

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN OBJEKTIF KUALITI TAHUN 2019

JABATAN KEHAKIMAN SYARIAH NEGERI PULAU PINANG



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKSNPP

- 1 . Menetapkan tarikh sebutan/bicara kepada pelanggan pada hari pendaftaran kes.
2. Menyebut/membicarakan sesuatu kes Mal, Jenayah dan Faraid dalam masa 21 hari selepas didaftarkan.
3. Mengeluarkan Sijil Faraid dalam masa 5 hari selepas dibuat pembahagian hak waris.
4. Menyebut/membicarakan dalam setahun sekurang-kurangnya 90% daripada kes Mal, Jenayah dan Faraid yang telah didaftarkan.
5. Menyasat dan mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas setiap aduan pelanggan yang diterima dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan itu diterima.
6. Mendengar rayuan kali pertama dalam masa 30 hari selepas rekod rayuan diterima daripada mahkamah yang keputusannya dirayu.

1.0 LAPORAN ANALISIS PENCAPAIAN DASAR DAN OBJEKTIF KUALITI

1.1 Kesesuaian Dasar Kualiti Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Pulau Pinang (JKSNPP) perlu dinilai dari semasa ke semasa terutamanya di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan bagi memastikan kehendak keperluan sistem kualiti bagi pengurusan Kes Mal, Jenayah dan Faraid berdasarkan keperluan standard MS ISO 9001 : 2008 dipatuhi. Pelaksanaan sistem kualiti ini telah telah dilaksanakan di semua Mahkamah Syariah di Pulau Pinang iaitu:

- i. Mahkamah Tinggi Syariah Pulau Pinang;
- ii. Mahkamah Rendah Syariah Daerah Timur Laut;
- iii. Mahkamah Rendah Syariah Barat Daya;
- iv. Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Utara;
- v. Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Tengah; dan
- vi. Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Selatan.

Objektif Kualiti JKSNPP telah ditetapkan seperti berikut :-

- i. Dapat menetapkan tarikh sebutan / bicara kepada pelanggan pada hari pendaftaran kes; (100%)
- ii. Dapat menyebut / membicarakan sesuatu kes mal, jenayah dan faraid dalam masa 21 hari selepas didaftarkan; (100%)
- iii. Dapat mengeluarkan Perintah Faraid dalam masa 5 hari bekerja selepas dibuat pembahagian hak waris; (100%)
- iv. Dapat menyebut /membicarakan dalam setahun sekurang-kurangnya 90% daripada kes mal, jenayah dan faraid yang telah didaftarkan; (90%)

- v. Akan menyasat dan mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas setiap aduan pelanggan yang diterima dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan itu diterima; (100%)
- vi. Pendengaran pertama kali sesuatu kes rayuan akan dapat didengar sekurang-kurangnya 80% dalam masa 30 hari selepas naskhah rekod rayuan diterima daripada mahkamah yang keputusannya dirayu; dan
- vii. Pihak pengurusan tertinggi komited untuk menyemak semula objektif kualiti dari masa ke semasa yang bertujuan untuk menambahbaik keberkesanan kualiti perkhidmatan.

1.2 Bagi memastikan agar dasar dan objektif kualiti dapat dilaksanakan sepenuhnya sebagaimana yang telah ditetapkan, JKSNPP telah melantik Wakil Pengurusan dan Timbalan Wakil Pengurusan di Mahkamah-mahkamah Rendah Syariah bagi memantau pelaksanaan objektif dan dasar kualiti benar-benar dipatuhi. Hasil daripada pemantuan ini adalah seperti yang berikut:

- i. **Objektif pertama** : Menetapkan tarikh sebutan/ bicara kepada pelanggan pada hari pendaftaran kes telah dapat dicapai dengan baik.
- ii. **Objektif kedua** : Semua kes mal, jenayah dan faraid telah diberi tarikh sebutan/bicara dalam tempoh 21 hari selepas didaftarkan. Sila lihat data-data seperti berikut :-

BULAN APRIL 2019

MAHKAMAH	TARIKH YANG DIBERI KEPADA PELANGGAN PADA HARI PENDAFTARAN KES			TARIKH YANG TIDAK DIBERI KEPADA PELANGGAN PADA HARI PENDAFTARAN KES			PERATUSAN KEGAGALAN		
	MAL	JEN	FAR	MAL	JEN	FAR	MAL	JEN	FAR
Mahkamah Tinggi Syariah Pulau Pinang	66	4	50	-	-	-	-	-	-
Mahkamah Rendah Syariah Daerah Barat Daya	66	0	9	-	-	-	-	-	-
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Utara	52	29	10	-	-	-	-	-	-
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Tengah	59	17	16	-	-	-	-	-	-
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Selatan	34	4	12	-	-	-	-	-	-
Mahkamah Rendah Syariah Timur Laut	74	16	10	-	-	-	-	-	-
JUMLAH	351	70	107	-	-	-	-	-	-

- iii. **Objektif ketiga** : Semua Perintah faraid telah berjaya dikeluarkan dalam masa 5 hari selepas dibuat pembahagian hak waris. Sila lihat data-data berikut :-

BULAN APRIL 2019

MAHKAMAH	KES FARAIID YANG SELESAI	SIJIL YANG DIKEMUKAKAN DALAM MASA 5 HARI	PERATUS (%)
Mahkamah Tinggi Syariah Pulau Pinang	50	50	100%
Mahkamah Rendah Syariah Daerah Barat Daya	9	9	100%
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Utara	10	10	100%
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Tengah	16	16	100%
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Selatan	12	12	100%
Mahkamah Rendah Syariah Timur Laut	10	10	100%
JUMLAH	107	107	100%

- iv. **Objektif keempat** : Menyebut/membicarakan dalam satu tahun sekurang-kurangnya 90% kes Mal, Jenayah dan Faraid yang telah didaftarkan. Sila lihat laporan analisa kes di Mahkamah Tinggi Syariah dan Mahkamah Rendah Syariah seperti berikut :-

BULAN JANUARI HINGGA APRIL 2019

MAHKAMAH	PENDAFTARAN KES			SEBUTAN/BICARA			PERATUSAN(%)		
	MAL	JEN	FAR	MAL	JEN	FAR	MAL	JEN	FAR
Mahkamah Tinggi Syariah Pulau Pinang	251	19	175	251	19	175	100	100	100
Mahkamah Rendah Syariah Daerah Barat Daya	268	31	18	268	31	18	100	100	100
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Utara	294	247	54	294	246	54	100	99.59	100
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Tengah	151	82	34	151	82	34	100	100	100
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Selatan	105	29	31	105	29	31	100	100	100
Mahkamah Rendah Syariah Timur Laut	254	74	32	254	74	32	100	100	100
JUMLAH	1323	482	344	1323	481	344	100	99.93	100

- v. **Objektif kelima** : Pencapaian objektif yang kelima iaitu semua aduan pelanggan disiasat dan diambil tindakan yang sewajarnya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan itu diterima. Bagi bulan Januari hingga April 2019 terdapat satu (1) aduan dibuat.

1) **ADUAN MENGIKUT PENTADBIRAN MAHKAMAH BAGI
BULAN JANUARI HINGGA APRIL 2019**

Bulan	Ibu Pejabat		MRS	MRS	MRS	MRS	MRS	JUMLAH
	MTS	MRS	DTL	DBD	SPU	SPT	SPS	
JANUARI	1							1
FEBRUARI								0
MAC								0
APRIL								0
MEI								
JUN								
JULAI								
OGOS								
SEPTEMBER								
OKTOBER								
NOVEMBER								
DISEMBER								
JUMLAH KESELURUHAN	1							1

2) JUMLAH ADUAN YANG TELAH DIAMBIL TINDAKAN BAGI

BULAN JANUARI HINGGA APRIL 2019

Bulan	Bil. Aduan yang Terima	Dalam Tindakan	Dalam Tindakan (%)	Selesai	Selesai (%)
JANUARI	1			1	100%
FEBRUARI	0				0%
MAR	0				0%
APRIL	0				0%
MEI					
JUN					
JULAI					
AGOSTUS					
SEPTEMBER					
OKTOBER					
NOVEMBER					
DISEMBER					
JUMLAH	1			1	100%

3) **TEMPOH PENYELESAIAN ADUAN JANUARI HINGGA APRIL 2019**

Tempoh	Jumlah Selesai	Jumlah Selesai (%)
1 hari	-	0%
2-5 hari	1	100%
6-10 hari	-	0%
11-14 hari	-	0%
15-20 hari	-	0%
21-30 hari	-	0%
31-60 hari	-	0%
>60 hari	-	0%
Jumlah	1	100%

- vi. **Objektif keenam:** Pendengaran pertama kali sesuatu kes rayuan akan dapat didengar sekurang-kurangnya 80% dalam masa 30 hari selepas naskhah rekod rayuan diterima daripada mahkamah yang keputusannya dirayu, dari segi statistik, tidak banyak kes yang didaftarkan. Bagi bulan Januari hingga April 2019, Mahkamah Tinggi Syariah telah mendaftarkan 5 kes rayuan mal dan 0 kes rayuan jenayah. Manakala bagi Mahkamah Rayuan Syariah, 5 kes rayuan Mal dan 1 kes rayuan Jenayah difailkan dalam tempoh Januari hingga April 2019. Sila rujuk jadual seperti berikut :-

