



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN MUAR BAGI TAHUN 2026 (JANUARI-APRIL)

Disediakan Oleh :
Jabatan Komunikasi Korporat dan Kemasyarakatan



APA ITU PIAGAM PELANGGAN?

- Piagam pelanggan didefinisikan sebagai satu komitmen bertulis agensi kerajaan kepada pelanggan untuk memberikan perkhidmatan atau keluaran mengikut standard tertentu dan komitmen ini akan dipamerkan kepada pelanggan.



JABATAN KEWANGAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMPROSES SEMUA TUNTUTAN WANG AMANAH YANG LENGKAP	14 HARI	91	100%	TERCAPAI
2	MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KUTIPAN DI KAUNTER BAYARAN DENGAN MESRA, CEKAP DAN PANTAS	SERTA-MERTA	100	100%	TERCAPAI
3	MEMPROSES SEMUA TUNTUTAN BAYARAN YANG LENGKAP	14 HARI	534	99.06%	TERCAPAI
4	MEMASTIKAN SEMUA BIL TUNTUTAN CUKAI HARTA DISAMPAIKAN KEPADA SYARIKAT PERCETAKAN BIL CUKAI HARTA DAN POS MALAYSIA SEBELUM 14HB SETIAP BULAN JANUARI DAN JULAI SETIAP TAHUN.	14 HARI	TERCAPAI	100%	TERCAPAI
5	MEMASTIKAN DAN MENETAPKAN SETIAP FAIL-FAIL DARI JABATAN LAIN DIKEMBALIKAN	7 HARI	10	100%	TERCAPAI
6	MENETAPKAN SEGALA MAKLUMAT YANG DIKEHENDAKI OLEH LAIN-LAIN JABATAN SEGERA DIPEROLEHI	1 HARI	TERCAPAI	100%	TERCAPAI



JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMASTIKAN SEMUA PEGANGAN YANG DIKENAKAN CUKAI HARTA DIKUATKUASAKAN DALAM TEMPOH 6 BULAN SELEPAS DILULUSKAN MESYUARAT JAWATANKUASA MPM	1 PENGKAL	Kuatkuasa 1 Jan dan 1 Julai	100%	-
2	PENILAIAN CUKAI HARTA KE ATAS BANGUNAN BARU DALAM TEMPOH 46 HARI WAKTU BEKERJA MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	46 HARI BEKERJA	304 Permohonan	100%	-
3	MEMASTIKAN SEMUA PEGANGAN BERCUKAI MPM DITAKSIR DENGAN ADIL DAN SAKSAMA	NILAIAN DISEMAK 5 TAHUN SEKALI	Aras nilai 2020 dikuatkuasa 2025	100%	-
4	MEMASTIKAN SEMUA BANTAHAN CUKAI HARTA DISIASAT DAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 30 HARI BEKERJA	30 HARI BEKERJA	Tiada permohonan	-	-
5	MEMASTIKAN SEMUA KEMUDAHAN AWAM DALAM KEADAAN BAIK DAN SELAMAT DIGUNAKAN	PEMANTAUAN DIBUAT 4 KALI SEBULAN	Dibuat pada Jan, April, Ogos	100%	-
6	MEMPROSES PERMOHONAN PINDAH MILIK DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	5 HARI BEKERJA	610 permohonan	100%	-
7	MEMPROSES PERMOHONAN CARIAN MAKLUMAT DIJAWAB DENGAN TEPAT DAN LENGKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	14 HARI BEKERJA	60 permohonan	Dengan jumlah hasil RM 580.00	-



JABATAN KEJURUTERAAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	KEPUTUSAN PELAN KERJA TANAH, JALAN DAN PERPARITAN	Keputusan akan diberikan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas Mesyuarat OSC	31 permohonan diterima dan telah diberikan keputusan dalam tempoh 30 hari selepas Mesyuarat OSC.	100%	• Tiada
2	KEPUTUSAN PELAN KERJA TANAH KECIL	14 hari bekerja tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan	35 permohonan diterima dan hanya 32 permohonan telah diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari.	91%	• Perubahan justifikasi tujuan permohonan • Kelewatan pembayaran kerana permohonan dikemukakan pada minggu akhir bulan April • Penukaran cek bayaran
3	KEPUTUSAN PERMOHONAN LAMPU AWAM PEMAJUAN	Keputusan akan diberikan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas Mesyuarat OSC	21 permohonan diterima dan telah diberikan keputusan dalam tempoh 30 hari selepas Mesyuarat OSC.	100%	• Tiada
4	ULASAN MELEPASKAN WANG PERTARUHAN	14 hari bekerja dari tarikh permohonan dan arahan	24 permohonan diterima hanya 18 permohonan diberikan ulasan dalam tempoh 14 hari bekerja.	75%	• Pemohon dikehendaki mematuhi syarat-syarat kelulusan ditapak (pembersihan parit/jalan dan membaiki papan tanda)



JABATAN BANGUNAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM) HARI BEKERJA	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN – MENGELUARKAN ULASAN BAGI PERTIMBANGAN MESYUARAT OSC MENGIKUT KETETAPAN ISO 9001-2015 (PB)	14	17	100%	17 fail permohonan. (17 fail lulus OSC)
2	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN – PENYERAHAN KERTAS PERAKUAN BAGI PERTIMBANGAN MESYUARAT MENGIKUT KETETAPAN ISO 9001-2015 (PB)	3	17	100%	17 fail permohonan. (17 fail kertas perakuan mesyuarat OSC)
3	PERMOHONAN PERAKUAN (ENDORSEMENT) PELAN BANGUNAN YANG DILULUSKAN SELEPAS DOKUMEN LENGKAP DITERIMA MENGIKUT KETETAPAN ISO 9001-2015 (PB)	7	0	0%	Tiada permohonan.
4	PERAKUAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN YANG LENGKAP DITERIMA DAN PATUH SYARAT	28	0	0%	Tiada permohonan.
5	PERAKUAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN YANG LENGKAP DITERIMA DAN PATUH SYARAT	42	28	100%	28 fail permohonan diluluskan.
6	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT BANGUNAN SEMENTARA/PENGINAPAN PEKERJA DI TAPAK BINA MENGELUARKAN ULASAN BAGI PERTIMBANGAN MESYUARAT OSC MENGIKUT KETETAPAN ISO 9001-2015 (PS)	14	17	100%	17 fail permohonan. (17 fail lulus OSC)

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM) HARI BEKERJA	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
7	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT BANGUNAN SEMENTARA/PENGINAPAN PEKERJA DI TAPAK BINA PENYERAHAN KERTAS PERAKUAN BAGI PERTIMBANGAN MESYUARAT OSC MENGIKUT KETETAPAN ISO 9001-2015 (PS)	3	17	100%	17 fail permohonan. (17 fail kertas perakuan mesyuarat OSC)
8	PERMOHONAN KELULUSAN (ENDORSEMENT) PERMIT BANGUNAN SEMENTARA/PENGINAPAN PEKERJA DI TAPAK BINA (PS)	7	0	0%	Tiada permohonan.
9	PERAKUAN KELULUSAN PERMIT BANGUNAN SEMENTARA YANG LENGKAP DITERIMA DAN PATUH SYARAT (PS)	28	0	0%	Tiada permohonan.
10	PERAKUAN KELULUSAN PERMIT BANGUNAN SEMENTARA YANG LENGKAP DITERIMA DAN PATUH SYARAT (PS)	42	28	100%	28 fail permohonan diluluskan.
11	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN PINDAAN LULUS	14	15	100%	15 fail permohonan. (15 fail lulus).
12	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN PERMIT SEMENTARA MENARA TELEKOMUNIKASI (MT)	30	0	0%	0 fail permohonan.
13	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN SEMENTARA – MENGELUARKAN ULASAN BAGI PERTIMBANGAN MESYUARAT OSC (PBS)	14	6	100%	6 fail permohonan. (1 fail lulus OSC penuh, 2 fail lulus dengan pindaan, 1 fail ditolak, 2 fail dalam proses kelulusan).

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM) HARI BEKERJA	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
14	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN SEMENTARA – PENYERAHAN KERTAS PERAKUAN BAGI PERTIMBANGAN MESYUARAT OSC (PBS)	3	6	100%	6 fail permohonan. (1 fail lulus OSC penuh, 2 fail lulus dengan pindaan, 1 fail ditolak, 2 fail dalam proses kelulusan).
15	PERMOHONAN PERAKUAN (ENDORSEMENT) PELAN BANGUNAN YANG DILULUSKAN SELEPAS DOKUMEN LENGKAP DITERIMA MENGIKUT KETETAPAN ISO 9001-2015 (PBS)	7	0	0%	Tiada permohonan.
16	PERAKUAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN SEMENTARA YANG LENGKAP DITERIMA DAN PATUH SYARAT (PBS)	28	0	100%	Tiada permohonan.
17	PERAKUAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN SEMENTARA YANG LENGKAP DITERIMA DAN PATUH SYARAT (PBS)	42	0	0%	Tiada permohonan.
18	PERMOHONAN PENGINAPAN PEKERJA DI BANGUNAN KEDIAMAN/RUMAH/RUMAH KAMPUNG/KEBUN (BA)	14	7	100%	7 fail permohonan. (3 fail lulus, 4 dalam proses).
19	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT UBAHAN DAN TAMBAHAN (PBT) ISO 9001-2015	30	167	100%	167 fail permohonan. (59 fail lulus, 108 fail dalam proses kelulusan).
20	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT PEMBAIKAN KECIL BANGUNAN (M)	14	33	100%	26 fail permohonan. (8 fail lulus, 18 fail dalam proses kelulusan).
21	PERMOHONAN ULASAN LESEN PERNIAGAAN	14	0	0%	Tiada permohonan untuk diulas.



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM) HARI BEKERJA	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
22	PERMOHONAN KELULUSAN PENGELUARAN WANG DEPOSIT ISO 9001-2015	50	13	100%	13 fail permohonan. (13 pemulangan wang deposit).
23	PEMERIKSAAN BANGUNAN BERKALA	NOTIS TAHUNAN	15	100%	15 Notis terakhir pada 21 Januari 2026.



JABATAN KESIHATAN DAN PELESENAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JANUARI HINGGA APRIL 2026	MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KUTIPAN DI KAUNTER BAYARAN DENGAN MESRA, CEKAP DAN PANTAS	1 HARI BEKERJA	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Urusan pelanggan di kaunter berjalan dengan lancar.
	MENERIMA DAN MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN DAN IKLAN DIBERI KEPUTUSAN DALAM TEMPOH 24 JAM WAKTU BEKERJA DARI TARIKH PERMOHONAN DITERIMA	3 HARI BEKERJA	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Permohonan lesen dapat dilaksanakan dengan cepat mengikut ISO yang ditetapkan.
	MEMPROSES DAN MELULUSKAN PERMOHONAN LESEN ANJING YANG LENGKAP	30 MINIT	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Lesen anjing diberikan pada hari yang sama dengan permohonan.
	MENJALANKAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN PREMIS MAKANAN BAGI MEMASTIKAN TAHAP KEBERSIHAN PREMIS MAKANAN SERTA UNTUK MENCEGAH DAN MENGAWAL PENYAKIT BAWAAN MAKANAN	PREMIS GRED A 2 TAHUN	Jabatan telah mencapai pencapaian 100% bagi pemeriksaan dan menilai penggredan premis makanan dengan melaksanakan prosedur ISO	100	Meningkatkan imej kebersihan premis makanan bagi mencegah dan mengawal penyakit bawaan makanan dalam kawasan pentadbiran Muar.
		PREMIS GRED B 1 TAHUN		100	
		PREMIS GRED C 6 BULAN		100	
	MENJALANKAN PEMERIKSAAN PENILAIAN KEBERSIHAN DAN PENGGREDAN TANDAS AWAM SEBANYAK 1 KALI SETAHUN BERDASARKAN PENARAFAN BINTANG	91 MARKAH KE ATAS 5 BINTANG	Jabatan telah mencapai pencapaian 100% antara Januari-April 2026 dengan melaksanakan prosedur kerja Penilaian Kebersihan Tandas (ISO 9001:2015)	100	Memastikan tandas awam di daerah Muar kekal bertaraf Bersih, Menawan dan Wangi (BMW) menjelang Tahun 2030.
		81-90 MARKAH 4 BINTANG		100	
		71-80 MARKAH 3 BINTANG		100	



JABATAN PENGUATKUASAAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	BUTIRAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JANUARI HINGGA APRIL 2026	PEMASANGAN BANGSAL SEMENTARA (KHEMAH).	U1 BAGI TUJUAN PROMOSI PERNIAGAAN / JAMUAN / MAJLIS PERKAHWINAN / UPACARA KEMATIAN	1-3 HARI *TERTAKLUK KEPADA ULASAN PDRM DAN SETIAUSAHA	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Permohonan dapat dilaksanakan mengikut KPI yang telah ditetapkan
	PENYEWAAN PETAK LETAK KERETA/MOTOR.	BAGI TUJUAN PROMOSI / JAMUAN, MENAIKKAN PAPAN TANDA, MELETAKKAN TONG RORO, MENURUNKAN BARANG DAN MEMBAIKI BANGUNAN	1 HARI *TERTAKLUK KEPADA ULASAN PDRM DAN SETIAUSAHA	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Permohonan dapat dilaksanakan mengikut KPI yang telah ditetapkan
	AGEN BAYARAN PARKIR DIGITAL	MEMPROSES DAN MELULUSKAN PERMOHONAN MENJADI AGEN PARKIR DIGITAL	1-3 HARI *TERTAKLUK KEPADA ULASAN KETUA JABATAN	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Permohonan dapat dilaksanakan mengikut KPI yang telah ditetapkan
	SIASATAN ADUAN DAN PERMOHONAN TINDAKAN MENGKOMPAUN KESALAHAN DARI JABATAN DALAMAN MPM	1. ADUAN DARI JKMM 2. MENCEGAH KEKOTORAN 3. PERLESENAN IKLAN 4. PASAR AWAM DAN PERSENDIRIAN 5. PENJAJA 6. PEMUNGUTAN, PEMBUANGAN DAN PEMBUANGAN SAMPAH SARAP 7. BANGUNAN AKTA 131 8. KACAUGANGGU AKTA 171	1-3 HARI	Masih terdapat aduan yang tidak dapat diselesaikan mengikut KPI	85	Jabatan memerlukan masa siasatan lebih panjang berikutan maklumat aduan yang kurang lengkap dan masa untuk tindakan penguatkuasaan



JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT DAN KEMASYARAKATAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JAN-APR 2026	Aduan disalurkan melalui pelbagai sistem aplikasi aduan	3 hari untuk maklum balas kepada pelanggan	Aduan keseluruhan 685	100	Berjaya diselesaikan mengikut KPI
		15 hari untuk tindakan SELESAI/TUTUP aduan oleh Pegawai Penyiasat dan Penyelia jabatan berkaitan	Selesai – 668 kes Selesai dalam masa 15 hari – 418 kes	97.52 62.57	Jabatan memerlukan tempoh masa yang lebih panjang berikutan maklumat aduan yang kurang lengkap, carian rasmi daripada agensi luar, tempoh notis dan kompaun.



JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN DAN LANDSKAP

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH KPI PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERMOHONAN DITERIMA	JUMLAH SURAT KELULUSAN DIKELUARKAN	PERATUS PENCAPAIAN	ULASAN
JAN – MAC 2026	PROSEDUR KERJA KAEDAH MENGELUARKAN PERAKUAN KELULUSAN PLAN	C1 DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI PENERIMAAN BORANG A2	0	0	0%	Tiada penerimaan Borang A() daripada pemohon

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH KPI PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERMOHONAN DITERIMA	JUMLAH SURAT KELULUSAN DIKELUARKAN	PERATUS PENCAPAIAN	ULASAN
JAN – MAC 2026	PROSEDUR KERJA KAEDAH MENGELUARKAN PERAKUAN KELULUSAN PLAN	BORANG C1 SURAT KELULUSAN DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 7 HARI DARI TARIKH DOKUMEN LENGKAP	17	17	100%	Pencapaian objektif dapat dicapai dengan sasaran 100% fail permohonan yang diproses sehingga fail KMP kecil/nama taman/ nama jalan dikeluarkan iaitu 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH KPI PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PEMAKLUMAN TARIKH MESYUARAT	JUMLAH PENYERAHAN KERTAS PERAKUAN KE OSC	PERATUS PENCAPAIAN	ULASAN
JAN – MAC 2026	PROSEDUR KERJA MENGELUARKAN ULASAN DAN KERTAS PERAKUAN BAGI PERTIMBANGAN MESYUARAT OSC	PENYERAHAN KERTAS PERAKUAN KE UNIT PUSAT SETEMPAT 3 HARI SEBELUM MESYUARAT OSC BERSIDANG	6	6	100%	Pencapaian objektif dapat dicapai 100% dan serahan kertas perakuan ke OSC dapat diserahkan 3 hari sebelum mesyuarat OSC bersidang

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	JUMLAH PERMOHONAN DITERIMA	JUMLAH SURAT KELULUSAN DIKELUARKAN	PERATUS PENCAPAIAN (%)	ULASAN
JAN – MAC 2026	PROSEDUR KERJA KAEDAH MENGELUARKAN LANJUTAN KEBENARAN MERANCANG	C1 SURAT KELULUSAN DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 7 HARI DARI TARIKH DOKUMEN LENGKAP	27	27	100%	Pencapaian objektif dapat dicapai dengan sasaran 100% fail permohonan yang diproses sehingga Borang C1(a) dikeluarkan iaitu 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH KPI PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PEMAKLUMAN TARIKH MESYUARAT	JUMLAH PENYERAHAN KERTAS PERAKUAN KE OSC	PERATUS PENCAPAIAN	ULASAN
JAN – MAC 2026	PROSEDUR KERJA MENGELOUARKAN ULASAN DAN KERTAS PERAKUAN BAGI PERTIMBANGAN MESYUARAT OSC	MENGELOUARKAN ULASAN TEKNIKAL KE DALAM SISTEM OSC ONLINE TERKINI DALAM TEMPOH 14 HARI SELEPAS PENERIMAAN PERMOHONAN SECARA ONLINE	80	80	100%	Pencapaian objektif dapat dicapai dengan mengeluarkan ulasan teknikal ke dalam OSC online sebelum mesyuarat OSC bersidang.

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	JUMLAH PERMOHONAN DITERIMA	JUMLAH SURAT KELULUSAN DIKELOUARKAN	PERATUS PENCAPAIAN (%)	ULASAN
JAN – MAC 2026	PERMOHONAN PELAN LANDSKAP	SURAT DIKELOUARKAN DALAM TEMPOH 7 HARI SELEPAS PEMATUHAN SYARAT DIBUAT	7	7	100%	Mencapai Objektif

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH KPI PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PEMANTAUAN DILAKUKAN	JUMLAH MAKLUMBALAS DIBERIKAN DALAM TEMPOH 14 HARI	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JAN – MEI 2026	MEMASTIKAN POKOK-POKOK BERADA DALAM KEADAAN SELAMAT DAN TERPELIHARA SERTA MEMASTIKAN ADUAN POKOK MERBAHAYA, TUMBANG DAN MATI DILAKSANAKAN SEGERA.	MAKLUMBALAS DAN BORANG ADUAN DIBERIKAN DALAM TEMPOH 14 HARI.	23	11	75%	1. Lokasi pemantauan yang terlalu banyak 2. Melibatkan semakan status tanah dan siasatan terperinci di lokasi 3. Proses semakan untuk perancangan projek akan datang 4. Cuti-cuti umum 5. Terdapat tugas lain menyebabkan maklumbalas aduan terlewat dari 15 hari



UNIT UNDANG-UNDANG

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMBERIKAN ULASAN ATAU NASIHAT PERUNDANGAN DALAM TEMPOH TUJUH (7) HARI BEKERJA DARI TARIKH DOKUMEN LENGKAP DITERIMA	NOTIS/FAIL KES DISEMAK DAN ULASAN ATAU PANDANGAN PERUNDANGAN DIBERIKAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	100%	PANDANGAN DAN ULASAN PERUNDANGAN DISAMPAIKAN MELALUI MEMO, TELEFON DAN APLIKASI WHATAPP
2	MENYEMAK / MENDERAF / MEMINDA PERJANJIAN BAGI MEMASTIKAN KEPENTINGAN MPM TERJAGA	TERIMA 13 ARAHAN UPPK BAGI PENYEDIAAN PERJANJIAN DARI JANUARI HINGGA APRIL 2026. SIAP DALAM TEMPOH 90 HARI = 4 GAGAL SIAP DALAM TEMPOH 90 HARI = 3 DALAM TINDAKAN PENYEDIAAN = 6	$(4/13) * 100 = 30.8\%$ PERJANJIAN SIAP DALAM TEMPOH SEMBILAN PILUH (90) HARI DARI TARIKH ARAHAN DITERIMA	UNIT LEWAT MENERIMA MAKLUMBALAS JABATAN BERKENAAN DERAH PERJANJIAN YANG TELAH DISEDIAKAN. MEMO SONGSONGAN DISERAHKAN KEPADA JABATAN UNTUK TINDAKAN LANJUT.
3	MEMASTIKAN SEMUA ADUAN YANG DITERIMA DIAMBIL TINDAKAN DALAM TEMPOH EMPAT BELAS (14) HARI DARI TARIKH PENERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP	ADUAN BERKENAANTUNTUTAN GANTIRUGI PIHAK KETIGA	-	PERMOHONAN TUNTUTAN GANTIRUGI DITERIMA PADA 06.03.2026 DAN TELAH DIMAJUKAN KEPADA PANEL INSURANS MPM PADA 10.03.2026. MEMO KEPADA JABATAN BAGI MENDAPATKAN LAPORAN KEJADIAN PADA 09.03.2026.



UNIT PEROLEHAN DAN PENGURUSAN KONTRAK

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JAN – APRIL 2026	MEMASTIKAN PENGURUSAN TATACARA PEROLEHAN DIBUAT DALAM MASA 90 HARI BEKERJA DARI TARIKH IKLAN HINGGA SURAT SETUJU TERIMA DIKELUARKAN	90 HARI	30 SEBUTHARGA BERJAYA DISELESAIKAN DARIPADA 32 IKLAN DIKELUARKAN	100%	-



UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JAN HINGGA APRIL 2026	Pemakluman keputusan dasar Mesyuarat JK OSC kepada pemohon dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	187/187 permohonan	100%	Keputusan dasar diedarkan di dalam OSC Online 3.0 Plus



UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JAN HINGGA APRIL 2026	Memperakukan pemfailan jadual petak dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap	14 Hari	Tiada	0%	Tiada permohonan bagi tempoh Jan-Apr 2026



TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

$$\frac{\text{Jumlah peratusan pencapaian 12 teras utama Piagam Pelanggan}}{1200} \times 100$$

TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN (JAN HINGGA APR 2026)

$$\frac{1030}{1200} \times 100\% = 85.83\%$$



SEKIAN TERIMA KASIH