

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2015

| BIL   | Urusan   | Bilangan Permohonan Yang Diterima | Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan | Tahap Pematuhan Pelanggan(PP) |              | Tahap Pematuhan Pelanggan(PP) |                                   | CATATAN**  |
|---|--|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------------|-----------------------------------|--|
|   |  |                                   |                                  | BT Below Target               | OT On Target | ET Exceed Target              | ST Significantly Exceeding Target |  |
| <b>A: PELESENAN</b>   |  |                                   |                                  |                               |              |                               |                                   |  |
| <b>1. Unit Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (TOBTAB)</b> |  |                                   |                                  |                               |              |                               |                                   |  |
| 1   | Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Ibu Pejabat) | 27                                | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 27(0%)                            | 5 hari adalah dikira bagi proses secara online sepenuhnya. Permohonan dibuat secara online dalam SPIP dan bayaran juga boleh dibuat secara online atau manual, tetapi proses mesyuarat mendapatkan kelulusan Pesuruhajaya dan pengeluaran surat kelulusan dilakukan secara manual.oleh itu tidak dapat mencapai piagam yang ditetapkan |
| 2   | Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - MM2H)        | 18                                | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 18(0%)                            |  |
| 3   | Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)    | 14                                | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 14(0%)                            |  |
| 4   | Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)      | 6                                 | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 6(0%)                             |  |
| 5   | Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)             | 3                                 | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 3(0%)                             |  |
| 6   | Perubahan Status (Pemegang Saham)                        | 15                                | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 5(33%)       | 10(67%)                       | 0(0%)                             |  |
| 7   | Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)                 | 14                                | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 3(21%)       | 11(79%)                       | 0(0%)                             |  |
| 8   | Perubahan Status (Alamat Premis)                         | 12                                | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 4(33%)       | 9(67%)                        | 0(0%)                             |  |
| 9   | Perubahan Status (Nama Syarikat)                         | 5                                 | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 3(60%)       | 2(40%)                        | 0(0%)                             |  |
| 10  | Perubahan Status (Modal)                                 | 14                                | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 6(43%)       | 8(57%)                        | 0(0%)                             |  |
| 11  | Pembaharuan lesen  | 178                               | 3 Hari                           | 49(26%)                       | 103(58%)     | 26(16%)                       | 0(0%)                             |  |
| 12  | Pegawai Dagang   | 13                                | 5 Hari                           | 11(85%)                       | 2(15%)       | 0(0%)                         | 0(0%)                             |  |
| <b>2 : Unit Kenderaan Pelancongan (Bas Persiaran)</b>                               |  |                                   |                                  |                               |              |                               |                                   |  |

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2015

| BIL | Urusan   | Bilangan Permohonan Yang Diterima | Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan | Tahap Pematuhan Pelanggan(PP) |              | Tahap Pematuhan Pelanggan(PP) |                                   | CATATAN** |
|-----|--|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------|
|     |  |                                   |                                  | BT Below Target               | OT On Target | ET Exceed Target              | ST Significantly Exceeding Target |           |
| 13  | Permohonan Lesen Baru& Surat Kelulusan Bersyarat | 5                                 | 10 Hari                          | 5 (100%)                      | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 14  | Permohonan Rayuan Lesen Baru                     | 0                                 | 10 Hari                          | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 15  | Permohonan Pembaharuan lesen                     | 30                                | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 30 (100%)    | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 16  | Permohonan Rayuan Pembaharuan Lesen              | 0                                 | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 17  | Permohonan Ubah Syarat Lese BP                   | 11                                | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 11 (100%)    | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 18  | Permohonan Rayuan Ubah Syarat Lesen              | 0                                 | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 19  | Permohonan Ubah Syarat Surat Kelulusan BP        | 10                                | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 5 (100%)     | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 20  | Permohonan Rayuan Ubah Syarat Surat Kelulusan    | 2                                 | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 21  | Permohonan Pembatalan Lesen/Surat Kelulusan      | 0                                 | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 22  | Pengeluaran/Percetakan Lesen                     |                                   | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 1658 (100%)  | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 23  | Pengeluaran/Percetakan Lesen                     | 17                                | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 17 (100%)    | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 24  | Permohonan Lesen Luar Negara                     | 0                                 | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0            | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |

3 : Unit Kenderaan Pelancongan (Kereta Sewa Pandu)

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2015

| BIL | Urusan   | Bilangan Permohonan Yang Diterima | Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan | Tahap Pematuhan Pelanggan(PP) |              | Tahap Pematuhan Pelanggan(PP) |                                   | CATATAN** |
|-----|--|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------|
|     |  |                                   |                                  | BT Below Target               | OT On Target | ET Exceed Target              | ST Significantly Exceeding Target |           |
| 25  | Permohonan Lesen Baru& Surat Kelulusan Bersyarat | 1                                 | 10 Hari                          | 1 (100%)                      | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 26  | Permohonan Rayuan Lesen Baru                     | 0                                 | 10 Hari                          | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 27  | Permohonan Pembaharuan lesen                     | 25                                | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 25 (100%)    | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 28  | Permohonan Rayuan Pembaharuan Lesen              | 0                                 | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 29  | Permohonan Ubah Syarat Lesen                     | 0                                 | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 30  | Permohonan Rayuan Ubah Syarat Lesen              | 0                                 | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 31  | Permohonan Ubah Syarat Surat Kelulusan           | 6                                 | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 6 (100%)     | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 32  | Permohonan Rayuan Ubah Syarat Surat Kelulusan    | 4                                 | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 4 (100%)     | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 33  | Permohonan Pembatalan Lesen/Surat Kelulusan      | 0                                 | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 34  | Pengeluaran/Percetakan Lesen                     | 25                                | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 25 (100%)    | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |

4 :Unit Pemandu Pelancong

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2015

| BIL  | Urusan   | Bilangan Permohonan Yang Diterima | Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan | Tahap Pematuhan Pelanggan(PP) |              | Tahap Pematuhan Pelanggan(PP) |                                   | CATATAN**                                   |
|--|--|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------------|-----------------------------------|---|
|  |  |                                   |                                  | BT Below Target               | OT On Target | ET Exceed Target              | ST Significantly Exceeding Target |   |
| 35   | Pengeluaran lesen pemandu pelancong                    | 25                                | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 25 (100%)    | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |
| 36   | Pembaharuan lesen pemandu pelancong                    | 280                               | 2 Hari                           | 72 (25.7 %)                   | 208 (74.3 %) | 0(0%)                         | 0(0%)                             | Masalah sistem dan pegawai bertugas di luar |
| 37   | Pengeluaran lesen pemandu pelancong khas Langkawi      | 2                                 | 2 Hari                           | 0(0%)                         | 2 (100%)     | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |
| 38   | Pembaharuan lesen pemandu pelancong khas langkawi      | 2                                 | 2 Hari                           | 0(0%)                         | 2 (100%)     | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |
| 39   | Pengeluaran lesen Region Specific Tourist Guide (RSTG) | 46                                | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 46 (100%)    | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |
| 40   | Pembaharuan lesen Region Specific Tourist Guide (RSTG) | 0                                 | 2 Hari                           | 0(0%)                         | 0            | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |
| <b>5: Unit Insititut Latihan Pelancongan</b> |  |                                   |                                  |                               |              |                               |                                   |   |
| 41   | Permohonan Baru ILP                                    | 0                                 | 5 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |
| 42   | Permohonan Pembaharuan ILP                             | 0                                 | 2 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |
| 43   | Permohonan Baru Permit Mengajar                        | 1                                 | 3-5 hari                         | 0(0%)                         | 1 (100%)     | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |
| 44   | Permohonan Pembaharuan Permit Mengajar                 | 4                                 | 2 Hari                           | 0(0%)                         | 4 (100%)     | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |
| 45   | Permohonan Perubahan Pemegang Saham dan Modal Berbayar | 2                                 | 2 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |
| 46   | Permohonan Perubahan Lembaga Pengarah                  | 0                                 | 2 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |
| 47   | Permohonan Perubahan Lokasi                            | 0                                 | 2 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |
| <b>6.Unit Premis Penginapan Pelancong</b>    |  |                                   |                                  |                               |              |                               |                                   |   |
| 48   | Permohonan Pendaftaran Premis Penginapan Pelancong     | 6                                 | 53 Hari                          | 0(0%)                         | 6(100%)      | 0(0%)                         | 0(0%)                             |   |

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2015

| BIL  | Urusan  | Bilangan Permohonan Yang Diterima | Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan | Tahap Pematuhan Pelanggan(PP) |              | Tahap Pematuhan Pelanggan(PP) |                                   | CATATAN** |
|--|---|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------|
|  |   |                                   |                                  | BT Below Target               | OT On Target | ET Exceed Target              | ST Significantly Exceeding Target |           |
| 49   | Permohonan Pengelasan Premis Peningapan Pelancong                       | 47                                | 20 Hari                          | 0(0%)                         | 47(100%)     | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| <b>7. Unit Spa &amp; Pusat Urutan Kaki</b> |   |                                   |                                  |                               |              |                               |                                   |           |
| 50   | Permohonan Pengelasan Spa   | 7                                 | 20 Hari                          | 0(0%)                         | 7(100%)      | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 51   | Permohonan Pengelasan Pusat Urutan Kaki                                 | 6                                 | 20 Hari                          | 0(0%)                         | 6(100%)      | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| <b>8. Unit Aduan</b>                       |   |                                   |                                  |                               |              |                               |                                   |           |
| 52   | Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan             | 11                                | 21 Hari                          | 7 (63.64%)                    | 4 (36.36%)   | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 53   | Premis Peningapan Pelancong   | 0                                 | 21 Hari                          | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 54   | Pemandu Pelancong   | 0                                 | 21 Hari                          | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 55   | Kenderaan Pelancongan   | 0                                 | 21 Hari                          | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 56   | Institut Latihan Pelancongan  | 0                                 | 21 Hari                          | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 57   | Am (Pelbagai)   | 0                                 | 3 Hari                           | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 58   | Kenderaan Awam  | 1                                 | 3 Hari                           | 1 (100%)                      | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| <b>9. Unit Siasatan</b>                    |   |                                   |                                  |                               |              |                               |                                   |           |
| 59   | Pemandu Pelancong   | 0                                 | 24 Hari                          | 0(0%)                         | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 60   | Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan ( Berlesen) | 12                                | 24 Hari                          | 7(58.3%)                      | 5(41.7%)     | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2015

| BIL                          | Urusan  | Bilangan Permohonan Yang Diterima | Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan | Tahap Pematuhan Pelanggan(PP) |              | Tahap Pematuhan Pelanggan(PP) |                                   | CATATAN** |
|------------------------------|---|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------|
|                              |   |                                   |                                  | BT Below Target               | OT On Target | ET Exceed Target              | ST Significantly Exceeding Target |           |
| 61                           | Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan ( Tidak Berlesen) | 2                                 | 24 Hari                          | 2(100%)                       | 0(0%)        | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| 62                           | Kenderaan Pelancongan APKP  | TB                                | 20 Hari                          | TB                            | TB           | 0(0%)                         | 0(0%)                             |           |
| Nota : TB* = Tidak Berkenaan |   |                                   |                                  |                               |              |                               |                                   |           |