

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                                                                                                         |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| BAHAGIAN UNDANG-UNDANG                                         |                                                                                                                                                                                                                                         |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                                                                                                         |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                                                                                                                  | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                         |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                         |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Memberikan arahan sewajarnya kepada pegawai penyiasat dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh Kertas Siasatan diterima.                                                                                                         | 14    | 530                                                | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 530           |         |
| 2                                                              | Mengendalikan sesuatu tindakan sivil Kementerian dengan memastikan tindakan awalan dilaksanakan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.                                           | 14    | 2                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 2             |         |
| 3                                                              | Menyemak dan/atau menggubal perundangan utama/subsidiari sebelum dihantar ke Jabatan Peguam Negara untuk kelulusan dalam tempoh <b>empat (4) minggu bekerja</b> dengan syarat hal perkara dasar dan isu Kementerian telah diselesaikan. | 4     | 1                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 1             |         |
| 4                                                              | Memberi pandangan undang-undang berkualiti dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.                                                                                                | 14    | 10                                                 | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 10            |         |
| 5                                                              | Menyemak dan menggubal perjanjian, instrumen dan dokumen antarabangsa dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.                                                                     | 14    | 3                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 3             |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                                                                                          |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| UNIT INTEGRITI                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                                                                                          |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                                                                                                   | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                          |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | e = (a+c)     |         |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                          |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Mengemukakan akuan penerimaan aduan integriti kepada pengadu dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b> dari tarikh aduan diterima (bagi aduan beridentiti).                                                              | 5     | 8                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 8             |         |
| 2                                                              | Memaklumkan tindakan yang diambil ke atas aduan integriti yang diterima kepada pengadu dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Menilai Maklumat bersidang (bagi aduan beridentiti) | 7     | 8                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 8             |         |
| 3                                                              | Memaklumkan keputusan tatatertib kepada pegawai yang dihukum dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> selepas Mesyuarat Lembaga Tatatertib bersidang.                                                                  | 7     | 0                                                  | 0.00%                                   | 0                                         | 0.00%                                   | 0             |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                             |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| UNIT KOMUNIKASI KORPORAT                                       |                                                                                                                                                             |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                             |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                                      | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                             |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                                                             |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Mengemaskini maklumat dalam laman web / portal Kementerian dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> selepas maklumat disahkan oleh Bahagian yang terlibat. | 3     | 104                                                | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 104           |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                        |        |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| BAHAGIAN AUDIT DALAM                                           |                                                                                                                                        |        |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                        |        |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                 | Janji  | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                        |        | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                                        |        | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Menyediakan Pemerhatian Audit dalam tempoh <b>45 hari</b> selepas pengauditan dijalankan.                                              | 45     | 0                                                  | 0.00%                                   | 0                                         | 0.00%                                   | 0             |         |
| 2                                                              | Melaksanakan naziran/ siasatan khas dalam tempoh <b>14 hari</b> selepas mendapat arahan Pegawai Pengawal.                              | 14     | 0                                                  | 0.00%                                   | 0                                         | 0.00%                                   | 0             |         |
| 3                                                              | Mengemukakan Laporan Tahunan Bahagian Audit Dalam kepada Perbendaharaan Malaysia selewat-lewatnya pada <b>31 Mac</b> tahun berikutnya. | 31 Mac | 0                                                  | 0.00%                                   | 0                                         | 0.00%                                   | 0             |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                  |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| BAHAGIAN DASAR, PERANCANGAN STRATEGIK DAN ANTARABANGSA         |                                                                                                                                                  |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                  |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                           | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                  |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                                                  |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Menyediakan maklumbalas Mesyuarat Jemaah Menteri, Pertanyaan Parlimen dan Teks Ucapan Penggulangan Parlimen dalam tempoh <b>tujuh (7) hari</b> . | 7     | 2                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 2             |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                                                                                    |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| BAHAGIAN PENGUATKUASA                                          |                                                                                                                                                                                                                    |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                                                                                    |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                                                                                             | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                    |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                    |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Mengeluarkan kelulusan permohonan Notis untuk mengadakan Jualan Murah oleh pemilik perniagaan dalam tempoh <b>satu (1) hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.                                           | 1     | 3                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 3             |         |
| 2                                                              | Menguruskan dan mengeluarkan Label Cakera Optik kepada pemilik kandungan atau orang yang dibenarkan oleh pemilik kandungan cakera optik dalam tempoh <b>tiga (3) hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima. | 3     | 6                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 6             |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                                 |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| BAHAGIAN PEMBANGUNAN JUALAN LANGSUNG                           |                                                                                                                                                                 |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                                 |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                                          | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                                 |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                                                                 |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Memaklumkan <b>keputusan</b> permohonan Lesen Jualan Langsung selepas tarikh kelulusan oleh <b>Pengawal Jualan Langsung</b> <b>dalam tempoh 7 hari</b> bekerja. | 7     | 11                                                 | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 11            |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                                                                                                           |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN                                |                                                                                                                                                                                                                                           |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                                                                                                           |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                                                                                                                    | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                           |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                           |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Mengeluarkan surat pengesahan pendaftaran Perusahaan Mikro Kecil Sederhana (PMKS) untuk dipertimbangkan supaya disenarai tetapkan di pasar raya asing dan tempatan dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> selepas permohonan diterima. | 3     | 0                                                  | 0.00%                                   | 0                                         | 0.00%                                   | 0             |         |
| 2                                                              | Memaklumkan keputusan bagi permohonan Penandaan Logo Barangan Malaysia dalam tempoh <b>30 hari bekerja</b> daripada tarikh permohonan lengkap diterima.                                                                                   | 30    | 40                                                 | 50.00%                                  | 40                                        | 50.00%                                  | 80            |         |



| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| SEKRETARIAT PERDAGANGAN PENGEDARAN DAN INDUSTRI PERKHIDMATAN   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | e = (a+c)     |         |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Timbang dan Sukat dalam tempoh <b>tujuh (7) hari</b> selepas pemohonan lengkap diterima                                                                                                                                                                  | 7     | 7                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 7             |         |
| 2                                                              | Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Mengilang Cakera Optik dalam tempoh <b>14 hari</b> selepas pemohonan lengkap diterima                                                                                                                                                                    | 14    | 0                                                  | 0.00%                                   | 0                                         | 0.00%                                   | 0             |         |
| 3                                                              | Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Permit Ejen Pemilikan Semula dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> selepas pemohonan lengkap diterima                                                                                                                                                              | 5     | 472                                                | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 472           |         |
| 4                                                              | Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Syarikat Asing untuk menjalankan perniagaan Perdagangan Pengedaran di Malaysia dalam tempoh <b>14 hari</b> daripada tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Perdagangan Pengedaran (JKPP) Induk/ Mingguan selepas semua dokumen dan kuiriri dilengkapkan | 14    | 46                                                 | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 46            |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                                                   |         |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| SEKRETARIAT MAJLIS TINDAKAN SARA HIDUP NEGARA                  |                                                                                                                                                                                   |         |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                                                   |         |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                                                            | Janji   | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                                                   |         | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                                                                                   |         | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Maklumbalas kertas/dokumen/maklumat cadangan berkaitan kos sara hidup daripada pihak luar dan dibentangkan kepada pengurusan tertinggi KPDN dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> . | 14 hari | 14                                                 | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 14            |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                                                          |                   |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| BAHAGIAN HARGA BARANGAN NEGARA                                 |                                                                                                                                                                                          |                   |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                                                          |                   |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                                                                   | Janji             | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                                                          |                   | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                                                                                          |                   | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Paparan harga barangan keperluan pengguna yang dikutip secara harian ke dalam Aplikasi PriceCatcher <b>sebelum jam 12.00 tengah hari</b> termasuk hari Sabtu dan Ahad kecuali cuti umum. | 12.00 tengah hari | 26,931                                             | 96.35%                                  | 1,021                                     | 3.65%                                   | 27,952        |         |
| 2                                                              | Mengemukakan maklum balas bagi permohonan data harga yang dipohon dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan diterima.                                            | 7                 | 46                                                 | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 46            |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                            |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| BAHAGIAN ANALISIS EKONOMI DAN DATA STRATEGIK                   |                                                                                                            |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                            |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                     | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                            |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                            |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Memberi maklum balas permintaan data yang dipohon oleh pelanggan dalam masa <b>tiga (3) hari bekerja</b> . | 3     | 3                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 3             |         |

## KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)

## BAHAGIAN KAWAL SELIA PETROLEUM

BULAN: APRIL 2025

| Bil. | Urusan                                                                                                                                                                                                                        | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
|      |                                                                                                                                                                                                                               |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|      |                                                                                                                                                                                                                               |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1    | Memaklumkan keputusan permohonan baharu/<br>pembaharuan/ pindaan kebenaran Akta Kemajuan<br>Petroleum 1974 (PDA)/ Lesen Akta Kawalan Bekalan<br>1961 (CSA) dalam masa <b>tujuh (7) hari bekerja</b> .                         | 7     | 180                                                | 98.36%                                  | 3                                         | 1.64%                                   | 183           |         |
| 2    | Mencetak dan memaklumkan pengeluaran kebenaran<br>Akta Kemajuan Petroleum 1974 (PDA)/ Lesen Akta<br>Kawalan Bekalan 1961 (CSA) setelah menerima<br>pembayaran daripada pemohon dalam masa <b>tujuh (7)<br/>hari bekerja</b> . | 7     | 183                                                | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 183           |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                                                                               |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| TRIBUNAL RAYUAN PERSAINGAN                                     |                                                                                                                                                                                                               |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                                                                               |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                                                                                        | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                               |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                               |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Memproses pemfailan Notis Rayuan beserta permohonan dalam masa <b>tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan didaftarkan.                                                                                | 3     | 3                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 3             |         |
| 2                                                              | Menyelaras pendengaran permohonan dan rayuan di hadapan panel dengan adil dan saksama dalam tempoh <b>enam (6) bulan</b> dari tarikh pemfailan selaras dengan undang-undang dan peraturan yang berkuat kuasa. | 6     | 3                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 3             |         |

## KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)

## TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA

BULAN: APRIL 2025

| Bil. | Urusan                                                                                                                                 | Janji     | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
|      |                                                                                                                                        |           | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | e = (a+c)     |         |
|      |                                                                                                                                        |           | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1    | Memproses pemfailan Pernyataan Tuntutan (Borang 1) dalam tempoh <b>1 hari</b> selepas permohonan lengkap diterima.                     | 1         | 787                                                | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 787           |         |
| 2    | Memproses pemfailan Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas (Borang 2) dalam tempoh <b>1 hari</b> selepas permohonan lengkap diterima. | 1         | 131                                                | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 131           |         |
| 3    | Mengeluarkan award pada <b>hari yang sama</b> selepas keputusan dikeluarkan.                                                           | Hari sama | 183                                                | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 183           |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                                                                            |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| BAHAGIAN STANDARD KEPENGUNAAN                                  |                                                                                                                                                                                                            |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                                                                            |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                                                                                     | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                            |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                            |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Kelulusan Permohonan Pendaftaran Aktiviti Perniagaan Syarikat ( <i>Business Activity Registration</i> ) dalam Sistem MySAFE dalam tempoh <b>tiga (3) hari</b> bekerja selepas permohonan lengkap diterima. | 3     | 21                                                 | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 21            |         |
| 2                                                              | Kelulusan permohonan Notifikasi ( <i>Notification</i> ) Sistem mySAFE dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.                                                   | 5     | 0                                                  | 0.00%                                   | 0                                         | 0.00%                                   | 0             |         |
| 3                                                              | Kelulusan permohonan Surat Penjelasan ( <i>Clarification</i> ) Sistem mySAFE dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.                                       | 5     | 57                                                 | 96.61%                                  | 2                                         | 3.39%                                   | 59            |         |



| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                      |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| BAHAGIAN GERAKAN KEPENGGUNAAN                                  |                                                                                                                      |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                      |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                               | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                      |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                      |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Mengemukakan akuan penerimaan aduan dalam masa <b>1 hari bekerja</b> selepas penerimaan maklumat aduan yang lengkap. | 1     | 2972                                               | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 2972          |         |
| 2                                                              | Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> selepas selesai siasatan aduan.                  | 14    | 2848                                               | 95.83%                                  | 124                                       | 4.17%                                   | 2972          |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                  |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN KEWANGAN                       |                                                                                  |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                  |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                           | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                  |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                  |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Membuat bayaran dalam tempoh <b>10 hari</b> bagi tuntutan yang lengkap diterima. | 10    | 1118                                               | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 1118          |         |

## KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)

## BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

BULAN: APRIL 2025

| Bil. | Urusan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1    | Mewujudkan pemilik kompetensi di dalam aplikasi HRMIS bagi lantikan baharu dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh dokumen lengkap diterima.                                                                                                                                                                                                                                                        | 1     | 4                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 4             |         |
| 2    | Memaklumkan surat kelulusan permohonan dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b> dari tarikh keputusan diperolehi berkaitan urusan perkhidmatan seperti berikut: [permohonan menghadiri kursus swasta, permohonan pembiayaan perubatan, permohonan kemudahan elaun pakaian panas, permohonan kemudahan Bayaran Imbuhan Tugas Kewangan (BITK), permohonan kemudahan Bayaran Imbuhan Tugas Pengurusan Stor (BITPS)] | 5     | 6                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 6             |         |
| 3    | Menyediakan Kew.8 dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh kelulusan oleh Pihak Berkuasa Melantik/ Pegawai Pelulus bagi urusan perkhidmatan berikut: (pengesahan pelantikan, pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen, pegawai bertukar keluar, pegawai bertukar masuk)                                                                                                                            | 14    | 33                                                 | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 33            |         |

| KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN) |                                                                                                                                                                                                                         |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------|
| BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT                                   |                                                                                                                                                                                                                         |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| BULAN: APRIL 2025                                              |                                                                                                                                                                                                                         |       |                                                    |                                         |                                           |                                         |               |         |
| Bil.                                                           | Urusan                                                                                                                                                                                                                  | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                         | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                         | Jumlah Urusan | Catatan |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                         |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>$b = (a/e) \times 100$ | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>$d = (c/e) \times 100$ | $e = (a+c)$   |         |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                         |       | a                                                  | b                                       | c                                         | d                                       | e             |         |
| 1                                                              | Mengemukakan maklum balas awal bagi aduan ICT dalam tempoh <b>satu (1) jam</b> aduan diterima pada hari bekerja.                                                                                                        | 1     | 213                                                | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 213           |         |
| 2                                                              | Mengeluarkan surat keputusan permohonan projek ICT dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan Jawatankuasa Pemandu ICT (JP ICT) Kementerian dan pengesahan melalui Sistem Profil Projek ICT Sektor Awam. | 14    | 4                                                  | 100.00%                                 | 0                                         | 0.00%                                   | 4             |         |

## KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)

## BAHAGIAN AKAUN

BULAN: APRIL 2025

| Bil. | Urusan                                                                                                                                 | Janji | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                                | Melebihi Tempoh Masa/<br>Piagam Pelanggan |                                | Jumlah Urusan<br><br>e = (a+c) | Catatan |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------|
|      |                                                                                                                                        |       | Jumlah Menepati Standard                           | Peratusan (%)<br>b = (a/e)x100 | Jumlah Melebihi Standard                  | Peratusan (%)<br>d = (c/e)x100 |                                |         |
|      |                                                                                                                                        |       | a                                                  | b                              | c                                         | d                              | e                              |         |
| 1    | Membuat bayaran selain pukal dalam tempoh <b>tiga (3) hari kalendar</b> dari tarikh Arahan Pembayaran diperaku 2.                      | 3     | 1308                                               | 100.00%                        | 0                                         | 0.00%                          | 1308                           |         |
| 2    | Membuat bayaran pukal dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b> dari tarikh terima Fail AP504.                                         | 5     | 13                                                 | 100.00%                        | 0                                         | 0.00%                          | 13                             |         |
| 3    | Memproses permohonan pendahuluan diri pelbagai dan pinjaman kenderaan/ komputer dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> .           | 7     | 3                                                  | 100.00%                        | 0                                         | 0.00%                          | 3                              |         |
| 4    | Memproses maklum balas pertanyaan/ aduan berkaitan perakaunan dan kewangan termasuk sistem dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> . | 3     | 8                                                  | 100.00%                        | 0                                         | 0.00%                          | 8                              |         |