



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM  
PELANGGAN BAGI  
BULAN JAN HINGGA MAC  
TAHUN 2015**

**KEMENTERIAN PERTAHANAN**



# BAHAGIAN - BAHAGIAN

| <b>BIL</b> | <b>BAHAGIAN</b>   | <b>LAPORAN TERIMA</b> | <b>SLIDE NO.</b> |
|------------|---|-----------------------|------------------|
| 1          | Bahagian Dasar & Perancangan Strategik (BDPS)               | 14/04/2015            | 3                |
| 2          | Bahagian Industri Pertahanan (BIP)                          | 04/04/2015            | 4                |
| 3          | Institut Penyelidikan Sains & Teknologi Pertahanan (STRIDE) | 06/04/2015            | 5                |
| 4          | Bahagian Audit Dalam & Siasatan Am (BADSA)                  | 13/04/2015            | 6                |
| 5          | Unit Komunikasi Korporat (UKK)                              | 13/04/2015            | 7                |
| 6          | Bahagian Perolehan  | 15/04/2015            | 8                |
| 7          | Bahagian Pembangunan  | 15/04/2015            | 9                |
| 8          | Bahagian Kewangan   | 15/04/2015            | 10               |
| 9          | Bahagian Akaun  | 15/04/2015            | 11               |
| 10         | Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)                   | 14/04/2015            | 12               |
| 11         | Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM)                          | 14/04/2015            | 13               |



**1.1 BAHAGIAN DASAR & PERANCANGAN STRATEGIK**

**PENCAPAIAN**

**KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)**

**JAN**

**FEB**

**MAC**

**1. MENGURUSKAN PERTAHANAN NEGARA DENGAN CEKAP DAN BERKESAN SUPAYA KEPENTINGAN STRATEGIK, KEDAULATAN DAN KEUTUHAN NEGARA SENTIASA TERJAMIN**

**PENGURUSAN DASAR & PERANCANGAN STRATEGIK**

1.1.1 Menyediakan nota percakapan dan ikhtisar untuk dimajukan ke Kementerian / Agensi / Organisasi Antarabangsa / Organisasi Tempatan yang berkaitan dalam tempoh 7 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima.

100%  
(9/9)

100%  
(8/8)

100%  
(28/28)

1.1.2 Memajukan draf nota bantahan diplomatik dalam tempoh 2 hari bekerja mulai tarikh penerimaan laporan yang lengkap kepada Kementerian Luar Negeri.

100%  
(33/33)

100%  
(29/29)

100%  
(34/34)

1.1.3 Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri mengenai permohonan untuk kelulusan diplomatik bagi pesawat-pesawat dan kapal-kapal tentera asing dalam tempoh dua 2 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.

-

-

-

1.1.4 Jawapan kepada pertanyaan jawab lisan Parlimen disiapkan dan dimajukan ke Pejabat Menteri atau Timbalan Menteri selewat-lewatnya dua 2 hari sebelum tarikh menjawab di Parlimen.

Tiada  
Persidangan  
Parlimen

Tiada  
Persidangan  
Parlimen

100%  
(27/27)



| 1.2   | PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)   | PENCAPAIAN     |                |  | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)                                  |
|-------|---|----------------|----------------|--|---|
|       |   | JAN            | FEB            | MAC                                    |   |
| 1.2.1 | Menganjurkan sekurang- kurangnya 3 program setahun berkaitan industri pertahanan dan keselamatan seperti penyertaan pameran pertahanan tempatan dan antarabangsa, seminar serta bengkel industri. | 66.7%<br>(2/3) | 66.7%<br>(2/3) | 100%<br>(4 program telah dilaksanakan) |   |
| 1.2.2 | Menyediakan surat kelulusan <i>credit offset (credit claim)</i> dalam tempoh 2 minggu setelah dokumen lengkap diterima dan diperakui oleh <i>beneficiary</i> .                                    | *Tiada         | *Tiada         | *Tiada                                 | Tiada permohonan <i>credit offset (credit claim)</i> di terima pada bulan Jan-Mac 2015. |
| 1.2.3 | Mengkoordinasikan aktiviti/penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa 4 bulan sebelum pameran berlangsung.  | 100%           | 100%           | 100%                                   |   |

| 1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN DAN PERKHIDMATAN TEKNIKAL (STRIDE)  | PENCAPAIAN                            |  |   | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)  |
|---|---------------------------------------|--|---|---|
|   | JAN                                   | FEB                                    | MAC   |   |
| 1.3.1 Permohonan penyelidikan, penyiasatan dan kajian berkaitan teknologi pertahanan dilaksanakan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh permohonan.  | 100%                                  | 100%                                   | Tiada   |   |
| 1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi:<br><br>(i) 1 bulan dari tarikh permohonan untuk item bukan tender perolehan; dan<br><br>(ii) 3 bulan dari tarikh permohonan untuk item tender perolehan.  | 100%<br>(9/9 pengujian)<br><br>100%   | 100%<br>(10/10 pengujian)<br><br>Tiada | *82%<br>(9/11 pengujian)<br><br>100%<br>(4 pengujian) | i) 1 Pengujian item bukan tender telah lewat kerana menunggu proses pembelian barang pakai habis peluru untuk digunakan semasa ujian.<br>ii) 1 Pengujian item bukan tender terpaksa ditangguhkan kerana melibatkan perbincangan dengan Markas TD. |
| 1.3.3 Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan:<br><br>(i) Melaksanakan pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.<br><br>(ii) Mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi 3 hari. | 70%*<br>(7/10)<br><br>100%<br>(10/10) | 100%<br>(43/43)<br><br>100%<br>(43/43) | 100%<br>(28/28)<br><br>100%<br>(28/28)                | • 3 Pengesahan Spesifikasi telah lewat:<br><br>i) 2 Spesifikasi lewat adalah akibat daripada kelewatan di pihak pengguna; dan<br>ii) 1 Spesifikasi lewat adalah akibat daripada pegawai bertanggungjawab bercuti sakit panjang.                   |



| 1.4   | PENGAUDITAN (BADS)   | PENCAPAIAN |                |                 | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)   |
|-------|--|------------|----------------|-----------------|--|
|       |  | JAN        | FEB            | MAC             |  |
| 1.4.1 | Mengeluarkan Pemerhatian Audit terhadap Pengauditan Prestasi yang bebas dan seimbang dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan selesai dilaksanakan.                        | -          | -              | -               | Pelaksanaan dijangka bermula pada bulan Mei sehingga Oktober 2015.   |
| 1.4.2 | Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara manual pada tahun semasa berdasarkan pusingan 3 tahun sekali terhadap 106 Pusat Tanggungjawab (PTJ).                   | -          | 30%<br>(12/40) | *75%<br>(30/40) | *Pengauditan sedang dijalankan. Tempoh pengauditan adalah Februari sehingga Mei 2015. Sehingga 31 Mac, sebanyak 29 daripada 39 PTJ yang dirancang telah diaudit. |
| 1.4.3 | Menyediakan dan mengemukakan Pemerhatian Audit bagi Pengauditan Pengurusan Kewangan kepada Auditi dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh pengauditan selesai dijalankan. | -          | -              | 100%<br>(7/7)   |  |
| 1.4.4 | Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara <i>On-Line</i> terhadap sekurang-kurangnya 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ)   | -          | -              | 100%            |  |



| 1.5   | PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKK)  | PENCAPAIAN |      |      | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN) |
|-------|---|------------|------|------|--|
|       |   | JAN        | FEB  | MAC  |  |
| 1.5.1 | Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan aduan.  | 100%       | 100% | 100% |  |
| 1.5.2 | 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% |  |



|   |                   |            |            |   |
|---|-------------------|------------|------------|---|
| <b>BAHAGIAN PEROLEHAN</b><br><br><b>2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN</b> | <b>PENCAPAIAN</b> |            |            | <b>KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)</b> |
|   | <b>JAN</b>        | <b>FEB</b> | <b>MAC</b> |   |

**2.1 PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN**

| <p>2.1.1 Segala proses perolehan bagi bekalan dan perkhidmatan Kementerian Pertahanan bermula dari tarikh ia dipersetujui oleh Jawatankuasa Penapisan Perolehan (JKPP) Kementerian Pertahanan sehingga Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa seperti berikut:</p> |                  |                    |                    |  |     |     |     |  |
|--|------------------|--------------------|--------------------|--|-----|-----|-----|--|
| Bil  | Kaedah Perolehan | Jenis Perolehan    | Kaedah Penilaian   | Tempoh Masa (Hari bekerja)                                   | (%) | (%) | (%) |  |
| 1.   | Sebut Harga      | -                  | Harga              | 55   | 100 | 100 | 100 |  |
|  |                  |                    | Harga dan Teknikal | 65<br>(tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)      | 100 | 100 | 100 |  |
| 2.   | Tender           | Terbuka dan Terhad | Harga              | 70   | 100 | 100 | 100 |  |
|  |                  |                    | Harga dan Teknikal | 80<br>(tidak termasuk tempoh laporan dari STRIDE disediakan) | 100 | 100 | 100 |  |
|  |                  | Antarabangsa       | Harga              | 177  | -   | -   | -   |  |
|  |                  |                    | Harga dan Teknikal | 267  | -   | -   | -   |  |





| BAHAGIAN PEROLEHAN   | PENCAPAIAN |            |              | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN) |
|--|------------|------------|--------------|--|
|  | JAN        | FEB        | MAC          |  |
| <b>2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN</b>   |            |            |              |  |
| 2.1.2 Semua kontrak bekalan dan perkhidmatan akan diperbaharui dalam tempoh 14 hari bekerja sebelum kontrak semasa tamat tertakluk kepada permohonan lengkap diterima dari pihak pengguna 6 bulan sebelum kontrak tamat. |            |            |              |  |
| 2.1.3 Perolehan di bawah peruntukan 'Dasar Baharu' dan 'One-Off' akan diproses dalam tempoh tahun semasa tertakluk kepada penerimaan permohonan sebelum 31 Mac tahun semasa.   | -          | 100% (1/1) | 100% (18/18) |  |



| 2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)  | PENCAPAIAN       |                  |             | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN) |            |         |   |        |         |                |                |               |                    |
|--|------------------|------------------|-------------|--|------------|---------|---|--------|---------|----------------|----------------|---------------|--------------------|
|  | JAN              | FEB              | MAC         |  |            |         |   |        |         |                |                |               |                    |
| 2.2.1 Proses pengurusan tender dan sebutharga bagi kontrak kerja daripada tarikh tender atau sebutharga ditutup sehingga tarikh Surat Setuju Terima (SST/LO) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut:<br><br><table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kaedah perolehan</th> <th>Tempoh Masa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sebutharga</td> <td>60 hari</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Tender</td> <td>90 hari</td> </tr> </tbody> </table> | Bil              | Kaedah perolehan | Tempoh Masa | 1  | Sebutharga | 60 hari | 2 | Tender | 90 hari | 83.3%<br>(5/6) | 77.8%<br>(7/9) | 100%<br>(1/1) | *Perjadualan Lewat |
| Bil  | Kaedah perolehan | Tempoh Masa      |             |  |            |         |   |        |         |                |                |               |                    |
| 1  | Sebutharga       | 60 hari          |             |  |            |         |   |        |         |                |                |               |                    |
| 2  | Tender           | 90 hari          |             |  |            |         |   |        |         |                |                |               |                    |
| 2.2.2 Dokumen kontrak disediakan untuk ditandatangani dalam tempoh 4 bulan dari tarikh pengeluaran surat tawaran.  | 100%<br>(1/1)    | 100%<br>(1/1)    | -           |  |            |         |   |        |         |                |                |               |                    |

| 3. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, KEWANGAN DAN ICT                                      | PENCAPAIAN        |                   |                   | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|--|
|  | JAN               | FEB               | MAC               |  |
| <b>3.1 PENGURUSAN KEWANGAN</b>   |                   |                   |                   |  |
| 3.1.1 Semua program menerima Waran Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal. | 100%              | Tiada             | Tiada             |  |
| 3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.   |                   |                   |                   |  |
| i) Tugas Rasmi Luar Negara.  | 100%<br>(39/39)   | 100%<br>(50/50)   | 100%<br>(62/62)   |  |
| ii) Aktiviti dalam Negeri.   | 100%<br>(113/113) | 100%<br>(182/182) | 100%<br>(206/206) |  |



| 3.2 PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)  | PENCAPAIAN                                       |   |  | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN) |
|---|--|---|--|--|
|   | JAN  | FEB   | MAC  |  |
| 3.2.1 Memastikan semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.  | 100%<br>(881 bil)                                | 99.98%<br>(8,036 bil)                             | 99.94%<br>(17,847 bil)                             |  |
| 3.2.2 Memproses gaji penjawat awam dan menghantar maklumat gaji ke bank 3 hari bekerja sebelum tarikh gaji bagi memastikan pembayaran gaji dibuat kepada penjawat awam pada tarikh yang ditetapkan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia. | 100%   | 100%  | 100%   |  |
| 3.2.3 Mengakaunkan terimaan dan mengeluarkan resit rasmi kepada pembayar dalam tempoh 1 hari bekerja.   | 100%<br>(39 resit)                               | 100%<br>(49 resit)                                | 100%<br>(112 resit)                                |  |
| 3.2.4 Melakukan naziran ke atas semua PTJ eSPKB di Lembah Klang sekurang-kurangnya sekali setahun bagi setiap PTJ.  | 3.45%<br>(2 daripada 58 PTJ dalam Lembah Kelang) | 13.79%<br>(8 daripada 58 PTJ dalam Lembah Kelang) | 24.14%<br>(14 daripada 58 PTJ dalam Lembah Kelang) |  |



| 3.3 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BPSM)  | PENCAPAIAN   |              |              | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN) |
|---|--------------|--------------|--------------|--|
|   | JAN          | FEB          | MAC          |  |
| <p>3.3.1 Cadangan penambahbaikan dan permohonan elaun, kemudahan dan syarat-syarat perkhidmatan serta faedah persaraan Angkatan Tentera Malaysia (ATM) dikaji dan dipertimbangkan untuk dikemukakan ke Agensi Pusat dalam tempoh:</p> <p>i) 20 hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang kompleks; dan</p> <p>ii) 7 hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang tidak kompleks.</p> | Tiada        | Tiada        | Tiada        |  |
| 3.3.2 Dokumen persaraan paksa yang lengkap dikemukakan kepada JPA tidak lewat dari 4 bulan sebelum tarikh persaraan.  | 100% (31/31) | 100% (16/16) | 100% (27/27) |  |
| 3.3.3 Sesi intervensi kaunseling dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.   | 100% (11/11) | 100% (1/1)   | 100% (38/38) |  |



| 3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)   | PENCAPAIAN |      |      | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN) |
|--|------------|------|------|--|
|  | JAN        | FEB  | MAC  |  |
| 3.4.1 Memastikan rangkaian dan sistem aplikasi mencapai tahap ketersediaan capaian tidak kurang 99% sepanjang tempoh waktu bekerja dalam operasi normal. | 100%       | 100% | 100% |  |
| 3.4.2 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.  | 100%       | 100% | 100% |  |



**SEKIAN  
TERIMA KASIH**