



KEMENTERIAN PERTAHANAN
MALAYSIA

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2023

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
1.	BAHAGIAN DASAR & PERANCANGAN STRATEGIK (BDPS)												
a)	Menyediakan nota percakapan dan ikhtisar untuk dimajukan ke Kementerian/ Agensi/ Organisasi Antarabangsa/ Tempatan yang berkaitan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	N/A	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
b)	Memajukan draf nota bantahan diplomatik ke Kementerian Luar Negeri (KLN) dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari tarikh penerimaan laporan yang lengkap.	N/A	N/A	N/A	100	N/A	N/A	N/A	N/A	100	100	100	100
c)	Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri berkaitan permohonan kelulusan diplomatik kemasukan pesawat atau kapal tentera asing ke ruang udara dan perairan negara dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
d)	Menyediakan dan memajukan jawapan pertanyaan jawab lisan Parlimen ke Pejabat Menteri atau Timbalan Menteri dalam tempoh dua (2) hari sebelum tarikh sesi jawapan di Parlimen.	N/A	100	100	N/A	100	100	N/A	N/A	N/A	100	N/A	100

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
4.	PENGAUDITAN (BADSA)												
a)	Melaksanakan Pengesahan Jawapan <i>Accountability Index Monitoring System</i> (AIMS) bermula dari tarikh lawatan ke Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan dan selesai dalam tempoh 5 hari bekerja .	N/A	N/A										
b)	Memastikan pelaksanaan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara <i>Self-Assessment</i> dibuat oleh sekurang-kurangnya 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan mengikut tempoh yang telah ditetapkan.	N/A	N/A										
c)	Mengemukakan Laporan Akhir Pengauditan Prestasi kepada Auditi dalam tempoh 30 hari bekerja selepas Exit Conference dilaksanakan.	N/A	N/A										
d)	Mengemukakan Laporan Akhir Pengauditan Pemuatuhan kepada Auditi dalam tempoh 30 hari bekerja selepas Exit Conference dilaksanakan.	N/A	N/A										
4.	PENGAUDITAN (BADSA)	PINDAAN 20 MAC 2023											
a)	Melaksanakan Pengesahan Jawapan <i>Accountability Index Monitoring System</i> (AIMS) bermula dari tarikh lawatan ke Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan dan selesai dalam tempoh 5 hari bekerja .			N/A	N/A	7	29	100	100	100	100	100	100
b)	Memastikan pelaksanaan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara <i>Self-Assessment</i> dibuat oleh sekurang-kurangnya 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan mengikut tempoh yang telah ditetapkan.			N/A	98.2	100	100	100	100	100	100	100	100
c)	Mengemukakan Laporan Akhir Pengauditan Prestasi kepada Auditi dalam tempoh 30 hari bekerja selepas Exit Conference dilaksanakan.			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	80	100
d)	Mengemukakan Laporan Akhir Pengauditan Pemuatuhan kepada Auditi dalam tempoh 30 hari bekerja selepas maklum balas diterima atau selepas Exit Conference dilaksanakan sekiranya perlu.			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100	100	100

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
		JAN (%)	FEB (%)	MAR (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
10.	PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)												
a)	Proses tender terbuka, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh 120 hari dari tarikh tender ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST).	100	N/A	100	N/A	N/A	N/A	100	N/A	100	100	N/A	100
b)	Proses sebut harga, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh 60 hari dari tarikh sebutharga ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST).	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
c)	Memastikan dokumen kontrak perolehan perkhidmatan dimuktamadkan dalam tempoh empat (4) bulan selepas Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan.	100	100	66.67	100	100	N/A	N/A	N/A	N/A	100	N/A	N/A
d)	Mengeluarkan SST bagi tender/ sebut harga bagi kerja dan perkhidmatan dalam tempoh 14 hari dari tarikh kelulusan/ keputusan.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100	N/A	100	N/A	N/A	100
e)	Semua kontrak kerja dan perkhidmatan akan diperbaharui dalam tempoh 14 hari sebelum kontrak semasa tamat tertakluk kepada permohonan lengkap diterima daripada enam (6) bulan sebelum kontrak tamat.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
f)	Bayaran bil diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada semua dokumen lengkap diterima.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
11.	BAHAGIAN PEROLEHAN												
a)	Perolehan bekalan dan perkhidmatan melalui kaedah tender terbuka diselesaikan dalam tempoh 180 hari dari tarikh tutup iklan tender sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST).	100	100	100	100	100	100	80	100	100	100	100	100
b)	Memastikan dokumen kontrak perolehan bekalan dan perkhidmatan ditandatangani dalam tempoh 4 bulan selepas SST dikeluarkan.	100	100	100	N/A	N/A	N/A	N/A	100	100	100	100	100

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
		JAN (%)	FEB (%)	MAR (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
12.	DEPOT SIMPANAN PERTAHANAN (DSP)												
a)	Penyimpanan, pengeluaran dan penyelenggaraan 100% Stok Simpanan Pertahanan (SSP) dalam pegangan dilaksanakan seperti berikut :	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Kuantiti mencukupi 100%												
	Kerosakan / kecacatan sifar												
b)	Pengeluaran Stok Bantuan Kemanusiaan (SBK) dikeluarkan dalam tempoh 8 jam.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
c)	Pengeluaran stok Depot Tindakbalas Kemanusiaan Negara (DTBKN) dikeluarkan dalam tempoh 8 jam.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
d)	Mengoptimumkan penggunaan ruang penyimpanan di gudang / stor supaya berada di tahap 60% daripada keseluruhan ruang penyimpanan di DSP.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
e)	Tuntutan terhadap invoice dan bil dijelaskan dalam masa 14 hari selepas dokumen lengkap diterima.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
13.	PENGURUSAN ADUAN UNIT INTEGRITI												
a)	Menerima aduan dan mengemukakan pemakluman kepada pengadu (jika ada) penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
b)	Mengambil tindakan terhadap aduan untuk tindakan Mesyuarat Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) sehingga mengemaskini data dan fail aduan dalam tempoh 21 hari bekerja.	100	100	100	100	100	100	100	87.5	100	100	100	100

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
16.	JABATAN KETUA HAKIM PEGUAM (JKHP)												
a)	Menasihati Majlis Angkatan Tentera, Lembaga-Lembaga Pemilihan Pegawai-Pegawai Angkatan Tentera Malaysia (ATM) dan mana-mana pegawai ATM mengenai apa-apa perkara dengan kadar segera atau dalam masa dua (2) minggu dari tarikh perkara itu dirujuk kepada kami, mengikut keperluan.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
b)	Menasihati pegawai pengesah dan pihak berkuasa kajian semula mengenai kesahan dapatan dan hukuman mahkamah tentera dengan kadar segera atau dalam masa dua (2) minggu dari tarikh perkara itu dirujuk kepada kami, mengikut keperluan.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
c)	Melantik hakim peguam bagi tiap-tiap kes mahkamah tentera yang khidmat hakim peguam diperlukan dalam masa enam (6) hari dari tarikh permohonan diterima.	N/A	100	N/A	N/A	N/A	100	N/A	N/A	100	N/A	N/A	N/A
d)	Menasihati pihak berkuasa kajian semula mengenai kesahan dapatan atau perbicaraan terus dalam masa dua puluh lapan (28) hari dari tarikh penerimaan maklum balas lengkap daripada markas yang berkenaan.	100	N/A	100	N/A	N/A	100	N/A	N/A	N/A	100	100	N/A

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023												
		JAN (%)	FEB (%)	MAR (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)	
17.	URUSETIA MAJLIS ANGGKATAN TENTERA (UMAT)													
a)	Memajukan urusan yang telah diperakukan oleh MAT kepada Istana Negara dalam tempoh lima (5) hari bekerja untuk mendapatkan perkenan Seri Paduka Baginda Yang Di-Pertuan Agong (SPBYDPA).	100	N/A	100	N/A	100	100	100	100	100	100	100	N/A	100
b)	Memajukan perkenan SPBYDPA yang diterima daripada Istana Negara dalam tempoh dua (2) hari bekerja kepada Bahagian Perkhidmatan Anggota Markas Angkatan Tentera Malaysia (BPA-MATM).	100	N/A	100	N/A	100	100	100	100	100	100	100	N/A	100
18.	MALAYSIAN INSTITUTE OF DEFENCE AND SECURITY (MIDAS)													
a)	Memberi pandangan dan ulasan berkaitan isu-isu semasa pertahanan dan keselamatan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100	N/A	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
b)	Menyediakan laporan awal aktiviti dalam tempoh dua (2) minggu selepas setiap program.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
c)	Melaksanakan kajian dan analisa berkaitan pertahanan dan keselamatan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa mengikut tempoh masa yang ditetapkan oleh pemegang taruh/ pelanggan.	100	100	N/A	100	100	100	N/A	100	100	N/A	N/A	N/A	N/A

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023			
		JANUARI - MAC	APRIL - JUN	JULAI - SEPTEMBER	OKTOBER - DISEMBER
21.	UNIT KPI				
a)	Pemantauan Laporan Pencapaian KPI Tier – 1 bagi Ketua Setiausaha kepada Pengurusan Tertinggi Kementerian pada setiap suku tahun dan dikunci masuk ke dalam Sistem MyKPI JPA.	100	100	100	100
b)	Pemantauan Laporan Pencapaian KPI Tier - 2, 3 dan 4 Pemilik KPI kepada Pengurusan Tertinggi Kementerian secara tahunan dan dan dikunci masuk ke dalam Sistem MyKPI JPA.	100	100	100	100
c)	Sesi libat urus secara dalam talian (emel) bersama semua Penyelaras Pemilik KPI setiap suku tahun bagi tujuan penyelarasan.	100	100	100	100

TARIKH KEMASKINI: 12 DISEMBER 2023