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                  | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan. |                     |                                                  |                     |

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PSUKPP (DISEMBER 2025)

| Piagam Pelanggan                                                                                                                                                                                              | Pencapaian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                                  |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                               | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan |                     |
|                                                                                                                                                                                                               | Jumlah Menepati Standard                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | % Menepati Standard | Jumlah Melebihi Standard                         | % Melebihi Standard |
| 7) 95% projek di bawah P01 dilaksanakan mengikut jadual.<br>(BPEN)                                                                                                                                            | 158                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 99.36%              | 6                                                | 4.36%               |
|                                                                                                                                                                                                               | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                                  |                     |
| 8) Proses penamatan dan pelantikan keahlian Majlis Pengurusan Komuniti Kampung (MPKK) Negeri Pulau Pinang di selesaikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah menerima permohonan yang lengkap.<br>(BKP) | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                                               | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                                  |                     |
| 9) Semua tempahan Auditorium milik Kerajaan Negeri akan disahkan dalam tempoh tujuh (7) hari sebelum program berlangsung.<br>(BKP)                                                                            | 50 unit tempahan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                                               | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                                  |                     |
| 10) Memproses baucar bayaran (bil dan tuntutan) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas dokumen lengkap diterima.<br>(BKP – SEKSYEN KEWANGAN)                                                                     | 1507                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                                               | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                                  |                     |
|                                                                                                                                                                                                               | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | -                   | 466                                              | 100%                |
| 11) Permohonan Pinjaman Penuntut diproses dan diberi keputusan dalam tempoh satu (1) bulan daripada tarikh tutup permohonan.<br>(BKP – UNIT PINJAMAN PENUNTUT)                                                | Tarikh tutup permohonan bagi sesi 2025/2026 adalah pada 31 Oktober 2025. Walau bagaimanapun, permohonan pinjaman tersebut telah diproses tetapi keputusan tidak dapat dimaklumkan dalam tempoh satu (1) bulan kepada peminjam berikitan Mesyuarat Lembaga Biasiswa dan Pinjaman Penuntut Negeri Pulau Pinang Bil.2/2025 yang hanya diadakan pada 9 Disember 2025. Sehubungan itu, keputusan permohonan telah dimaklumkan kepada pemohon pada 10 Disember 2025 |                     |                                                  |                     |

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PSUKPP (DISEMBER 2025)

| Piagam Pelanggan                                                                                                                                                                                                 | Pencapaian                                                                                                                                                                                              |                     |                                                  |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                  | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan                                                                                                                                                        |                     | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan |                     |
|                                                                                                                                                                                                                  | Jumlah Menepati Standard                                                                                                                                                                                | % Menepati Standard | Jumlah Melebihi Standard                         | % Melebihi Standard |
| 12) Mengeluarkan bantuan kewangan kepada Persatuan Sukan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh penerimaan borang permohonan lengkap.<br>(BMSN)                                                     | 7 Hari                                                                                                                                                                                                  | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                                                  | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.                                                                                                                                              |                     |                                                  |                     |
| 13) Menyiasat dan mengambil tindakan susulan terhadap aduan berkaitan pencerobohan Kawasan tadahan dan punca air dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.<br>(BKSA)                                                  | 1                                                                                                                                                                                                       | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                                                  | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.                                                                                                                                              |                     |                                                  |                     |
| 14) Mengeluarkan kad dan surat jemputan majlis dalam masa lima (5) hari sebelum majlis bagi yang berjadual dan tiga (3) hari bagi majlis secara <i>ad-hoc</i> .<br>(BPMP)                                        | -                                                                                                                                                                                                       | -                   | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                                                  | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.                                                                                                                                              |                     |                                                  |                     |
| 15) Pengurusan aduan dan pertanyaan awam Kerajaan Negeri Pulau Pinang diberi maklum balas dalam tempoh tiga belas (13) hari bekerja.<br>(UKKI – UNIT ADUAN)                                                      | 54                                                                                                                                                                                                      | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                                                  | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.                                                                                                                                              |                     |                                                  |                     |
| 16) Laporan pemerhatian pengauditan dikeluarkan dalam tempoh satu (1) bulan selepas pengauditan selesai.<br>(UAD)                                                                                                | 1                                                                                                                                                                                                       | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                                                  | 1) Laporan Pemerhatian Audit Bagi Pengauditan Pengurusan Kewangan Jabatan Kewangan Negeri Pulau Pinang<br>- Tarikh pengauditan selesai pada 8 Disember<br>- Tarikh LPA dikeluarkan pada 9 Disember 2025 |                     |                                                  |                     |
| 17) Melaksanakan pengesanan dan pengesahan ke atas aduan / maklumat yang diterima atau melaporkan kepada agensi penguatkuasaan yang bertanggungjawab dalam tempoh sekurang – kurangnya empat (4) minggu.<br>(UI) | 8                                                                                                                                                                                                       | 100%                | -                                                | -                   |
|                                                                                                                                                                                                                  | Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.                                                                                                                                              |                     |                                                  |                     |