



**JABATAN KEHAKIMAN
SYARIAH
NEGERI PULAU PINANG**

**PENCAPAIAN
PIAGAM
PELANGGAN
DAN OBJEKTIF
KUALITI TAHUN
2023**



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 menyiasat 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 :-

BULAN JUN 2023

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	47	0	33	0	0	0	0	0	0
Mahkamah Rendah Syariah Daerah Barat Daya	82	6	17	0	0	0	0	0	0
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Utara	110	4	15	0	0	0	0	0	0
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Tengah	80	0	13	0	0	0	0	0	0
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Selatan	21	0	5	0	0	0	0	0	0
Mahkamah Rendah Syariah Timur Laut	59	0	9	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	399	10	92	0	0	0	0	0	0

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

BULAN JUN 2023

MAHKAMAH	KES FARAIID YANG SELESAI	SIJIL YANG DIKEMUKAKAN DALAM MASA 5 HARI	PERATUS (%)
Mahkamah Tinggi Syariah Pulau Pinang	121	121	100%
Mahkamah Rendah Syariah Daerah Barat Daya	40	40	100%
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Utara	50	50	100%
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Tengah	32	32	100%
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Selatan	19	19	100%
Mahkamah Rendah Syariah Timur Laut	21	21	100%
JUMLAH	283	283	100%

- i. **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 JUN 2023

MAHKAMAH	PENDAFTARAN KES			SEBUTAN/BICARA			PERATUSAN(%)		
	MAL	JEN	FAR	MAL	JEN	FAR	MAL	JEN	FAR
Mahkamah Tinggi Syariah Pulau Pinang	360	0	242	360	0	242	100	100	100
Mahkamah Rendah Syariah Daerah Barat Daya	370	26	66	370	26	66	100	100	100
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Utara	536	72	56	536	72	56	100	100	100
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Tengah	464	20	61	464	20	61	100	100	100
Mahkamah Rendah Syariah Seberang Perai Selatan	178	0	26	178	0	26	100	100	100
Mahkamah Rendah Syariah Timur Laut	292	0	44	292	0	44	100	100	100
JUMLAH	2200	118	495	2200	118	495	100	100	100

iii. **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 Jun 2023 terdapat kosong (0) aduan dibuat.

1) **JUMLAH ADUAN YANG TELAH DIAMBIL TINDAKAN BAGI
BULAN JANUARI HINGGA JUN 2023**

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

1) TEMPOH PENYELESAIAN ADUAN JANUARI HINGGA JUN 2023

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

- 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 Jun 2023, Mahkamah Tinggi Syariah telah mendaftarkan 3 kes rayuan Mal dan 0 kes rayuan Jenayah. Manakala bagi Mahkamah Rayuan Syariah, 8 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 JUN 2023**

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)	3	0	3	0	3	0	0	0	0%	0%
MAHKAMAH RAYUAN SYARIAH	8	0	8	0	8	0	0	0	0%	0%