



KEMENTERIAN PERTAHANAN
MALAYSIA

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2024

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2024											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
1.	BAHAGIAN DASAR & PERANCANGAN STRATEGIK (BDPS)												
a)	Menyediakan nota percakapan dan ikhtisar pertahanan untuk dimajukan ke Kementerian/ Agensi/ Organisasi Antarabangsa/ Tempatan yang berkaitan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	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.	100	100	100	N/A	N/A							
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							
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	100	N/A							

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2024											
		JAN (%)	FEB (%)	MAR (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
2.	BAHAGIAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)												
a)	Menyediakan Surat Kelulusan Program dan Pelepasan Obligasi <i>Industrial Collaborations Programme</i> (ICP) dalam tempoh tiga (3) bulan selepas diluluskan oleh Jawatankuasa ICP Committee (IC) Kementerian Pertahanan.	N/A	N/A	N/A	100	100							
b)	Mengkoordinasikan aktiviti / program penganjuran pameran pertahanan antarabangsa dalam tempoh satu (1) tahun.	N/A	100	100	100	100							
c)	Melaksanakan pemantauan projek Penswastaan Perkhidmatan Katering (PPK) ATM sekali setahun bagi setiap zon penswastaan.	N/A	N/A	100	100	100							
d)	Melaksanakan audit keupayaan syarikat industri pertahanan secara berterusan empat (4) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima bagi syarikat yang memohon persijilan keupayaan <i>Malaysia Industry Council for Defence Enforcement and Security</i> (MIDES).	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A							
e)	Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan (telah audit) Perbadanan di bawah Kementerian Pertahanan dibentangkan di Mesyuarat Jemaah Menteri dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh laporan lengkap diterima dan seterusnya dibentangkan di Dewan Rakyat dan Dewan Negara.	N/A	N/A	100	100	100							
3.	INSTITUT PENYELIDIKAN SAINS DAN TEKNOLOGI PERTAHANAN (STRIDE)												
a)	Permohonan penyelidikan, penyiasatan dan kajian berkaitan teknologi pertahanan dilaksanakan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh terima permohonan lengkap.	100	100	100	100	N/A							
b)	Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi:	100	100	100	100	100							
	i) 1 bulan dari tarikh terima permohonan lengkap untuk item bukan tender perolehan;	100	100	100	100	100							
	ii) 45 hari daripada tarikh sampel diterima di makmal pengujian bagi item tender perolehan	100	100	100	N/A	100							
c)	Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dilaksanakan dalam tempoh tidak melebihi 14 hari bekerja dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.	100	100	100	91.3	100							

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2024											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
4.	BAHAGIAN AUDIT DALAM & SIASATAN AM (BADSA)												
a)	Melaksanakan Pengesahan Jawapan Accountability Index Monitoring System (AIMS) bermula dari tarikh lawatan ke Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan dan selesai dalam tempoh 5 hari bekerja.	N/A	N/A	N/A	N/A	3.64							
b)	Memastikan pelaksanaan Pengauditan Pengurusan Kewangan Secara Self-Assessment dibuat oleh sekurang-kurangnya 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ) , Kementerian Pertahanan mengikut	N/A	N/A	78	100	100							
c)	Menghantar Rancangan Audit Tahunan kepada Bahagian Kawalan Kewangan Strategik dan Korporat (BKSK) sebelum atau pada 31 Januari.	100	100	100	100	100							
d)	Menghantar Laporan Tahunan kepada Bahagian Kawalan Kewangan Strategik dan Korporat (BKSK) sebelum atau pada 31 Mac.	N/A	N/A	100	100	100							
5.	PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKS)												
a)	Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam (hari bekerja) selepas penerimaan aduan.	100	100	100	100	100							
b)	Memberikan maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai atau memerlukan siasatan lanjut dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan.	100	100	100	100	100							

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2024											
		JAN (%)	FEB (%)	MAR (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
6.	PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)												
a)	Proses pembayaran diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh perakuan Arahan Pembayaran disempurnakan oleh Pusat Tanggungjawab.	100	100	100	100	100							
b)	Memproses pembayaran emolumen mengikut jadual yang ditetapkan peraturan berkuatkuasa.	100	100	100	100	100							
c)	Mengeluarkan bil utiliti kepada pengguna sebelum 22 haribulan setiap bulan.	100	100	100	100	100							
d)	Memberi maklumbalas kepada semua pertanyaan pelanggan berkaitan tatacara perakaunan, kewangan dan sistem dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh pertanyaan diterima.	100	100	100	100	100							
e)	Penghantaran pengesahan data aset tanah dan aset bangunan kepada Jabatan Akauntan Negara Malaysia sebanyak 2 kali pada 31 Mei 2024 dan 31 Oktober 2024.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A							
7.	BAHAGIAN KEWANGAN												
a)	Semua program menerima Waran Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A							
b)	Semua Program menerima Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan.	100	100	100	100	100							
c)	Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	100	100	100	100	100							
	Aktiviti Tugas Rasmi Luar Negara Bilangan permohonan diterima Bilangan permohonan lulus Bilangan permohonan tidak lulus Batal/ Teguran												
	Aktiviti Tugas Rasmi Dalam Negara Bilangan permohonan diterima Bilangan permohonan lulus Bilangan permohonan tidak lulus Teguran												

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2024											
		JAN (%)	FEB (%)	MAR (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
10.	BAHAGIAN PEMBANGUNAN												
a)	Proses tender terbuka, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh 120 hari dari tarikh tender ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST).	75	100	100	100	50							
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							
c)	Memastikan dokumen kontrak perolehan perkhidmatan dimuktamadkan dalam tempoh empat (4) bulan selepas Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan.	100	N/A	100	100	100							
d)	Mengeluarkan SST bagi tender/ sebut harga bagi kerja dan perkhidmatan dalam tempoh 14 hari dari tarikh kelulusan/ keputusan.	100	N/A	50	100	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							
f)	Bayaran bil diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada semua dokumen lengkap diterima	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	N/A	100	N/A	N/A							
b)	Memastikan dokumen kontrak perolehan bekalan dan perkhidmatan ditandatangani dalam tempoh 4 bulan selepas SST dikeluarkan.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A							

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2024											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	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							
	Kuantiti mencukupi 100%												
	Kerosakan / kecacatan sifar												
b)	Pengeluaran Stok Bantuan Kemanusiaan (SBK) dikeluarkan dalam tempoh 8 jam.	100	100	100	100	100							
c)	Pengeluaran stok Depot Tindakbalas Kemanusiaan Negara (DTBKN) dikeluarkan dalam tempoh 8 jam.	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							
e)	Tuntutan terhadap invoice dan bil dijelaskan dalam masa 14 hari selepas dokumen lengkap diterima.	100	100	100	100	100							
13.	UNIT INTEGRITI												
a)	Menerima aduan dan mengemukakan pemakluman kepada pengadu (jika ada) penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja.	100	100	100	100	100							
b)	Mengambil tindakan terhadap aduan Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) sehingga mengemaskini data dan fail aduan dalam tempoh 21 hari bekerja.	100	100	100	100	100							
14.	PENGUASA KATALOG ATM (MAFCA)												
a)	Menerima borang permohonan yang lengkap diterima daripada pengilang/pembekal dan memberi maklum balas permohonan kod pengilang dan pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja selepas permohonan pendaftaran diluluskan oleh NSPA.	100	100	100	100	100							
b)	Memberi maklum balas permohonan bagi kemaskini data dan kod pengilang dan pembekal dalam masa 7 hari bekerja selepas permohonan diluluskan oleh NSPA.	100	100	100	100	100							

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2024											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
15.	BAHAGIAN UNDANG-UNDANG (BUU)												
a)	Memberi perkhidmatan nasihat undang-undang yang berkualiti menurut Perlembagaan Persekutuan dan undang-undang dengan mengikut keutamaan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas menerima permintaan yang dilengkapi dengan maklumat latar belakang yang sempurna dan dokumen-dokumen yang berkaitan.	100	100	100	100	100							
b)	Menyemak draf kontrak mengikut keutamaan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan arahan dengan syarat maklumat adalah lengkap dan sempurna.	100	100	100	100	100							
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							
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							
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	100	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.	N/A	100	100	N/A	N/A							

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2024											
		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	100	100	100	BELUM DAPAT PERKENAN AGONG							
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	100	100	100	BELUM DAPAT PERKENAN AGONG							
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.	N/A	N/A	N/A	N/A	100							
b)	Menyediakan laporan awal aktiviti dalam tempoh dua (2) minggu selepas setiap program.	N/A	100	N/A	N/A	100							
c)	Melaksanakan kajian dan analisa berkaitan pertahanan dan keselamatan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa mengikut tempoh masa yang ditetapkan oleh pemegang taruh/ pelanggan.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A							

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2024											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
19.	BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (BKP)												
a)	Memproses dan meluluskan status permohonan kenderaan jabatan satu (1) hari sebelum tarikh perjalanan bagi permohonan yang dikemukakan tiga (3) hari sebelum perjalanan.	100	100	100	100	100							
b)	Memproses dan melulus permohonan penggunaan ruangan/dewan gunasama (foyer/Auditorium/Dewan Seroja) yang lengkap dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh tempahan.	100	100	100	100	100							
c)	Memastikan tindakan awal diambil terhadap aduan kerosakan dan kebersihan yang lengkap melalui Sistem Aduan Kerosakan dan Kebersihan (SAKK) dilaksanakan dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	100	100	100	100	100							
d)	Mengeluarkan Surat Iringan Ketua Jabatan bagi Tujuan Permohonan Pembiayaan Perumahan di bawah Lembaga Pembiayaan Perumahan Sektor Awam (LPPSA) melibatkan semua kakitangan awam Kementerian Pertahanan termasuk di Sabah dan Sarawak dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	100	100	100	100	100							
e)	Melaksanakan pemeriksaan oleh Lembaga Pemeriksa Pelupusan (LPP 2) selewat-lewatnya dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh surat permohonan diterima.	100	100	100	100	100							
f)	Memastikan permohonan kelulusan hapus kira yang lengkap dikemukakan kepada Perbendaharaan/Pegawai Pengawal dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh akhir diterima.	100	100	100	100	100							
g)	Memproses permohonan membuka fail peribadi baharu dan permohonan pinjaman fail peribadi yang lengkap dalam tempoh 1 hingga 3 hari bekerja.	100	100	100	100	100							
h)	Memproses permohonan pelupusan fail yang lengkap dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	100	100	100	100	100							
i)	Memastikan pengurusan surat dan bungkusan rasmi diselesaikan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	100	100	100	100	100							

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2024											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
20.	JABATAN HAL EHWAL VETERAN ATM (JHEV)												
	Menyemak dan memproses pembayaran seperti berikut dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap												
a)	Memproses pembayaran Pencen Perkhidmatan, Ganjaran Perkhidmatan/ Ganjaran Tamat Perkhidmatan/ Ganjaran Ikhsan, Faedah Ganti Cuti Rehat (FGCR), Elaun Tamat Perkhidmatan Mobilisasi (ETPM), Faedah Hilang Upaya, Faedah Kematian Kepada Orang Tanggungan Anggota Tentera yang meninggal dunia dalam perkhidmatan.	100	100	100	100	100							
	Permohonan Skim Bantuan Kebajikan Veteran ATM akan diproses dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh terima permohonan lengkap												
b)	Memproses permohonan Skim Bantuan Memproses permohonan Skim Bantuan Kebajikan Veteran ATM iaitu Bantuan Persekolahan, Bantuan Institusi Pengajian Tinggi, Bantuan Peralatan Pesakit dan Bencana/ Kecemasan.	100	100	100	100	100							

TARIKH KEMASKINI: 20 JUN 2024