

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN BANTUAN GUAMAN  
BAGI BULAN DISEMBER 2019**

CAWANGAN/ CAWANGAN KECIL	Memastikan masa pelanggan menunggu untuk diberi layanan di kaunter tidak melebihi lima belas (15) minit.				Memastikan khidmat pengantaraan diselesaikan dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh persetujuan kedua-dua pihak untuk mendapatkan khidmat pengantaraan				Memastikan pliding disiapkan dalam tempoh								Memastikan kes difailkan ke Mahkamah dalam tempoh empat belas (14) hari selepas penyediaan pliding yang lengkap				Memastikan perintah/penghakiman bersih diserahkan kepada pelanggan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas ia diterima daripada Mahkamah				JUMLAH PERKHID MATAN
	Jumlah Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan						
	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	
KUALA LUMPUR	144	100	0	0	6	100	0	0	27	100	0	0	2	100	0	0	37	100	0	0	18	100	0	0	234
SELANGOR	179	100	0	0	3	0	0	0	21	100	0	0	0	0	0	0	24	100	0	0	25	100	0	0	252
NEGERI SEMBILAN	87	100	0	0	6	100	0	0	14	100	0	0	11	100	0	0	32	100	0	0	11	100	0	0	161
MELAKA	59	100	0	0	6	100	0	0	7	100	0	0	4	100	0	0	12	100	0	0	24	100	0	0	112
JOHOR	391	100	0	0	21	100	0	0	28	100	0	0	13	100	0	0	39	100	0	0	25	100	0	0	517
MUAR	39	100	0	0	0	100	0	0	17	100	0	0	9	100	0	0	33	100	0	0	5	100	0	0	103
PAHANG	104	100	0	0	4	100	0	0	8	100	0	0	4	100	0	0	8	100	0	0	41	100	0	0	169
RAUB	36	100	0	0	6	100	0	0	23	100	0	0	0	100	0	0	23	100	0	0	10	100	0	0	98
TERENGGANU	145	100	0	0	8	100	0	0	1	100	0	0	1	0	0	0	70	100	0	0	21	100	0	0	246
KELANTAN	253	100	0	0	19	100	0	0	42	100	0	0	11	100	0	0	53	100	0	0	19	100	0	0	397
GUA MUSANG	16	100	0	0	5	0	0	0	3	100	0	0	5	0	0	0	8	100	0	0	3	0	0	0	40
PERAK	55	100	0	0	11	100	0	0	20	100	0	0	11	100	0	0	28	100	0	0	26	100	0	0	151
TAIPING	44	100	0	0	3	100	0	0	4	100	0	0	2	100	0	0	5	100	0	0	14	100	0	0	72
PULAU PINANG	167	100	0	0	0	100	0	0	38	100	0	0	0	100	0	0	38	100	0	0	40	100	0	0	283
KEDAH	163	100	0	0	1	100	0	0	63	100	0	0	1	100	0	0	63	100	0	0	14	100	0	0	305
LANGKAWI	33	100	0	0	0	0	0	0	4	100	0	0	0	0	0	0	4	100	0	0	0	100	0	0	41
PERLIS	45	100	0	0	12	100	0	0	11	100	0	0	2	100	0	0	13	100	0	0	12	100	0	0	95
SARAWAK	131	100	0	0	9	100	0	0	24	100	0	0	15	100	0	0	39	100	0	0	36	100	0	0	254
SIBU	44	100	0	0	0	0	0	0	30	100	0	0	0	0	0	0	30	100	0	0	17	100	0	0	121
MIRI	32	100	0	0	0	0	0	0	10	100	0	0	0	0	0	0	10	100	0	0	18	100	0	0	70
SABAH	43	100	0	0	0	100	0	0	27	100	0	0	0	100	0	0	32	100	0	0	22	100	0	0	124
LABUAN	13	100	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	5	100	0	0	26
JUMLAH	2223	100	0	0	120	100	0	0	424	100	0	0	91	100	0	0	607	100	0	0	406	100	0	0	3871
	2223				120				424				91				607				406				3871