

**JABATAN PENDIDIKAN  
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**



**KERTAS LAPORAN**

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN  
PENDIDIKAN WILAYAH PERSEKUTUAN  
KUALA LUMPUR BAGI TEMPOH  
SEPTEMBER 2017 HINGGA DISEMBER 2017**

DIKEMUKAKAN OLEH:

SEKTOR KHIDMAT PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN

## **1. TAJUK**

Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur bagi tempoh September 2017 hingga Disember 2017.

## **2. DIKEMUKAKAN OLEH**

Unit Pentadbiran Am, Sektor Khidmat Pengurusan dan Pembangunan.

## **3. TUJUAN KERTAS KERJA**

Kertas laporan ini bertujuan untuk melapor dan memaklumkan Mesyuarat Pengurusan Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur mengenai Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur (JPWPKL), bagi tempoh September 2017 hingga Disember 2017.

## **4. LATAR BELAKANG**

Pada 25 September 2017 Unit Pentadbiran Am, Sektor Khidmat Pengurusan dan Pembangunan telah mengedarkan memo kepada semua Sektor/Unit agar memberikan maklum balas berkaitan pencapaian piagam pelanggan bagi tempoh September 2017 hingga Disember 2017.

Maklum balas ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pernyataan/janji Jabatan kepada pelanggan untuk memenuhi kehendak pelanggan. Susulan dari itu, Jabatan juga perlu memaparkan pencapaian Piagam Pelanggan di laman web bagi meningkatkan keyakinan orang ramai terhadap perkhidmatan awam malahan memenuhi hasrat Kerajaan untuk sentiasa mantap dan mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1 Tahun 2008; Pekeliling Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan, MAMPU adalah berkaitan.

## 5. LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Laporan ini adalah menjurus kepada pencapaian 12 pernyataan/ janji dalam piagam pelanggan Jabatan seperti butiran di bawah:

### 5.1 Keputusan **penempatan** murid bagi:

- 5.1.1 Tahun 1 ke sekolah harian dikeluarkan pada atau sebelum 31 Julai tahun semasa.
- 5.1.2 Kelas Peralihan dan Tingkatan 1 dikeluarkan sebelum cuti sekolah akhir tahun semasa bermula.
- 5.1.3 Sekolah menengah berstatus Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT), Sekolah Kluster Kecemerlangan (SKK), Kelas Rancangan Khas (KRK), Sekolah Menengah Kebangsaan Agama (SMKA), dan Kelas Aliran Agama (KAA) bagi Tingkatan 1, dikeluarkan tujuh (7) hari bekerja dari tarikh tutup permohonan tahun semasa.
- 5.1.4 Tingkatan 4 ke Sekolah Menengah Kebangsaan Agama (SMKA) dan Kelas Aliran Agama (KAA) dimaklumkan selepas empat belas (14) hari bekerja dari tarikh tutup permohonan tahun semasa.
- 5.1.5 Tingkatan 6 bawah yang tiada penempatan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.

	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	<b>Sektor Pengurusan Sekolah</b>				
	5.1.1 30 orang	30	100 %	-	-
	5.1.2 19,741 orang	19,741	100%	-	-
	5.1.3 Lulus = 26 orang	26	100%	-	-

	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
2.	<b>Sektor Pendidikan Islam</b>				
	5.1.3 SMKA : 130 orang KAA : 497 orang				
	5.1.4 0 orang				

5.2 Memproses **kelulusan** pertukaran murid bagi :

5.2.1 Sekolah rendah berstatus Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT), Sekolah Kluster Kecemerlangan (SKK), Sekolah Bestari dan Sekolah Amanah dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.

5.2.2 Sekolah menengah berstatus Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT), Sekolah Kluster Kecemerlangan (SKK), Kelas Rancangan Khas (KRK), Sekolah Menengah Kebangsaan Agama (SMKA), dan Kelas Aliran Agama (KAA), dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.

Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>

	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
<b>1.</b>	<b>Sektor Pengurusan Sekolah</b>				
	5.2.1 800 permohonan	800	100%		
	5.2.2 26 permohonan	26	100%		
<b>2.</b>	<b>Sektor Pendidikan Islam</b>				
	5.2.2 SMKA : 12 pelajar	12	100%		
	KAA : 28 pelajar	28	100%		

5.3. Memastikan urusan **rayuan bersekolah semula** murid diselesaikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
<b>1.</b>	<b>Sektor Pengurusan Sekolah</b>				
	<u>Rayuan SR</u> 54 permohonan	54	100%	-	-
	<u>Rayuan SM</u> 20 permohonan	20	100%	-	-

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
2.	<b>Sektor Pendidikan Islam</b>				
	<u>Rayuan SR</u> Tiada	0	100%		
3.	<u>Rayuan SM</u> Tiada	0	100%	-	-
	<b><u>Sektor Pengurusan</u></b> <b><u>Pembangunan Kemanusiaan</u></b>				
	76 permohonan	76	100%		

5.4. Memastikan semua calon peperiksaan awam yang didaftarkan dapat menduduki peperiksaan.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	<b>Sektor Penilaian dan Peperiksaan</b>				
i)	Peperiksaan Ujian Pencapaian Sekolah Rendah (UPSR) 2017 20,084	20,084	100%		
ii)	Peperiksaan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) 2017 21,205	21,205	100%		
iii)	Peperiksaan Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia (STPM) Penggal 3 / 2017 1,062	1,062	100%		
	Ulangan Penggal 1 / 2017 941	941	100%		
	Ulangan Penggal 2 / 2017 939	939	100%		
	Penggal 1 / 2018 1,229	1,229	100%		

- 5.5. Memastikan **penempatan guru baharu** diuruskan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh senarai guru diterima dari Kementerian Pendidikan Malaysia.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	<b>Sektor Pengurusan Sekolah</b>				
	<b><u>Penempatan Guru Baharu SM</u></b>				
	Tiada	-		-	-
	<b><u>Penempatan Guru Baharu SR</u></b>				
	81 orang	81	100%	-	-
2.	<b>Sektor Pendidikan Islam</b>				
	Tiada	-			



5.6. Memastikan **penempatan pertukaran guru** diuruskan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh arahan pertukaran daripada Kementerian Pendidikan Malaysia.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	<b>Sektor Pengurusan Sekolah</b>				
	<u>Penempatan Guru Baharu SM</u>				
	54	54	54		
	<u>Penempatan Guru Baharu SR</u>				
	118 orang	118	100%		
2.	<b>Sektor Pengurusan Islam</b>				
	Tiada	-			

5.7. Surat penempatan bukan guru dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas arahan penempatan diterima dari Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM).

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
1.	<b>Unit Perjawatan dan Perkhidmatan, Sektor Khidmat Pengurusan dan Pembangunan</b>  Tiada	-	-	-	-

- 5.8. Mengeluarkan Sijil Perakuan Pendaftaran, Permit Guru, Pengelola dan Pekerja institusi pendidikan swasta dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap serta memenuhi terma dan syarat.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan													
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>												
1.	<b>Unit Pendidikan Swasta</b>																
	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>IPS</td> <td>TADIKA</td> </tr> <tr> <td>SIJIL PERAKUAN PENDAFTARAN</td> <td>98</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>PERMIT GURU</td> <td colspan="2">330</td> </tr> <tr> <td>PENGELOLA &amp; PEKERJA</td> <td colspan="2">261</td> </tr> </table>		IPS	TADIKA	SIJIL PERAKUAN PENDAFTARAN	98	-	PERMIT GURU	330		PENGELOLA & PEKERJA	261		689	100%		
	IPS	TADIKA															
SIJIL PERAKUAN PENDAFTARAN	98	-															
PERMIT GURU	330																
PENGELOLA & PEKERJA	261																

- 5.9. Memastikan pesara wajib diberi faedah persaraan pada atau selewat-lewatnya tiga puluh (30) hari dari tarikh persaraan.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
1.	<b>Sektor Khidmat Pengurusan dan Pembangunan</b>  74 urusan	74	100%	-	-

5.10. Aduan akan diuruskan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh aduan diterima oleh Penyelaras Aduan.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
1.	Sektor Pengurusan Sekolah  54	54	100%	-	-
2.	Sektor Pengurusan Pembangunan Kemanusiaan  -	-	100%	-	-
3.	Unit Pendidikan Swasta  11	11	100%	-	-
4.	Sektor Jaminan Kualiti  -	-	100%	-	-

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
6.	Unit Pembangunan, SK2P -	-	-	-	-

5.11. Memproses bil-bil dan baucer bayaran dalam tempoh sembilan (9) hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap, sempurna dan diakui sah.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
1.	<b>Unit Akaun, SK2P</b>  1,065	968	90.90%	97	9.10%

Catatan : Sebanyak 65 baucer bayaran tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan kerana kekangan pegawai peraku 2 yang sibuk dengan tugas seharian dan tugas luar, walaubagaimanapun mengikut Arahan Perbendaharaan AP 103(a), bil-bil yang lengkap dan sempurna perlu dilaksanakan dalam tempoh 14 hari.

- 5.12. Memastikan pelanggan mendapat perkhidmatan psikologi dan kaunseling dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh laporan lengkap atau temu janji diterima.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
1.	<b>Sektor Psikologi dan Kaunseling</b>  Tiada	-	-	-	-

## 6. KESIMPULAN

Jabatan mempunyai dua belas pernyataan piagam pelanggan. Secara keseluruhannya Jabatan menepati kesemua pernyataan piagam pelanggan bagi tempoh September 2017 hingga Mei 2017.

## 7. PENUTUP

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan JPWPKL bagi tempoh September 2017 hingga Mei 2017 dikemukakan untuk makluman dan perhatian Mesyuarat Pengurusan Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur jua adanya.

Sekian, terima kasih.

Unit Pentadbiran Am,  
Sektor Khidmat Pengurusan dan Pembangunan,  
Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan,  
Kuala Lumpur.

13 April 2018