



PEJABAT DAERAH DAN TANAH LIPIS

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
JULAI - DISEMBER 2019**



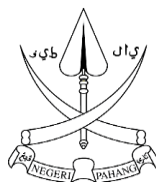
PEJABAT DAERAH DAN TANAH LIPIS
LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
BULAN JULAI 2019

Bil	Unit	Objektif Kualiti	Sasaran / Tempoh	Pencapaian	Peratusan
1	Pelupusan Tanah	Laporan Ketua Pen Pegawai Tanah untuk dibawa ke JKPT : Pemberimilikan Tanah	9 bulan	9 bulan	100%
		Laporan Ketua Pen Pegawai Tanah untuk dibawa ke JKPT : Lesen Menduduki Sementara	9 bulan	9 bulan	100%
2	Pendaftaran Tanah	Pendaftaran Hakmilik			
		a) Individu	1 hari bekerja	1 hari bekerja	100%
		b) Berkelompok dan agensi	14 hari bekerja	14 hari bekerja	100%
		Pendaftaran Urusniaga	1 hari bekerja	1 hari bekerja	100%
		Perintah Jual	1 tahun	1 tahun	100%
		Bukan Urusniaga			
		a. Kaveat	7 hari	7 hari	100%
		b. Perintah Mahkamah	7 hari	7 hari	100%
c. Pesaka	7 hari	7 hari	100%		
d. Nota	7 hari	7 hari	100%		
	Kebenaran Urusniaga (Kelulusan Pentadbir Tanah)	7 hari bekerja	7 hari bekerja	100%	
3	Pembangunan Tanah	Tukar Syarat Tanah	14 hari	14 hari	100%
		Pecah Sempadan / Pecah Bahagian / Cantuman Tanah bagi kelulusan Pentadbir Tanah Daerah	3 bulan	3 bulan	100%
		Penyerahan dan Pemberian Semula Tanah	3 bulan	3 bulan	100%
4	Kuatkuasa Hasil	Tindakan Siasatan ke atas aduan Penguatkuasaan	7 hari	7 hari	100%
		Memproses Permit Bahan Batuan ke Mesyuarat JKPT	3 bulan	3 bulan	100%
5	Hasil	Penerimaan Hasil Tanah	10 minit	10 minit	100%
6	Pengurusan Daerah	Tempoh Maklumbalas terhadap Aduan Pelanggan	14 hari	14 hari	100%
		Prosedur Lesen yang Memabukkan	1 bulan	1 bulan	100%
		Pembayaran Bil Pembekal Selepas diterima	14 hari waktu bekerja	14 hari waktu bekerja	100%
7	Pengurusan Projek	a. Permohonan Projek (Menerima dan Mengangkat Projek ke Agensi Berkaitan)	3 bulan	3 bulan	100%
		b. Kaedah Perolehan Projek			
		- Lantikan Terus	7 hari	7 hari	100%
		- Sebutharga	14 hari	14 hari	100%
		- Tender	2 bulan	2 bulan	100%
		c. Penyediaan Spesifikasi (BQ) Projek			
		- Projek di bawah RM 20,000	14 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	14 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	100%
		- Projek melebihi RM 20,000	22 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	22 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	100%
		d. Pemberian Tawaran Kerja Kepada Kontraktor	7 hari Selepas keputusan Mesyuarat J/K Perolehan	7 hari Selepas keputusan Mesyuarat J/K Perolehan	100%
		e. Pemantauan Projek	Sekurang-kurangnya 3 kali/projek	Sekurang-kurangnya 3 kali/projek	100%
f. Pembayaran Projek	14 hari	14 hari	100%		
i. Tanggungan Kecacatan					
- Projek di bawah RM 100,000	2 minggu	2 minggu	100%		
- Projek melebihi RM 100,000	6 bulan	6 bulan	100%		
		1 tahun	1 tahun	100%	



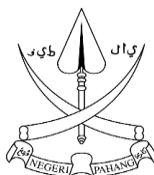
PEJABAT DAERAH DAN TANAH LIPIS
LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
BULAN OGOS 2019

Bil	Unit	Objektif Kualiti	Sasaran / Tempoh	Pencapaian	Peratusan
1	Pelupusan Tanah	Laporan Ketua Pen Pegawai Tanah untuk dibawa ke JKPT : Pemberimilikan Tanah	9 bulan	9 bulan	100%
		Laporan Ketua Pen Pegawai Tanah untuk dibawa ke JKPT : Lesen Menduduki Sementara	9 bulan	9 bulan	100%
2	Pendaftaran Tanah	Pendaftaran Hakmilik			
		a) Individu	1 hari bekerja	1 hari bekerja	100%
		b) Berkelompok dan agensi	14 hari bekerja	14 hari bekerja	100%
		Pendaftaran Urusniaga	1 hari bekerja	1 hari bekerja	100%
		Perintah Jual	1 tahun	1 tahun	100%
		Bukan Urusniaga			
		a. Kaveat	7 hari	7 hari	100%
		b. Perintah Mahkamah	7 hari	7 hari	100%
c. Pesaka	7 hari	7 hari	100%		
d. Nota	7 hari	7 hari	100%		
	Kebenaran Urusniaga (Kelulusan Pentadbir Tanah)	7 hari bekerja	7 hari bekerja	100%	
3	Pembangunan Tanah	Tukar Syarat Tanah	14 hari	14 hari	100%
		Pecah Sempadan / Pecah Bahagian / Cantuman Tanah bagi kelulusan Pentadbir Tanah Daerah	3 bulan	3 bulan	100%
		Penyerahan dan Pemberian Semula Tanah	3 bulan	3 bulan	100%
4	Kuatkuasa Hasil	Tindakan Siasatan ke atas aduan Penguatkuasaan	7 hari	7 hari	100%
		Memproses Permit Bahan Batuan ke Mesyuarat JKPT	3 bulan	3 bulan	100%
5	Hasil	Penerimaan Hasil Tanah	10 minit	10 minit	100%
6	Pengurusan Daerah	Tempoh Maklumbalas terhadap Aduan Pelanggan	14 hari	14 hari	100%
		Prosedur Lesen yang Memabukkan	1 bulan	1 bulan	100%
		Pembayaran Bil Pembekal Selepas diterima	14 hari waktu bekerja	14 hari waktu bekerja	100%
7	Pengurusan Projek	a. Permohonan Projek (Menerima dan Mengangkat Projek ke Agensi Berkaitan)	3 bulan	3 bulan	100%
		b. Kaedah Perolehan Projek			
		- Lantikan Terus	7 hari	7 hari	100%
		- Sebutharga	14 hari	14 hari	100%
		- Tender	2 bulan	2 bulan	100%
		c. Penyediaan Spesifikasi (BQ) Projek			
		- Projek di bawah RM 20,000	14 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	14 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	100%
		- Projek melebihi RM 20,000	22 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	22 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	100%
		d. Pemberian Tawaran Kerja Kepada Kontraktor	7 hari Selepas keputusan Mesyuarat J/K Perolehan	7 hari Selepas keputusan Mesyuarat J/K Perolehan	100%
		e. Pemantauan Projek	Sekurang-kurangnya 3 kali/projek	Sekurang-kurangnya 3 kali/projek	100%
f. Pembayaran Projek	14 hari	14 hari	100%		
i. Tanggungan Kecacatan					
- Projek di bawah RM 100,000	2 minggu	2 minggu	100%		
- Projek melebihi RM 100,000	6 bulan	6 bulan	100%		
		1 tahun	1 tahun	100%	



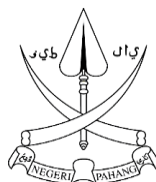
PEJABAT DAERAH DAN TANAH LIPIS
LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
BULAN SEPTEMBER 2019

Bil	Unit	Objektif Kualiti	Sasaran / Tempoh	Pencapaian	Peratusan
1	Pelupusan Tanah	Laporan Ketua Pen Pegawai Tanah untuk dibawa ke JKPT : Pemberimilikan Tanah	9 bulan	9 bulan	100%
		Laporan Ketua Pen Pegawai Tanah untuk dibawa ke JKPT : Lesen Menduduki Sementara	9 bulan	9 bulan	100%
2	Pendaftaran Tanah	Pendaftaran Hakmilik			
		a) Individu	1 hari bekerja	1 hari bekerja	100%
		b) Berkelompok dan agensi	14 hari bekerja	14 hari bekerja	100%
		Pendaftaran Urusniaga	1 hari bekerja	1 hari bekerja	100%
		Perintah Jual	1 tahun	1 tahun	100%
		Bukan Urusniaga			
		a. Kaveat	7 hari	7 hari	100%
		b. Perintah Mahkamah	7 hari	7 hari	100%
c. Pesaka	7 hari	7 hari	100%		
d. Nota	7 hari	7 hari	100%		
	Kebenaran Urusniaga (Kelulusan Pentadbir Tanah)	7 hari bekerja	7 hari bekerja	100%	
3	Pembangunan Tanah	Tukar Syarat Tanah	14 hari	14 hari	100%
		Pecah Sempadan / Pecah Bahagian / Cantuman Tanah bagi kelulusan Pentadbir Tanah Daerah	3 bulan	3 bulan	100%
		Penyerahan dan Pemberian Semula Tanah	3 bulan	3 bulan	100%
4	Kuatkuasa Hasil	Tindakan Siasatan ke atas aduan Penguatkuasaan	7 hari	7 hari	100%
		Memproses Permit Bahan Batuan ke Mesyuarat JKPT	3 bulan	3 bulan	100%
5	Hasil	Penerimaan Hasil Tanah	10 minit	10 minit	100%
6	Pengurusan Daerah	Tempoh Maklumbalas terhadap Aduan Pelanggan	14 hari	14 hari	100%
		Prosedur Lesen yang Memabukkan	1 bulan	1 bulan	100%
		Pembayaran Bil Pembekal Selepas diterima	14 hari waktu bekerja	14 hari waktu bekerja	100%
7	Pengurusan Projek	a. Permohonan Projek (Menerima dan Mengangkat Projek ke Agensi Berkaitan)	3 bulan	3 bulan	100%
		b. Kaedah Perolehan Projek			
		- Lantikan Terus	7 hari	7 hari	100%
		- Sebutharga	14 hari	14 hari	100%
		- Tender	2 bulan	2 bulan	100%
		c. Penyediaan Spesifikasi (BQ) Projek			
		- Projek di bawah RM 20,000	14 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	14 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	100%
		- Projek melebihi RM 20,000	22 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	22 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	100%
		d. Pemberian Tawaran Kerja Kepada Kontraktor	7 hari Selepas keputusan Mesyuarat J/K Perolehan	7 hari Selepas keputusan Mesyuarat J/K Perolehan	100%
		e. Pemantauan Projek	Sekurang-kurangnya 3 kali/projek	Sekurang-kurangnya 3 kali/projek	100%
f. Pembayaran Projek	14 hari	14 hari	100%		
i. Tanggungan Kecacatan					
- Projek di bawah RM 100,000	2 minggu	2 minggu	100%		
- Projek melebihi RM 100,000	6 bulan	6 bulan	100%		
		1 tahun	1 tahun	100%	



PEJABAT DAERAH DAN TANAH LIPIS
LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
BULAN OKTOBER 2019

Bil	Unit	Objektif Kualiti	Sasaran / Tempoh	Pencapaian	Peratusan
1	Pelupusan Tanah	Laporan Ketua Pen Pegawai Tanah untuk dibawa ke JKPT : Pemberimilikan Tanah	9 bulan	9 bulan	100%
		Laporan Ketua Pen Pegawai Tanah untuk dibawa ke JKPT : Lesen Menduduki Sementara	9 bulan	9 bulan	100%
2	Pendaftaran Tanah	Pendaftaran Hakmilik			
		a) Individu	1 hari bekerja	1 hari bekerja	100%
		b) Berkelompok dan agensi	14 hari bekerja	14 hari bekerja	100%
		Pendaftaran Urusniaga	1 hari bekerja	1 hari bekerja	100%
		Perintah Jual	1 tahun	1 tahun	100%
		Bukan Urusniaga			
		a. Kaveat	7 hari	7 hari	100%
		b. Perintah Mahkamah	7 hari	7 hari	100%
c. Pesaka	7 hari	7 hari	100%		
d. Nota	7 hari	7 hari	100%		
	Kebenaran Urusniaga (Kelulusan Pentadbir Tanah)	7 hari bekerja	7 hari bekerja	100%	
3	Pembangunan Tanah	Tukar Syarat Tanah	14 hari	14 hari	100%
		Pecah Sempadan / Pecah Bahagian / Cantuman Tanah bagi kelulusan Pentadbir Tanah Daerah	3 bulan	3 bulan	100%
		Penyerahan dan Pemberian Semula Tanah	3 bulan	3 bulan	100%
4	Kuatkuasa Hasil	Tindakan Siasatan ke atas aduan Penguatkuasaan	7 hari	7 hari	100%
		Memproses Permit Bahan Batuan ke Mesyuarat JKPT	3 bulan	3 bulan	100%
5	Hasil	Penerimaan Hasil Tanah	10 minit	10 minit	100%
6	Pengurusan Daerah	Tempoh Maklumbalas terhadap Aduan Pelanggan	14 hari	14 hari	100%
		Prosedur Lesen yang Memabukkan	1 bulan	1 bulan	100%
		Pembayaran Bil Pembekal Selepas diterima	14 hari waktu bekerja	14 hari waktu bekerja	100%
7	Pengurusan Projek	a. Permohonan Projek (Menerima dan Mengangkat Projek ke Agensi Berkaitan)	3 bulan	3 bulan	100%
		b. Kaedah Perolehan Projek			
		- Lantikan Terus	7 hari	7 hari	100%
		- Sebutharga	14 hari	14 hari	100%
		- Tender	2 bulan	2 bulan	100%
		c. Penyediaan Spesifikasi (BQ) Projek			
		- Projek di bawah RM 20,000	14 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	14 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	100%
		- Projek melebihi RM 20,000	22 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	22 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	100%
		d. Pemberian Tawaran Kerja Kepada Kontraktor	7 hari Selepas keputusan Mesyuarat J/K Perolehan	7 hari Selepas keputusan Mesyuarat J/K Perolehan	100%
		e. Pemantauan Projek	Sekurang-kurangnya 3 kali/projek	Sekurang-kurangnya 3 kali/projek	100%
f. Pembayaran Projek	14 hari	14 hari	100%		
i. Tanggungan Kecacatan					
- Projek di bawah RM 100,000	2 minggu	2 minggu	100%		
- Projek melebihi RM 100,000	6 bulan	6 bulan	100%		
		1 tahun	1 tahun	100%	



PEJABAT DAERAH DAN TANAH LIPIS
LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
BULAN NOVEMBER 2019

Bil	Unit	Objektif Kualiti	Sasaran / Tempoh	Pencapaian	Peratusan
1	Pelupusan Tanah	Laporan Ketua Pen Pegawai Tanah untuk dibawa ke JKPT : Pemberimilikan Tanah	9 bulan	9 bulan	100%
		Laporan Ketua Pen Pegawai Tanah untuk dibawa ke JKPT : Lesen Menduduki Sementara	9 bulan	9 bulan	100%
2	Pendaftaran Tanah	Pendaftaran Hakmilik			
		a) Individu	1 hari bekerja	1 hari bekerja	100%
		b) Berkelompok dan agensi	14 hari bekerja	14 hari bekerja	100%
		Pendaftaran Urusniaga	1 hari bekerja	1 hari bekerja	100%
		Perintah Jual	1 tahun	1 tahun	100%
		Bukan Urusniaga			
		a. Kaveat	7 hari	7 hari	100%
		b. Perintah Mahkamah	7 hari	7 hari	100%
c. Pesaka	7 hari	7 hari	100%		
d. Nota	7 hari	7 hari	100%		
	Kebenaran Urusniaga (Kelulusan Pentadbir Tanah)	7 hari bekerja	7 hari bekerja	100%	
3	Pembangunan Tanah	Tukar Syarat Tanah	14 hari	14 hari	100%
		Pecah Sempadan / Pecah Bahagian / Cantuman Tanah bagi kelulusan Pentadbir Tanah Daerah	3 bulan	3 bulan	100%
		Penyerahan dan Pemberian Semula Tanah	3 bulan	3 bulan	100%
4	Kuatkuasa Hasil	Tindakan Siasatan ke atas aduan Penguatkuasaan	7 hari	7 hari	100%
		Memproses Permit Bahan Batuan ke Mesyuarat JKPT	3 bulan	3 bulan	100%
5	Hasil	Penerimaan Hasil Tanah	10 minit	10 minit	100%
6	Pengurusan Daerah	Tempoh Maklumbalas terhadap Aduan Pelanggan	14 hari	14 hari	100%
		Prosedur Lesen yang Memabukkan	1 bulan	1 bulan	100%
		Pembayaran Bil Pembekal Selepas diterima	14 hari waktu bekerja	14 hari waktu bekerja	100%
7	Pengurusan Projek	a. Permohonan Projek (Menerima dan Mengangkat Projek ke Agensi Berkaitan)	3 bulan	3 bulan	100%
		b. Kaedah Perolehan Projek			
		- Lantikan Terus	7 hari	7 hari	100%
		- Sebutharga	14 hari	14 hari	100%
		- Tender	2 bulan	2 bulan	100%
		c. Penyediaan Spesifikasi (BQ) Projek			
		- Projek di bawah RM 20,000	14 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	14 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	100%
		- Projek melebihi RM 20,000	22 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	22 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	100%
		d. Pemberian Tawaran Kerja Kepada Kontraktor	7 hari Selepas keputusan Mesyuarat J/K Perolehan	7 hari Selepas keputusan Mesyuarat J/K Perolehan	100%
		e. Pemantauan Projek	Sekurang-kurangnya 3 kali/projek	Sekurang-kurangnya 3 kali/projek	100%
f. Pembayaran Projek	14 hari	14 hari	100%		
i. Tanggungan Kecacatan					
- Projek di bawah RM 100,000	2 minggu	2 minggu	100%		
- Projek melebihi RM 100,000	6 bulan	6 bulan	100%		
		1 tahun	1 tahun	100%	



PEJABAT DAERAH DAN TANAH LIPIS
LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
BULAN DISEMBER 2019

Bil	Unit	Objektif Kualiti	Sasaran / Tempoh	Pencapaian	Peratusan
1	Pelupusan Tanah	Laporan Ketua Pen Pegawai Tanah untuk dibawa ke JKPT : Pemberimilikan Tanah	9 bulan	9 bulan	100%
		Laporan Ketua Pen Pegawai Tanah untuk dibawa ke JKPT : Lesen Menduduki Sementara	9 bulan	9 bulan	100%
2	Pendaftaran Tanah	Pendaftaran Hakmilik			
		a) Individu	1 hari bekerja	1 hari bekerja	100%
		b) Berkelompok dan agensi	14 hari bekerja	14 hari bekerja	100%
		Pendaftaran Urusniaga	1 hari bekerja	1 hari bekerja	100%
		Perintah Jual	1 tahun	1 tahun	100%
		Bukan Urusniaga			
		a. Kaveat	7 hari	7 hari	100%
		b. Perintah Mahkamah	7 hari	7 hari	100%
c. Pesaka	7 hari	7 hari	100%		
d. Nota	7 hari	7 hari	100%		
	Kebenaran Urusniaga (Kelulusan Pentadbir Tanah)	7 hari bekerja	7 hari bekerja	100%	
3	Pembangunan Tanah	Tukar Syarat Tanah	14 hari	14 hari	100%
		Pecah Sempadan / Pecah Bahagian / Cantuman Tanah bagi kelulusan Pentadbir Tanah Daerah	3 bulan	3 bulan	100%
		Penyerahan dan Pemberian Semula Tanah	3 bulan	3 bulan	100%
4	Kuatkuasa Hasil	Tindakan Siasatan ke atas aduan Penguatkuasaan	7 hari	7 hari	100%
		Memproses Permit Bahan Batuan ke Mesyuarat JKPT	3 bulan	3 bulan	100%
5	Hasil	Penerimaan Hasil Tanah	10 minit	10 minit	100%
6	Pengurusan Daerah	Tempoh Maklumbalas terhadap Aduan Pelanggan	14 hari	14 hari	100%
		Prosedur Lesen yang Memabukkan	1 bulan	1 bulan	100%
		Pembayaran Bil Pembekal Selepas diterima	14 hari waktu bekerja	14 hari waktu bekerja	100%
7	Pengurusan Projek	a. Permohonan Projek (Menerima dan Mengangkat Projek ke Agensi Berkaitan)	3 bulan	3 bulan	100%
		b. Kaedah Perolehan Projek			
		- Lantikan Terus	7 hari	7 hari	100%
		- Sebutharga	14 hari	14 hari	100%
		- Tender	2 bulan	2 bulan	100%
		c. Penyediaan Spesifikasi (BQ) Projek			
		- Projek di bawah RM 20,000	14 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	14 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	100%
		- Projek melebihi RM 20,000	22 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	22 hari Bermula dari Tarikh Kelulusan Projek	100%
		d. Pemberian Tawaran Kerja Kepada Kontraktor	7 hari Selepas keputusan Mesyuarat J/K Perolehan	7 hari Selepas keputusan Mesyuarat J/K Perolehan	100%
		e. Pemantauan Projek	Sekurang-kurangnya 3 kali/projek	Sekurang-kurangnya 3 kali/projek	100%
f. Pembayaran Projek	14 hari	14 hari	100%		
i. Tanggungan Kecacatan					
- Projek di bawah RM 100,000	2 minggu	2 minggu	100%		
- Projek melebihi RM 100,000	6 bulan	6 bulan	100%		
		1 tahun	1 tahun	100%	