

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN								
1	Memastikan Perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 15 minit	-	Jumlah pelanggan yang berurusan ialah 5,676 orang	Purata masa menunggu bagi perkhidmatan multiskill secara purata ialah 06 minit 26 saat	-	-	-	0
JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN								
2	Pengurusan Sisa Pepejal i. Kutipan sisa pepejal domestik di kawasan Skim Kediaman dijalankan tiga (3) kali seminggu. (Jumlah Taman x 3 kali kutipan x 4 minggu)	-	8,652 Kutipan dijalankan (721 taman x 3 x 4)	8,652 Kutipan dijalankan	-	-	-	0
	ii. Kutipan sisa pepejal domestik di tong komunal dijalankan satu (1) hari sekali. (Jumlah lokasi tong komunal x 30 hari)	-	16,350 kutipan dijalankan (545 lokasi x 30)	16,350 Kutipan dijalankan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
3	Pembersihan Jalan, Parit dan Pemotongan Rumput i. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Komersial dua (2) kali sehari. (Jumlah x 2 kali x 30 hari)	-	5,460 Pembersihan Dijalankan (91 x 2 x 30)	5,460 Pembersihan Dijalankan	-	-	-	0
	ii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Keutamaan satu (1) kali sehari. (Jumlah jalan x 30 kali)	-	28,920 Pembersihan Dijalankan (964 jalan x 30)	28,920 Pembersihan Dijalankan	-	-	-	0
	iii. Menjalankan pembersihan sampah bagi jalan dan longkang di Jalan Biasa satu (1) kali seminggu.	-	27,444 Pembersihan Dijalankan (6,861 jalan x 4)	27,444 Pembersihan Dijalankan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
	iv. Menjalankan pembersihan enapan longkang di Jalan Komersial, Jalan Keutamaan dan Jalan Biasa satu (1) kali sebulan. (Jumlah parit x 1 kali 1 bulan)	-	7,916 Pembersihan Dijalankan (7,916 parit x 1)	7,916 Pembersihan Dijalankan	-	-	-	0
	v. Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput di Jalan Negeri dan Jalan Bandaran tiga (3) kali sebulan. (Jumlah Jalan x 3 kali 1 bulan)	-	23,748 kerja-kerja pemotongan rumput dijalankan (6861 + 964 + 91 x 3)	23,748 kerja-kerja pemotongan rumput dijalankan	-	-	-	0
JABATAN LANDSKAP								
4	Melaksanakan kerja-kerja penyelenggaraan 2,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan.	-	2,004 Nos	2,004 Nos	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
5	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	-	7 kes	7 kes	-	-	-	0
JABATAN KEJURUTERAAN								
6	Menyelenggara dan membaiki lampu jalan dan lampu isyarat dalam tempoh tidak melebihi 14 hari (pembaikan kecil) dan 60 hari (pembaikan besar) daripada tarikh arahan kerja dikeluarkan	-	174 Kerja Pembaikan	188 Kerja Pembaikan	-	86 Kerja Pembaikan	-	0
7	<i>Pothole</i> ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	-	-	-	-	-	-	-
JABATAN BANGUNAN								
8	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 50 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	-	44 Permohonan	44 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
9	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 50 hari	-	11 Permohonan	11 Permohonan	-	-	-	0
10	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	-	98 Permohonan	98 Permohonan	-	-	-	0
11	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	-	24 Permohonan	24 Permohonan	-	-	-	0
12	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	-	43 Permohonan	43 Permohonan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
13	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan pelan permit kecil bangunan dan permit binaan sementara bangunan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh syarat permohonan dipatuhi	-	158 Permohonan	158 Permohonan	-	-	-	0
14	Mengeluarkan maklumbalas terhadap pengeluaran Sijil Perakuan Siap Dan Pematuhan (CCC) dalam tempoh 14 hari dari tarikh Borang F diterima di Jabatan Bangunan	-	5 Permohonan	5 Permohonan	-	-	-	0
15	Memproses dan meluluskan pembaharuan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima	-	-	-	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
JABATAN PERANCANG BANDAR								
16	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	-	38 Permohonan	38 Permohonan	-	-	-	0
JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA								
17	Notis Kadaran untuk Kes Bangunan yang melibatkan Skim Kediaman, Skim Perdagangan dan Skim Perindustrian yang diluluskan secara Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC) dihantar kepada pembayar cukai pada hari yang sama Borang F diterima	-	357 Notis	357 Notis	-	-	-	0
18	Notis Kadaran untuk Kes Bangunan / Tanah selain daripada Skim Kediaman, Skim Perdagangan dan Skim Perindustrian yang diluluskan secara CCC dihantar kepada pembayar cukai tidak melebihi 60 hari daripada tarikh penerimaan kes	-	585 Notis	193 Notis	-	392 Notis	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
19	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok	-	902 Permohonan	861 Permohonan	-	41 Permohonan	-	0
JABATAN PERBENDAHARAAN								
20	Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Disember / Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Jun / Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun.	-	120,609 Bil Dikeluarkan (Setengah Tahun Kedua)	120,609 Bil Dikeluarkan (Setengah Tahun Kedua)	-	-	-	0
21	Cek / EFT kepada pembekal akan dicetak / disahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima	-	1,538 Cek/EFT	1,538 Cek/EFT	-	-	-	0
22	Semua kutipan yang diterima melalui saluran kaunter Ibu Pejabat dan cawangan dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	10,898 transaksi	10,898 transaksi	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
	Semua kutipan yang diterima melalui saluran bank-bank dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	54,067 transaksi	54,067 transaksi	-	-	-	0
	Semua kutipan yang diterima melalui saluran agensi setempat dikemaskini serta-merta di sub sistem jabatan	-	39,022 transaksi	39,022 transaksi	-	-	-	0
JABATAN PERHUBUNGAN KOMUNITI								
23	Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja	-	347 Tempahan	347 Tempahan	-	-	-	0
24	Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima	-	2,899 Aduan	2,899 Aduan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
JABATAN PELESENAN								
25	Lesen Premis dan Iklan							
	i. Lesen Premis dan Iklan bagi kategori Tidak Berisiko Dalam Skim Dan Berisiko Dalam Skim (Industri) dikeluarkan dalam tempoh serta-merta selepas penerimaan permohonan yang lengkap.	-	109 Lesen	109 Lesen	-	-	-	0
	ii. Permohonan Lesen kategori Tidak Berisiko Luar Skim, Berisiko Dalam Skim (Am) dan Berisiko Luar Skim) diberi keputusan dalam tempoh 30 hari setelah penerimaan permohonan yang lengkap.	-	475 Lesen	475 Lesen	-	-	-	0
26	Lesen penjaja dikeluarkan dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	131 Lesen	131 Lesen	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
27	Lesen Veterinar dikeluarkan serta - merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	-	15 Lesen	15 Lesen	-	-	-	0
28	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	-	6 Lesen	6 Lesen	-	-	-	0
29	Proses kelulusan permit dalam tempoh satu hari selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap bagi:- i. Belon Udara ii. Banner / Gegantung (Banting)	-	54 Permit	54 Permit	-	-	-	0
30	Permohonan Permit Jualan Buah – Buahan Bermusim diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap.	-	13 Permit	13 Permit	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
31	Permohonan Lesen Papan Iklan Kekal diberikan keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan yang lengkap	-	4 Permohonan	4 Permohonan	-	-	-	0
32	Permohonan Lesen Papan Iklan Sementara diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap	-	6 Permohonan	6 Permohonan	-	-	-	0
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN								
33	Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas proses bayaran selesai di kaunter hasil	-	233 Suntikan	233 Suntikan	-	-	-	0
JABATAN PESURUHJAYA BANGUNAN								
34	Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima	-	87 Aduan	87 Aduan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
35	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi	-	-	-	-	-	-	-
UNIT OSC (URUSETIA PUSAT SETEMPAT)								
36	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalam dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari	-	133 Permohonan	133 Permohonan	-	-	-	0
37	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus / tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari	-	41 Permohonan	41 Permohonan	-	-	-	0
DIREKTORAT PENGUATKUASAAN								
38	Memproses tuntutan barang sitaan / kenderaan dalam tempoh satu (1) hari setelah permohonan lengkap diterima	-	72 Tuntutan	72 Tuntutan	-	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBSP

BULAN DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM / STANDARD	BAKI YANG DIBAWA DARI BULAN LEPAS	JUMLAH DITERIMA / DILAKSANA DALAM BULAN SEMASA	SIAP DILAKSANA		BELUM SIAP DILAKSANA		PERATUS KETIDAKCAPAIAN (%)
				DICAPAI	TIDAK DICAPAI	DALAM STANDARD	TIDAK DICAPAI	
JABATAN PENGURUSAN KRISIS								
39	Memberikan respon yang pantas atas sebarang kejadian bencana / kecemasan / krisis. Satu (1) jam tempoh masa untuk mengambil tindakan segera terhadap kejadian krisis / bencana / kecemasan seperti berikut: i. Pokok tumbang menghalang lalulintas ii. Tiang Lampu Jalan tumbang menghalang lalulintas iii. Tumpahan pasir, batu, simen, minyak dan lain-lain yang menghalang lalulintas iv. Banjir kilat disebabkan sistem saliran selenggaraan Majlis yang tersekat	-	64 Kes	64 Kes	-	-	-	0

Pencapaian Piagam Pelanggan MBSP bagi bulan Disember 2025 adalah tercapai 100 %.