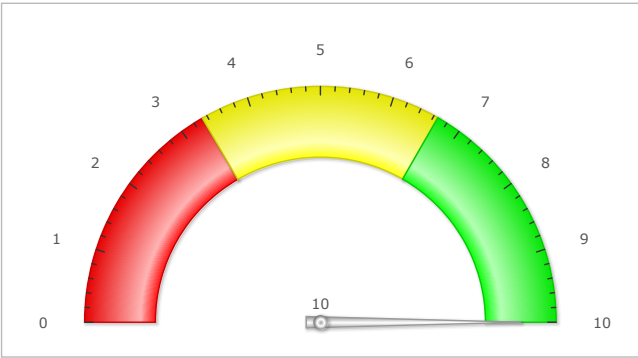
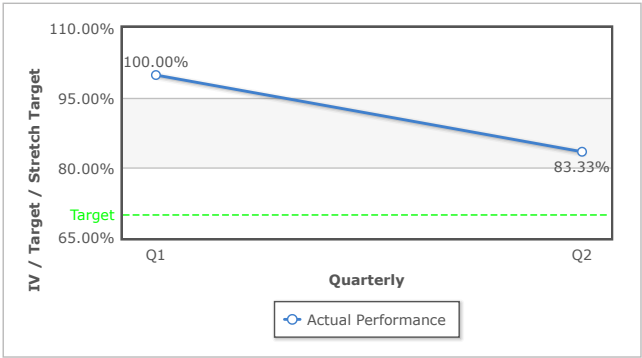


Strategic Objective	CS: Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	Accumulative KPI	No
KPI	CS1M2: Peratusan pencapaian sasaran piagam pelanggan	Value Label	%
Description	Semua piagam pelanggan mencapai sasaran	Period Type	Yearly
Definition / Formula	(Jumlah piagam pelanggan yang mencapai sasaran/ Jumlah keseluruhan piagam pelanggan) x 100	Weightage	7.50%
Assumption	Semakin tinggi peratus semakin baik	Operator	Greater or Equal
Data Source	Borang Pemantauan Prestasi Piagam Pelanggan	IV / Target / Stretch Target	65.00 / 70.00 / 75.00
Availability (Lead / Lag)	Lead	Actual Performance	83.33
Objective Owner	Kamarulzaman Bin Kawi	BSC Score	10.00
Measure Lead (KPI Owner)	Rosmina Binti Luis Ruddy bin Jonen	Weighted BSC Score	0.75

Initiative

No.	Initiative	Status	Attachment
1 .	Pemantauan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan berdasarkan piagam pelanggan	In Progress	

Graph



Past Result

No.	Period	Numerator	Denominator	Value	Label	Justification / Remarks	Attachment
1 .	Q1, 2025	12.00	12.00	100.00	%	Piagam Pelanggan Mencapai Sasaran : 12 Piagam Pelanggan Tidak Mencapai Sasaran : 0 Perkiraan 12/12 X100=100% Dibundar : 100% PIAGAM PELANGGAN MENCAPAI SASARAN 1.Tauliah Mengajar/ Berceramah Agama Islam dikeluarkan dalam tempoh DUA PULUH SATU (21) HARI BEKERJA Sekiranya Permohonan lengkap Dikecualikan Ujian Penilaian Dan Tanpa Isu 2.Permit Mengajar Guru Institusi Pendidikan Islam Persendirian (IPIP) Dijana Melalui KISWA Dalam Tempoh SEPULUH (10) HARI BEKERJA Setelah Keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Hal Ehwal Institusi Pendidikan Islam Diterima 3.Tauliah Pelantikan Pegawai Masjid Dijana Melalui KISWA Selepas Penerimaan Tawaran Disahkan Dalam Tempoh TUJUH (7) HARI BEKERJA 4.Sijil Pengesahan Halal Malaysia dikeluarkan Dalam Tempoh TIGA PULUH (30) HARI BEKERJA Selepas Permohonan Lengkap Diterima 5.Permohonan Pembayaran Bil Dan Tuntutan Dikemukakan Kepada Pusat Pembayar (Perbendaharaan) Dalam Tempoh SEMBILAN (9) HARI BEKERJA Setelah Lengkap 6.Penyelesaian Aduan Awam Dalam Tempoh SEPULUH HARI (10) HARI BEKERJA 7.Surat Perakuan Nikah, Surat Perakuan Cerai Dan Surat Perakuan Ruju' Dijana Melalui KISWA Dalam Tempoh 14 HARI BEKERJA Setelah Bayaran Fi Diterima 8.Surat Perakuan Memeluk Agama Islam Dijana Melalui KISWA Dalam Tempoh SATU (1) HARI BEKERJA Setelah Diserah Kepada Pegawai Pengesahan Sekiranya Permohonan Lengkap 9.Kad Perakuan Memeluk Agama Islam Dijana Melalui KISWA Dalam Tempoh EMPAT BELAS (14) HARI BEKERJA setelah disahkan oleh Pegawai Pengesahan 10..Temu Janji Khidmat Nasihat Dan Runding Cara Ditetapkan Dalam Tempoh SATU (1) HARI BEKERJA 11.Maklumbalas Pendaftaran Borang Tapisan Awal Maklumat (BTAM) dikeluarkan dlm tempoh SATU (1) HARI BEKERJA bagi pemberi maklumat secara bersemuka 12.Maklum balas penapisan bahan penerbitan berunsur Islam dikeluarkan dalam tempoh 60 HARI kepada pemohon bagi bahan yang tidak melebihi 100 mukasurat PIAGAM PELANGGAN TIDAK MENCAPAI SASARAN Tiada	1 Data IP6 Tauliah Q1 2025.xlsx 10 piagam pelanggan temujanji KNRC 1 hari bekerja 2025.xlsx 11 BTAM DAN ADUAN BPKS Q1.xlsx 2 SENARAI PERMOHONAN PERMIT MENGAJAR GURU IPIP - SUKU PERTAMA Q1.xlsx 3 KIM Piagam Pelanggan PM 2025.xlsx 4 DATA PERMOHONAN HALAL JAN - FEB 2024.docx 5 DATA AKAUN.pdf 6 data CSIM2 2025 KOKO.xlsx 7 LAPORAN NIKAH CERAJ RUJUK Q1 2025.xlsx 8 9 Data Q1 Sijil PMAI & Kad PMAI.xlsx i. Pengiraan CS1M2 BSC 2025 JAIS.xlsx ii. Borang Pemanantauan Prestasi Piagam Pelanggan.pdf iii. SCS Scorecard JAIS 2025.pptx iv. LAPORAN SUKUAN TAHUN PRESTASI KPI Q1 2025 v1 final.pdf v. RESULT Q1 IP6M1_2025.pptx
2 .	Q2, 2025	10.00	12.00	83.33	%	Piagam Mencapai Sasaran : 10 Piagam Tidak Mencapai Sasaran : 2 Perkiraan 10/12 X100 = 83.33%	1 Data Tauliah Q2.xlsx 10 Data Kaunseling Q2.xlsx 11 Data BTAM Q2.xlsx

					Dibundar : 83% MENCAPAI PIAGAM 1.Tauliah Mengajar/ Berceramah Agama Islam dikeluarkan dalam tempoh DUA PULUH SATU (21) HARI BEKERJA Sekiranya Permohonan lengkap Dikecualikan Ujian Penilaian Dan Tanpa Isu 2.Permit Mengajar Guru Institusi Pendidikan Islam Persendirian (IPIP) Dijana Melalui KISWA Dalam Tempoh SEPULUH (10) HARI BEKERJA Setelah Keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Hal Ehwal Institusi Pendidikan Islam Diterima 3.Tauliah Pelantikan Pegawai Masjid Dijana Melalui KISWA Selepas Penerimaan Tawaran Disahkan Dalam Tempoh TUJUH (7) HARI BEKERJA 4.Sijil Pengesahan Halal Malaysia dikeluarkan Dalam Tempoh TIGA PULUH (30) HARI BEKERJA Selepas Permohonan Lengkap Diterima 5.Permohonan Pembayaran Bil Dan Tuntutan Dikemukakan Kepada Pusat Pembayar (Perbendaharaan) Dalam Tempoh SEMBILAN (9) HARI BEKERJA Setelah Lengkap 6.Penyelesaian Aduan Awam Dalam Tempoh SEPULUH HARI (10) HARI BEKERJA 7.Surat Perakuan Nikah, Surat Perakuan Cerai Dan Surat Perakuan Ruju' Dijana Melalui KISWA Dalam Tempoh 14 HARI BEKERJA Setelah Bayaran Fi Diterima 10..Temu Janji Khidmat Nasihat Dan Runding Cara Ditetapkan Dalam Tempoh SATU (1) HARI BEKERJA 11.Maklumbalas Pendaftaran Borang Tapisan Awal Maklumat (BTAM) dikeluarkan dim tempoh SATU (1) HARI BEKERJA bagi pemberi maklumat secara bersemuka 12.Maklum balas penapisan bahan penerbitan berunsur Islam dikeluarkan dalam tempoh 60 HARI kepada pemohon bagi bahan yang tidak melebihi 100 mukasurat TIDAK MENCAPAI PIAGAM 8.Surat Perakuan Memeluk Agama Islam Dijana Melalui KISWA Dalam Tempoh SATU (1) HARI BEKERJA Setelah Diserah Kepada Pegawai Pengesahan Sekiranya Permohonan Lengkap 9.Kad Perakuan Memeluk Agama Islam Dijana Melalui KISWA Dalam Tempoh EMPAT BELAS (14) HARI BEKERJA setelah disahkan oleh Pegawai Pengesahan	2 Data IPIP Q2.xlsx 3 Data Pegawai Masjid Q2.pdf 4 Data Halal Q2.pdf 5 Data Akaun Q2.pdf 6 Data Aduan Awam Q2.xlsx 7 Data NCR Q2.xlsx 8 Data Q2 SPMAL.xlsx 9 Data Q2 KPMAL.xlsx Borang Pemantaun Prestasi Piagam Pelanggan Q2.pdf i. Pengiraan CS1M2 BSC 2025 JAIS.xlsx LAPORAN SUKUHAN TAHUN PRESTASI KPI Q2 2025.pdf RESULT Q2 CS1M2_2025.pdf
--	--	--	--	--	---	---