

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Januari 2025

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	55	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	16	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	11	45	55	Menunggu maklum balas daripada agensi bagi permohonan yang tidak lengkap. 1) Laporan Kesihatan tidak disertakan 2) Kad akses yang rosak tidak dikembalikan ke Pejabat ini
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	10	100		
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	99	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	23	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	2	0	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	38	100	0	RM 54,489.49

RUMUSAN: Pencapaian bulan Januari 2025, menunjukkan peningkatan bagi urusan di kaunter dan permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium. Manakala terdapat penurunan bagi permohonan baharu kad akses dan pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching serta pembayaran bil dan tuntutan. Rumusannya, keseluruhan pencapaian piagam pelanggan bagi bulan Januari 2025 ialah 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Februari 2025

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	37	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	25	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	9	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	0	0	0	Tiada Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP)
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	62	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	45	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	4	0	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	65	100	0	RM 152,137.64

RUMUSAN: Pencapaian bulan Februari 2025, menunjukkan peningkatan pada permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium, perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters serta pembayaran bil dan tuntutan. Manakala terdapat penurunan bagi urusan di kaunter, permohonan baharu gantian kad akses dan pas khas serta penerimaan permohonan menduduki kuarters. Rumusannya, pencapaian piagam pelanggan bagi bulan Februari 2025 100% tercapai.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Mac 2025

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	40	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	12	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	12	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	19	100	0	
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	91	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	39	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	2	0	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	107	100	0	RM 274,703.49

RUMUSAN: Pencapaian bulan Mac 2025, menunjukkan peningkatan pada urusan di kaunter, permohonan baharu gantian kad akses dan pas khas serta penerimaan permohonan menduduki kuarters dan pembayaran bil dan tuntutan. Manakala terdapat penurunan bagi urusan perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters serta permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium. Rumusannya, pencapaian piagam pelanggan bagi bulan Mac 2025 100% tercapai.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan April 2025

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	39	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	3	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	5	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	-	-	-	Tiada Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) diadakan pada Bulan April 2025
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	69	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	31	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	2	0	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	88	100	0	RM146,076.99

RUMUSAN: Pencapaian bulan April 2025, menunjukkan penurunan bagi semua urusan kecuali bagi urusan aduan (selain urusan kerosakan kuarters) yang masih kekal sama. Rumusannya, pencapaian piagam pelanggan bagi bulan April 2025 100% tercapai.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Mei 2025

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	37	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	6	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	5	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	23	100	0	
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	76	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	23	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	8	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	136	100	0	RM 321,069.04

RUMUSAN: Secara keseluruhan, pencapaian bagi bulan Mei 2025 menunjukkan sedikit penurunan dari segi urusan di kaunter dan penerimaan aduan kerosakan kuarters. Namun begitu, terdapat peningkatan dalam beberapa aspek lain seperti permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium, permohonan menduduki kuarters, aduan selain kerosakan kuarters, serta urusan pembayaran bil dan tuntutan. Permohonan baharu bagi gantian kad akses dan pas khas memasuki Kompleks Persekutuan pula kekal stabil sebagaimana bulan sebelumnya. Kesimpulannya, pencapaian Piagam Pelanggan bagi bulan Mei 2025 telah berjaya mencapai 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Jun 2025

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	45	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	15	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	8	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	0	100	0	Tiada Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) diadakan pada Bulan Jun 2025
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	98	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	21	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	0	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	70	100	0	RM 262,267.31

RUMUSAN: Keseluruhan, pencapaian bagi bulan Jun 2025 menunjukkan penurunan dari segi penerimaan aduan kerosakan kuarters dan aduan selain aduan kerosakan kuarters serta pembayaran bil dan tuntutan. Namun terdapat peningkatan dalam urusan di kaunter, permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium serta permohonan baharu/gantian kad akses/pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK). Kesimpulannya, pencapaian Piagam Pelanggan bagi bulan Jun 2025 telah berjaya mencapai 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Julai 2025

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	47	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	15	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	7	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	0	100	0	Tiada Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) diadakan pada Bulan Julai 2025
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	131	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	14	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	3	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	110	100	0	RM 863,083.49

RUMUSAN: Secara keseluruhan, pencapaian bagi bulan Julai 2025 menunjukkan sedikit peningkatan dalam urusan di kaunter dan penerimaan permohonan menduduki kuarters. Manakala permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium masih kekal sama. Walau bagaimanapun, terdapat sedikit penurunan bagi urusan permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) dan penerimaan aduan kerosakan kuarters. Kesimpulannya, Piagam Pelanggan bagi bulan Julai 2025 berjaya mencapai tahap pencapaian 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Ogos 2025

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	50	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	17	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	12	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	24	100	0	22 – Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat 2 – Permohonan Menduduki BGKP
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	97	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	15	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	3	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	130	100	0	RM 1,505,943.14

RUMUSAN: Keseluruhan pencapaian bagi bulan Ogos menunjukkan peningkatan dari urusan kaunter, permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium serta permohonan baharu/gantian kad akses/pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching(KPK). Penerimaan aduan kerosakan kuarters dan pembayaran bil dan tuntutan juga meningkat. Manakala penurunan bagi penerimaan permohonan menduduki kuarters dan aduan selain aduan kerosakan kuarters masih kekal sama. Kesimpulannya, pencapaian Piagam Pelanggan bagi bulan Ogos telah berjaya tercapai 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan September 2025

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	60	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	19	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	6	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	0	100	0	Tiada Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) diadakan pada Bulan September 2025
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	73	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	9	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	0	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	103	100	0	RM 380,931.99

RUMUSAN: Keseluruhan pencapaian bagi bulan September menunjukkan peningkatan dari urusan kaunter, permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium serta perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters. Manakala terdapat penurunan urusan dari permohonan baharu/gantian kad akses/pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) dan perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters. Urusan pembayaran bil dan tuntutan juga meningkat. Kesimpulannya, pencapaian Piagam Pelanggan bagi bulan September telah tercapai 100%.