

**JABATAN PENDIDIKAN  
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**



**KERTAS LAPORAN**

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN  
PENDIDIKAN WILAYAH PERSEKUTUAN  
KUALA LUMPUR BAGI TEMPOH  
JANUARI 2018 HINGGA APRIL 2018**

DIKEMUKAKAN OLEH:

SEKTOR KHIDMAT PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN

## **1. TAJUK**

Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur bagi tempoh Januari 2018 hingga April 2018.

## **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 Januari 2018 hingga April 2018.

## **4. LATAR BELAKANG**

Pada 18 Mei 2018 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 Januari 2018 – April 2018. 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>				
	5.1.2 634 orang	634	100%	-	-
	5.1.5 20 orang	20	100%	-	-

	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>Sektor Pendidikan Islam</b>				
2.	5.1.3 SMKA : 63 pelajar	63	100%		
	KAA :305 pelajar	305	100%		
	5.1.4 SMKA : 11 pelajar	11	100%		
	KAA : 84 pelajar	84	100%		

## 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 / 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>				
	5.2.1 245 permohonan	245	100%		
	5.2.2 796 permohonan	796	100%		
<b>2.</b>	<b>Sektor Pendidikan Islam</b>				
	5.2.3 SMKA : 3 pelajar	3	100%		
	KAA : 15 pelajar	15	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> 10 permohonan	10	100%	-	-
	<u>Rayuan SM</u> 120 permohonan	120	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>  Tiada				
3.	<b><u>Sektor Pengurusan</u></b> <b><u>Pembangunan Kemanusiaan</u></b>  118 permohonan	118	100%	-	-

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

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.	<p><b>Sektor Penilaian dan Peperiksaan</b></p> <p>Ujian Malaysian University English Test (MUET) Sesi 1 2018</p> <p>2683</p>	2683	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>				
	37 orang	37	100%	-	-
	<b><u>Penempatan Guru Baharu SR</u></b>				
	95 orang	95	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>				
	Tiada	-	-		
	<u>Penempatan Guru Baharu SR</u>				
	Tiada	-	-		
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>  81	81	100%	-	-

- 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>67</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>PERMIT GURU</td> <td colspan="2">514</td> </tr> <tr> <td>PENGELOLA &amp; PEKERJA</td> <td colspan="2">240</td> </tr> </table>		IPS	TADIKA	SIJIL PERAKUAN PENDAFTARAN	67	-	PERMIT GURU	514		PENGELOLA & PEKERJA	240		821	100%		
	IPS	TADIKA															
SIJIL PERAKUAN PENDAFTARAN	67	-															
PERMIT GURU	514																
PENGELOLA & PEKERJA	240																

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 / 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 Khidmat Pengurusan dan Pembangunan</b>  84 urusan	84	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 / 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>  79	79	100%	-	-
2.	<b>Unit Pembangunan, SK2P</b>  328	61	18.6%	267	81.4%
3.	<b>Unit Pendidikan Swasta</b>  7	7	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>
4.	<b>Unit Pendidikan Khas</b> 4	4	100%	-	-
5.	<b>Unit Naik Pangkat, SK2P</b> 6	6	100%	-	-

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> 2682	1406	52.42%	1276	47.58%

Catatan : Sebanyak 1276 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>				
	11	11	100%	-	-

## 6. KESIMPULAN

Jabatan mempunyai dua belas pernyataan piagam pelanggan. Secara keseluruhannya Jabatan menepati kesemua pernyataan piagam pelanggan bagi tempoh Januari 2018 hingga April 2018.

## 7. PENUTUP

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan JPWPKL bagi tempoh Januari 2018 hingga April 2018 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.

Jun 2018