



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN MUAR BAGI TAHUN 2025 (JAN HINGGA 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 KHIDMAT PENGURUSAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JAN – APRIL 2025	Memastikan pengambilan anggota baharu tidak melebihi tempoh dari kebenaran pengisian oleh pihak pengurusan	6 Bulan	0	20%	Proses pengambilan anggota baharu dilaksanakan bermula dari Tarikh 17 April 2025 iaitu setelah mendapat kebenaran pengisian oleh pihak pengurusan melalui Minit Bebas. Iklan jawatan kosong dibuka dalam tempoh 21 hari iaitu bermula pada 28 April 2025 sehingga 18 Mei 2025.



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	84	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	513	99.22%	Terdapat empat (4) bayaran melebihi 14 hari berpunca dari dokumen yang tidak lengkap.
4	MEMASTIKAN SEMUA BIL TUNTUTAN CUKAI HARTA DISAMPAIKAN KEPADA PEMBAYAR CUKAI 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 SELEPAS DILULUSKAN MESYUARAT JAWATANKUASA MPM	1 PENGGAL	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	91 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	2040 permohonan	80%	Tertakluk kepada tarikh mesyuarat bantahan penilaian semula
5	MEMASTIKAN SEMUA KEMUDAHAN AWAM DALAM KEADAAN BAIK DAN SELAMAT DIGUNAKAN	PEMANTAUAN DIBUAT 4 KALI SEBULAN	Pemantauan pada Jan, April, Julai, Okt	100%	-
6	MEMPROSES PERMOHONAN PINDAH MILIK DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA MENGIKUT PROSEDUR ISO 9001:2015	5 HARI BEKERJA	637 permohonan	100%	Jumlah hasil yang diperolehi RM22,810.00
7	MEMPROSES PERMOHONAN CARIAN MAKLUMAT DIJAWAB DENGAN TEPAT DAN LENGKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	14 HARI BEKERJA	49 permohonan	100%	-



JABATAN KEJURUTERAAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	KELULUSAN PELAN KERJA TANAH, JALAN DAN PERPARITAN	Keputusan akan diberikan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas Mesyuarat OSC	50 permohonan diterima dan telah diberikan keputusan dalam tempoh 30 hari selepas Mesyuarat OSC.	100%	-
2	KEPUTUSAN PELAN KERJA TANAH KECIL	14 hari bekerja tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan	20 permohonan diterima dan telah diberikan keputusan dalam tempoh 14 hari.	100%	-
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%	-
4	ULASAN MELEPASKAN WANG PERTARUHAN	14 hari bekerja dari tarikh permohonan / arahan	8 permohonan diterima hanya 6 permohonan diberikan ulasan dalam tempoh 14 hari.	75%	Pemohon dikehendaki mematuhi syarat kelulusan ditapak.



JABATAN BANGUNAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	Permohonan kelulusan pelan bangunan mengikut ketetapan iso 9001-2015 (PB)	28 Hari Bekerja	30	100%	30 fail permohonan, 24 fail lulus OSC, 6 fail masih dalam proses mesyuarat OSC.
2	Permohonan kelulusan permit bangunan sementara/penginapan pekerja di tapak bina (SS)	28 Hari Bekerja	30	100%	31 fail permohonan, 24 fail lulus OSC, 6 fail masih dalam proses mesyuarat OSC.
3	Permohonan kelulusan pelan pindaan lulus	14 Hari Bekerja	0	100%	Tiada fail permohonan.
4	Permohonan kelulusan pelan permit sementara menara telekomunikasi (MT)	40 Hari Bekerja	1	100%	1 fail permohonan, 1 fail lulus.
5	Permohonan kelulusan pelan struktur sementara (kilang/komersial) (PBS)	40 Hari Bekerja	9	100%	9 fail permohonan, 5 fail lulus OSC, 4 fail dalam proses kelulusan.
6	Permohonan penginapan pekerja di bangunan kediaman/rumah/rumah kampung/kebun (BA)	14 Hari Bekerja	11	100%	11 fail permohonan, 2 fail lulus, 9 dalam proses.
7	Permohonan kelulusan permit ubahan dan tambahan (PBT) ISO 9001-2015	14 Hari Bekerja	169	100%	169 fail permohonan, 121 fail lulus.
8	Permohonan kelulusan permit pembaikan kecil bangunan (M)	14 Hari Bekerja	38	100%	38 fail permohonan, 12 fail lulus, 26 fail dalam proses kelulusan.
9	Permohonan ulasan lesen perniagaan	14 Hari Bekerja	2	100%	2 permohonan telah diulas.
10	Permohonan kelulusan pengeluaran wang deposit ISO 9001-2015	50 Hari Bekerja	13	100%	13 fail permohonan, 8 fail rampasan wang deposit, 5 pemulangan wang deposit
11	Pemeriksaan bangunan berkala	Notis Tahunan	15	100%	15 notis terakhir pada 6 September 2023.



JABATAN KESIHATAN DAN PELESENAN

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	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.
2	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.
3	MEMPROSES DAN MELULUSKAN PERMOHONAN LESEN ANJING YANG LENGKAP	30 MINIT	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Lesen anjing diberikan pada hari yang sama dengan permohonan.
4	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	
5	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 September-Disember 2024 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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PEMASANGAN BANGSAL SEMENTARA(KHEMAH). 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 ditetapkan
2	PENYEWAAN PETAK LETAK KERETA/MOTOR. BAGI TUJUNA 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 ditetapkan
3	AGEN KUPON	1-3 HARI TERTAKLUK KEPADA ULASAN KETUA JABATAN	Berjaya diselesaikan mengikut KPI	100	Permohonan dapat dilaksanakan mengikut KPI yang ditetapkan
4	SIASATAN ADUAN DAN PERMOHONAN TINDAKAN MENGKOMPAUN KESALAHAN DARI JABATAN DALAMAN MPM 1. ADUAN DARI JKKM 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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	PENGURUSAN ADUAN MENGIKUT KLASIFIKASI				
	ADUAN MUDAH	3 HARI BEKERJA (kiraan dari 1-3 hari)	147 aduan diberi maklumbalas dan diselesaikan mengikut KPI	100%	Aduan diberi maklumbalas dan diselesaikan mengikut KPI.
	ADUAN SEDERHANA	KURANG DARI 7 HARI BEKERJA (kiraan dari 4-7 hari)	165 aduan diberi maklumbalas dan diselesaikan mengikut KPI	100%	Aduan diberi maklumbalas dan diselesaikan mengikut KPI.
	ADUAN KRITIKAL	LEBIH DARI 7 HARI BEKERJA	163 aduan diterima dan diberi maklumbalas mengikut KPI (48 aduan masih dalam siasatan)	71%	Jabatan memerlukan tempoh masa yang lebih panjang berikutan maklumat aduan yang kurang lengkap, carian rasmi daripada agensi luar, tempoh notis dan kompaun serta aduan yang melibatkan tindakan daripada pihak konsesi.



JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN DAN LANDSKAP

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	SURAT KELULUSAN KM (C1) DARI TARIKH PENERIMAAN DOKUMEN PELAN DAN BORANG A2 YANG LENGKAP DAN MEMATUHI SYARAT TEKNIKAL DAN MESYUARAT OSC DITERIMA DARIPADA PEMOHON	C1 DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 25 HARI DARI PENERIMAAN BORANG A2	1	100%	Pencapaian objektif dapat dicapai dengan sasaran 50% fail permohonan yang dipross sehingga Borang C1(a) dikeluarkan iaitu 1. Sasaran dikira secara tahunan.
2	PROSEDUR KERJA KAEDAH MENGELUARKAN KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG TERHAD	C1 DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 25 HARI DARI PENERIMAAN BORANG A2	0	0%	Tiada Permohonan Borang A2 diterima. Sasaran dikira secara tahunan.
3	PROSEDUR KERJA KAEDAH MENGELUARKAN LANJUTAN KEBENARAN MERANCANG	C1(A) DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 7 HARI DARI TARIKH DOKUMEN LENGKAP	35	100%	Pencapaian objektif dapat dicapai dengan sasaran 100% fail permohonan yang diproses sehingga Borang C1(A) dikeluarkan iaitu 100%.
4	PERMOHONAN NAMA PEMBANGUNAN/NAMA TAMAN/NAMA JALAN	SURAT DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 21 HARI DARI TARIKH DOKUMEN LENGKAP	14	100%	Pencapaian objektif dapat dicapai dengan sasaran 100% fail permohonan yang diproses sehingga nama taman/nama jalan dikeluarkan iaitu 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
5	PERMOHONAN PELAN LANDSKAP	SURAT DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH DOKUMEN LENGKAP	3 daripada 16 surat kelulusan dikeluarkan	18.75%	Permohonan tidak mematuhi syarat OSC.
6	MEMASTIKAN POKOK-POKOK BERADA DALAM KEADAAN SELAMAT DAN TERPELIHARA SERTA MEMASTIKAN ADUAN POKOK MERBAHAYA, TUMBANG DAN MATI DILAKSANAKAN SEGERA.	MEKLUMBALAS DAN BORANG ADUAN DIBERIKAN DALAM TEMPOH 14 HARI.	66 permohonan mencapai objektif daripada 108 permohonan yang diterima	61.11%	Tidak mencapai objektif disebabkan: • Terdapat kerja kecemasan yang perlu diutamakan • Proses siasatan kerja tanah • Proses siasatan status pokok • Kelewatan kerana cuti umum



UNIT UNDANG-UNDANG

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1	MEMBERIKAN NASIHAT PERUNDANGAN KEPADA JABATAN/UNIT DALAMAN DALAM TEMPOH TUJUH (7) HARI BEKERJA DARITARIKH IA DITERIMA	NOTIS/FAIL KES DSEMAK DALAM 7 HARI BEKERJA. PANDANGAN PERUNDANAGN JUGA DIBERIKAN MELALUI PANGGILAN TELEFON DAN APLIKASI WHATAPP	100%	MENERIMA SEMAKAN KE ATAS NOTIS DAN/ATAU FAIL-FAIL DARIPADA JABATAN PENGUATKUASAAN, JABANTAN BANGUNAN, JABATAN KESIHATAN DAN PELESENAN.
2	MENYEMAK DAN/ATAU MEMINDA UNDANG-UNDANG KECIL DALAM TEMPOH TIGA PULUH (30) HARI DARI PENERIMAAN ARAHAN	SEMAKAN DRAF UNDANG-UNDANG KECIL DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH 30 HARI. i) PERINTAH LALULINTAS JALAN ii) UUK TAMAN	DALAM TINDAKAN	DRAF UUK MASIH DALAM SEMAKAN UNIT
3	MENDAPATKAN SANKSI PENDAKWAAN DALAM TEMPOH TUJUH (7) HARI SELEPAS MENERIMA KEPUTUSAN/ARAHAN TUAN YANG DIPERTUA/SETIAUSAHA	SEBANYAK 4 FAIL DISERAHKAN KEPADA TIMBALAN PENDAKWA RAYA SETELAH MENDAPAT ARAHAN TUAN SETIAUSAHA	100%	TIADA
4	MENYEMAK/MENDRAF/MEMINDA PERJANJIAN DALAM TEMPOH SEMBILAN PULUH (90) HARI DARI TARIKH ARAHAN DITERIMA	TERIMA 6 ARAHAN UPPK BAGI PENYEDIAAN PERJANJIAN SEHINGGA MEI 2025. SIAP DALAM TEMPOH 90 HARI = 4 GAGAL SIAP DALAM TEMPOH 90 HARI = 2	$4/6 * 100 = 66.67\%$	PUNCA KEGAGALAN KERANA: • URUSAN PERPINDAHAN KE BANGUNAN BARU PADA APRIL 2025 • KEKURANGAN ANGGOTA DI UNIT • ANGGOTA TERLIBAT KURSUS DAN OPERASI LUAR (KIK, TATACARA PEROLEHAN, AUDIT ISO, SITAAN) • KEKANGAN TUGASAN LAIN
5	MEMASTIKAN SEMUA ADUAN YANG DITERIMA DIAMBIL TINDAKAN DALAM TEMPOH EMPAT BELAS (14) HARI DARI TARIKH PENERIMAAN	DALAM TINDAKAN	-	SATU ADUAN AWAM DITERIMA MELALUI EMEL UNIT PADA 13.05.2025. ADUAN TERSEBUT ADALAH MASIH DALAM SEMAKAN DAN TINDAKAN UNIT.



UNIT PEROLEHAN DAN PENGURUSAN KONTRAK

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JAN – APRIL 2025	Tatacara Perolehan Dibuat Dalam Tempoh 90 Hari Bekerja Dari Tarikh Iklan Hingga Surat Setuju Terima Dikeluarkan	90 hari	16 Sebutarga Berjaya Diselesaikan Daripada 16 Iklan Dikeluarkan	100%	-



UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JAN – APRIL 2025	Pemakluman keputusan dasar Mesyuarat OSC kepada pemohon dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	3 Hari	198 keputusan dasar Mesyuarat OSC kepada pemohon dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh mesyuarat.	100%	KPI dicapai



UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BULAN	PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
JAN – APRIL 2025	Memperakukan pemfailan jadual petak dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap	14 Hari	Tiada	0%	Tiada permohonan bagi tempoh Jan-April 2025



SEKIAN TERIMA KASIH