



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN OBJEKTIF KUALITI TAHUN 2022

## 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 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% ddalam 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 menambahbaikkan 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 :-



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

**BULAN DISEMBER 2022**

| <b>MAHKAMAH</b>                                       | <b>KES FARAID YANG SELESAI</b> | <b>SIJIL YANG DIKEMUKAKAN DALAM MASA 5 HARI</b> | <b>PERATUS (%)</b> |
|---|--------------------------------|---|--------------------|
| <b>Mahkamah Tinggi Syariah Pulau Pinang</b>           | 354                            | 354   | <b>100%</b>        |
| <b>Mahkamah Rendah Syariah Daerah Barat Daya</b>      | 139                            | 139   | <b>100%</b>        |
| <b>Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Utara</b>   | 142                            | 142   | <b>100%</b>        |
| <b>Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Tengah</b>  | 94                             | 94  | <b>100%</b>        |
| <b>Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Selatan</b> | 64                             | 64  | <b>100%</b>        |
| <b>Mahkamah Rendah Syariah Timur Laut</b>             | 78                             | 78  | <b>100%</b>        |
| <b>JUMLAH</b>   | <b>871</b>                     | <b>871</b>                                      | <b>100%</b>        |

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 DISEMBER 2022**

| MAHKAMAH                                       | PENDAFTARAN KES |            |            | SEBUTAN/BICARA |            |            | PERATUSAN(%) |            |            |
|--|-----------------|------------|------------|----------------|------------|------------|--------------|------------|------------|
|  | MAL             | JEN        | FAR        | MAL            | JEN        | FAR        | MAL          | JEN        | FAR        |
| Mahkamah Tinggi Syariah Pulau Pinang           | 477             | 5          | 362        | 477            | 5          | 362        | 100          | 100        | 100        |
| Mahkamah Rendah Syariah Daerah Barat Daya      | 561             | 54         | 108        | 561            | 54         | 108        | 100          | 100        | 100        |
| Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Utara   | 756             | 188        | 94         | 756            | 188        | 94         | 100          | 100        | 100        |
| Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Tengah  | 759             | 128        | 80         | 759            | 128        | 80         | 100          | 100        | 100        |
| Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Selatan | 312             | 8          | 39         | 312            | 8          | 39         | 100          | 100        | 100        |
| Mahkamah Rendah Syariah Timur Laut             | 515             | 26         | 59         | 515            | 26         | 59         | 100          | 100        | 100        |
| <b>JUMLAH</b>                                  | <b>3380</b>     | <b>409</b> | <b>742</b> | <b>3380</b>    | <b>409</b> | <b>742</b> | <b>100</b>   | <b>100</b> | <b>100</b> |

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 Disember 2022 terdapat tiga (3) aduan dibuat.

**ADUAN MENGIKUT PENTADBIRAN MAHKAMAH  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2022**

| BULAN                     | IBU PEJABAT |          | MRS      |          |          |          |          | JUMLAH   |
|---------------------------|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                           | MTS         | MRS      | DTL      | DBD      | SPU      | SPT      | SPS      |          |
| JANUARI                   | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | <b>0</b> |
| FEBRUARI                  | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 1        |
| MAC                       | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | <b>0</b> |
| APRIL                     | 0           | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        |
| MEI                       | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| JUN                       | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| JULAI                     | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| OGOS                      | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| SEPTEMBER                 | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| OKTOBER                   | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| NOVEMBER                  | 0           | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 1        |
| DISEMBER                  | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| <b>JUMLAH KESELURUHAN</b> | <b>0</b>    | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>3</b> |

1) **JUMLAH ADUAN YANG TELAH DIAMBIL TINDAKAN BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2022**

| Bulan            | Bil. Aduan yang Terima | Dalam Tindakan | Dalam Tindakan (%) | Selesai  | Selesai (%) |
|------------------|------------------------|----------------|--------------------|----------|-------------|
| <b>JANUARI</b>   | 0                      | 0              | 0                  | 0        | <b>0%</b>   |
| <b>FEBRUARI</b>  | 1                      | 0              | 0                  | 1        | <b>100%</b> |
| <b>MAC</b>       | 0                      | 0              | 0                  | 0        | <b>0%</b>   |
| <b>APRIL</b>     | 1                      | 0              | 0                  | 1        | <b>100%</b> |
| <b>MEI</b>       | 0                      | 0              | 0                  | 0        | <b>0%</b>   |
| <b>JUN</b>       | 0                      | 0              | 0                  | 0        | <b>0%</b>   |
| <b>JULAI</b>     | 0                      | 0              | 0                  | 0        | <b>0%</b>   |
| <b>OGOS</b>      | 0                      | 0              | 0                  | 0        | <b>0%</b>   |
| <b>SEPTEMBER</b> | 0                      | 0              | 0                  | 0        | <b>0%</b>   |
| <b>OKTOBER</b>   | 0                      | 0              | 0                  | 0        | <b>0%</b>   |
| <b>NOVEMBER</b>  | 1                      | 0              | 0                  | 1        | <b>100%</b> |
| <b>DISEMBER</b>  | 0                      | 0              | 0                  | 0        | <b>0%</b>   |
| <b>JUMLAH</b>    | <b>3</b>               | <b>0</b>       | <b>0</b>           | <b>3</b> | <b>100%</b> |



## 2) TEMPOH PENYELESAIAN ADUAN JANUARI HINGGA DISEMBER 2022

| Tempoh        | Jumlah Selesai | Jumlah Selesai (%) |
|---------------|----------------|--------------------|
| 1 hari        | -              | 0%                 |
| 2-5 hari      | 1              | 100%               |
| 6-10 hari     | 2              | 100%               |
| 11-14 hari    | -              | 0%                 |
| 15-20 hari    | -              | 0%                 |
| 21-30 hari    | -              | 0%                 |
| 31-60 hari    | -              | 0%                 |
| >60 hari      | -              | 0%                 |
| <b>Jumlah</b> | <b>3</b>       | <b>0%</b>          |

- 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 Disember 2022, Mahkamah Tinggi Syariah telah mendaftarkan 5 kes rayuan Mal dan 2 kes rayuan Jenayah. Manakala bagi Mahkamah Rayuan Syariah, 9 kes rayuan Mal dan 0 kes rayuan Jenayah difailkan dalam tempoh tersebut. Sila rujuk jadual seperti berikut :-

**DATA-DATA PERBANDINGAN TARIKH SEBUTAN KES YANG DITETAPKAN DALAM  
MASA 30 HARI SELEPAS MENERIMA REKOD RAYUAN BAGI BULAN  
JANUARI HINGGA DISEMBER 2022**

| MAHKAMAH                 | KES YANG TELAH DIDAFTARKAN |     | KES YANG TELAH MENERIMA REKOD RAYUAN |     | KES YANG TELAH DISEBUT DALAM MASA 30 HARI |     | KES YANG DISEBUT LEBIH 30 HARI |     | PERATUS KEGAGALAN |     |
|--------------------------|----------------------------|-----|--------------------------------------|-----|---|-----|--------------------------------|-----|-------------------|-----|
|                          | MAL                        | JEN | MAL                                  | JEN | MAL                                       | JEN | MAL                            | JEN | MAL               | JEN |
| MAHKAMAH TINGGI (RAYUAN) | 5                          | 2   | 5                                    | 2   | 5   | 2   | 0                              | 0   | 0%                | 0%  |
| MAHKAMAH RAYUAN SYARIAH  | 9                          | 0   | 8                                    | 0   | 8   | 0   | 0                              | 0   | 0%                | 0%  |