

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)	
				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)	22	5 Hari	22(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
2	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - MM2H)	7	5 Hari	7(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
3	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	10	5 Hari	10(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
4	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	5	5 Hari	5(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
5	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	1	5 Hari	1(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
6	Perubahan Status (Pemegang Saham)	6	3 Hari	6(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
7	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	8	3 Hari	3(37.5%)	5(62.5%)	0(0%)	0(0%)
8	Perubahan Status (Alamat Premis)	11	3 Hari	6(54.45%)	5(45.45%)	0(0%)	0(0%)
9	Perubahan Status (Nama Syarikat)	1	3 Hari	1(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
10	Perubahan Status (Modal)	9	3 Hari	5(55.56%)	4(44.44%)	0(0%)	0(0%)
11	Pembaharuan lesen	82	3 Hari	52(63.41%)	12(14.63%)	18(21.96%)	0(0%)

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pemuatan Pelanggan(PP)		Tahap Pemuatan Pelanggan(PP)	
				BT Below Target	OT On Target	ET Exceed Target	ST Significantly Exceeding Target
12	Pegawai Dagang	3	5 Hari	2(66.67%)	1(33.33%)	0(0%)	0(0%)
<b>2 : Unit Kenderaan Pelancongan (Bas Persiaran)</b>							
13	Permohonan Lesen Baru& Surat Kelulusan Bersyarat	10	10 Hari	10	0	0(0%)	0(0%)
14	Permohonan Rayuan Lesen Baru	0	10 Hari	0	0	0(0%)	0(0%)
15	Permohonan Pembaharuan lesen	33	3 Hari	0	33	0(0%)	0(0%)
16	Permohonan Rayuan Pembaharuan Lesen	3	5 Hari	0	3	0(0%)	0(0%)
17	Permohonan Ubah Syarat Lese BP	8	3 Hari	0	8	0(0%)	0(0%)
18	Permohonan Rayuan Ubah Syarat Lesen	1	5 Hari	0	1	0(0%)	0(0%)
19	Permohonan Ubah Syarat Surat Kelulusan BP	3	3 Hari	0	3	0(0%)	0(0%)
20	Permohonan Rayuan Ubah Syarat Surat Kelulusan	0	5 Hari	0	0	0(0%)	0(0%)
21	Permohonan Pembatalan Lesen/Surat Kelulusan	3	5 Hari	0	3	0(0%)	0(0%)
22	Pengeluaran / Percetakan Lesen	1438	3 Hari	0	1438	0(0%)	0(0%)
23	Pengeluaran/Percetakan Lesen	40	3 Hari	0	40	0(0%)	0(0%)

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pemuatan Pelanggan(PP)		Tahap Pemuatan Pelanggan(PP)	
				BT Below Target	OT On Target	ET Exceed Target	ST Significantly Exceeding Target
24	Permohonan Lesen Luar Negara	0	5 Hari	0	0	0(0%)	0(0%)
<b>3 : Unit Kenderaan Pelancongan (Kereta Sewa Pandu)</b>							
25	Permohonan Lesen Baru& Surat Kelulusan Bersyarat	2	10 Hari	2	0	0(0%)	0(0%)
26	Permohonan Rayuan Lesen Baru	0	10 Hari	0	0	0(0%)	0(0%)
27	Permohonan Pembaharuan lesen	13	3 Hari	0	13	0(0%)	0(0%)
28	Permohonan Rayuan Pembaharuan Lesen	0	5 Hari	0	0	0(0%)	0(0%)
29	Permohonan Ubah Syarat Lesen	0	3 Hari	0	0	0(0%)	0(0%)
30	Permohonan Rayuan Ubah Syarat Lesen	0	5 Hari	0	0	0(0%)	0(0%)
31	Permohonan Ubah Syarat Surat Kelulusan	6	5 Hari	0	6	0(0%)	0(0%)
32	Permohonan Rayuan Ubah Syarat Surat Kelulusan	0	3 Hari	0	0	0(0%)	0(0%)
33	Permohonan Pembatalan Lesen/Surat Kelulusan	0	3 Hari	0	0	0(0%)	0(0%)
34	Pengeluaran/Peretakan Lesen	2	5 Hari	0	2	0(0%)	0(0%)
<b>4 :Unit Pemandu Pelancong</b>							

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pemuatan Pelanggan(PP)		Tahap Pemuatan Pelanggan(PP)	
				BT Below Target	OT On Target	ET Exceed Target	ST Significantly Exceeding Target
35	Pengeluaran lesen pemandu pelancong	20	3 Hari	0(0%)	20 (100%)	0(0%)	0(0%)
36	Pembaharuan lesen pemandu pelancong	247	2 Hari	97 (39.3 %)	150 (60.7%)	0(0%)	0(0%)
37	Pengeluaran lesen pemandu pelancong khas Langkawi	0	2 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
38	Pembaharuan lesen pemandu pelancong khas langkawi	3	2 Hari	0(0%)	3 (100%)	0(0%)	0(0%)
39	Pengeluaran lesen Region Specific Tourist Guide (RSTG)	47	3 Hari	23 (48.9%)	24 ( 51.1 %)	0(0%)	0(0%)
40	Pembaharuan lesen Region Specific Tourist Guide (RSTG)	25	2 Hari	13 ( 52.0%)	12 ( 48.0%)	0(0%)	0(0%)
<b>5: Unit Insitut Latihan Pelancongan</b>							
41	Permohonan Baru ILP	0	5 Hari	1 (100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
42	Permohonan Pembaharuan ILP	0	2 Hari	2 (66.7%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
43	Permohonan Baru Permit Mengajar	0	3 hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
44	Permohonan Pembaharuan Permit Mengajar	0	2 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
45	Permohonan Perubahan Pemegang Saham dan Modal Berbayar	0	3 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
46	Permohonan Perubahan Lembaga Pengarah	0	3 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
47	Permohonan Perubahan Lokasi	0	3 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)	
				BT Below Target	OT On Target	ET Exceed Target	ST Significantly Exceeding Target
<b>6.Unit Premis Penginapan Pelancong</b>							
48	Permohonan Pendaftaran Premis Penginapan Pelancong	6	5 Hari	0	6	0	0
49	Permohonan Pengelasan Premis Penginapan Pelancong	38	9 Hari	38	0	0	0
<b>7.Unit Spa &amp; Pusat Urutan Kaki</b>							
50	Permohonan Pengelasan Spa	5	20 Hari	5	0	0	0
51	Permohonan Pengelasan Pusat Urutan Kaki	2	20 Hari	2	0	0	0
<b>8. Unit Aduan</b>							
52	Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan	14	21 Hari	13(100%)	1(7.14%)	0(0%)	0(0%)
53	Premis Penginapan Pelancong	6	21 Hari	6(100%)	-	0(0%)	0(0%)
54	Pemandu Pelancong	2	21 Hari	2(100%)	-	0(0%)	0(0%)
55	Kenderaan Pelancongan	0	21 Hari	-	-	0(0%)	0(0%)
56	Institut Latihan Pelancongan	0	21 Hari	-	-	0(0%)	0(0%)

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)	
				BT Below Target	OT On Target	ET Exceed Target	ST Significantly Exceeding Target
57	Am (Pelbagai)	4	3 Hari	4(100%)	-	0(0%)	0(0%)
58	Kenderaan Awam	0	3 Hari	-	-	0(0%)	0(0%)
<b>9. Unit Siasatan</b>							
59	Pemandu Pelancong	1	24 Hari	0	1	0(0%)	0(0%)
60	Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan ( Berlesen)	0	24 Hari	0	0	0(0%)	0(0%)
61	Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan ( Tidak Berlesen)	1	24 Hari	0	1	0(0%)	0(0%)
62	Kenderaan Pelancongan APKP	TB	20 Hari	TB	TB	0(0%)	0(0%)