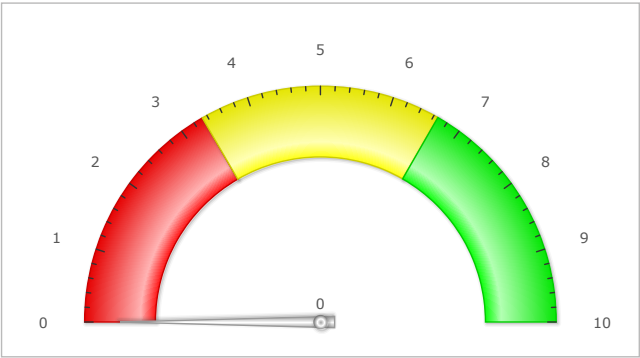
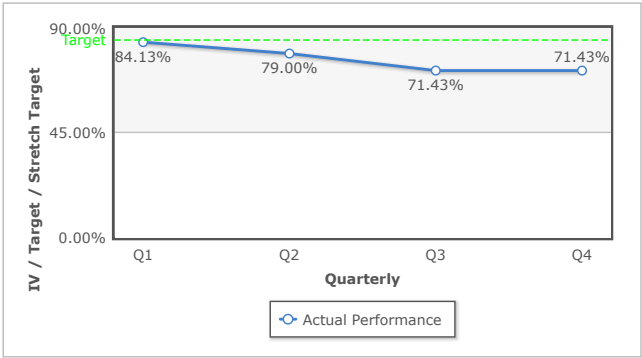


Strategic Objective	IP6: Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan	Accumulative KPI	No
KPI	IP6M1: Peratusan pencapaian sasaran piagam pelanggan	Value Label	%
Description	Semua piagam pelanggan mencapai sasaran	Period Type	Yearly
Definition / Formula	Jumlah Peratusan piagam pelanggan yang mencapai sasaran/ Jumlah Peratusan keseluruhan piagam pelanggan) x 100	Weightage	8.00%
Assumption	Semakin tinggi peratus semakin baik	Operator	Greater or Equal
Data Source	Borang pencapaian piagam pelanggan	IV / Target / Stretch Target	80.00 / 85.00 / 90.00
Availability (Lead / Lag)	Lead	Actual Performance	71.43
Objective Owner	Khalipah Juli	BSC Score	0.00
Measure Lead (KPI Owner)	Ruddy bin Jonen	Weighted BSC Score	0.00

Initiative

No.	Initiative	Status	Attachment
1 .	Memantau keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan berdasarkan piagam pelanggan dan KPI	In Progress	initiative

Graph



Past Result

No.	Period	Numerator	Denominator	Value	Label	Justification / Remarks	Attachment
1 .	Q1, 2023	6.73	8.00	84.13	%	7 Piagam Pelanggan 1.Pemohonan lengkap sijil tauliah mengajar/ berceramah diproses dalam tempoh 30 hari bekerja 87/91X100 = 95.5% iaitu skor 1.09/ 1.14 2.Pemantauan dan pematuhan keselamatan, kesihatan dan program pendidikan terhadap Institusi Pendidikan Islam Persendirian sekurang-kurang 2 kali setahun 4/126x100 = 3.17% iaitu skor 0.04/ 1.14 3.Sijil lantikan pegawai masjid dijana melalui KISWA selepas penerimaan tawaran disahkan dalam tempoh 7 hari bekerja 628/628x100 = 100% iaitu skor 1.15/ 1.15 4.Maklumbalas permohonan carian rekod Nikah Cerai Ruju' (NCR) dalam tempoh 1 hari bekerja 56/57x100= 98% iaitu skor 1.12/ 1.14 5.Keputusan permohonan sijil Pengesahan Halal tanpa NCR dalam tempoh 45 hari bekerja 2/2X100 = 100% iaitu skor 1.14/ 1.14 6.Proses Bayaran Bil Pembekal dalam masa 9 hari 1247/1361x100 = 91.6% iaitu skor 1.04/ 1.14 7.Penyelesaian aduan awam dalam tempoh 10 hari bekerja 5X5=100 = 100% iaitu skor 1.15/ 1.15 6.73/ 8 x100 = 84.13% Sebanyak 6 Piagam pelanggan yang mencapai sasaran dan 1 tidak mencapai sasaran. KAEDAH PENGGIRAAN -----> (Jumlah Peratusan piagam pelanggan yang mencapai sasaran/ Jumlah Peratusan keseluruhan piagam pelanggan) x 100	KPI 1- TAULIAH.zip KPI 2 - SEKOLAH.zip KPI 3 - SIJIL IMAM.zip KPI 4 - REKOD NCR.zip KPI 5 - SPHM.zip KPI 6 - BIL.zip KPI 7 - ADUAN.zip RESULT Q1 IP6M1_2023_2.pdf
2 .	Q2, 2023	79.00	100.00	79.00	%	Sehingga Q2 - pencapaian semasa adalah 79% Peratus Pencapaian Q1 + Peratus Pencapaian Q2 / 2 Semasa Q2 :	Attachment IP6M1 Quater 1.zip Attachment IP6M1.zip Pengiraan IP6 BSC 2023 JAIS.xlsx RESULT Q1_Q2 IP6M1_2023

					5 daripada 7 Piagam Telah Mencapai	v2.pptx SLIDE IP6M1.pptx
3 .	Q3, 2023	5.00	7.00	71.43	%	Sehingga Q3 - Pencapaian semasa adalah 71.43% Secara keseluruhan peratusan tercapai Piagam Pelanggan dikira (Peratus Pencapaian Q1 + Peratus Pencapaian Q2 + Peratus Pencapaian Quarter 3/ 3) Semasa Q3 : 5 daripada 7 Piagam Telah Mencapai 1. Tauliah.zip 2. Pendidikan.zip 3. Pegawai Masjid.zip 4. Nikah.zip 5. Halal.zip 6. Bil.zip 7. Aduan Awam.zip MAIN SLIDE IP6M1.pptx Pengiraan IP6 BSC 2023 JAIS edit 12 Oktober 2023.xlsx RESULT Q1_Q2_Q3IP6M1_2023.pptx
4 .	Q4, 2023	5.00	7.00	71.43	%	Pencapaian IP6 Secara Keseluruhan Bagi Tahun 2023 berdasarkan sasaran pencapaian Piagam Pelanggan (IPM1) adalah seperti berikut :- 5 daripada 7 Piagam Pelanggan telah mencapai sasaran ditetapkan, manakala 2 tidak mencapai sasaran. [5 piagam mencapai sasarab ÷ 7 piagam keseluruhan × 100 = 71.43%] TIDAK MENCAPAI SASARAN 85% serta TIDAK JUGA MECAPAI IV 80% ditetapkan ===== Maklumat Lengkap : Piagam Pelanggan 1 Permohonan lengkap sijil tauliah mengajar/ berceramah diproses dalam tempoh 30 hari bekerja Perkiraan : [249 permohonan ÷ 294 permohonan ×100 = 85%] [249 permohonan diproses mengikut piagam ditetapkan daripada 294 Keseluruhan Permohonan] manakala 45 permohonan tidak diproses mengikut tempoh piagam. Pencapaian keseluruhan 85% [Tidak mencapai sasaran 90% ditetapkan] Piagam Pelanggan 1 : TIDAK MENCAPAI SASARAN Piagam Pelanggan 2 Pemantauan dan pematuhan keselamatan, kesihatan dan program pendidikan terhadap Institusi Pendidikan Islam Persendirian sekurang-kurang 2 kali setahun Perkiraan : [124 pemantauan dan pematuhan ÷ 128 IPIP ×100 = 97%] [124 pemantauan dan pematuhan daripada 128 IPIP memenuhi piagam ditetapkan] manakala 4 IPIP tidak dipantau & patuh Pencapaian keseluruhan 97% [mencapai sasaran 90% ditetapkan] Piagam Pelanggan 2 : MENCAPAI SASARAN Piagam Pelanggan 3 Sijil lantikan pegawai masjid dijana melalui KISWA selepas penerimaan tawaran disahkan dalam tempoh 7 hari bekerja Perkiraan : [1089 sijil ÷ 1089 sijil ×100 = 100%] [1089 sijil dijana mengikut piagam ditetapkan daripada 1089 sijil keseluruhan] Pencapaian keseluruhan 100% [mencapai sasaran 95% ditetapkan] Piagam Pelanggan 3 : MENCAPAI SASARAN Piagam Pelanggan 4 Maklumbalas permohonan carian rekod Nikah Cerai Ruju' (NCR) dalam tempoh 1 hari bekerja Perkiraan : [156 permohonan ÷ 159 permohonan ×100 = 98%] [156 permohonan diproses mengikut piagam daripada 159 Keseluruhan Permohonan] manakala 3 permohonan tidak diproses mengikut tempoh piagam. Pencapaian keseluruhan 98% [mencapai sasaran 90% ditetapkan] Piagam Pelanggan 4 : MENCAPAI SASARAN Piagam Pelanggan 5 Keputusan permohonan sijil Pengesahan Halal tanpa NCR dalam tempoh 45 hari bekerja Perkiraan : [11 permohonan ÷ 11 permohonan ×100 = 100%] [11 permohonan Tanpa NCR diproses mengikut piagam ditetapkan daripada 11 Keseluruhan Permohonan Tanpa NCR] Pencapaian keseluruhan 100% [mencapai sasaran 90% ditetapkan] Piagam Pelanggan 5 : MENCAPAI SASARAN Borang pemantauan Q4.zip Data Quarter 4.zip Data Utama 2023.zip MAIN SLIDE IP6M1.pptx Pengiraan IP6 BSC 2023 JAIS.xlsx RESULT Q1_Q2_Q3_Q4 IP6M1_2023.pptx

					Piagam Pelanggan 6 Proses Bayaran Bil Pembekal dalam masa 9 hari Perkiraan : [7372 bil ÷ 8605 bil keseluruhan ×100 = 86%] [7372 Bil diproses mengikut piagam ditetapkan Daripada Keseluruhan 8605 Bil] manakala 1233 permohonan tidak diproses mengikut tempoh piagam. Pencapaian keseluruhan 86% [tidak mencapai sasaran 90% ditetapkan] Piagam Pelanggan 6 : TIDAK MENCAPAI SASARAN Piagam Pelanggan 7 Penyelesaian aduan awam dalam tempoh 10 hari bekerja Perkiraan : [14 Aduan ÷ 15 aduan keseluruhan ×100 = 93%] [14 aduan diproses mengikut piagam ditetapkan Daripada Keseluruhan 15 aduan] Pencapaian keseluruhan 93% [tidak mencapai sasaran 90% ditetapkan] Piagam Pelanggan 7 : MENCAPAI SASARAN	
--	--	--	--	--	--	--